



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA OPERACIONAL A DIAZ TRUKS S.A., DEL CANTÓN
GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. C.P.A.

AUTOR:

JOSÉ ENRIQUE BONILLA DIAZ

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA OPERACIONAL A DIAZ TRUKS S.A., DEL CANTÓN
GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. C.P.A.

AUTOR: JOSÉ ENRIQUE BONILLA DIAZ

DIRECTOR: ING. LUIS GONZALO MERINO CHÁVEZ

Riobamba – Ecuador

2021

© 2021, José Enrique Bonilla Díaz

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

Yo, José Enrique Bonilla Díaz, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo toda la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 15 de octubre del 2021



Sr. José Enrique Bonilla Díaz

C.I. 060484811-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de investigación, **AUDITORÍA OPERACIONAL A DIAZ TRUKS S.A., DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.,** realizado por el señor: José Enrique Bonilla Díaz, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz PRESIDENTA DEL TRIBUNAL	RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ Firmado digitalmente por RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ	2021-11-17
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	LUIS GONZALO MERINO CHAVEZ Firmado digitalmente por LUIS GONZALO MERINO CHAVEZ	2021-11-17
Ing. Cesar Alfredo Villa Maura MIEMBRO DE TRIBUNAL	CESAR ALFREDO VILLA MAURA Firmado digitalmente por CESAR ALFREDO VILLA MAURA Fecha: 2022.01.05 20:05:53 -05'00'	2021-11-17

DEDICATORIA

Este sueño cuando inicio parecía inalcanzable pero hoy se convierte en una realidad y todo esto lo quiero agradecer a Dios por brindarme sabiduría, inteligencia y paciencia para poder conseguir todos mis sueños y metas como persona, como hijo y como un profesional.

Quiero agradecer de forma infinita a mi padre José Roberto Bonilla Bonilla que en paz descansa él quien con su ejemplo me ha enseñado a que con esfuerzo y dedicación todo se puede conseguir en esta vida y sobre todo porque sé que desde el cielo él me ha guiado para poder llegar hasta este punto de mi vida y a mi Madre Ligia Faviola Díaz Escudero por siempre brindarme su apoyo incondicional en todo momento de mi vida, por todo el sacrificio que día a día ha hecho para que yo pueda terminar mis estudios universitarios.

A mi familia, amigos quienes de una u otra forma siempre han tenido la predisposición para brindarme su apoyo y sus palabras de aliento para no decaer y seguir adelante con esta muy bonita faceta de mi vida, no tengo más palabras para agradecer a todas las personas con las que he compartido momentos tristes y alegres durante todo este tiempo.

José Bonilla

AGRADECIMIENTO

Una vez que ya terminé este trabajo de titulación, quiero agradecer

A mi querida Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a todos los docentes de mi carrera de Contabilidad y Auditoría por formar excelentes profesionales capaces de contribuir al desarrollo intelectual del país.

A mis padres por permitirme contar con una educación superior y por inculcarme valores y principios que han contribuido a mi desarrollo personal.

Al Ing. Hugo Vinicio Díaz Escudero, Gerente de la Compañía DIAZ TRUCK S.A., así como a la Sra. Ligia Villa quienes me brindaron la confianza para poder realizar mi trabajo de titulación en la empresa y porque me apoyaron desde el primer momento para que todo salga de la mejor forma posible siempre proporcionándome los documentos necesarios para que pueda realizar de forma transparente este trabajo.

Por último, quiero agradecer a mis estimados Ing. Luis Gonzalo Merino e Ing. Cesar villa Mura quienes, con paciencia, amabilidad y sobre todo con su experiencia y conocimientos siempre me guiaron en la realización de este trabajo.

José Bonilla

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
1. CAPITULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	2
1.1. Antecedentes Investigativos	2
1.2. Fundamentación Teórica.....	4
1.2.1. Auditoría.....	4
1.2.2. Objetivo de la Auditoría	5
1.2.3. Características de la Auditoría	5
1.2.4. Tipos de Auditoría	6
1.2.5. Definición de Auditoría Operativa	8
1.2.6. Importancia de Auditoría Operativa.....	9
1.2.7. Objetivos de la Auditoría Operacional	9
1.2.8. Características de la auditoría operativa	11
1.2.9. Alcance de la Auditoría Operacional	12
1.2.10. Fases de la Auditoría Operacional	13
1.2.10.1. Fase de planificación de la auditoría	13
1.2.10.2. Fase de ejecución del trabajo	14
1.2.10.3. Fase de comunicación de los resultados obtenidos	17
1.2.10.4. Fase de redacción del informe	17
1.2.10.5. Fase de control de calidad.....	18
1.2.11. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	18

1.2.12.	<i>Papeles de Trabajo</i>	24
1.2.12.1.	<i>Objetivos de los Papeles de Trabajo</i>	25
1.2.12.2.	<i>Clasificación de los Papeles de Trabajo</i>	26
1.2.12.3.	<i>Archivo Final de los Papeles de Trabajo</i>	27
1.2.13.	<i>Hallazgos de Auditoría</i>	28
1.2.14.	<i>Atributos del Hallazgo</i>	28
1.2.15.	<i>Control Interno</i>	29
1.2.16.	<i>Objetivos del control interno</i>	30
1.2.17.	<i>Importancia del Control Interno</i>	31
1.2.18.	<i>Modelos de control interno</i>	31
1.2.19.	<i>Coso III</i>	32
1.2.19.1.	<i>Generalidades:</i>	32
1.2.19.2.	<i>Componentes del Control Interno</i>	34
1.3.	Marco conceptual	38
1.3.1.	<i>Generalidades</i>	38
1.3.2.	<i>Auditoría:</i>	38
1.3.3.	<i>Auditoría Operacional:</i>	38
1.3.4.	<i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS):</i>	38
1.3.5.	<i>Archivo Corriente</i>	38
1.3.6.	<i>Archivo Permanente:</i>	38
1.3.7.	<i>Evidencia de Auditoría:</i>	39
1.3.8.	<i>Hallazgo:</i>	39
1.3.9.	<i>Marcas de Auditoría:</i>	39
2.	CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO	40
2.1.	Enfoque de investigación	40
2.1.1.	<i>Enfoque Cuantitativo:</i>	40
2.2.	Nivel de investigación	40
2.2.1.	<i>Explicativo:</i>	40
2.2.2.	<i>Descriptivo:</i>	40

2.3.	Diseño de investigación	41
2.3.1.	<i>Experimental:</i>	41
2.4.	Tipo de estudio	41
2.4.1.	<i>Investigación de campo:</i>	41
2.4.2.	<i>Investigación documental:</i>	41
2.5.	Población y Muestra	41
2.5.1.	<i>Población</i>	41
2.5.2.	<i>Muestra</i>	42
2.6.	Métodos, Técnicas e Instrumentos de la Investigación	42
2.6.1.	<i>Métodos</i>	42
2.6.1.1.	<i>Deductivo:</i>	42
2.6.1.2.	<i>Analítico:</i>	43
2.6.2.	Técnicas de Investigación	43
2.6.2.1.	<i>Observación</i>	43
2.6.2.2.	<i>Entrevista.</i>	43
2.6.2.3.	<i>Cuestionario</i>	44
2.7.	Resultados	44
2.7.1.	<i>Resultados de la encuesta aplicada a Diaz Truks S.A.</i>	44
3.	CAPITULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
3.1.	Tema de Tesis.	60
3.2.	Contenido de la propuesta	61
3.2.1.	Archivo Permanente	62
3.2.1.1.	<i>FASE I: Planificación Preliminar</i>	62
3.2.2.	Archivo Corriente	120
3.2.2.1.	<i>FASE I: Planificación Específica</i>	121
3.2.2.2.	<i>FASE II: Ejecución de la Auditoría</i>	165
3.2.2.3.	<i>FASE III: Comunicación de Resultados</i>	182
3.2.2.4.	<i>FASE IV: Informe Final de Auditoría</i>	190

CONCLUSIONES.....	206
RECOMENDACIONES.....	207
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Tipos de Auditoría.....	6
Tabla 2-1:	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	19
Tabla 3-1:	Clasificación de los Papeles de Trabajo	26
Tabla 4-1:	Atributos del Hallazgo.....	28
Tabla 5-1:	Modelos de Control Interno.....	31
Tabla 6-1:	Responsables del Sistema de Control Interno	37
Tabla 1-2:	Accionistas de "DIAZ TRUKS S.A".....	42
Tabla 2-2:	Unidades Vehiculares.....	44
Tabla 3-2:	Contratación de Conductores	45
Tabla 4-2:	Proceso de Contratación de Conductores	46
Tabla 5-2:	Mantenimiento de las Unidades Vehiculares	47
Tabla 6-2:	Capacitaciones a los accionistas y sus conductores.....	48
Tabla 7-2:	Ambiente Laboral	49
Tabla 8-2:	Distribución de viajes	50
Tabla 9-2:	Planificación de viajes mensuales	51
Tabla 10-2:	Pago a los accionistas por los servicios prestados.....	52
Tabla 11-2:	Precio de los servicios prestados por los accionistas.....	53
Tabla 12-2:	Prestación de servicios de transporte de forma independiente	54
Tabla 13-2:	Control de Ingresos.....	55
Tabla 14-2:	Control de Costos	56
Tabla 15-2:	Control de Gastos	57
Tabla 16-2:	Rendición de cuentas.....	58
Tabla 17-2:	Auditorías Anteriores a la compañía	59
Tabla 1-3:	Recursos Materiales.....	77
Tabla 2-3:	Equipo de Trabajo	77
Tabla 3-3:	Cronograma de Actividades	78
Tabla 4-3:	Indicadores de Gestión	177
Tabla 5-3:	Inexistencia de un Sistema de Gestión de la Calidad	182
Tabla 6-3:	Falta de Juntas Generales de Accionistas	183
Tabla 7-3:	Ausencia de una buena Estructura Organizacional	184
Tabla 8-3:	Inexistencia de una Planificación Estratégica.....	185
Tabla 9-3:	Ausencia de un Plan de Seguridad	186
Tabla 10-3:	Falta de Implementación de Indicadores de Gestión.....	187

Tabla 11-3: Falta de Difusión de la Misión y Visión.....	188
Tabla 12-3: En la compañía no se ha realizado ningún otro tipo de Auditoría.....	189

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1-2:	Unidades Vehiculares.....	44
Gráfico 2-2:	Contratación de Conductores	45
Gráfico 3-2:	Proceso de Contratación de Conductores	46
Gráfico 4-2:	Mantenimiento de las Unidades Vehiculares	47
Gráfico 5-2:	Capacitaciones a los accionistas y sus conductores.....	48
Gráfico 6-2:	Ambiente Laboral.....	49
Gráfico 7-2:	Distribución de viajes	50
Gráfico 8-2:	Planificación de viajes mensuales	51
Gráfico 9-2:	Pago a los accionistas por los servicios prestados	52
Gráfico 10-2:	Precio de los servicios prestados por los accionistas.....	53
Gráfico 11-2:	Prestación de servicios de transporte de forma independiente	54
Gráfico 12-2:	Control de Ingresos	55
Gráfico 13-2:	Control de Costos	56
Gráfico 14-2:	Control de Gastos	57
Gráfico 15-2:	Rendición de cuentas.....	58
Gráfico 16-2:	Auditorías Anteriores a la compañía.....	59
Gráfico 1-3:	Fases de la Auditoría Operacional.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Objetivos de la Auditoría Operacional.....	10
Figura 2-1: Características de la Auditoría Operacional.....	12
Figura 3-1: Alcance de la Auditoría Operacional.....	12
Figura 4-1: Fase de planificación de la auditoría.....	14
Figura 5-1: Objetivos de las Pruebas de Cumplimiento	16
Figura 6-1: Objetivos de los Papeles de Trabajo	25
Figura 1-3: Macro Localización de Diaz Truks S.A.....	73
Figura 2-3: Micro Localización de Diaz Truks S.A.	73
Figura 3-3: Organigrama Estructural " Diaz Truks S.A.".....	118

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A:	ENCUESTA A LOS ACCIONISTAS DE " DIAZ TRUKS S.A."	211
ANEXO B:	ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA DIAZ TUKS S.A.	212
ANEXO C:	PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE" DIAZ TRUKS S.A."	213

RESUMEN

El objetivo de la realización de este trabajo fue realizar una auditoría operacional a DIAZ TRUKS S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, Período 2019., para analizar y verificar si la está cumpliendo con las normativas, leyes y todos sus procesos internos y externos en la prestación del servicio de carga pesada. Para la recolección de la información utilizamos el método de la observación, las encuestas, la entrevista al gerente general y la aplicación de un Sistema de Control Interno COSO III, con la finalidad de que los cuestionarios de control interno nos permitan analizar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de sus procesos internos. Se determino que esta Compañía no cuenta con un sistema de gestión de calidad; no se está convocando a todas las Juntas Generales de Accionistas; No existe una estructura organizacional bien definido; No cuenta con una planificación estratégica para el año 2019 y por último que la compañía no cuenta con un Plan de Seguridad; En conclusión esta compañía no está llevando correctamente la planeación, ejecución y control de sus procesos y actividades departamentales, mismos que le permitan cumplir son sus objetivos, por otro lado su administración no ha difundido con todos los empleados, accionistas y choferes la misión y visión, la misma que les permitirá tener claro la dirección que quiere seguir la compañía para conseguir sus objetivos. Se recomienda a la compañía implementar un sistema de gestión de la calidad que le permita planear, ejecutar y control todas las actividades y procesos necesarios para la consecución de su misión, así mismo se recomienda contratando a un personal capacitado que le ayude a la administración a crear un plan de seguridad, un organigrama estructural y una planificación estrategia acorde a sus necesidades y al sector productivo al que pertenece.

Palabras clave: <AUDITORÍA>, <AUDITORÍA OPERACIONAL>, <CONTROL INTERNO>, <MANUAL DE PROCESOS>, <TRANSPORTE>, <HALLAZGOS>, <GUANO(CANTÓN)>.



06-01-2022

0032-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of this work was to carry out an operational audit of DIAZ TRUKS S.A., from Guano Canton, Chimborazo Province, Period 2019., to analyze and verify if it is complying with regulations, laws and all its internal and external processes in the provision of heavy load service. For data collection, it was used the method of observation, surveys, the interview to the general manager and the application of an Internal Control System COSO III, in order that the internal control questionnaires allow to analyze the level of efficiency, effectiveness and economy of its internal processes. It was determined that this Company does not have a quality management system; General Meetings of Shareholders are not being called; There is no organizational structure well defined; It does not have a strategic plan for the year 2019 and finally that the company does not have a Security Plan; In conclusion this company is not carrying correctly the planning, execution and control of its processes and departmental activities, that allow it to meet its objectives, on the other hand, the administration has not shared the mission and vision with all employees, shareholders and drivers, which will allow to be clear about the direction that the company wants to follow in order to achieve its objectives. It is recommended that the company implement a quality management system that allows it to plan, execute and control all the activities and processes necessary to achieve its mission, likewise, it is recommended to hire trained personnel to help with the administration to create a security plan, a structural organization chart and a strategic planning according to its needs and the productive sector that they belong.

Keywords: <AUDITORIA>, <OPERATIONAL AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <MANUAL PROCESS >, <TRANSPORTATION>, <FINDINGS>, <GUANO(CANTON)>

YAJAIRA
NATALI
PADILLA
PADILLA



Firmado
digitalmente por
YAJAIRA NATALI
PADILLA PADILLA
Fecha: 2022.01.13
18:27:00 -05'00'

INTRODUCCIÓN

La auditoría constituye una de las herramientas más significativas para evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, ya que ésta valora la razonabilidad de la información financiera y el cumplimiento de todos los procesos para la distribución correcta de los recursos disponibles, se establece ahí la importancia de que se realicen periódicamente auditorías en las entidades.

Entonces diremos que es la acumulación de evidencias de manera independiente de una actividad económica con el propósito de informar el grado de coherencia entre la información producida y los criterios establecidos de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Es muy necesario que se realicen auditorías periódicamente en las entidades porque pueden existir cambios en el marco legal que sustituye una situación definida con relación a lo anterior.

El primer capítulo hace referencia al marco teórico referencial donde determinamos todos los antecedentes investigativos, así como las diferentes definiciones que los autores nos proporcionan en sus libros para nosotros poder tener un conocimiento previo de la auditoría operacional que se desarrollara dentro de los próximos capítulos.

El segundo capítulo hace referencia al marco metodológico donde hemos podido identificar todos los métodos, técnicas y herramientas que hemos utilizado para recopilar la información necesaria que nos permitió ejecutar este presente trabajo de titulación.

El tercer capítulo hace referencia al marco de resultados y discusión de resultados donde hemos ejecutado toda la auditoría operacional a Diaz Truks S.A., aplicando todos los métodos y técnicas de auditoría así como todos los principios y normas internacionales de Auditoría y las leyes vigentes de auditoría en el país, con la finalidad de que los resultados obtenidos sean los más claros y transparentes posibles ya que con esto podemos nosotros ayudar a la empresas a que mejore sus procesos de distribución de sus recursos disponibles y que la administración tome mejores decisiones para el mejoramiento continuo de la misma.

1. CAPITULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes Investigativos

La razonabilidad y transparencia de estados financieros y procesos administrativos además de proporcionar seguridad en el soporte del crecimiento económicas de Diaz Truks S.A., facilita la toma de decisiones y su mejoramiento continuo, en este sentido,

El autor (Pilco, 2014, p.220), en su tema de tesis:” Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012”, concluye que:

- a) Se realizó la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, a través de la evaluación de las operaciones Administrativas, Financieras y de Servicios que realiza en términos de eficiencia, eficacia y economía.
- b) De acuerdo con la evaluación de los resultados obtenidos se logra comprobar que la administración de la Cooperativa no tiene un sistema de control interno establecido, ocasionando que las operaciones que se realizan no se desarrollen de una manera eficiente.
- c) Se evaluó el Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, para identificar las áreas críticas de acuerdo con el Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información - Comunicación y Supervisión determinando un nivel moderado.
- d) En lo concerniente a las actividades que realiza la Cooperativa, se imparten de manera verbal ocasionando que no se cumplan en un 100% lo planificado.

Por su parte, (Estrella, 2017, p.214), en su tema de tesis “auditoría operativa en la gestión de la Universidad Privada de Tacna”, concluye que:

- a) El nivel de auditoría operativa en la gestión de la Universidad Privada de Tacna es aceptable, lo que se comprueba con los resultados obtenidos, visto que, la mayoría de los indicadores han tenido un incremento.
- b) Las ratios de rotación de la auditoría operativa evalúan la eficiencia de las actividades de la Universidad Privada de Tacna y los resultados obtenidos son favorables en el periodo 2015-2014, porque se obtuvieron un incremento en los 3 indicadores a diferencia del periodo 2016-2015 se observa una disminución, lo que significa, que en la institución hubo una demora para efectuar la venta de sus servicios en función de las veces que se logró recuperar la propia inversión.
- c) La forma en que las ratios de rentabilidad de la auditoría operativa miden la gestión de la Universidad Privada de Tacna es propicio, ya que la mayoría cumple una aceptable

rentabilidad en los periodos agrupados de 2015-2014, asimismo, en el periodo siguiente 2016-2015 también obtuvo un incremento para la institución lo que se refleja en los estados financieros.

- d) De acuerdo con los acontecimientos previstos por esta investigación la auditoría operativa ha podido comprobar en conjunto los análisis financieros que la gestión de la Universidad Privada de Tacna realizó en los años evaluados 2014, 2015 y 2016 evidenciado que es favorable en la mayoría de los resultados obtenidos para la institución a través de los años.

Por otro lado, (Castañeda, 2018, p.239), en su tema de tesis " Auditoría Operativa en el Proceso de Compras y su Incidencia en la Rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017", concluye que:

- a) De acuerdo al primer objetivo específico en el que se tuvo que diagnosticar la situación actual en cuanto al control del proceso de compras en la empresa distribuidora de energía eléctrica, se concluye que los controles aplicados en los procedimientos efectuados para la adquisición de recursos o materiales requeridos, se caracterizan por escasa efectividad en el desarrollo de la labor de abastecimiento, contrastado por registros desactualizados en relación a la dinámica de los inventarios, producto de interferencias en la transmisión de información respecto a los productos a solicitarse en un periodo específico, personal poco capacitado en el monitoreo de cada actividad involucrada en el proceso, así como, inapropiado planeamiento estratégico que impide estimar un presupuesto promedio a destinar a la compra de bienes específicos, generando excesivos costos que repercuten en los rendimientos.
- b) Al identificar las principales causas que afectan el control en el proceso de compras y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, escasa priorización de los pedidos requeridos con urgencia, ausente negociación con los proveedores, recepción de entregas posteriores al periodo exigido, precaria verificación de los bienes adquiridos, ínfimos controles en el presupuesto destinado a la compra, así como, estimaciones inadecuadas de los periodos de aprovisionamiento de bienes a solicitarse.
- c) Se concluye que para proponer medidas para la correcta administración y control del proceso operativo de compras de la empresa distribuidora de energía eléctrica. Se debe tomar en cuenta la auditoría operativa del proceso de compras se relaciona con la rentabilidad, por medio de un coeficiente de Pearson correspondiente a 0.796, valor que indica la importancia de aplicar controles en cada procedimiento involucrado en la adquisición de un bien o servicio, a fin de mermar excesivos costos que repercuten en demasía en los rendimientos.

- d) Se concluye que las medidas a implementarse para una correcta administración como control del proceso operativo de compras de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, corresponde a conceder capacitaciones periódicas a los colaboradores del área de abastecimiento, inspeccionar el cumplimiento de periodos de entrega de órdenes que permita priorizarlos destinando un presupuesto razonable para su adquisición, optando por proveedores que otorguen un producto de calidad a precios módicos en los periodos exigidos, asimismo, incorporar tácticas para efectuar un apropiado seguimiento de los pedidos realizados a un proveedor determinado.

Finalmente, para, (Proaño y Oyola, 2019, p.189), en su tema de tesis “Auditoría Operativa del Control Interno en el Proceso Contable de la Empresa Depósito y Transporte de Carga Pesada Depcarsell S.A”, concluyen que:

- a) La propuesta para dar solución a los hallazgos encontrados en la Auditoría operativa del control interno en el proceso contable de la empresa Depósito y Transporte de Carga Pesada Depcarsell S.A. fue implementar un manual de políticas y procedimientos contables, se diseñó tomando en consideración los inadecuados procedimientos y registros contables, se describen las políticas contables según las NIIF, funciones del personal del departamento de contabilidad y la descripción de los procedimientos contables, enfocado a mejorar el control interno. Representará una guía práctica que se utilizará como una herramienta de soporte, será de mucho beneficio para el personal del departamento de contabilidad y la administración de la empresa, con ello se persigue incrementar la eficiencia en el recurso humano y la emisión de una información oportuna y confiable en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos.

Con base en los trabajos de titulación mencionados anteriormente se puede concluir que la auditoría operacional permite analizar y diagnosticar el buen manejo de los recursos en todas las áreas de la empresa como es la administrativa, financiera y económica.

1.2. Fundamentación Teórica

1.2.1. Auditoría

La Auditoría consiste en revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. (Tapia et al, 2019: p.5).

Por otro lado, La auditoría no es el análisis frío de las cifras de los estados financieros de una empresa o entidad; en ella también se analizan las cualidades de las cifras rubro por rubro de los estados financieros, y se estudia qué tanto influye en la determinación de las cifras la situación administrativa y la parte operativa de la empresa, si es de producción, o la parte operativa de los servicios, cuando evaluamos una empresa de servicios. (Espinoza, 2014, p. 4).

En base a las definiciones de los autores citados anteriormente podemos decir que la auditoría es un examen que realiza a las empresas con la finalidad de observar ya analizar la forma en que se están realizando las operaciones y el cumplimiento de las leyes de cada país.

1.2.2. Objetivo de la Auditoría

(Biler, 2017, pp-138-151), Afirma que:

El objetivo de la auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

Mientras tanto, Blanco, Y. (2012), señala que los objetivos de la auditoría se centran en:

- a. Evaluar de forma independiente las actividades, operaciones, estructura organizacional y funciones de una organización con el propósito de emitir un dictamen sobre las operaciones fundamentales de la misma.
- b. Evaluar el cumplimiento de lo planificado de acuerdo a los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la realización de las operaciones de una organización, evaluando a su vez las áreas y unidades operacionales.
- c. Evaluar la actividad operativa de los directivos y demás empleados de una empresa.
- d. Mejorar el uso de los recursos de una entidad en el desarrollo de sus operaciones y actividades.

En base a las definiciones de los autores citados anteriormente podemos decir que el objetivo de la auditoría es realizar un análisis a los sistemas operaciones que son ejecutados por las empresas con el fin de contribuir en la toma de decisiones.

1.2.3. Características de la Auditoría

Según (Auditores y Gerentes, 2016, p.13), son las siguientes:

- a) La Auditoría es un examen de un sistema de información.
- b) Para garantizar la imparcialidad de los resultados del examen, este debe ser realizado por una persona diferente del elaborador de la información y el usuario.
- c) El examen es realizado en forma crítica, sistemática y detallada.

- d) El propósito del examen es determinar la autenticidad, integridad y calidad de la información que produce el sistema.
- e) Para evaluar y valorar el sistema de información se deben poseer conocimientos profundos de la estructura y funcionamiento de la entidad auditada, del medio ambiente y las normas legales que la rigen.
- f) La opinión del auditor es emitida de manera independiente.
- g) El examen requiere de la utilización de técnicas profesionales determinadas.

1.2.4. Tipos de Auditoría

(Tapia, et al., 2019, pp-123-134), afirma que:

La auditoría es fundamental en el ejercicio de supervisión y control de las diferentes entidades existentes, pues permite descubrir y contrarrestar las falencias de las mismas. Se establece los siguientes tipos de auditoría:

Tabla 1-1: Tipos de Auditoría

Auditoría de Estados Financieros	El auditor revisará y emitirá una opinión informando si los Estados Financieros han sido preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable. Con el fin de formarse una opinión, el auditor debe concluir si ha obtenido una seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de error material, debido al fraude o error.
Auditoría Fiscal	Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes, desde el punto de vista fiscal, de las direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.
Auditoría Interna	Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno
Auditoría Externa	Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o el cumplimiento de las disposiciones legales o internas, vigentes en el sistema de

	control interno contable. Se practica por profesionales facultados que no son empleados de la organización, cuyas afirmaciones o declaraciones se auditan
Auditoría Operacional	Es la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente.
Auditoría Administrativa	Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la entidad, institución o departamento gubernamental, o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo, que dé a sus recursos humanos y materiales.
Auditoría Integral	Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización y de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos
Auditoría Gubernamental	Es un proceso mediante el cual la autoridad vigila el uso de los recursos públicos (económicos, humanos y materiales), con objetivo de revisar la eficiencia, eficacia y economía de la planeación, organización y ejecución de la administración pública
Auditoría Informática	Es la revisión y la evaluación de los controles, sistemas y procedimientos de informática de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad en la organización, los cuales participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información, que servirá para una adecuada toma de decisiones.
Auditoría de Calidad	Es una parte importante del sistema de Administración de calidad de una entidad, y es un elemento fundamental para la obtención de la norma ISO 9001
Auditoría de Marketing	Se define como un examen completo, sistemático, independiente y periódico del entorno del marketing, objetivo,

	estrategias y actividades comerciales de una entidad o de una unidad de negocio, con la intención de determinar amenazas y oportunidades para recomendar un plan de acción y mejorar sus actuaciones en materia de marketing
Auditoría Ambiental	Es el proceso de investigación realizado por un auditor independiente, dirigido a determinar el grado de eficiencia empresarial, en relación con el grado de satisfacción experimentado por la comunidad y su hábitat, señalado en su informe de auditoría a los agentes degradantes del medio ambiente y la magnitud de la degradación producida.
Auditoría de Legalidad	Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades ha observado el cumplimiento de las disposiciones legales que sean aplicables (leyes, reglamentos, decretos, circulares, etcétera).
Auditoría Forense	Es una revisión especializada que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero, por medio de los siguientes enfoques: a) Auditoría forense preventiva: orientada a proporcionar aseguramiento (evaluación) o asesoría a las organizaciones, respecto a su capacidad para disuadir, prevenir (evitar), detectar y reaccionar ante fraudes financieros; incluye trabajos de consultoría para implementar programas y controles antifraude, esquemas de alerta temprana de irregularidades y sistemas de administración de denuncia. b) Auditoría forense detectiva: orientada a identificar existencia de fraudes financieros mediante investigación profunda de éstos, llegando a establecer entre otros aspectos los siguientes: cuantía del fraude, efectos directos e indirectos y posible tipificación.

FUENTE: (Tapia, et al., 2019, pp-123-134)

ELABORADO POR: Enrique Bonilla

1.2.5. Definición de Auditoría Operativa

(Tapia, et al., 2019, pp-135-144), afirman que:

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos

aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente.

Mientras tanto, (Rey, 2018, p.523), menciona que:

Consiste en el examen de los sistemas de gestión internos de una empresa por personas cualificadas, con el fin de evaluar su eficacia e incrementar su rendimiento. Examina los métodos, procedimientos y sistemas de control interno de una entidad. Se realiza por una persona dependiente de la dirección.

En base a las definiciones de los autores citados anteriormente podemos decir que la auditoría operativa es un examen especial que se encarga de examinar la eficiencia y eficacia con la que son ejecutados los procesos por parte de las empresas al realizar sus actividades económicas.

1.2.6. Importancia de Auditoría Operativa

(Revollar, 2017, p. 245), Afirma que:

La auditoría operativa permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la Auditoría Operativa en más breve plazo posible, por los valiosos beneficios que ella reporta.

Mientras tanto; (Tapia et al., 2015, p.256), Manifiesta que:

La Auditoría Operativa es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general. Tiene un significado más importante para el sector público. La importancia de la Auditoría Operativa deja el olvido la imagen del auditor que solo se concentraba en la revisión de cuentas y a determinar los responsables de desfalcos, fraudes, malversaciones de fondos y otras irregularidades, se convierte en un elemento pensante, creativo y con gran imaginación y sentido común para ejercer en mejor forma sus funciones que pudiesen evaluar la ejecución y valorizar los resultados obtenidos.

En base a las definiciones de los autores citados anteriormente podemos decir que la importancia de la auditoria operacional consiste en encontrar las irregularidades de los procesos administrativos para con ello dar soluciones que ayuden a tener un perfeccionamiento continuo de los mismos que ayuden alcanzar los objetivos.

1.2.7. Objetivos de la Auditoría Operacional

Según (Nuño, 2017, p.19) los objetivos de la auditoría operacional son:

La **auditoría operativa** es una gran alternativa para detectar deficiencias a tiempo y transformar la actividad de la empresa en un proceso rentable, que es al fin y al cabo lo que más interesa a una empresa: hacer más con la menor cantidad de recursos posible y en base a esto sus objetivos son:

- Analizar aspectos administrativos, gerenciales y operativos sobre los que se realizarán las modificaciones oportunas con tal de mejorar la operativa empresarial.
- Identificar qué áreas deben reducir costes y dar apoyo a los procesos con mayores necesidades.

Mientras tanto, (López, 2016, p.35), determina que los objetivos de la Auditoría Operativa son:

- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas previstas. (Planes estratégicos y operativos de la entidad)
- Determinar la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones financieras y procesos administrativos.
- Determinar la efectividad del control interno en la administración de los recursos.



Figura 1-1: Objetivos de la Auditoría Operacional

ELABORADO POR: Enrique Bonilla

En base a las definiciones de los autores citados anteriormente podemos decir que el objetivo de la auditoría operativa es analizar los procesos operativos de la empresa para reducir los costos y mejorar la rentabilidad.

1.2.8. Características de la auditoría operativa

Con respecto a este tema (López, 2016, p.10), determina que las características de la Auditoría Operativa son:

- **Examen:** Verificar y evaluar la administración integral de la empresa respecto a la aplicación del control y el logro de los objetivos y metas.
- **Objetivo:** Refleja la comparación de los hallazgos en contraste con los criterios aplicables y diseñados por la entidad.
- **Sistemático:** Proceso de evaluaciones que concluye y formula recomendaciones constructivas que permiten mejorar la gestión de empresa.
- **Profesional:** Requiere de personal experimentado con criterio técnico general y mucha pericia como auditores.
- **Presenta un Informe Final:** Que contiene parte introductoria, conclusiones y recomendaciones para lograr mayor eficiencia, efectividad y economía en la gestión empresarial y los diferentes procesos.

Mientras tanto, (Panez, et al., 2018, p. 123), afirma que:

Toda auditoría operativa tiene las siguientes características:

- **Estratégicas.** Se enfocan en los aspectos críticos o relevantes que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría
- **Objetivas.** Al desarrollarlas se debe asegurar que los hallazgos y las conclusiones se fundamenten, en lo posible, en evidencia verificable.
- **Confiables.** La información que presente y reporte la auditoría debe ser veraz y exacta, de manera que minimice los riesgos de interpretación.
- **Diligentes.** Se deben atender, con diligencia y oportunidad, los requerimientos del organismo competente de control.
- **Efectivas.** Las recomendaciones y acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicar, respecto de las situaciones detectadas deben mejorar el sistema de control.

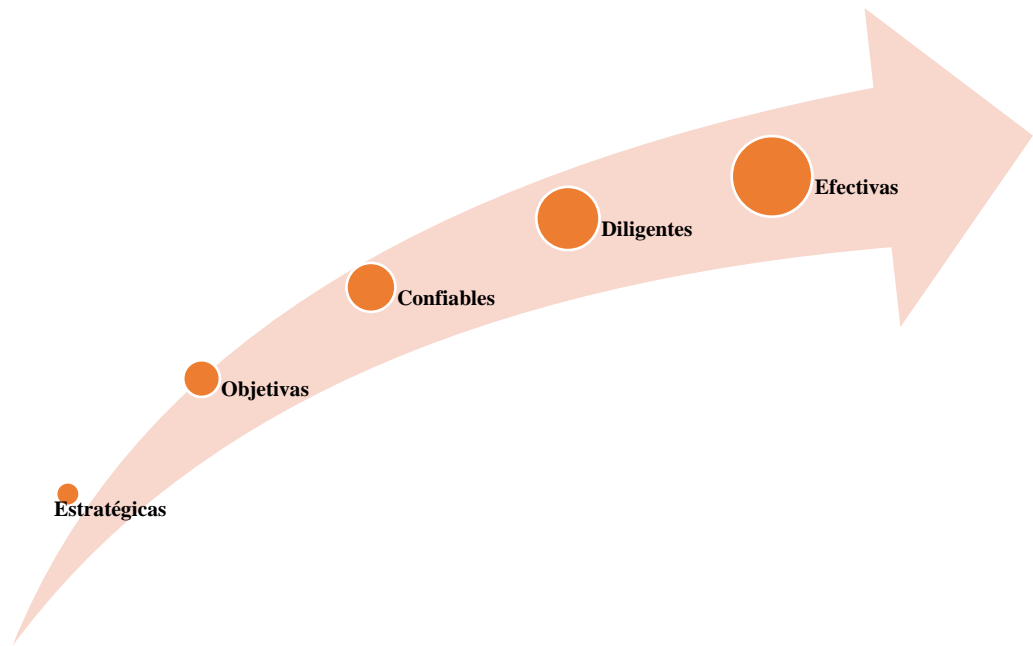


Figura 2-1: características de la Auditoría Operacional

ELABORADO POR: Enrique Bonilla

1.2.9. Alcance de la Auditoría Operacional

En cuento a este tema (Panez, et al., 2018, p.132), afirma que:

La Auditoría Operacional tiene alcance ilimitado. Esto se debe a que todos los procesos de una entidad pueden ser auditados, sin considerar que sea un proceso financiero o no. La auditoría operativa cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan.

Al tener alcance ilimitado y la posibilidad de contener diversidad de hallazgos, implica que, una auditoría operativa pueda requerir profesionales de diferentes disciplinas. Generalmente es un trabajo interdisciplinario, pero normalmente su conducción o dirección debe confiarse o contadores públicos especializados en auditoría.

En base a la definición del autor citado anteriormente podemos decir que el alcance de la auditoría operacional es ilimitado y casi siempre va a depender de los estudios preliminares que se puede efectuar en la empresa o a un parte de ella.

Figura 3-1: Alcance de la Auditoría Operacional

ELABORADO POR: Enrique Bonilla

1.2.10. Fases de la Auditoría Operacional

Dentro de este tema (Pallerola y Monfort, 2015, pp-45-56), expresan que:

La planificación de una auditoría de cuentas suele comprender las siguientes fases:

- a) **Fase de planificación de todos los trabajos a realizar:** dicho trabajo se suele realizar habitualmente en las oficinas del auditor.
- b) **Fase de ejecución del trabajo de revisión:** dicho trabajo se efectúa siempre que sea posible en las dependencias del cliente a excepción que sea una empresa de servicios y la contabilidad pudiera estar centralizada en una sociedad matriz, en cuyo caso una gran parte de la documentación pudiera ser remitida a las oficinas del auditor.
- c) **Fase de comunicación de los resultados obtenidos:** habitualmente dicha reunión de trabajo se suele realizar en las dependencias del cliente y en el supuesto de requerir una mayor confidencialidad, en las oficinas del auditor.
- d) **Fase de redacción del informe:** dicho trabajo se realiza siempre en el despacho del auditor o firma de auditoría.
- e) **Fase de control de calidad:** una vez finalizados todos los trabajos es necesaria y obligatoria una revisión por parte de otro auditor al objeto de tener la seguridad que se ha cumplido con las normas de auditoría actualmente vigentes, siendo esta fase una de las más importantes por su función de supervisión de toda la auditoría.

1.2.10.1. Fase de planificación de la auditoría

La fase de planificación es muy importante, pues su correcta asignación de recursos debe permitir llegar a unos niveles altos de eficiencia y eficacia. En esta fase se deben prever las pruebas a realizar, el número de horas máximo en que se debería realizar toda la auditoría, desde que se recibe la aceptación de cliente, hasta la lectura y entrega al cliente del Informe de auditoría, así como la necesaria supervisión de todos los análisis realizados.

La asignación de las personas con mayor experiencia en unas determinadas áreas de mayor riesgo y la asignación de trabajos más rutinarios a personas de menor experiencia son muestras de una buena planificación.

Esta primera fase se inicia cuando ya se dispone de una primera entrega de información tanto legal, escrituras, contratos, libros de actas y documentos de propiedad, como contable, Libro Diario, Registro de mayor de cuentas, Balances y Cuentas de Resultados.

En esta fase es muy importante tener un conocimiento de:

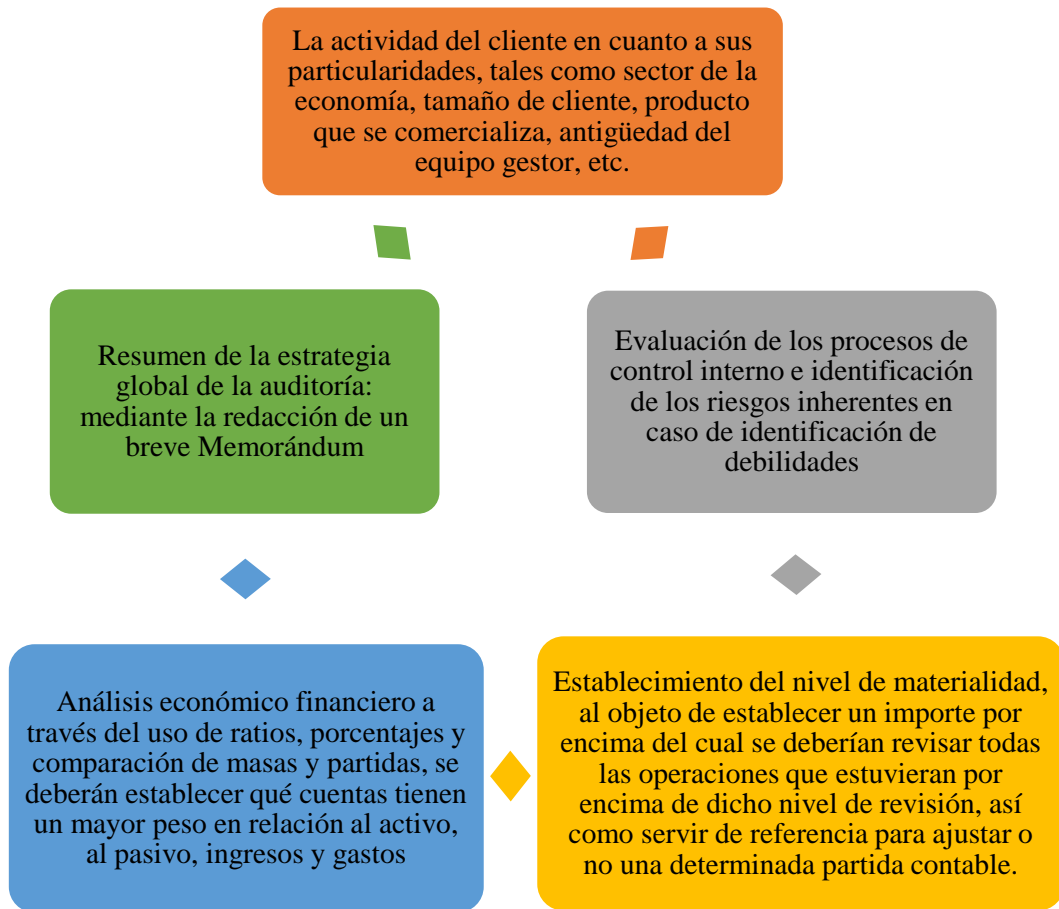


Figura 4-1: Fase de planificación de la auditoría

ELABORADO POR: Enrique Bonilla

1.2.10.2. Fase de ejecución del trabajo

Una vez realizada la plasmación por escrito de la planificación, se inicia la ejecución del trabajo en la sede del cliente, la cual comprende las siguientes fases:

- Solicitud de datos a la empresa. Es muy recomendable efectuar una primera solicitud de datos, la cual podrá ser ampliada en el transcurso de la auditoría si se considera necesario. Dicha solicitud debe ser adaptada al volumen y sector de la sociedad a auditar. Dicha solicitud tiene como principal objetivo que la empresa pueda, con la debida antelación, preparar lo solicitado y con ello contribuir a que los papeles de trabajo del auditor estén debidamente soportados no solo con datos estrictamente contables sino de todo tipo que el auditor considere necesario para justificar la evidencia de su trabajo.
- Asignación del personal y número de horas. En función de los recursos humanos de cada auditor o firma de auditoría disponga, es necesario una asignación de diferentes personas para cada área a revisar. Dicha segregación de personas debe contribuir a una mejor

formación de cada auditor con el objetivo, que, al cabo de un tiempo, cualquier persona que colabore con el auditor que firma el informe de auditoría, esté en perfectas condiciones de revisar cualquier área de una empresa.

- Apertura de hojas de trabajo. Una vez se dispone de la información solicitada, se inicia el trabajo en cada una de las áreas, siendo necesaria la apertura de los papeles de trabajo. En la actualidad, y dado el elevado conocimiento del uso de las hojas de cálculo, es frecuente el uso de esta herramienta informática como soporte del trabajo de revisión a realizar.
- Determinación de los principales TICS. Ante el hecho de que en un mismo trabajo de revisión de unas cuentas, intervengan más de una persona, se suele establecer una forma común de indicar las señas de revisión, con dicha homogenización se facilita el trabajo del supervisor que tendrá que realizar a posteriori, siendo muy frecuente el uso de determinados TICS. Cada auditor tiene una forma particular y muy personal, de indicar sus señas de revisión, siendo lo más importante, que sea aceptado y utilizado por todo el equipo revisor. A modo de ejemplo se indican los siguientes:
 - Seguimiento de los programas de trabajo. Un programa de trabajo es una guía para el auditor de cuentas, de forma que su revisión contemple una clara metodología de actuación, y con ello evitar no saltarse ningún paso. El seguimiento de un programa de trabajo tiene como principal ventaja la homogenización de cualquier proceso de verificación de un área de auditoría en concreto cualquier programa de trabajo debe conseguir cumplir los siguientes objetivos:
 - Utilización del muestreo estadístico. Determinadas cuentas contables están respaldadas por un número importante de importes, tanto grandes como pequeños. Las normas técnicas de auditoría permiten utilizar el muestreo estadístico, que consiste en la selección de una pequeña muestra representativa del saldo de una cuenta y con dicha muestra se realiza una verificación en profundidad con el objeto de que se cumplan todos y cada uno de los objetivos de: Existencia, Integridad, Valoración Propiedad y Registro.
 - Pruebas de cumplimiento y analíticas. El auditor de cuentas durante la ejecución de su trabajo está obligado a efectuar pruebas de cumplimiento que evidencien la existencia de un correcto control interno, que funciona y no permite la aparición de debilidades manifiestas en los circuitos administrativos. Las pruebas de cumplimiento persiguen el objetivo de dejar constancia de la existencia de controles tales como:

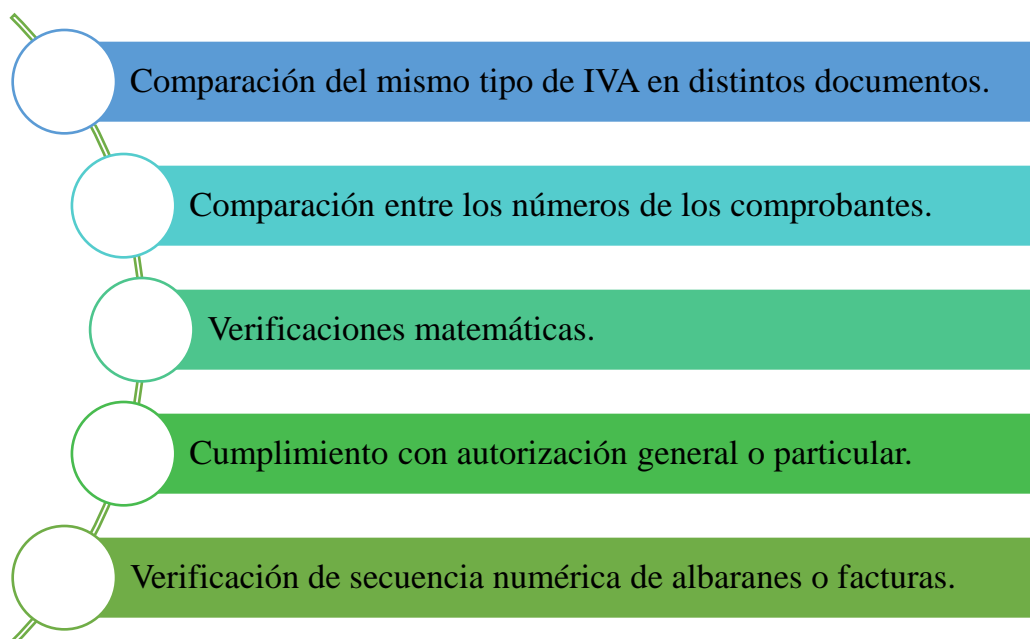


Figura 5-1: Objetivos de las Pruebas de Cumplimiento

ELABORADO POR: Enrique Bonilla

- Dichas pruebas de cumplimiento se complementan mediante la realización de pruebas analíticas, tales como la comparación del saldo de una cuenta con el saldo del ejercicio anterior. Comparar el porcentaje de una cuenta en relación con el total de ingresos y el total de su subgrupo de cuentas. El estudio del saldo de una misma cuenta en los últimos tres o cinco años. Cualquier incremento o decremento de un determinado saldo debe ser también analizado.
- Plasmación de las debilidades encontradas. Durante la ejecución de los trabajos por parte del auditor, mediante el seguimiento del programa de trabajo, puede suponer la detección de debilidades, las cuales han de estar perfectamente identificadas y soportadas.
- Cualquier debilidad encontrada debe quedar perfectamente reflejada en los papeles de trabajo, incluyendo una breve descripción explicativa de las razones e incumplimientos de la normativa contable o legal, así como la incorporación, si es posible, de un soporte documental. Dejando al criterio del supervisor del trabajo su posible mención o no en el Informe, en el supuesto que la Sociedad auditada no procediera a corregir dicha debilidad encontrada.
- Evaluación de resultados y conclusiones. Una vez cerrada la revisión de un área en concreto, el auditor debe redactar sus conclusiones, así como el estudio de dichas conclusiones juntamente con las debilidades que pudieran haberse encontrado por si pudieran tener una mención expresa en su Informe de auditoría.

Toda evaluación debe ser siempre supervisada por otra persona y con ello contribuir a una mayor seguridad de la consistencia de unas conclusiones, las cuales puede o no confirmarse en dicha segunda revisión. Siempre debe existir una redacción de las conclusiones y las pruebas tanto documentales como de ámbito contable que las soportan. En la revisión de los resultados debe estar comprendida la supervisión de todo el programa de trabajo y la exactitud de los papeles de trabajo que son la base fundamental de las conclusiones alcanzadas.

1.2.10.3. Fase de comunicación de los resultados obtenidos

Una vez finalizada la fase de ejecución de los trabajos de revisión, es muy recomendable efectuar una primera reunión con los gestores de la empresa, y todo el equipo de auditores que han intervenido. El objetivo de esta fase es contrastar unas conclusiones preliminares y conocer la opinión de la empresa para que pueda rebatir o en su caso aceptar la certeza de dichas conclusiones. Suele ocurrir a menudo que los gestores de la sociedad auditada soliciten un tiempo prudencial para en su caso aportar una mayor documentación, que pudiera modificar estas primeras conclusiones del trabajo realizado de revisión de cuentas.

Un aspecto que se debe tener muy en cuenta es la fecha en la cual se realiza dicha reunión de comunicación de conclusiones, pues si la empresa aún no tiene el cierre del ejercicio totalmente cerrado, es posible que alguna de las conclusiones del trabajo que pudiera comportar el ajuste del saldo de una determinada cuenta, se pueda todavía realizar y corregir antes del cierre la debilidad contable detectada por el equipo revisor. Sin embargo, si la fecha de comunicación al cierre de la fase de ejecución de los trabajos es posterior al cierre del ejercicio esta reunión se enmarca en la obligación de intercambio entre auditor y empresa que debe prevalecer en todo momento. No siendo recomendable esperar a tener el auditor la auditoría completamente cerrada, y no dar una opción de respuesta por parte de los gestores de la empresa auditada.

Esta fase suele conllevar una primera redacción de un borrador de Informe de Auditoría donde se le comunica al cliente no tanto la redacción del texto en sí, sino las conclusiones que se derivan de todo el trabajo de verificación efectuado hasta esa fecha.

Toda comunicación de resultados preliminares, una vez concluidos los trabajos, debe ir acompañada de una batería de recomendaciones como muestra de valor añadido que el auditor debería aportar siempre que le sea posible.

1.2.10.4. Fase de redacción del informe

La fase de redacción del Informe es quizás la de mayor importancia, dado que representa plasmar en un documento escrito las conclusiones alcanzadas y previamente comunicadas a la empresa.

Dada la importancia de este documento el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC), ha publicado una Norma técnica de obligado cumplimiento para todos los auditores inscritos en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC). Dicha Norma Técnica sobre Informes 1 establece el contenido y tipos de informes que puede emitir un auditor de cuentas. Siendo esta Norma Técnica una de las primeras que se han adaptado a las Normas Técnicas de Auditoría de la Unión Europea. La Ley de Auditoría de Cuentas 2 establece un nuevo modelo de Informe de Auditoría de Cuentas. Siendo su aplicación para los informes que se emitan a partir del 1 de enero de 2011.

Las Normas Técnicas de Auditoría tienen como principal objetivo la estandarización de todo tipo de Informes relacionados con un trabajo de auditoría tal como establece el artículo 2.1 de la vigente Ley de Auditoría de Cuentas.

La opinión que plasme el auditor se fundamenta en el alcance de su trabajo, habitualmente la revisión de Cuentas Anuales, la mención de aspectos significativos que han superado los niveles de materialidad, previamente fijados por el auditor y la expresión en positivo (opinión favorable) o su expresión en negativo (opinión desfavorable) respecto de las cuentas auditadas.

1.2.10.5. Fase de control de calidad

El control de calidad comprende los mecanismos de rigor y fiabilidad que ha tenido que seguir un auditor de cuentas durante todas las fases que comprende una auditoría de cuentas para poder asegurar, en caso de revisión de sus papeles de trabajo, una total consistencia de su trabajo.

Dicho control de calidad debe realizarlo el mismo auditor y tiene como principal objetivo garantizar que se han seguido todas las Normas Técnicas de Auditoría y se han aplicado correctamente, así como garantizar que el auditor dispone de los conocimientos técnicos necesarios, de recursos humanos suficientes, de mecanismos de control interno en su organización que avisen de posibles debilidades en su trabajo y que finalmente todo este control de calidad se encuentre debidamente revisado y soportado documentalmente y con ello poder garantizar el compromiso adquirido con la empresa auditada de ofrecer un servicio profesional y técnicamente correcto.

1.2.11. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Según, (Bosh, 2018, pp-51-60), menciona que:

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas o Normas Técnicas de Auditoría son los principios y los requisitos que debe observar de forma necesaria el auditor de cuentas en el desempeño de sus funciones para expresar una opinión técnica responsable. Detalladas a continuación:

Tabla 2-1: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

<i>Normas de carácter general</i>	
<p>Como normas de carácter general se pueden incluir las que regulan las condiciones que debe reunir el auditor de cuentas o la sociedad de auditoría y su comportamiento en el desarrollo de su actividad.</p>	
Responsabilidad del auditor	<p>La responsabilidad del auditor de cuentas o la sociedad de auditoría en su trabajo se puede contemplar desde tres vertientes: profesional, administrativa y judicial. La primera de ellas atendiendo a las normas establecidas por las corporaciones profesionales; la segunda, según lo que dicta el ICAC y; la tercera, en concordancia con lo dictaminado por la Administración de Justicia.</p>
Escepticismo y juicio profesional	<p>En este sentido, el auditor o la sociedad de auditoría actúa con escepticismo cuando se mantiene, en todo momento, alerta ante cualquier circunstancia que indique una posible incorrección material en las cuentas anuales auditadas, por error o fraude.</p> <p>Por otra parte, cuando se habla de juicio profesional se está haciendo referencia a la aplicación competente, adecuada y congruente con las circunstancias que ocurran, de la formación práctica, el conocimiento y la experiencia conforme a las normas de auditoría, de ética y del marco normativo de información financiera.</p>
Independencia	<p>El auditor o la sociedad de auditoría deben ser independientemente de la entidad auditada, es decir, el auditor no debe aceptar ningún trabajo en el que su independencia se vea comprometida, en relación con la versión y verificación de las cuentas anuales, estados financieros u otros documentos contables.</p>
Cuidado y esmero profesional	<p>El auditor o la sociedad de auditoría deben actuar con responsabilidad civil, respondiendo por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de sus obligaciones según las reglas generales del Código Civil. Esta responsabilidad será exigible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma proporcional y directa a los daños y perjuicios económicos que pudieran causar a la entidad auditada o a un tercero. • De forma personal e individualizada, con exclusión del daño o perjuicio causado por la propia entidad auditada o por terceros.

<p style="text-align: center;">Garantía financiera</p>	<p>El auditor está obligado a prestar garantía financiera, sin perjuicio de la responsabilidad civil anteriormente citada, con el objetivo de responder de los daños y perjuicios que pudiera causar la actividad.</p> <p>La garantía financiera se puede materializar mediante algunos de los siguientes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depósito en efectivo • Títulos de deuda pública • Aval de entidad financiera • Seguro de responsabilidad civil • Seguro de caución
<p style="text-align: center;">Organización interna y del trabajo</p>	<p>La LAC determina que la organización interna del auditor o la sociedad de auditoría debe contar con los siguientes procedimientos, mecanismos y sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos administrativos y contables fiables. • Procedimientos de valoración de riesgo eficaces. • Mecanismos de control y protección de los sistemas informáticos. • Sistemas de calidad internos implantados que garanticen la calidad de la auditoría.
<p><i>Normas sobre la ejecución de los trabajos</i></p>	
<p>Las normas técnicas de auditoría (NIA-ES) determinan pautas a seguir en la ejecución de los trabajos de auditoría. Aunque no se especifica en ellas un proceso claro, se puede decir que esta actividad se compone de una serie de etapas relacionadas entre sí, tales como, encargo de la auditoría, planificación, programación y ejecución, y por último, Informe de auditoría.</p>	
<p style="text-align: center;">Encargo de auditoría</p>	<p>Se considera que es el primer contacto que el auditor o sociedad de auditoría tiene con la entidad a auditar. Este es un documento escrito, firmado por ambas partes y en el que se detallan los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo y alcance del trabajo. • Responsabilidades tanto del auditor como de la dirección de la entidad. • Identificación del marco de información financiera aplicable para la elaboración de los estados financieros. • Referencia al contenido y estructura prevista en el informe de auditoría. • Honorarios del auditor o el criterio para su cálculo. • Número total de horas estimadas para la realización del trabajo.

<p>Planificación y Programación</p>	<p>En la planificación de la auditoría influyen una serie de aspectos relacionados con la entidad a auditar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tamaño y complejidad • Experiencia del auditor respecto de la entidad. • Conocimiento del sector al que pertenece. • Organización interna. • Control interno.
<p>Sistema de control interno o Estudio y evaluación del control interno</p>	<p>El estudio y evaluación de los sistemas de control interno desarrollados por la entidad auditada se realizan para determinar el alcance de los procedimientos de auditoría que utilizara el auditor, así como el momento adecuado de su aplicación.</p> <p>En la NIA-ES 200 se hace alusión a la importancia que tiene en el trabajo de auditoría, el conocimiento del control interno de la entidad a auditar, al indicar expresamente lo siguiente:</p> <p>“Identifique y valore los riesgos de incorrección material, debido a fraude o error, basándose en el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control”.</p> <p>Con estas tareas previas realizadas al sistema de control interno de las empresas, el auditor pretende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considerar errores o irregularidades que pudieran darse. • Determinar si los sistemas de control interno contable detectan posibles errores o irregularidades. • Determinar si los procedimientos necesarios están establecidos y si se siguen satisfaciendo. • Evaluar deficiencias o errores no contemplados en los sistemas de control interno implantados.
<p>Evidencia suficiente y competente</p>	<p>La NIA-ES 500 “Evidencia de auditoría” especifica que: El objetivo del auditor es diseñar y aplicar procedimientos de auditoría de forma que le permita obtener evidencia suficiente y adecuada para poder alcanzar conclusiones razonables en las que se basa su opinión.</p> <p>Si bien es bastante improbable que el auditor tenga una certeza absoluta de la validez de la información que analiza, lo que buscará será una evidencia con una doble característica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suficiente (en su vertiente cuantitativa): se refiere al nivel de evidencia que el auditor debe obtener para llegar a conclusiones razonables que le permitan emitir debe obtener para llegar a

	<p>conclusiones razonables que le permitan emitir su opinión sobre las cuentas anuales auditadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuada (en su vertiente cualitativa): la evidencia es adecuada cuando es pertinente para que el auditor emita su juicio profesional. El auditor realizara las pruebas que estime oportunas para conseguir una información que reúna las características mencionadas y que le permitan, de ese modo, emitir una opinión técnica sobre las cuentas anuales. <p>El riesgo probable es la posibilidad de que el auditor no detecte un error significativo que pudiera existir en la información financiera. Es un término que tiene relación con la calidad (adecuación) de la información.</p> <p>El auditor obtendrá la evidencia de auditoría a través de dos tipos de pruebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de cumplimiento: para obtener evidencia de que los procedimientos de control interno se aplican según la forma establecida. • Pruebas substantivas: para obtener evidencia de la integridad, la exactitud y validez de la información financiera (son pruebas de transacciones, saldos, técnicas de examen analítico, valoración, etc.)
<i>Normas para la preparación de los informes</i>	
<p>La NIA-ES 700 (revisada) recoge las especificaciones y pautas a seguir en cuanto a su estructura y contenido, y que se desarrolla a continuación.</p> <p>El título debe contener una mención clara que se trata de un auditor independiente.</p> <p>El destinatario del informe será quien corresponda en cada caso, ya que dependerá de las circunstancias del encargo. Normalmente ira dirigida a los accionistas o a los responsables de la entidad, cuyos estados financieros se están auditando.</p>	
<p>Opinión favorable o no modificada (NIA-ES 700)</p>	<p>El auditor manifiesta que los estados contables reflejan de manera significativa la realidad económico-financiera y patrimonial de la entidad conforme al PGC y han sido preparados según el marco de información financiera aplicable. Para que el auditor manifieste esta opinión se debe cumplir que las cuentas anuales reflejan la imagen de la entidad y que el auditor ha llevado a cabo su trabajo aplicando sin límite las Normas Técnicas de Auditoría</p>

<p>Para manifestar en el informe esta opción, el auditor puede hacerlo expresándolo como se indica a continuación, dependiendo el caso:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Opinión modificada (NIA-ES 700 y NIA-ES705) 	<p>El auditor puede llegar a manifestar este juicio profesional cuando concurren algunos de los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que, habiendo contenido evidencia, los estados financieros en su conjunto tienen incorrecciones materiales, o • Que no ha sido posible obtener evidencia suficiente y adecuada para deducir que los estados financieros en su conjunto no tienen correcciones materiales. <p>Esta opinión puede ser a su vez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con salvedades: El auditor en el desarrollo de su trabajo ha localizado circunstancias significativas (importancia relativa) que afectan a las cuentas anuales y que por tanto impiden que puedan expresar en todos los aspectos la imagen fiel de la entidad. • Desfavorable o adversa: el auditor está manifestando con este juicio profesional que las cuentas anuales en su conjunto, no reflejan, la imagen fiel de la realidad económico-financiera y patrimonial de la entidad, según el PGC y el marco de información financiera a aplicar. En definitiva, el auditor está expresando que las cuentas anuales de la entidad son muy poco confiables. • Denegación o abstención: si el auditor emite un informe de auditoría denegando la opinión por falta de evidencia suficiente y válida, se pone de manifiesto que no ha podido realizar su trabajo según las Normas Técnicas de Auditoría. En este caso no ha podido formarse una opinión profesional sobre los estados financieros en su conjunto. <p>Responsables de la dirección en relación con los estados financieros en la que se describirá la responsabilidad de la dirección en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La elaboración de los estados financieros conforme al marco de información financiera aplicable y el control interno aplicado. • La valoración de la capacidad de la entidad para continuar como empresa en funcionamiento; si es o no conveniente la utilización del principio contable, así como la manifestación de las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento.

	<p>El auditor, respecto a la otra información que acompaña a los estados financieros, debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener en cuenta si hay una incongruencia material entre la otra información y los estados financieros; • Tener en cuenta si hay una incongruencia material entre la otra información y el conocimiento obtenido en la auditoría. • Responder de manera adecuada cuando parece que la otra información contiene una corrección material. • Informar la conformidad con la NIA-ES 720 Revisada. <p>El informe de auditoría deberá ir firmado y con indicación de la jurisdicción donde ejerce el auditor, además de indicar la fecha, que no pondrá ser anterior a la fecha en la que este haya obtenido evidencia de auditoría adecuada y suficiente. Pp. (20-40)</p>
--	---

FUENTE: Bosh, A. (2018),

ELABORADO POR: Enrique Bonilla

1.2.12. *Papeles de Trabajo*

Los papeles de trabajo según (Alatrística, 2018, p.45), son:

El trabajo del Auditor queda anotado en una serie de papeles que constituyen en principio la prueba material del trabajo realizado, además, en ellos se deja constancia de la profundidad de las pruebas y de la suficiencia de los elementos en que se apoyó la opinión, en otras palabras, son evidencia de la calidad profesional del trabajo de Auditoría que es realizado en una Empresa o Entidad.

Los papeles de trabajo son los documentos en que el Auditor registra los datos e informaciones obtenidas a lo largo de su examen y los resultados obtenidos de las pruebas realizadas, las que le servirán para poder elaborar su informe o dictamen final que deberá presentar a la empresa o entidad.

Mientras tanto, la NIA 230 mencionada por (Campos, et al., 2018, pp-34-45), expresa que:

Los papeles de trabajo son los registros que se mantienen de los procedimientos aplicados en la auditoría, de las pruebas efectuadas, de la información obtenida y de las conclusiones alcanzadas. Estos papeles de trabajo incluyen generalmente cédulas y transcripciones, así como análisis, confirmaciones, notas y otros memorándums (contenidos también en archivos electrónicos) preparados por el equipo de trabajo o por la administración de la entidad auditada.

En base a las definiciones de los autores citados anteriormente podemos decir que los papeles de trabajo de la auditoría son todos aquellos documentos que contiene toda la información que necesita el auditor para poder realizar sus diagnósticos y a su vez sustentar las recomendaciones que imparta con los directivos de la empresa.

1.2.12.1. *Objetivos de los Papeles de Trabajo*

Los objetivos de los papeles de trabajo según el autor (Alatrística, 2018, p.134), son los siguientes:

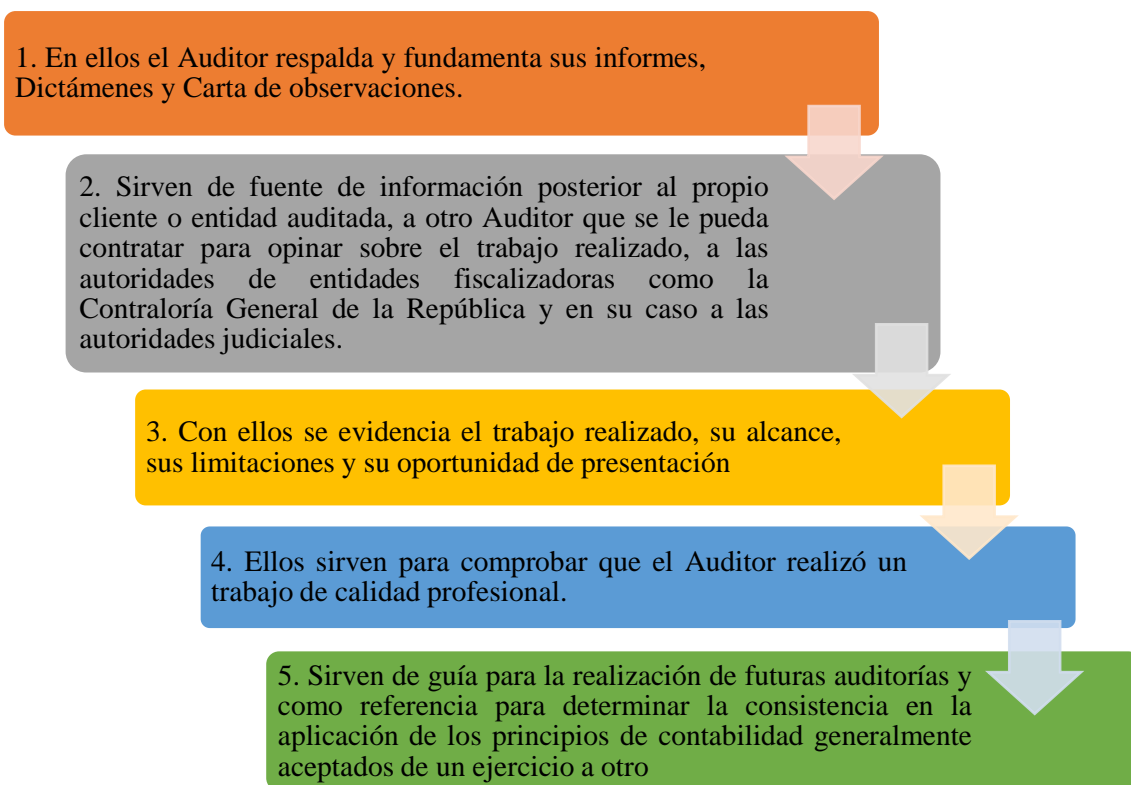


Figura 6-1: Objetivos de los Papeles de Trabajo

ELABORADO POR: Enrique Bonilla

Mientras tanto, (Campos, et al., 2018, pp-68-77), expresan que:

Los papeles de trabajo tienen como objetivo documentar los resultados de los procedimientos de auditoría realizados y la evidencia obtenida. Además de los asuntos importantes que se originan durante la auditoría, las conclusiones y los juicios profesionales realizados para alcanzar esas conclusiones, así como su efecto en el informe final de auditoría independiente.

Al documentar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría que se realizan, el auditor deberá registrar puntualmente y sin lugar a duda, en sus papeles de trabajo:

- a) Quien realizo el trabajo de auditoria realizado, la fecha y la extensión de dicha revisión y dejar evidencia de este hecho con firma, iniciales y fecha.
- b) Su correlación con los programad de trabajo específicos enmarcados de la planeación.
- c) La documentación de las discusiones de asuntos importantes con la administración, incluyendo la naturaleza de los asuntos importantes que se discutieron, cuando y con quien tuvieron lugar las discusiones y conclusiones, en su caso, la evidencia que se obtuvo por escrito de los resultados de esas conclusiones ya sea a través de actas, correos, certificados, etc.
- d) Si el auditor identifico información no consistente con la conclusión final respecto a un asunto importante, el auditor deberá documentar la forma de como manejo la falta de consistencia y de su efecto en su informe, ya sea porque el asunto fue aclarado o bien el tipo de modificación que deberá hacer por limitaciones a las NIAS o desviaciones a las NIFS.

1.2.12.2. Clasificación de los Papeles de Trabajo

La clasificación de los papeles de trabajo según el autor (Alatrística, 2018, p. 135-147), son los siguientes:

Se acostumbra a clasificar a los papeles de trabajo desde dos puntos de vista:

Tabla 3-1: Clasificación de los Papeles de Trabajo

Por su uso:	
Papeles de uso continuo.	Los papeles de trabajo pueden contener información útil para varios ejercicios (acta constitutiva, contratos a plazos mayores a un año o indefinidos, cuadros de organización, catálogos de cuentas, manuales de procedimientos, etc.). Por su utilidad más o menos permanente a este tipo de papeles se les acostumbra a conservar en un expediente especial, particularmente cuando los servicios del Auditor son requeridos por varios ejercicios contables.
Papeles de uso temporal.	De la misma manera los papeles de trabajo pueden contener información útil solo para un ejercicio determinado (confirmaciones de saldos a una fecha dada, contratos a plazo fijo menor de un año, conciliaciones bancarias, etc.); en este caso, tales papeles se agrupan para integrar el expediente de la auditoría del ejercicio a que se refieran.

Por su contenido

- Hoja de trabajo.
- Cédulas sumarias o de Resumen.
- Cédulas de detalle o descriptivas.
- Cédulas analíticas o de comprobación.

Aunque en diseño y contenido los papeles de trabajo son tan variados como la propia imaginación, existe en el transcurso del trabajo de auditoría papeles claves cuyo contenido está más o menos definido.

FUENTE: Alatrística, M. (2018)

ELABORADO POR: Enrique Bonilla

1.2.12.3. Archivo Final de los Papeles de Trabajo.

En continuación de este tema el autor (Campos, 2018, p.145), expresan que:

El auditor deberá reunir la documentación de la auditoría en un archivo de papeles de trabajo (en papel o digital) y completar el proceso administrativo de compilar el archivo final de auditoría de manera oportuna, inmediatamente después de la fecha del dictamen del auditor.

Una vez terminada la compilación del archivo final de la auditoría, el auditor no deberá borrar o desechar la documentación de la auditoría de ninguna naturaleza, antes de que termine su periodo de retención.

A su vez, el auditor debe constatar que se encuentre completo:

- a. El archivo de los papeles de trabajo revisados y con los informes anexos.
- b. Se recomienda una lista de comprobación al frente de los papeles de trabajo, realizados por un auditor independiente al trabajo, considerando, entre otros:
 - ✓ Autorización para iniciar la auditoría por parte de un socio que vigile el riesgo y calidad, juntamente con la evidencia de la investigación del cliente y carta de contratación
 - ✓ Planeación completa, actualizada, revisada y autorizada.
 - ✓ Evaluación del control interno y sus pruebas.
 - ✓ Programas de trabajo firmados y autorizados.
 - ✓ Inventarios físicos, en su caso.
- c. El archivo de papeles de trabajo con toda la documentación necesaria para respaldar el trabajo realizado y sus conclusiones.
- d. La documentación del cliente que fuera revisada y que debe estar contenida en los papeles de trabajo.

1.2.13. Hallazgos de Auditoría

El hallazgo de auditoría para (Marulanda, 2016, p.67) es lo siguiente:

El hallazgo de auditoría es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de una entidad o programa bajo examen y que merecen ser comunicados en el informe. Es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada, durante el examen a una entidad, área o proceso.

Mientras tanto, (Maldonado, 2016, p.89), afirma que: “Los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia”

En base a las definiciones de los autores citados anteriormente podemos decir que los hallazgos son todos los aspectos positivos y negativos que el auditor encuentra durante el proceso de auditoría empleado para cada caso o análisis.

1.2.14. Atributos del Hallazgo

El atributo de un hallazgo según (Maldonado, 2016, p.93) nos menciona lo siguiente:

La evidencia que encuentra el auditor sobre el hallazgo debe ser organizada de manera que contenga los cuatro atributos del hallazgo de auditoría, los cuales son: condición, criterio, causa y efecto. Su redacción será en párrafos separados y rigiéndose al ordenamiento señalado en estos elementos

Tabla 4-1: Atributos del Hallazgo

N.º	ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
1	Condición	(Lo que es, lo que sucedió) Comunica los hechos que el auditor encontró y que indican que no se cumplió con las normas requeridas. Los objetivos de la auditoría determinarán el tipo de evidencia que se recogerá de manera que ésta pueda servir de base para afirmar el hecho.
2	Criterio	Se refiere a la norma estandarizada con la cual se evalúa la situación. Algunos ejemplos de criterios que sirven de referencia para evaluar son: leyes, reglamentos, cláusulas de contratos o convenios, instructivos, procedimientos, normas de control interno, principios de contabilidad, opinión de un experto o el juicio del auditor con base en sus conocimientos y experiencia. Los criterios varían de acuerdo con la exigencia de su cumplimiento.

3	Causa	describe la razón fundamental por la cual ocurrió la situación. (¿Por qué sucedió?). Es lo que motiva el incumplimiento el criterio. La determinación de la causa ayuda al auditor a desarrollar las recomendaciones de manera que sean efectivas para que las faltas no se repitan. Investigue la causa, pregúntela por escrito y obtenga la respuesta en igual forma, del porqué de lo sucedido
4	Efecto	Se refiere al resultado observable o la consecuencia de no haber cumplido con uno o más criterios y lo que ello ha significado para la institución o el interés público. Si una situación examinada no tiene efectos negativos reales o potenciales sobre los objetivos programáticos, no hay hallazgo. En ocasiones no se pueden corroborar los efectos pasados, pero se puede identificar futuros efectos (potenciales).
5	Conclusión	Es una síntesis, criterio que el auditor emite en base a su juicio profesional luego de evaluar los atributos del hallazgo y de obtener la opinión de la entidad, basada en la realidad de la situación encontrada.
6	Recomendación	Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas y van dirigidos a la máxima autoridad

FUENTE: (Maldonado, 2016, p.93)

ELABORADO POR: Enrique Bonilla

1.2.15. Control Interno

Dentro de este tema el autor (Estupiñán, 2015, pp-100-150), manifiesta que:

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

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

La primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño rentabilidad y salvaguarda de recursos.

La segunda está relacionada con la preparación y publicación de estados financiero-dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente.

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta. El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia. “Control Interno en sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la Información financiera y cumplimiento con las leyes y norma aplicables”.

Mientras tanto que; para (Meléndez, 2016, pp-134-145), al hablar de control interno, manifiesta que:

Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad

1.2.16. *Objetivos del control interno*

Para (Paredes, 2014, p. 234), en relación a los objetivos del control interno, menciona los siguientes:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.

1.2.17. Importancia del Control Interno

A partir de la publicación del informe COSO (Control Interno Estructura Integrada) en septiembre de 1992 y en cuyo desarrollo participaron representantes de organizaciones profesionales de contadores, de ejecutivos de finanzas y de Auditores Internos, ha resurgido en forma impresionante la atención hacia el mejoramiento del control interno y un mejor gobierno corporativo, lo cual fue derivado de la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, esto ante los numerosos escándalos, crisis financieras o fraudes, durante los últimos decenios. Al respecto, es importante resaltar el concepto de la “responsabilidad” (accountability), como uno de los factores claves para el gobierno o dirección corporativa de las organizaciones: en este sentido, conviene recordar que un eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad, en relación con la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y los terceros interesados.

1.2.18. Modelos de control interno

Según (Rivas, 2011, pp-122-134), menciona que el control interno tiene diferentes modelos para asegurar la información financiera, tales como:

Tabla 5-1: Modelos de Control Interno

Modelos de control interno		
<i>COSO</i> (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)	COSO I	Contiene cinco componentes: <ul style="list-style-type: none">• Ambiente de control• Evaluación de riesgo• Actividades de control• Información y comunicación• Supervisión
	COSO II	Contiene ocho componentes: <ul style="list-style-type: none">• Ambiente de control• Establecimiento de objetivos• Identificación de eventos• Evaluación de riesgo• Respuesta al riesgo• Actividades de control• Información y comunicación• Supervisión

	COSO III	Contiene cinco componentes y 17 principios: <ul style="list-style-type: none"> • Entorno de control • Evaluación de riesgo • Actividades de control • Información y comunicación • Monitoreo
COCO (Criteria of Control, Canadá)		Consta de cuatro etapas y 20 criterios generales: <ul style="list-style-type: none"> • Propósito • Compromiso • Aptitud • Evaluación y aprendizaje
MICIL (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano)		Contiene cinco componentes: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control y trabajo • Evaluación de riesgo • Actividades de control • Información y comunicación • Supervisión
Otros modelos		Modelos <ul style="list-style-type: none"> • Cadbury • Cobit • Vienot • SAC • King • Entre otros.

Fuente: (Rivas, 2011, pp-122-134)

Elaborado por: Enrique Bonilla

En conclusión, los modelos de control interno permiten evaluar todas las diferencias que puede existir dentro de una organización con respecto a la eficiencia, eficacia y economía, permitiendo así mejorarlos para que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa.

1.2.19. COSO III

Según (Gonzales, 2016, pp-45-56), menciona que:

1.2.19.1. Generalidades:

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy.

Es responsabilidad de la administración y de los directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional.

El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

De esta manera, el control interno se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asigne a un área específica de una empresa.

En este sentido, el sistema de control interno debe orientarse a promover todas las condiciones necesarias para que el equipo de trabajo dé su mayor esfuerzo con el fin de lograr los resultados deseados, debido a que promueve el buen funcionamiento de la organización.

El concepto de responsabilidad toma gran importancia y se convierte en un factor clave para el gobierno de las organizaciones, teniendo en cuenta que el principal propósito del sistema de control interno es detectar oportunamente cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

La implementación de un sistema de control interno eficiente debe proporcionar:

- Consecución de objetivos de rentabilidad y rendimiento para prevenir la pérdida de recursos.
- Operaciones eficaces y eficientes.
- Desarrollo de tareas y actividades continuas, establecidas como un medio para llegar a un fin.
- Control interno efectuado por las personas de la entidad y las acciones que estas aplican en cada nivel de la entidad.
- Producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones.
- Seguridad razonable, no absoluta, al consejo y la alta dirección de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes.
- Adaptación a la estructura de la entidad.
- Promoción, evaluación y preocupación por la seguridad, calidad y mejora continua de todos los procesos de la entidad.

El modelo de control interno COSO2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.

Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:

- Mayores expectativas del gobierno corporativo.

- Globalización de mercados y operaciones.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
- Expectativas de competencias y responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.

1.2.19.2. Componentes del Control Interno

El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión.

Entorno de control

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial. Por esta razón, este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura

Evaluación de riesgos

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.

Actividades de control

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos. Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno.

Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

Información y comunicación

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la

empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones.

La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base en la relevancia para los requerimientos de información. Es importante que la dirección disponga de datos fiables a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿presenta toda la información necesaria?
- Oportunidad: ¿se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿está disponible la información más reciente?
- Exactitud: ¿los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿la información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control.

La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Supervisión del sistema de control – Monitoreo

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, entre otros.

Tabla 6-1: Responsables del Sistema de Control Interno

<i>Responsabilidades en el Sistema</i>	
Diversos son los roles y responsabilidades que asumen los participantes internos y externos en un Sistema de Control Interno.	
El Consejo de Administración	Los miembros del Consejo junto con la Alta dirección deben analizar el Sistema de Control Interno de la entidad y efectuar su supervisión. La Alta Dirección rinde cuentas por el control interno al Consejo de Administración, y este debe establecer las políticas y expectativas sobre cómo deben supervisar los miembros del Consejo el control interno. El Consejo debe conocer los riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad, las evaluaciones de las deficiencias del control interno, las medidas adoptadas por la Dirección para mitigar dichos riesgos y deficiencias, y cómo la Dirección evalúa el sistema de Control Interno.
Alta Dirección	Debe evaluar el Sistema de Control Interno en relación con el Marco Integrado de Control Interno, centrándose en la manera como la entidad aplica los diecisiete principios para respaldar los componentes del control interno. Asimismo, debe dar consejo y dirección a la Administración, realizar una gestión constructiva y exigente, aprobar políticas y transacciones y supervisar las actividades de la Administración.
Audidores internos	Deben revisar los planes de auditoría y evaluar los cambios en el Marco para considerar las posibles consecuencias en los planes de auditoría, en las evaluaciones y cualquier información generada sobre el Sistema de Control Interno.
Audidores externos	Cuando un auditor externo es contratado para evaluar el Sistema de Control Interno de la entidad, puede evaluar el sistema en relación con el Marco Integrado de Control Interno, centrándose en la manera como la entidad ha seleccionado, desarrollado y desplegado los controles que incidan en los principios asociados a los componentes del control interno.

Fuente: (Gonzales, 2016, pp-45-56)

Elaborado por: Enrique Bonilla

1.3. Marco conceptual

1.3.1. Generalidades

El término marco conceptual se utiliza básicamente en el ámbito de la investigación con carácter científico. Por marco conceptual se entiende la representación general de toda la información que se maneja en el proceso de investigación., es decir es la parte clave de la cual se desprende el proceso de investigación partiendo de sus definiciones para el sustento del trabajo investigativo. (Navarro, 2015, p. 122).

1.3.2. Auditoría:

La Auditoría consiste en revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. (Tapia et al., 2019, p. 8).

1.3.3. Auditoría Operacional:

Consiste en el examen de los sistemas de gestión internos de una empresa por personas cualificadas, con el fin de evaluar su eficacia e incrementar su rendimiento. Examina los métodos, procedimientos y sistemas de control interno de una entidad. Se realiza por una persona dependiente de la dirección. (Rey, 2018, p.34).

1.3.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS):

“Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que debe enmarcar su desempeño los auditores, durante el proceso de la auditoría”. (Paredes, 2014, p.45).

1.3.5. Archivo Corriente

“La carpeta corriente es el archivador o registro informático donde el auditor debe conservar todos los documentos que por su naturaleza tienen una vigencia de un año, que se corresponde con el ejercicio a auditar”. (Pallerola y Monfort, 2015, p.10).

1.3.6. Archivo Permanente:

“La carpeta permanente, como su nombre indica, es el archivador o registro informático donde el auditor debe conservar todos los documentos que por su naturaleza tienen una vigencia superior a un año”. (Pallerola y Monfort, 2015, p.10).

1.3.7. Evidencia de Auditoría:

En la auditoría, el término evidencia se relaciona con la información obtenida por el auditor, para llegar a conclusiones sobre las que basa la opinión de la auditoría. Esta evidencia básicamente la constituye la documentación sustentadora de transacciones realizadas y los registros contables que sustentan los estados financieros. (Paredes, 2014, p.55).

En términos más amplios, se puede conceptuar como evidencia a cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información contable, que está examinando, se presenta de acuerdo con principios y normas contables que son parámetros que regula la contabilidad y presentación de los estados financieros.

1.3.8. Hallazgo:

Un Hallazgo es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio. (Marulanda, 2016, p.33).

Y basándose de la anterior definición el hallazgo de auditoría es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de una entidad o programa bajo examen y que merecen ser comunicados en el informe. Es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada, durante el examen a una entidad, área o proceso.

1.3.9. Marcas de Auditoría:

“Las marcas del auditor (también llamadas “Claves de auditoría”, “tildes”, etc. Son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo o pruebas efectuada”. (Paredes, 2014, p.27).

2. CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

En la presente investigación se utilizará los siguientes enfoques:

2.1.1. Enfoque Cuantitativo:

Según, (Hernández, 2003, p.19). Menciona que: “La investigación cuantitativa es un método de investigación que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”.

Al ser aplicable en la empresa se obtendrá datos numéricos que permitirá medir la razonabilidad de la eficiencia y eficacia con los que se ha estado ejecutando los procesos administrativos, financieros y económicos.

2.2. Nivel de investigación

En la presente investigación se utilizará los siguientes niveles:

2.2.1. Explicativo:

Según, (Niño, 2011, p.56), la investigación explicativa: “La explicación también es un instrumento utilizado en tipos de investigación; es casi que el objetivo o la meta, ya que busca respuesta a una pregunta fundamental: ¿Por qué? Averigua las cosas, de los hechos o fenómenos de la realidad”

Buscaremos mayor cantidad de información sobre la empresa la misma que nos permita determinar en qué situación se encuentra y posteriormente puntualizaremos los procesos que debemos seguir para ejecutar la auditoría.

2.2.2. Descriptivo:

Según (Tamayo, 2001, p.23), En la investigación descriptiva se proyecta lo siguiente: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos”

Detallaremos todos los problemas que se presentaran en este trabajo de titulación y con ello daremos soluciones para los procesos administrativos, financieros y económicos.

2.3. Diseño de investigación

En la presente investigación se utilizará el diseño:

2.3.1. Experimental:

Según (Tamayo, 2001, p.23), La investigación experimental es cualquier investigación realizada con un enfoque científico, donde un conjunto de variables se mantiene constantes, mientras que el otro conjunto de variables se mide como sujeto del experimento.

Se utilizará debido a que se analizará todas las causas y efectos de la falta de eficiencia, eficacia en los procesos administrativos, financieros y económicos.

2.4. Tipo de estudio

En la presente investigación se utilizará los siguientes tipos de estudio:

2.4.1. Investigación de campo:

Según, (Palella y Martins, 2012, p.45), define:

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Se utilizará para recabar información pertinente para el desarrollo del TDT, misma que se obtendrá de “DIAZ TRUKS S.A”.

2.4.2. Investigación documental:

Según los autores (Palella y Martins, 2012, p.56), define “La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales- uno de, los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia”.

Se obtendrá información de fuentes bibliográficas que permitan sustentar el marco teórico y por ende todo el trabajo de titulación que se desarrollará.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

La población del presente estudio la compone todos los accionistas de “DIAZ TRUKS S.A.”, del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, conformado por 15 accionistas.

Tabla 1-2: Accionistas de "DIAZ TRUKS S.A".

Cédula	Nombre	Nacionalidad	Monto
0602318867	BONIFAS MIRANDA SEGUNDO EUGENIO	ECUADOR	40.0000
0601484983	CHACHA ARMAS FLAVIO RODRIGO	ECUADOR	40.0000
0603445693	DIAZ ORTEGA HUGO EDUARDO	ECUADOR	40.0000
0301779184	DIAZ ESCUDERO FAUSTO EDUARDO	ECUADOR	160.0000
0603177502	DIAZ ESCUDERO HUGO VINICIO	ECUADOR	600.0000
0604272138	DIAZ ESCUDERO JUAN GABRIEL	ECUADOR	40.0000
0600516637	DIAZ NOBOA VICTOR HUGO	ECUADOR	40.0000
1600411530	GRANIZO GRANIZO RITTA ORFA	ECUADOR	40.0000
0603156613	GUERRERO GUATO LUIS ENRIQUE	ECUADOR	80.0000
1803799020	LESCANO VELASCO GENDRY HUMBERTO	ECUADOR	40.0000
0601358823	MIRANDA CAJAMARCA HOLGER HIBAN	ECUADOR	80.0000
1802544146	PÉREZ GAVILÁNEZ ÍTALO RICARDO	ECUADOR	40.0000
0601890882	SALTOS ALVARADO VICTOR MANUEL	ECUADOR	40.0000
0604121830	ZABALA VILLA CAROLINA ELIZABETH	ECUADOR	40.0000
1801943745	ZÚÑIGA LÓPEZ ABELARDO JHONNY	ECUADOR	40.0000

Fuente: DIAZ TRUKS S.A. (2020)

Elaborado por: Enrique Bonilla (2020)

2.5.2. Muestra

En la presente investigación dado que el número de integrantes de la compañía es muy pequeño, no es pertinente aplicar la muestra, por ello la encuesta se lo realizará a la totalidad de unidades administrativas de la compañía.

2.6. Métodos, Técnicas e Instrumentos de la Investigación

2.6.1. Métodos

En la presente investigación se utilizará los siguientes métodos:

2.6.1.1. Deductivo:

El método deductivo mencionado por (Rojas, 2004, p.34). “La deducción es el método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares. Proviene de deductivo que significa descender”.

Se aplicará este método para la recolección de la información referente al proceso contable que amerite a la asociación a través de la aplicación de la encuesta al nivel directivo. Inductivo: Este método ayudará para la redacción de las conclusiones y recomendaciones que deriven del proceso del trabajo de titulación a favor de la asociación.

2.6.1.2. Analítico:

Según, (Bernal, 2006, p.55), En lo referente al método analítico – sintético se introduce lo siguiente: “Este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)”.

Por cuanto se requiere de análisis de la información contable para su posterior personalización contable y depuración de saldos reales.

2.6.2. Técnicas de Investigación

En la presente investigación se utilizará las siguientes técnicas:

2.6.2.1. Observación

Según (Hernández, 2010, p.111), menciona que: “La observación es un método de recolección de datos que consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías”

Se utilizo la técnica de observación ya que se visitó las instalaciones de DIAZTRUKS S.A., en donde se pudo conocer todo sobre los problemas existentes dentro de la organización.

2.6.2.2. Entrevista

Según (Hernández, 2010, p.111), expresa que: “La entrevista implica que una persona calificada aplique el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas”

Con esta técnica se logró recabar toda la información necesaria de fuentes confiables para realizar mi trabajo de titulación, como es de todas las unidades administrativas de DIAZ TRUKS S.A., con la finalidad de conocer si existe algún punto crítico a considerar para un respectivo análisis exhaustivo, además de conocer si se están cumpliendo con todas sus funciones dentro de la organización.

2.6.2.3. Cuestionario

Según (Hernández, 2010, p.112), menciona que: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”.

Se utilizó la técnica del cuestionario con distintas preguntas claves que se dirigen a todas las unidades administrativas de la compañía para poder determinar los niveles de confianza y riesgo de los procesos administrativos, financieros y económicos.

2.7. Resultados

2.7.1. Resultados de la encuesta aplicada a Diaz Truks S.A.

1. ¿Todos los accionistas cuentan con una unidad vehicular dentro de la compañía?

Tabla 2-2: Unidades Vehiculares

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	87%
NO	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

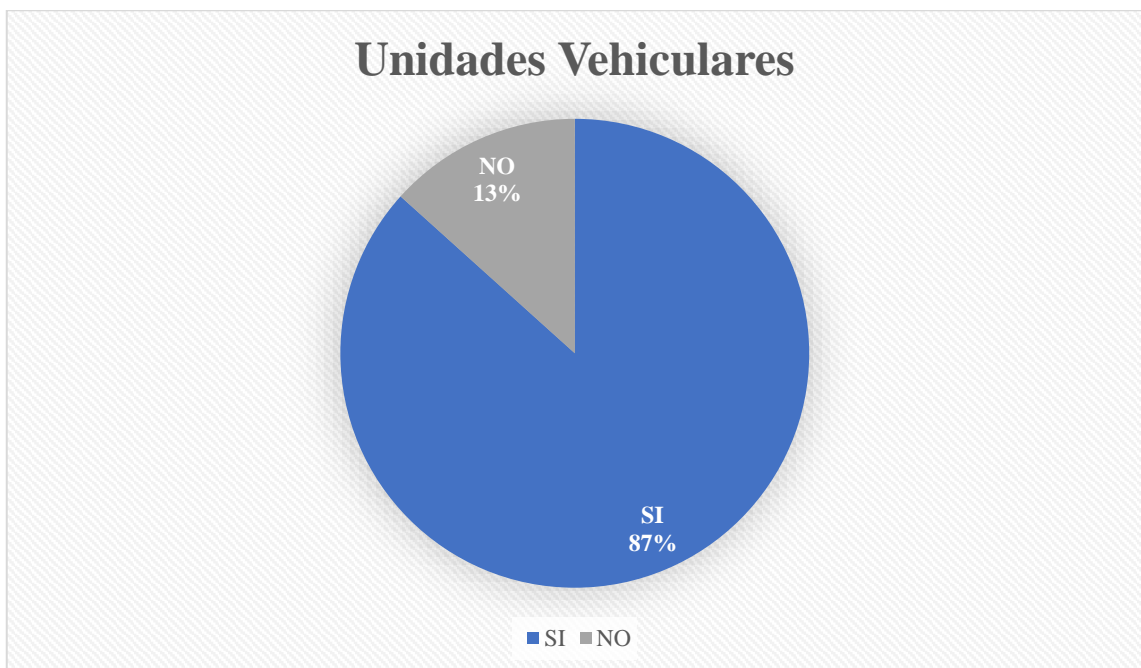


Gráfico 1-2: Unidades Vehiculares

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 87% señaló que, si poseen una unidad vehicular dentro de la Diaz Truks S.A., para brindar el servicio de transporte a los clientes que lo requieran, mientras que el 13% señalo que no poseen una unidad vehicular dentro de Diaz Truks S.A., por la falta de recursos y prefieren ser considerados como accionistas pasivos.

2. ¿Usted como accionista contrata un conductor para su vehículo?

Tabla 3-2: Contratación de Conductores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	60%
NO	6	40%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

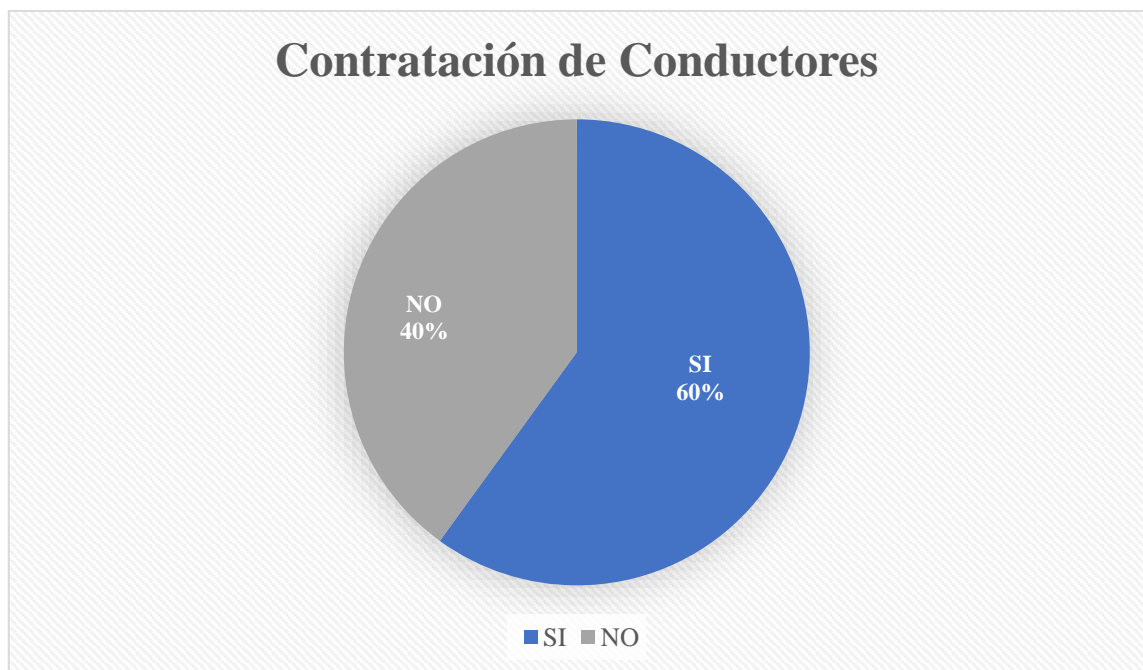


Gráfico 2-2: Contratación de Conductores

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 60% señaló que, si tienen la necesidad de contratar un conductor por la falta de capacidad de conducir o por tiempo y ya que cada accionista debe garantizar a los clientes de la compañía que su carga llegue a su destino final en los plazos establecido y en las mejores condiciones posibles, mientras que el 40% señalo que no tienen la

necesidad de contratar un conductor debido a que ellos están en la capacidad de garantizar a los clientes que su carga llegara en los plazos establecidos y en las mejores condiciones posibles.

3. ¿Usted cuenta con un proceso para contratar un conductor?

Tabla 4-2: Proceso de Contratación de Conductores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	60%
NO	6	40%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

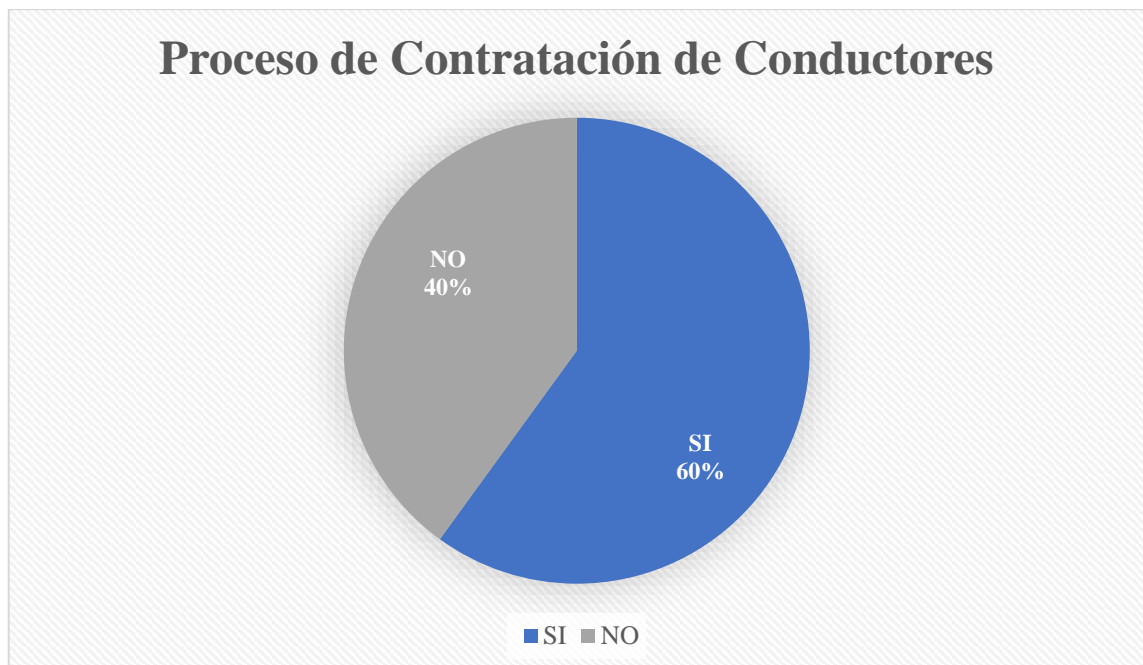


Gráfico 3-2: Proceso de Contratación de Conductores

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 60% señaló que, si tienen un proceso de contratación que les permite contar un conductor capacitado y cumpla con las disposiciones legales para conducir y brindar un servicio de calidad a los clientes, mientras que el 40% señaló que no tienen un proceso de contratación ya que no tienen la necesidad de contratar a un conductor.

4. ¿Usted realiza periódicamente el mantenimiento de su unidad vehicular?

Tabla 5-2: Mantenimiento de las Unidades Vehiculares

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	87%
NO	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

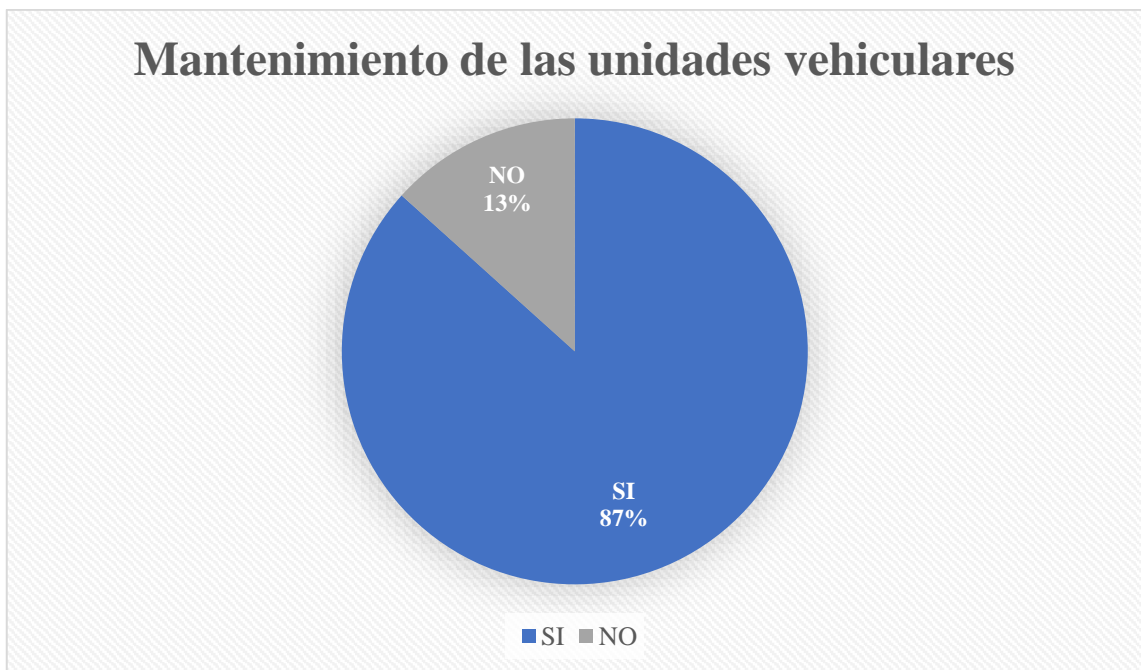


Gráfico 4-2: Mantenimiento de las Unidades Vehiculares

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 87% señaló que, siempre es necesario tener sus vehículos en buenas condiciones para brindar el mejor servicio de transporte a los clientes mientras que el 13% señaló que no por la falta de beneficios económicos se les complicó realizar un mantenimiento periódico y solo acuden al taller cuando se daña el vehículo.

5. ¿La compañía realiza capacitaciones a los accionistas y sus conductores?

Tabla 6-2: Capacitaciones a los accionistas y sus conductores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	15	100%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

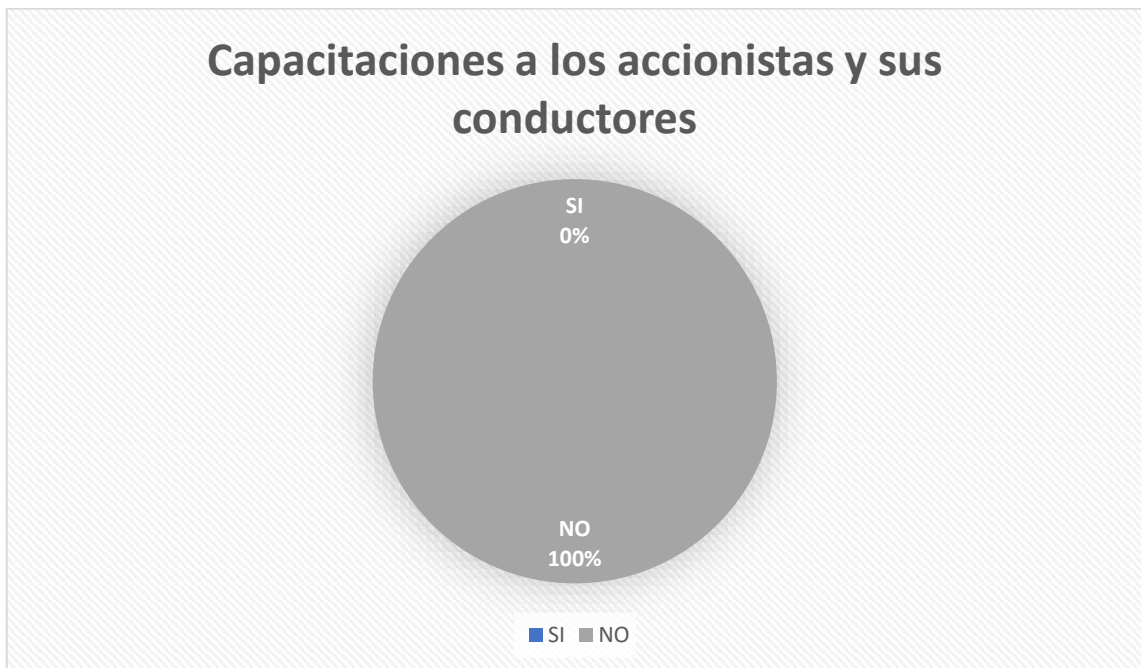


Gráfico 5-2: Capacitaciones a los accionistas y sus conductores

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 0% señaló que, la administración si ha realizado cursos de capacitación para sus accionistas y sus conductores que permita mejorar el servicio al cliente, mientras que el 100% señalo que la falta de capacitación a ocasionado que servicio al cliente sea bajo y en casos de emergencia en las vías no existe una respuesta inmediata e incurren en gastos mayores por servicios de auxilio.

6. ¿Existe un buen ambiente laboral dentro y fuera de la compañía?

Tabla 7-2: Ambiente Laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100%
NO	0	0 %
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

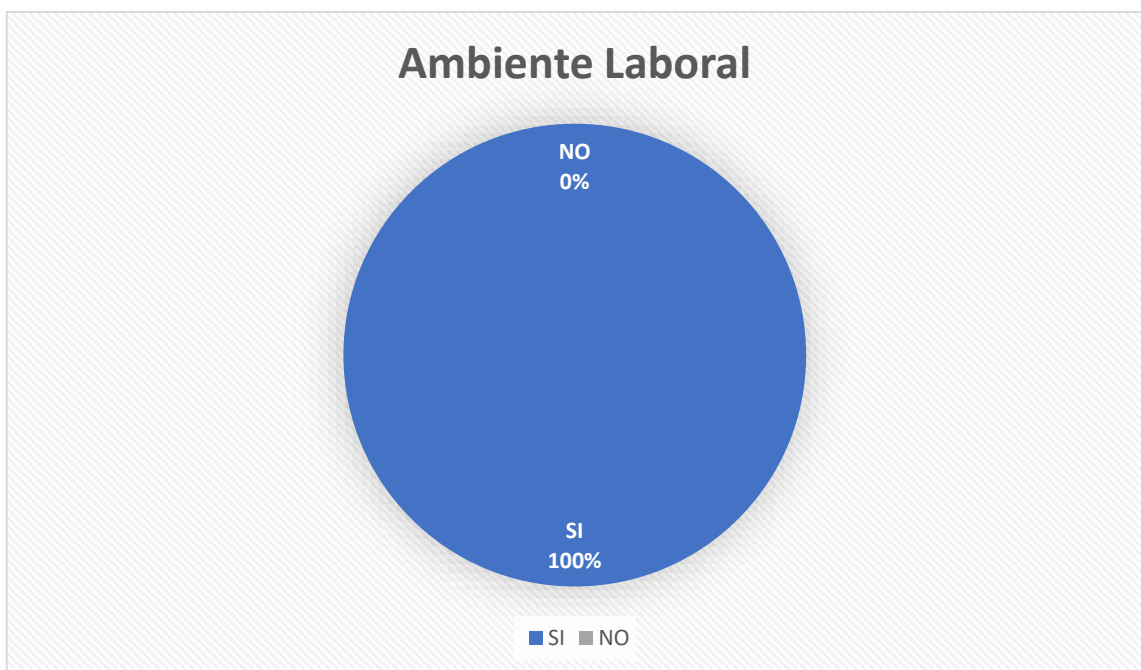


Gráfico 6-2: Ambiente Laboral

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 100% señaló que desde la primera reunión para constituir la compañía siempre existió respeto, solidaridad y amistad entre los accionistas, mientras que el 0% señaló que desde su integración a la compañía no se pudieron integrar con el reto de accionistas.

7. ¿Conoce usted si la compañía cuenta con un proceso para la distribución de los viajes a cada unidad vehicular?

Tabla 8-2: Distribución de viajes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

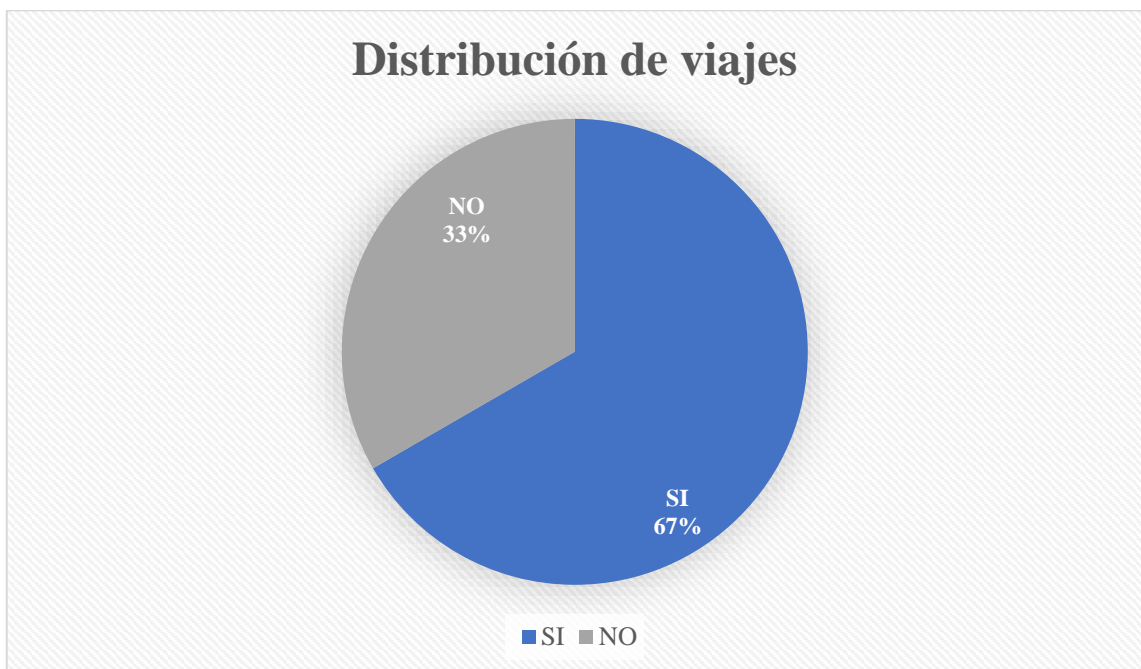


Gráfico 7-2: Distribución de viajes

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 67% señaló que, la administración si les informo que el proceso de distribución de viajes es por turnos de llegada, mientras que el 33% señalo que la administración no cuenta con un proceso y existe preferencias en la distribución de viajes.

8. ¿Existe una planificación de los viajes que debe realizar cada unidad vehicular mensualmente?

Tabla 9-2: Planificación de viajes mensuales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

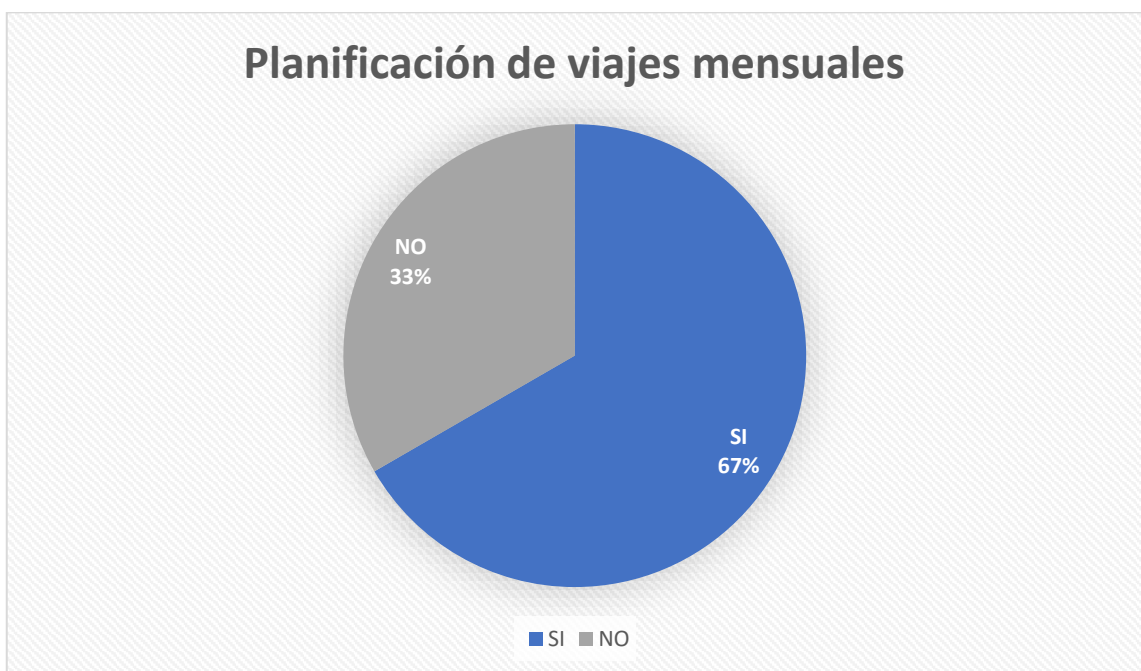


Gráfico 8-2: Planificación de viajes mensuales

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 67% señaló que, la administración si cuenta con una planificación de los viajes que van hacer destinados a cada unidad vehicular mensualmente, mientras que el 33% señaló que la administración no puede planificar los viajes para cada vehículo porque cada mes no se tiene un número exacto de clientes.

9. ¿La administración efectúa los pagos a sus accionistas por los servicios de transporte prestados en los plazos establecidos?

Tabla 10-2: Pago a los accionistas por los servicios prestados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

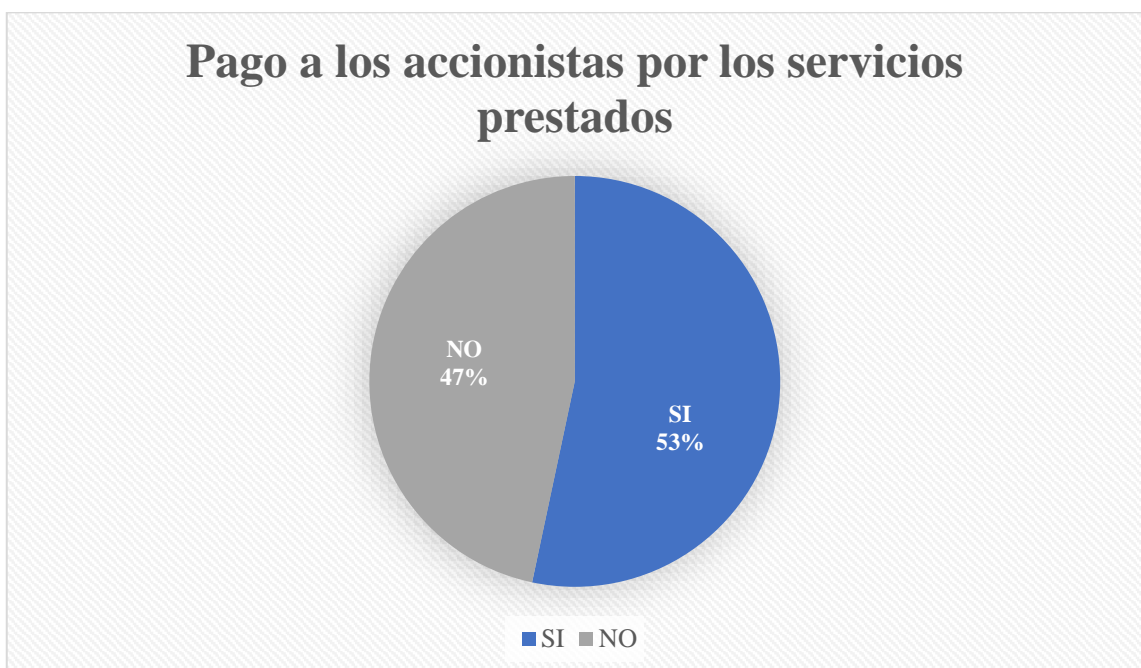


Gráfico 9-2: Pago a los accionistas por los servicios prestados

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 53% señaló que, la administración si efectúa los pagos por los servicios de transporte prestados en su unidad vehicular en los plazos establecidos permitiendo que los accionistas puedan cancelar deudas, pagar a los conductores y realizar los mantenimientos a los vehículos, mientras que el 47% señaló que la administración no efectúa los pagos por los servicios de transporte prestados en su unidad vehicular en los plazos establecidos ya que no trabajan con la compañía y tienen desconocimiento de las operaciones que realiza la administración mensualmente.

10. ¿Está usted de acuerdo con los precios que la compañía cancela a los accionistas por los servicios de transporte prestados?

Tabla 11-2: Precio de los servicios prestados por los accionistas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla



Gráfico 10-2: Precio de los servicios prestados por los accionistas

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 53% señaló que, los precios que ganan por viaje si les permiten tener beneficios mensualmente, mientras que el 47% señaló que no están de acuerdo con los precios que cancela la compañía son bajos y optaron por trabajar de forma independiente obteniendo mayores beneficios y sin aportar a la compañía.

11. ¿Usted conoce si algún accionista presta servicios de transporte de forma independiente?

Tabla 12-2: Prestación de servicios de transporte de forma independiente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	40%
NO	2	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

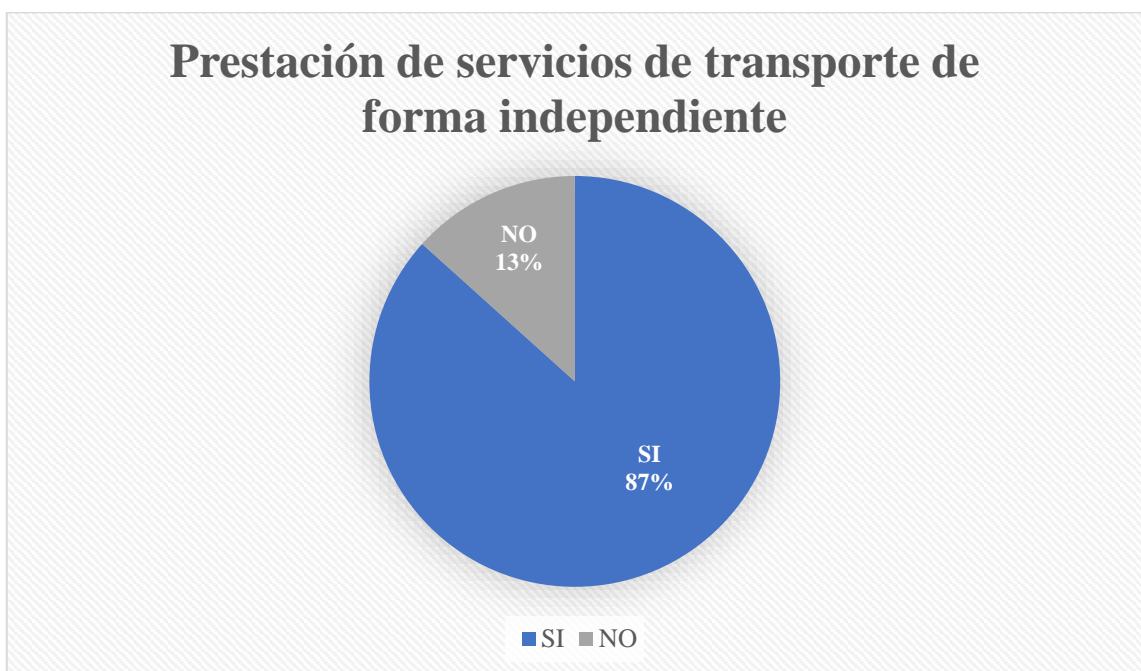


Gráfico 11-2: Prestación de servicios de transporte de forma independiente

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 87% señaló que la mayoría de las accionistas prefieren trabajar de forma independiente para no depender de la compañía y tener mayores beneficios económicos, mientras que el 13% señaló que no conocen de la existencia de accionistas que prestan servicios de transporte de forma independiente en sus unidades vehiculares.

12. ¿La compañía lleva un control adecuado de todos los ingresos por los servicios de transporte prestados mensualmente?

Tabla 13-2: Control de Ingresos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

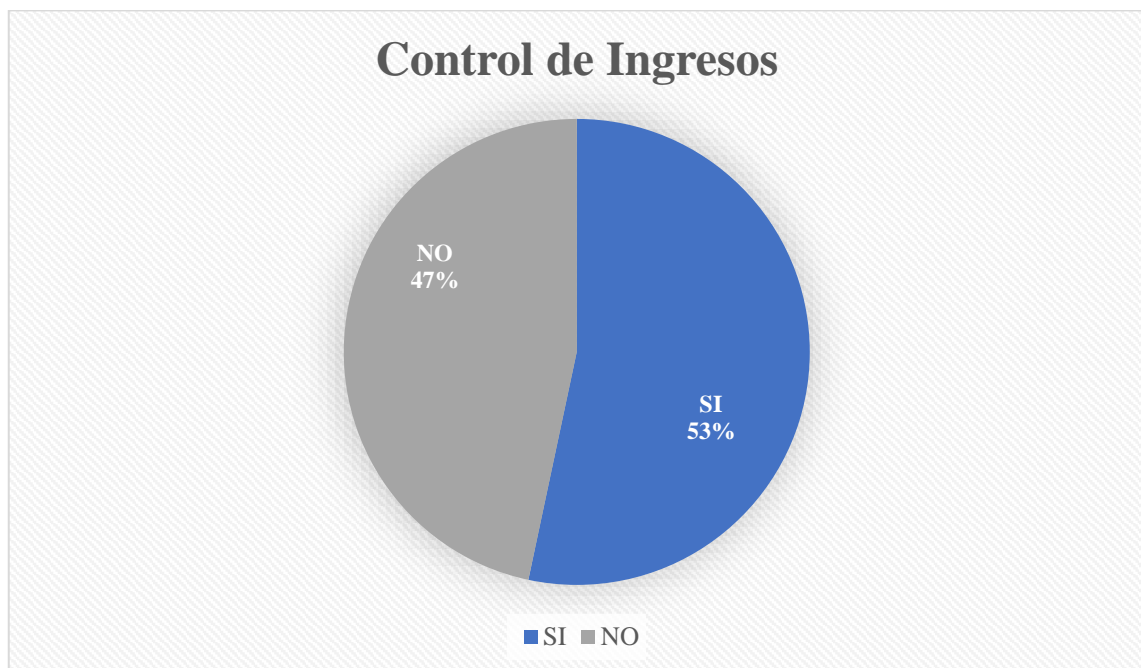


Gráfico 12-2: Control de Ingresos

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 53% señaló que, la compañía si lleva el control de gastos aplicando las normas contables, mientras que el 47% señaló que la compañía lleva el control de gastos de forma rudimentaria y no se tiene todos los comprobantes.

13. ¿La compañía lleva un control adecuado de todos los costos por los servicios de transporte prestados mensualmente?

Tabla 14-2: Control de Costos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

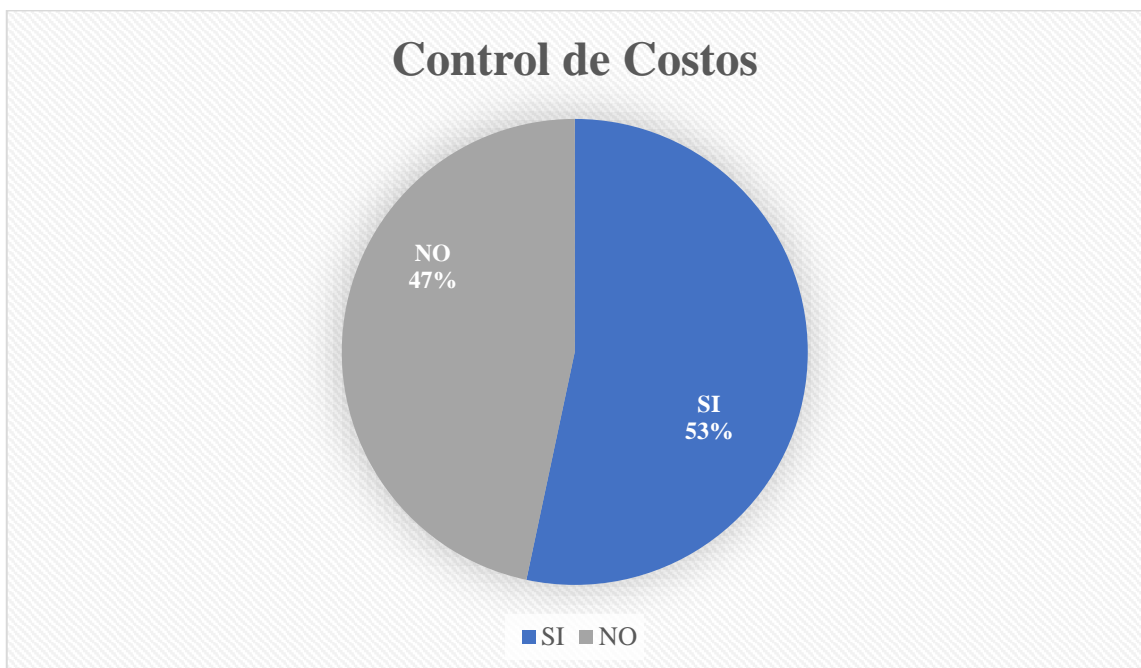


Gráfico 13-2: Control de Costos

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 53% señaló que, la compañía si lleva un control de todos los costos en los libros contables, mientras que el 47% señalo que la compañía no cuenta con un proceso que permita determinar los costos incurridos cada accionista para poder brindar el servicio de transporte a los clientes.

14. ¿La compañía lleva un control adecuado de todos los gastos por los servicios de transporte prestados mensualmente?

Tabla 15-2: Control de Gastos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

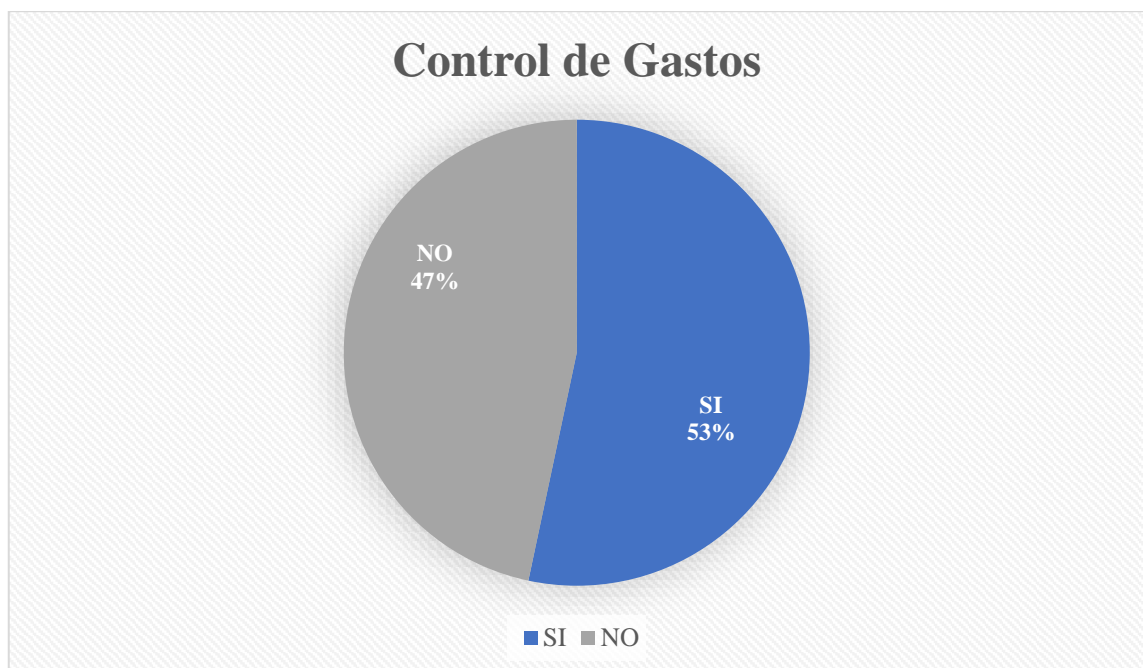


Gráfico 14-2: Control de Gastos

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 53% señaló que, si se lleva un control contable de todos los gastos de transporte, mientras que el 47% señaló que la compañía no registra adecuadamente los gastos en los libros contables ha demás no cuenta con el respaldo de las facturas.

15. ¿La compañía realiza la rendición de cuentas periódicamente a sus accionistas?

Tabla 16-2: Rendición de cuentas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla



Gráfico 15-2: Rendición de cuentas

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 0% señaló que, cada mes si se convoca a reuniones a los accionistas para dar la rendición de cuentas, mientras que el 100% señalo si se realizan reuniones, pero no es para dar la rendición de cuentas ya que esta información solo da cuando lo solicita el accionista.

16. ¿Usted conoce si se han realizado auditorías a la compañía anteriormente?

Tabla 17-2: Auditorías Anteriores a la compañía

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	15	100%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los accionistas de Diaz Truks S.A

Elaborado por: José Bonilla

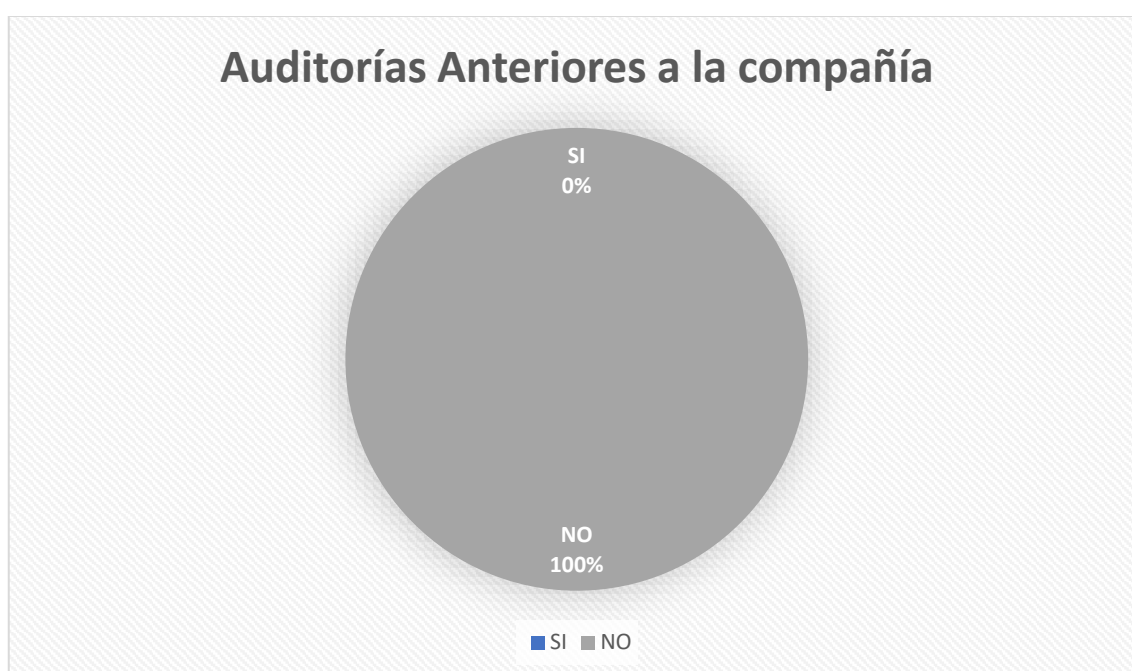


Gráfico 16-2: Auditorías Anteriores a la compañía

Elaborado por: José Bonilla

Interpretación:

Del total de accionistas encuestados; el 0% señaló que, si conocen la realización de auditorías anteriormente en la compañía, mientras que el 100% señaló que nunca se ha planteado realizar una auditoría por la confianza que los accionistas tienen con la actual administración.

3. CAPITULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Tema de Tesis.

AUDITORÍA OPERACIONAL A DIAZ TRUKS S.A., DEL
CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PERÍODO 2019.



3.2. Contenido de la propuesta

La Auditoría Operacional se realiza con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia de todos los procesos administrativos, financieros y económicos que se desarrollan dentro de DIAZ TRUKS S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Para realizar la Auditoría Operacional se aplica todos los métodos, las técnicas, las herramientas y los papeles de trabajo propios de la auditoría, los mismos que nos permita identificar las falencias que han estado impidiendo un correcto desenvolvimiento de las operaciones administrativas, financieras y económicas de la entidad, las mismas que estarán plasmadas en el informe final.

De igual manera se ejecuta la auditoria operacional siguiendo las fases, mencionadas en el siguiente gráfico:

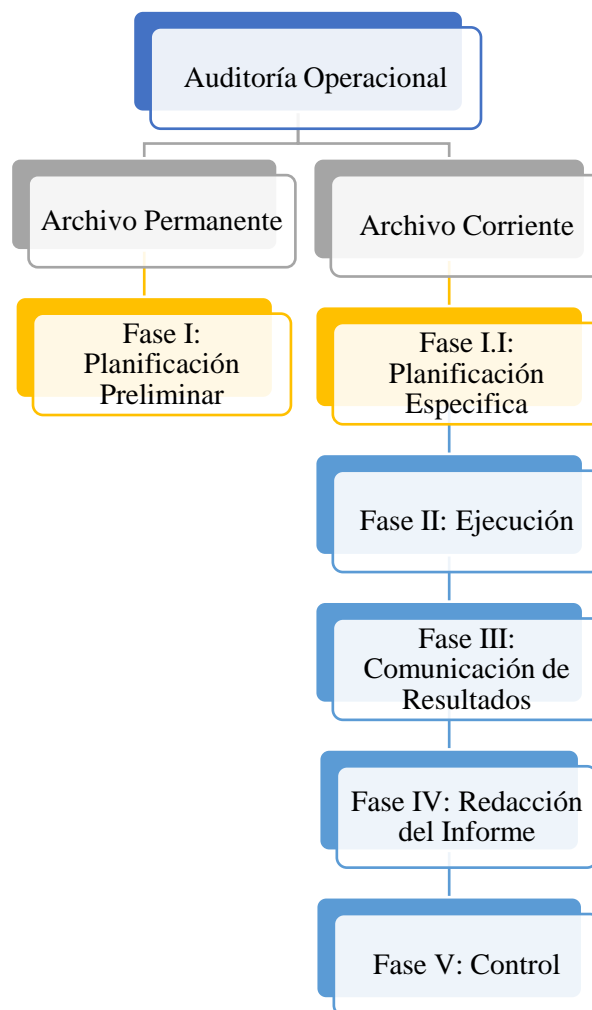


Gráfico 1-3: Fases de la Auditoría Operacional

Elaborado por: Enrique Bonilla

3.2.1. Archivo Permanente

3.2.1.1. FASE I: Planificación Preliminar



ENTIDAD	DIAZ TRUKS S.A.
NATURALEZA	Auditoría Operacional
PERÍODO	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
REGIÓN	Sierra
PROVINCIA	Chimborazo
CANTÓN	Guano
DIRECCIÓN	Calle García Moreno casa N ° 938 “Barrio Santa Teresita”



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
INDICE DE ARCHIVO PERMANENTE
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

DESCRIPCIÓN	P/T
Hoja de Marcas	HM
Hoja de Referencias	HR
Propuesta de Auditoría	PA
Contrato de Auditoría	CDA
Carta de aceptación	CA
Notificación de inicio de Auditoría	NIA
Memorándum de planificación	MP





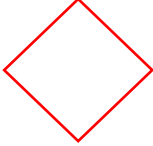


EQUIPO DE AUDITORÍA

NOMBRE	CARGO
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	Director
Ing. César Alfredo Villa Maura	Miembro
José Enrique Bonilla Díaz	Auditor



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
HOJA DE MARCAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HM
1/1

SIGNIFICADO	MARCA
Verificado	√
Verificación con Autorización	√/
Sumatoria	Σ
Debilidad	D
Verificado con Documentos	¥
Hallazgo	@
Sin Comprobante	#
Incluir en el Informe	//
Nudo Critico	
Inicio/ Fin	
Proceso	
Documento	
Decisión	
Archivo	
Líneas de Flujo	

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
HOJA DE REFERENCIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HR
1/1

N.º	REFERENCIA	SIGNIFICADO
1	AP	Archivo Permanente
2	AC	Archivo Corriente
3	PP	Planificación Preliminar y Especifica
4	EA	Ejecución de la Auditoría
5	CR	Comunicación de Resultados
6	IFA	Informe Final de Auditoría
7	PAEA	Programa de Auditoría Fase II: Ejecución de la Auditoría
8	PACR	Programa de Auditoría Fase III: Comunicación de Resultados
9	PAIFA	Programa de Auditoría Fase IV: Informe Final de la Auditoría
10	CI	Cuestionarios de Control Interno
11	IFCI	Informe de Control Interno
12	PA	Propuesta de Auditoría
13	CA	Contrato de Auditoría
14	CP	Carta de Presentación
15	OT	Orden de Trabajo
16	NIA	Notificación de Inicio de Auditoría
17	MP	Memorándum de Planificación
18	CRI	Carta de Requerimiento de Información
19	IG	Información General
20	HP	Hoja de Procesos
21	HF	Flujogramas de Procesos
22	HH	Hojas de Hallazgos
23	CCF	Convocatoria de Conferencia Final
24	IA	Informe de Auditoría
25	ACF	Acta de Conferencia Final
26	LMC	Luis Gonzalo Merino Chávez
27	CVM	César Alfredo Villa Maura
28	JBD	José Enrique Bonilla Díaz

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
HOJA DE REFERENCIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HR
1/1

**PROGRAMA DE AUDITORÍA OPERACIONAL: FASE I-A: PLANIFICACION
PRELIMINAR**

Entidad: Compañía Díaz Truks S.A.

Dirección: Calle García Moreno, casa N° 938 “Barrio Santa Teresita” Guano - Ecuador

Naturaleza: Auditoría Operacional

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

Objetivo General:

Diagnosticar el entorno de la compañía Díaz Truks S.A., mediante una observación preliminar para establecer un diagnóstico de la situación actual de la compañía.

Objetivo Específicos:

- Identificar los problemas y áreas críticas de la empresa a través de la visita preliminar y entrevista al gerente.
- Elaborar un memorándum de planificación a través de la identificación de características y aspectos importantes que ayudan al desarrollo de la compañía.

N.º	Descripción	Referencia	Elaborado por	Fecha
Fase I-A: Planificación Preliminar				
1	Elabore el programa de planificación preliminar	PA/PP	J.B. D	15/02/21
2	Información General de la Empresa: <ul style="list-style-type: none">• Reseña Histórica• Misión• Visión• Valores• Principios• Objetivos• Base Legal• Localización• Organigrama	IG	J.B. D	16/02/21
3	Elabore Carta de Presentación	CP	J.B. D	19/02/21
4	Elabore Propuesta de Auditoría	PA	J.B. D	22/02/21
5	Elabore Carta de Aceptación	CA	J.B. D	22/02/21
6	Elabore Contrato de Auditoría	CA	J.B. D	23/02/21

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021




DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
HOJA DE REFERENCIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HR
1/1


7	Elabore Orden de Trabajo	OT	J.B. D	24/02/21
8	Realice la visita previa a las instalaciones de la empresa: <ul style="list-style-type: none">• Narrativa de visita preliminar	NVP	J.B. D	25/02/21
9	Entreviste al Gerente de la empresa	EG	J.B. D	25/02/21
10	Elabore Solicitud de Requerimiento de Información: <ul style="list-style-type: none">• Reseña Histórica, misión, visión, valores, objetivos y principios de la institución.• Ruc• Organigrama estructural• Base legal• Lista de accionistas de la compañía• Planificación Estratégica• Código de Ética• Reglamento Interno• Manual de procesos de transporte• Manual para la gestión de prevención de riesgos.• Políticas Institucionales	SRI	J.B. D	26/02/21
11	Realice Notificación de Inicio de Auditoría	NIA	J.B. D	26/02/21
12	Realice Memorándum de Planificación	MP	J.B. D	01/03/21

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021


Reseña Histórica



COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADO
"DIAZ TRUKS S.A."



LOGOTIPO



RESEÑA HISTORICA DE LA COMPAÑIA
DIAZ TRUKS S.A.

La Compañía de Transporte Pesado DIAZ TRUKS S.A., es una empresa familiar dedicada a la prestación de servicios de transporte pesado con los mejores estándares de calidad a nivel provincial y nacional, su historia comienza hace aproximadamente 8 años, específicamente a finales del año 2012, por la visión de un grupo de hermanos (Eduardo Díaz, Vinicio Diaz, Marco Diaz, Juan Diaz,) y sus amigos emprendedores que buscaban cumplir con su sueño de tener su propia compañía de transporte pesado, sueño que venía desde su padre Víctor Hugo Díaz Noboa ya que gracias a su influencia heredaron la pasión por los camiones y sobre todo por el transporte pesado, todos ellos decidieron iniciar esta sociedad que cumpla con todas las disposiciones legales emitidas por las entidades reguladoras del transporte en el País para empezar así a brindar el servicio de transporte.

Siendo a inicios del año 2012, Eduardo Díaz, Vinicio Diaz, Marco Diaz, Juan Diaz y sus amigos, iniciaron una pequeña sociedad siendo sus primeras reuniones en la casa de sus padres, del señor Víctor Hugo Díaz Noboa y de la señora María del Carmen Escudero

1

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO
"DIAZ TRUKS S.A."



Betancourt, donde se solían poner de acuerdo y empezaban a tomar las decisiones principales para constituir su compañía de transporte pesado ya que con ello podían iniciar inmediatamente a ofrecer los servicios de transporte en el cantón Guano y Riobamba sin tener ningún tipo de inconveniente con las instituciones reguladoras del transporte en el país, luego ya con el paso de los meses su pequeño emprendimiento fue tomando forma y después de cumplir con todos los requisitos que determina la ley de compañías como es la realización del acta de constitución y su registró respectivo la compañía tomo forma llamándose DIAZ TRUKS S.A., es con esto que la compañía inicia sus actividades y rápidamente por el esfuerzo y perseverancia de sus accionistas, esta compañía comenzó a darse a conocer en el cantón Guano y Riobamba ganándose la confianza y respeto de todos sus clientes, posteriormente a nivel provincial y nacional, especialmente por la atención que se brindan a los clientes y la forma en que transporta los productos y artículos de una ciudad a otra. Al ya constituirse adquirieron un local propio que serviría para que funcione la oficina principal de la empresa, en la misma que se realizarían las reuniones periódicas, eventos sociales y esencialmente para que los clientes tengan un espacio físico donde solicitar los servicios de esta compañía.

Al constituirse la compañía Eduardo Diaz, Vinicio Diaz, Marco Diaz, Juan Diaz y sus amigos, solo contaban con camiones que ya tenían algunos años de antigüedad para transportar la carga de sus clientes a los distintos destinos del país, pero con el paso de los años, con la demanda de clientes en aumento y sobre todo con el esfuerzo, trabajo y dedicación decidieron realizar una importante inversión y modernizaron sus unidades para ofrecer las mejores condiciones en la prestación del servicio a sus clientes.

En el año 2015, ya siendo una compañía consolidada y conocida en todo el ámbito local y nacional por la calidad de sus servicios, la atención a sus clientes y por dar la oportunidad de trabajo a sus amigos y familiares durante todo este tiempo, sus fundadores en una reunión periódica que habitualmente la realizaban en sus oficinas ven la necesidad de mejorar su flota vehicular y cada socio fundador junto con sus familias deciden hacer nuevas inversiones y comprar tracto-camiones nuevos, los mismo que les permitiría transportar cargas más grandes de sus clientes aumentando así la calidad del servicios en

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

IG
3/7



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO
"DIAZ TRUKS S.A."



tiempo-costos y con esto tener una mejor imagen de la compañía con sus clientes y competencia en el mercado, dando así un salto importante dentro del transporte de carga pesada en la ciudad llegando a convertirse en miembros de la Cámara de Transporte Pesado de Chimborazo hasta la actualidad.

MISIÓN:

"DIAZ TRUKS S.A., es una Compañía de Transporte Pesado que tiene como principal propósito transportar la carga de nuestros clientes con los mejores estándares de calidad, con un personal calificado y capacitado, garantizando así la llegada de la misma a su destino final en perfectas condiciones y en el tiempo acordado."

VISIÓN:

"Consolidarnos como una compañía líder en el transporte pesado a nivel nacional con unidades modernas, con un personal que cumpla con todos los requisitos emitidos por los entes reguladores del transporte en el país y sobre todo comprometiéndonos a cubrir las necesidades de nuestros clientes en tiempos y costo, logrando así la eficiencia y el reconocimiento a nivel nacional"

VALORES

- ✓ **Responsabilidad:** Cumpliendo nuestro trabajo a cabalidad. Cumpliendo con nuestros estándares de calidad dirigidos a nuestros clientes en el transporte de su carga a los distintos destinos del país.
- ✓ **Solidaridad:** La compañía brinda apoyo moral y económico a sus accionistas en cualquier momento que sea necesario y ayuda al crecimiento de las personas que participan en un determinado proyecto o actividad.
- ✓ **Respeto:** Aceptar la diversidad étnica y cultural, así como las opiniones de los accionistas, a fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO

“DIAZ TRUKS S.A.”



- ✓ **Compromiso:** Identificarse con la compañía y los accionistas a fin de contribuir al crecimiento y posicionamiento de la compañía a nivel provincial y nacional, mediante el trabajo y esfuerzo continuo para apoyar la inclusión y el desarrollo integral del país.
- ✓ **Honestidad:** Actuar con integridad, ética y transparencia, sin ocultar información, ni incurrir en acciones indebidas que afectan la gestión e imagen de la compañía.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **Excelencia en el Servicio:** Mantener siempre una actitud amable frente a todos nuestros clientes a nivel provincial y nacional, buscando así cubrir de manera oportuna y profesional sus necesidades.
- **Calidad:** Lograr mejorar nuestro servicio de transporte pesado a los distintos destinos del país a través de la gestión efectiva de nuestros procesos de transporte para garantizar la mejora continua de nuestra compañía.
- **Trabajo en Equipo:** Brindar un excelente ambiente laboral a todos los accionistas para que puedan asumir sus responsabilidades dentro de la compañía, las mismas que garanticen el logro de los objetivos institucionales.
- **Compromiso:** Aceptar el trabajo que se nos designe con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, garantizando brindar el mayor de nuestros esfuerzos en la prestación del servicio de transporte con un alto estándar de calidad que complazca y supere la perspectiva de nuestros usuarios.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Satisfacer con eficiencia y eficacia el transporte de carga de nuestros clientes, dándole confianza de que contamos con personal experimentado, capacitado y responsable dentro de la compañía para garantizar así que su carga estará en su punto de entrega en las mejores condiciones posibles, respetando siempre los tiempos y costos acordados.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO
"DIAZ TRUKS S.A."



OBJETIVO ESPECIFICO

- Consolidar la imagen de nuestra compañía a nivel provincial y nacional.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con los mejores costos y tiempos del mercado.
- Ser líderes nacionales en la prestación del servicio de transporte pesado.
- Ampliar la capacidad operativa de nuestra compañía, renovando periódicamente la flota vehicular.

BASE LEGAL

La empresa DIAZ TRUKS S.A., se rige a la siguiente normativa:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código de Trabajo
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de la superintendencia de Compañías
- Servicio de Rentas Internas.
- Normativa vigente de la Agencia Nacional de Transito.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021

Macro Localización

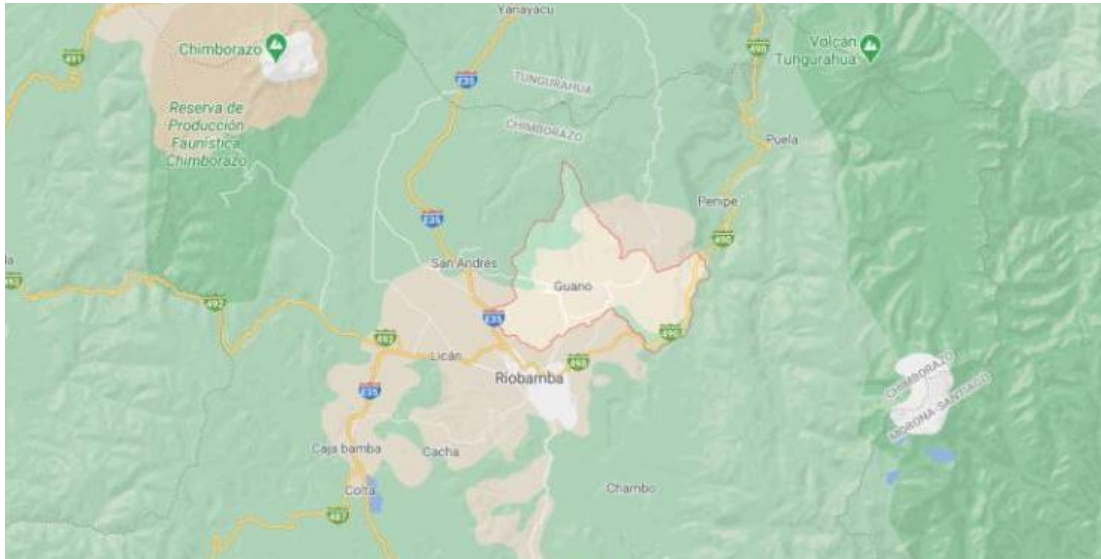


Figura 1-3: Macro Localización de Diaz Truks S.A.

Fuente: Google 2021

Elaborado por: Enrique Bonilla

Micro Localización

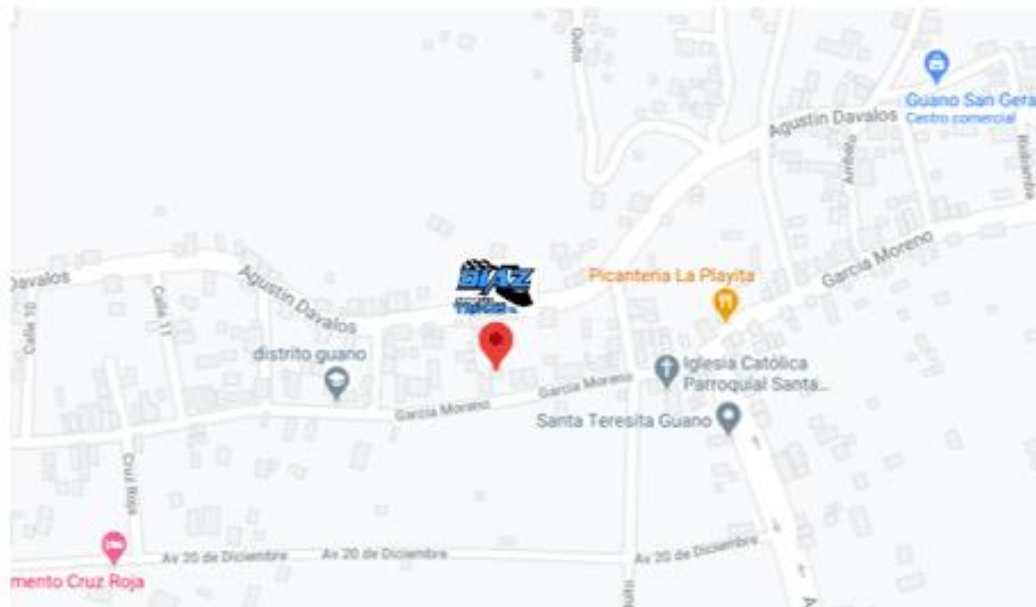


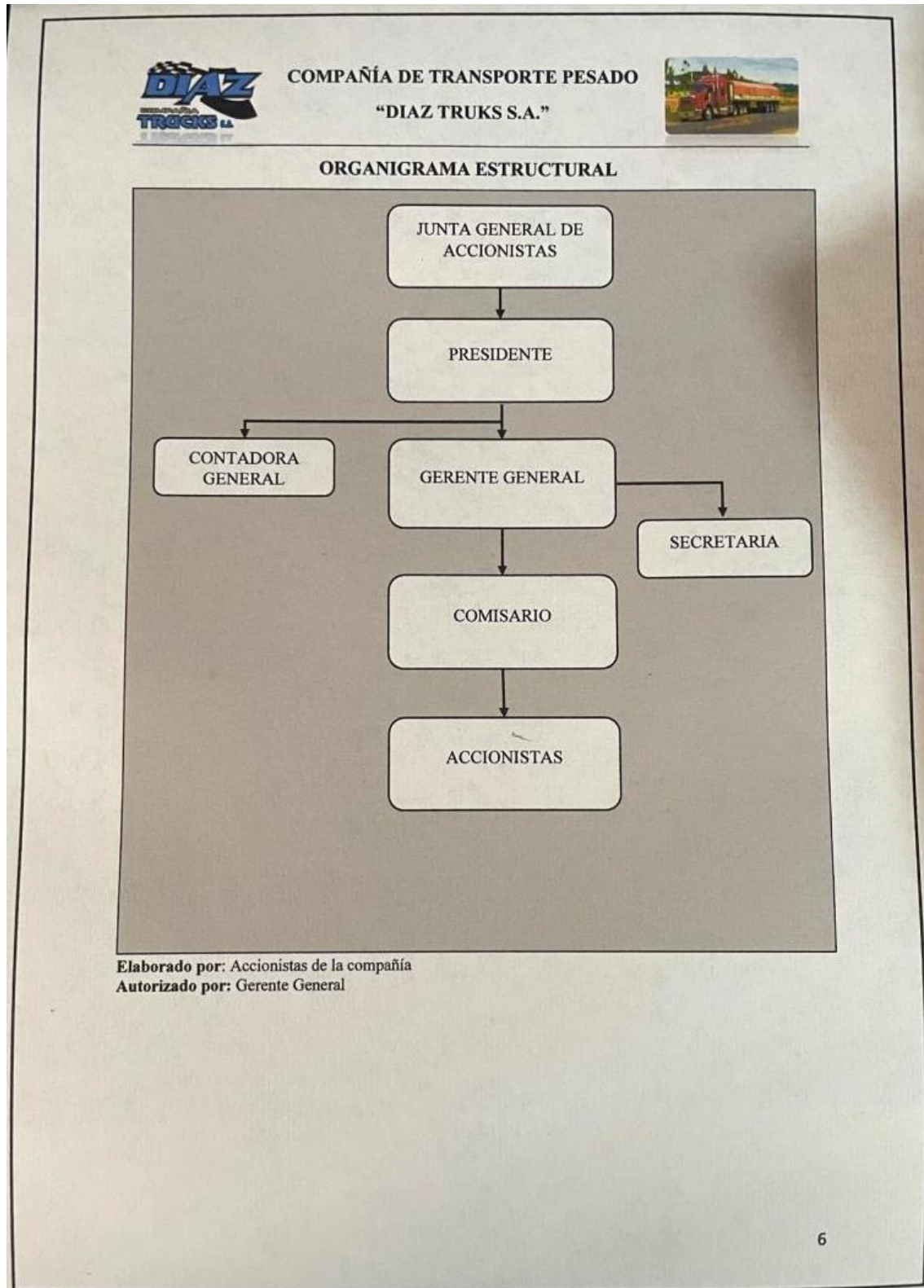
Figura 2-3: Micro Localización de Diaz Truks S.A.

Fuente: Google 2021

Elaborado por: Enrique Bonilla

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL:



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
CARTA DE PRESENTACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CP
1/1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Guano, 18 de marzo del 2021

Ing. Vinicio Díaz

GERENTE GENERAL DE DIAZ TRUKS S.A.

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente, le comunico que de acuerdo a nuestro acuerdo y a su autorización se llevara a cabo una Auditoría Operacional a DIAZ TRUKS S.A., correspondiente al período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, con la finalidad de generar un informe de Auditoría Operacional, el mismo que se fundamentara en las Normas y Técnicas de Auditoría, Pruebas Técnicas de Cambio, Revisión de Documentos y Análisis de los Procesos a fin de obtener evidencias suficientes y competente para sustentar nuestra opinión en el informe final.

Al mismo tiempo de la manera más comedida solicito que rinda las facilidades y la colaboración del personal que labora dentro de la institución para acceder a la información respectiva para cumplir con los objetivos propuestos dentro de los plazos establecidos.

Por la atención a la presente me anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Ing. José Bonilla
AUDITOR

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	19/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	19/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
PROPUESTA DE AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

PA
1/4

Guano, 19 de marzo del 2021

Ing.
Hugo Vinicio Díaz Escudero
GERENTE GENERAL DE DIAZ TRUKS S.A.
Presente,

De mi consideración:

Por medio de la presente, me es grato extender un cordial saludo y deseándole éxitos en las funciones que tiene a bien desempeñar dentro de la Compañía DIAZ TRUKS S.A., a fin de cumplir con un requisito fundamental, previo a la obtención del título profesional en Contabilidad y Auditoría, me permito plantear la siguiente propuesta de trabajo referente al servicio profesional de Auditoría Operacional a DIAZ TRUKS S.A, del cantón Guano, provincia de Chimborazo, período 2019.

Propuesta que ayudará a mejorar los procesos administrativos, financieros y económicos de la compañía.

OBJETIVO GENERAL:

Realizar una Auditoría Operacional a DIAZ TRUKS S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, a través de la implementación de las técnicas y procedimientos de auditoría, para mejorar la eficiencia, eficacia de los procesos administrativos, financieros y económicos de la compañía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar el control interno dentro de compañía mediante la aplicación de cuestionarios, para conocer el nivel de confianza y riesgo de los procesos administrativos, financieros y económicos.
- Analizar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y económicos efectuada por la compañía, a través de la aplicación de indicadores para identificar los puntos críticos que afectan a la misma.
- Presentar el informe de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a la administración de la compañía a tomar mejores decisiones y con ello poder cumplir con sus objetivos a corto y largo plazo.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	22/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	22/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
PROPUESTA DE AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

PA
2/4

NATURALEZA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

La naturaleza de la auditoría Operacional a DIAZ TRUKS S.A., comprende:

Control Interno

Cumplimiento de la Normativa

Análisis de los Procesos Administrativos, Financieros y Económicos.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

El alcance del presente trabajo de investigación es la evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y económicos de la compañía, en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

RECURSOS MATERIALES

Tabla1-3: Recursos Materiales

Cantidad	Descripción	V. Unitario	V. Total
4	Resma de papel	\$ 3,75	\$ 15,00
2	Lápiz Bicolor	\$ 0,75	\$ 1,50
1	Empastado	\$ 15,00	\$ 15,00
3	Anillados	\$ 2,50	\$ 7,50
TOTAL		\$ 21,50	\$ 39,00

Elaborado por: José Bonilla

EQUIPO DE TRABAJO

Tabla2-3: Equipo de Trabajo

NOMBRE	CARGO
Ing. Luis Merino	Supervisor
Ing. Cesar Villa	Jefe de Equipo
José Bonilla	Auditor

Elaborado por: José Bonilla

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	22/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	22/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
PROPUESTA DE AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

PA
3/4

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 3-3: Cronograma de Actividades

ETAPAS TRABAJO TITULACIÓN	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
DISEÑO: Presentación y aprobación del proyecto de investigación																
REVISIÓN: Desarrollo del capítulo I y capítulo II																
EJECUCIÓN: Desarrollo de la auditoría con su metodología y diseño para la obtención de resultados y solventar nuestro criterio																
RESULTADOS: Desarrollo del capítulo cuatro, conclusiones, referencias bibliográficas, anexos y preparación del material para la defensa del trabajo de titulación																

Elaborado por: José Bonilla

METODOLOGÍA UTILIZADA

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, se analizará toda la información solicitada y entregada por la entidad. Se evaluará el control interno a través de cuestionarios basados en la metodología COSO III, con el propósito de conocer las debilidades dentro de este parámetro importante de la empresa, que permite conocer el nivel de confianza y riesgo de todos los procesos administrativos, financieros y económicos que ejecuta normalmente la compañía.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	22/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	22/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
PROPUESTA DE AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

PA
4/4

Posteriormente, a través de la matriz, de análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se analizará el entorno que envuelve el desarrollo de las operaciones. Se aplicará indicadores de eficiencia y eficacia a los procesos administrativos, financieros y económicos que realiza la compañía de tal manera que podamos tener todas las falencias y con ello tener los documentos como evidencia necesaria para solventar nuestro informe al final de la realización de la auditoría operacional a DIAZ TRUKS S.A.

PLAZO

El plazo estimado para efectuar el trabajo de auditoría es de 100 días laborales, a partir del primer día hábil de la firma del contrato.

PRODUCTOS A ENTREGAR

- Informe de Control Interno
- Informe de Auditoría

Ing. Luis Merino
SUPERVISOR

Ing. Cesar Villa
JEFE DE EQUIPO

José Bonilla
AUDITOR

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	22/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	22/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
CARTA DE ACEPTACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CA
1/1

Guano, 22 de febrero del 2021

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez

SUPERVISOR DE TESIS

Presente.

De mi consideración:

A través de la presente, es grato para mí comunicar a usted, que después de un arduo proceso de revisión y análisis en la reunión de la administración y los accionistas de la Compañía DIAZ TRUKS S.A., del cantón Guano, provincia de Chimborazo, se procedió a la aprobación y/o autorización de la propuesta de servicios profesionales ofrecidos por el auditor José Enrique Bonilla Díaz, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, a quien le servirá como requisito para su graduación, recalcando que la información que se proporcione debe ser utilizada adecuadamente.

La propuesta aceptada es: **AUDITORÍA OPERACIONAL A DIAZ TRUKS S.A., DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

Comunico para todos los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Vinicio Díaz

GERENTE GENERAL "DIAZ TRUKS S.A".

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	22/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	22/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
CONTRATO DE TRABAJO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CT
1/2

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte la Compañía DIAZ TRUKS S.A., domiciliada en el cantón Guano, con RUC: 0691737608001, representada por el Ing. Hugo Vinicio Díaz Escudero a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará como CONTRATANTE; y por la otra parte el señor: José Enrique Bonilla Díaz con C.I.: 060484811-9, con domicilio principal en el cantón Riobamba, a quién en adelante se le denominará CONTRATISTA INDEPENDIENTE; han celebrado el presente contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría Operacional bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Objeto. – El CONTRATISTA INDEPENDIENTE se obliga a cumplir la labor de Auditoría Operacional a la Compañía Diaz Truks S.A., por el período económico del 2019, de acuerdo a lo establecido por la Ley.

SEGUNDA: Duración. - El presente contrato tendrá una vigencia de cuatro (4) meses, comprendidos entre el mes de febrero de 2021 al mes de mayo 2021, tiempo en el cual se evaluará los procesos administrativos, financieros y económicos realizadas entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

TERCERA: Valor y Forma de Pago. – El CONTRATANTE no reconocerá al CONTRATISTA INDEPENDIENTE en forma económica, puesto que es parte de una actividad académica.

CUARTA: Designaciones. - Para el adecuado cumplimiento de funciones, la CONTRATISTA INDEPENDIENTE designará a las personas que deben cumplir con las obligaciones que por este contrato se asume, las cuales deben llenar los requisitos que para este tipo de funcionarios exige la Ley; entre estas personas y el CONTRATANTE no existirá ninguna relación de carácter laboral y, por ende, el compromiso adquirido es responsabilidad exclusiva de la CONTRATISTA INDEPENDIENTE.

QUINTA: Obligaciones de Contratante. - Además de las obligaciones derivadas del presente contrato, el CONTRATANTE se compromete a: Prestar toda la colaboración que solicite el CONTRATISTA INDEPENDIENTE facilitándoles todos los documentos e informes que se requieran para el correcto cumplimiento de las funciones. En caso de documentos que deban ser revisados y/o certificados por el CONTRATISTA INDEPENDIENTE para su posterior presentación a entidades oficiales o particulares.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	23/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	23/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
CONTRATO DE TRABAJO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CT
2/2

El CONTRATANTE se obliga a entregar dichos documentos a el CONTRATISTA INDEPENDIENTE con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento para su presentación.

SEXTA: Obligaciones de la Contratista Independiente. - El CONTRATISTA INDEPENDIENTE se obliga única y exclusivamente a cumplir con lo estipulado en las labores descritas en la propuesta presentada al CONTRATANTE y todo lo que corresponda a la Auditoría Operacional.

SÈPTIMA: Lugar de Prestación del Servicio. - El servicio profesional contratado se prestará en el cantón Guano, en el barrio Santa Teresita específicamente en la calle García Moreno casa N° 938 a cuatro cuadras de la iglesia principal.

OCTAVA: Domicilio Contractual. - Para todos los efectos las partes acuerdan que el domicilio sea en el cantón Guano.

NOVENA: Terminación del contrato. - Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula segunda de este documento, el CONTRATANTE podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sujetándose a los siguientes parámetros: Antes del cumplimiento del plazo inicial de cuatro (4) meses pactados, en caso de incumplimiento de las funciones atribuidas, el CONTRATANTE debe notificar por escrito, con no menos de treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.

DÈCIMA: Dotaciones y Recursos. - El CONTRATANTE facilitará a su coste al CONTRATISTA INDEPENDIENTE, el espacio físico, así como los elementos y herramientas requeridas para ejecutar sus labores.

DÈCIMA PRIMERA: Autonomía de la Contratista Independiente. - En desarrollo del presente contrato, el CONTRATISTA INDEPENDIENTE actúa como tal, con total libertad, autonomía técnica y directiva.

DÈCIMA SEGUNDA: OTROS. - Las partes dejan constancia de que, por razón de definición de los esquemas operativos, este contrato se firma en la fecha. Para constancia se firma en el cantón Guano, a los cuatro (4) días del mes de noviembre de 2020.

Ing. Vinicio Díaz
Gerente General Diaz Truks S.A.

José Bonilla
Auditor

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	23/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	23/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
ORDEN DE TRABAJO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

OT
1/1

ORDEN DE TRABAJO N.º 001-001

Guano, 24 de febrero del 2021

Sr.
José Enrique Bonilla Díaz
Auditor
Presente

De mi consideración:

En cumplimiento al contrato suscrito autorizo a usted en calidad de Auditor, para que realice el examen de Auditoría Operacional a la Compañía DIAZ TRUKS S.A., por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, para lo cual es designado como Equipo de Auditoría a:

Ing. Luis Merino **SUPERVISOR DE TESIS**
Ing. Cesar Villa **JEFE DE EQUIPO DE TESIS**
José Bonilla **AUTOR DE TESIS**

Para el efecto se realizará la visita a los diferentes departamentos con la finalidad de elaborar planes y programas, documentos que se utilizarán en el desarrollo de la auditoría.
El plazo estimado para efectuar el trabajo de auditoría es de 120 días laborales, a partir del primer día hábil de la firma del contrato.

Atentamente,

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez
SUPERVISOR DE TESIS

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	24/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	24/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

NVP
1/1

NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR

El 25 de febrero del 2021, siendo las 9:00 am se visitó las instalaciones de la compañía DÍAZ TRUKS S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo.

La empresa cuenta con estructura propia, pero no se encuentra distribuida adecuadamente ya que existe muy poco espacio físico para que los accionistas realicen sus actividades conjuntamente con el administrador, por otro lado, el espacio físico para guardar los vehículos si es la adecuada ya que con ellos se presta el servicio de transporte.

El espacio físico donde se encuentran las oficinas son reducidas, existe muy poco espacio para sus empleados que realizan sus actividades diariamente, tienen un espacio mínimo para el proceso de recibir a clientes, proveedores y personas en general que se acerquen a la compañía, en general se puede decir que la administración si cuentan con el espacio y los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones como las computadoras, escritorios y demás implementos y hay que recalcar que solo cuentan con una sola impresora para todos los funcionarios ubicada en la parte derecha al finalizar la oficina y esto está ocasionando que los funcionarios cuando requieran ocupar la misma tengan que trasladarse a recoger la información sin optimizar el recurso del tiempo.

El horario de trabajo de los empleados es de 8:00 am hasta las 12:30 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm contando con tiempo estimado de una hora y media para el almuerzo, mismo que es controlado por un reloj para su ingreso y salida de la compañía.

Dentro de la visita también se pudo observar existe un ambiente de trabajo muy amigable entre los empleados, el administrador y los accionistas que se encontraban en ese momento, en el desarrollo de sus actividades los accionistas son muy lentos e incluso se les debe llamar la atención para que cumplan con sus obligaciones, de igual manera el administrador no se encuentra en la compañía todo el día por lo que los empleados no tienen quien los controle para que realicen sus funciones correctamente para optimizar los tiempos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	25/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	25/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
ENTREVISTA AL GERENTE
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

EG
1/2

ENTREVISTA AL GERENTE

Objetivo: Obtener conocimiento acerca de la Compañía DIAZ TRUKS S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo.

Nombre del entrevistado: Ing. Vinicio Díaz, Gerente de la Compañía DIAZ TRUKS S.A.

Fecha y hora: 25/02/2021 - 16:00 h

Entrevistador: José Enrique Bonilla Díaz

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza en la Compañía?

- Administrar de forma adecuada la compañía.
- Establecer las políticas, objetivos y programas de la compañía
- Coordinar con los proveedores el abastecimiento de los productos para las unidades vehiculares en los plazos establecidos en los contratos
- Coordina la prestación del servicio de transporte para que los choferes cumplan los plazos establecidos y con los mejores estándares de calidad.
- Coordinar, supervisar y evaluar las actividades propias del personal bajo su inmediata responsabilidad.

2. ¿Se ha realizado Auditorias Operacionales a la empresa DIAZ TRUCKS S.A.?

No se ha realizado ninguna Auditoría Operacional en la compañía.

3. ¿Los accionistas y empleados de la compañía conocen, la misión y visión de la institución?

Si, ya que estás se encuentra en el ingreso de las oficinas administrativas y en la página web de la compañía, entonces en cualquiera de esos sitios pueden verlas y acceder a ellas.

4. ¿Existen normativas que regulan las actividades realizadas en la empresa, indique cuáles?

Nosotros como compañía cumplimos con todas las leyes establecidas por los organismos reguladores de este sector productivo, como son:

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	25/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	25/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
ENTREVISTA AL GERENTE
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

EG
1/2

- La Constitución de la República del Ecuador
- El Código de Trabajo
- La Ley de Régimen Tributario Interno
- La Ley de la superintendencia de Compañías
- Con el Servicio de Rentas Internas.
- La Normativa vigente de la Agencia Nacional de Transito

5. ¿Cada que tiempo los empleados y accionistas reciben capacitaciones, existe un plan de capacitación?

Si contamos con un plan de capacitación para los choferes y los accionistas, el mismo que se realiza 1 vez cada periodo fiscal.

6. ¿Los empleados y accionistas cumplen con todas las actividades asignadas?

Todos los empleados y accionistas si cumplen con sus funciones aunque los empleados cuando recién ingresan toman un poco más de tiempo que los accionistas para desempeñar los labores y actividades.

7. ¿Considera usted, que el espacio de la infraestructura de la empresa es la adecuada para el desarrollo de las funciones?

Si, tenemos una infraestructura adecuada para cumplir con las actividades administrativas, de igual manera existe un buen espacio físico para que los accionistas guarden sus vehículos cuando pueden ya que casi siempre están en las carretas cumpliendo con los servicios que prestamos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	25/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	25/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
1/26

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Guano, 26 de febrero del 2021

Señor:
Vinicio Díaz
GERENTE DE LA COMPAÑÍA DIAZ TRUCKS S.A.
Presente

Como es de su conocimiento el alumno José Enrique Bonilla Díaz, está realizando la Auditoría Operacional a su compañía Diaz Trucks S.A., del Cantón Guano, provincia de Chimborazo, periodo 2019.

Por tal motivo, agradeceré me facilite la siguiente información:

- ✓ 1. Copia de la Reseña Histórica, misión, visión, valores, objetivos y principios de la institución.
- ✓ 2. Copia del RUC
- ✓ 3. Copia del Organigrama estructural
- ✓ 4. Copia de la Base legal
- ✓ 5. Copia de la Lista de empleados y accionistas de la compañía
- ⓐ 6. Copia de la Planificación Estratégica //
- ⓐ 7. Copia del Código de Ética //
- ⓐ 8. Copia del Reglamento Interno //
- ✓ 9. Copia del manual de procesos de transporte.
- ⓐ 10. Copia del manual para la gestión de prevención de riesgos. //
- ✓ 11. Copia de las políticas institucionales

En caso de no disponer la información requerida, favor indicar las razones por las cuales no se presentan.

Favor enviar la documentación solicitada a nuestra oficina ubicada en la ciudadela "Los Carpinteros S/N", de la ciudad de Riobamba.

Por la atención a la presente, agradezco.

Atentamente,


José Enrique Bonilla Díaz

AUDITOR


✓ = verificado
ⓐ = Hallazgo
// = Incluir en el Informe.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021


RESEÑA HISTÓRICA



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO
"DIAZ TRUKS S.A."



LOGOTIPO



RESEÑA HISTORICA DE LA COMPAÑÍA
DIAZ TRUKS S.A.

La Compañía de Transporte Pesado DIAZ TRUKS S.A., es una empresa familiar dedicada a la prestación de servicios de transporte pesado con los mejores estándares de calidad a nivel provincial y nacional, su historia comienza hace aproximadamente 8 años, específicamente a finales del año 2012, por la visión de un grupo de hermanos (Eduardo Díaz, Vinicio Díaz, Marco Díaz, Juan Díaz,) y sus amigos emprendedores que buscaban cumplir con su sueño de tener su propia compañía de transporte pesado, sueño que venía desde su padre Víctor Hugo Díaz Noboa ya que gracias a su influencia heredaron la pasión por los camiones y sobre todo por el transporte pesado, todos ellos decidieron iniciar esta sociedad que cumpla con todas las disposiciones legales emitidas por las entidades reguladoras del transporte en el País para empezar así a brindar el servicio de transporte. ✓

Siendo a inicios del año 2012, Eduardo Díaz, Vinicio Díaz, Marco Díaz, Juan Díaz y sus amigos, iniciaron una pequeña sociedad siendo sus primeras reuniones en la casa de sus padres, del señor Víctor Hugo Díaz Noboa y de la señora María del Carmen Escudero

✓ = Verificado

1

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
3/26



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO
"DIAZ TRUKS S.A."



Betancourt, donde se solían poner de acuerdo y empezaban a tomar las decisiones principales para constituir su compañía de transporte pesado ya que con ello podían iniciar inmediatamente a ofrecer los servicios de transporte en el cantón Guano y Riobamba sin tener ningún tipo de inconveniente con las instituciones reguladoras del transporte en el país, luego ya con el paso de los meses su pequeño emprendimiento fue tomando forma y después de cumplir con todos los requisitos que determina la ley de compañías como es la realización del acta de constitución y su registró respectivo la compañía tomo forma llamándose DIAZ TRUKS S.A., es con esto que la compañía inicia sus actividades y rápidamente por el esfuerzo y perseverancia de sus accionistas, esta compañía comenzó a darse a conocer en el cantón Guano y Riobamba ganándose la confianza y respeto de todos sus clientes, posteriormente a nivel provincial y nacional, especialmente por la atención que se brindan a los clientes y la forma en que transporta los productos y artículos de una ciudad a otra. Al ya constituirse adquirieron un local propio que serviría para que funcione la oficina principal de la empresa, en la misma que se realizarían las reuniones periódicas, eventos sociales y esencialmente para que los clientes tengan un espacio físico donde solicitar los servicios de esta compañía. ✓

Al constituirse la compañía Eduardo Díaz, Vinicio Díaz, Marco Diaz, Juan Diaz y sus amigos, solo contaban con camiones que ya tenían algunos años de antigüedad para transportar la carga de sus clientes a los distintos destinos del país, pero con el paso de los años, con la demanda de clientes en aumento y sobre todo con el esfuerzo, trabajo y dedicación decidieron realizar una importante inversión y modernizaron sus unidades para ofrecer las mejores condiciones en la prestación del servicio a sus clientes. ✓

En el año 2015, ya siendo una compañía consolidada y conocida en todo el ámbito local y nacional por la calidad de sus servicios, la atención a sus clientes y por dar la oportunidad de trabajo a sus amigos y familiares durante todo este tiempo, sus fundadores en una reunión periódica que habitualmente la realizaban en sus oficinas ven la necesidad de mejorar su flota vehicular y cada socio fundador junto con sus familias deciden hacer nuevas inversiones y comprar tracto-camiones nuevos, los mismo que les permitiría transportar cargas más grandes de sus clientes aumentando así la calidad del servicios en

✓ = Verificado

2

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO
"DIAZ TRUKS S.A."



tiempo-costos y con esto tener una mejor imagen de la compañía con sus clientes y competencia en el mercado, dando así un salto importante dentro del transporte de carga pesada en la ciudad llegando a convertirse en miembros de la Camara de Transporte Pesado de Chimborazo hasta la actualidad. ✓

MISIÓN:

"DIAZ TRUKS S.A., es una Compañía de Transporte Pesado que tiene como principal propósito transportar la carga de nuestros clientes con los mejores estándares de calidad, con un personal calificado y capacitado, garantizando así la llegada de la misma a su destino final en perfectas condiciones y en el tiempo acordado." ✓

VISIÓN:

"Consolidamos como una compañía líder en el transporte pesado a nivel nacional con unidades modernas, con un personal que cumpla con todos los requisitos emitidos por los entes reguladores del transporte en el país y sobre todo comprometiéndonos a cubrir las necesidades de nuestros clientes en tiempos y costo, logrando así la eficiencia y el reconocimiento a nivel nacional" ✓

VALORES

- ✓ **Responsabilidad:** Cumpliendo nuestro trabajo a cabalidad. Cumpliendo con nuestros estándares de calidad dirigidos a nuestros clientes en el transporte de su carga a los distintos destinos del país. ✓
- ✓ **Solidaridad:** La compañía brinda apoyo moral y económico a sus accionistas en cualquier momento que sea necesario y ayuda al crecimiento de las personas que participan en un determinado proyecto o actividad. ✓
- ✓ **Respeto:** Aceptar la diversidad étnica y cultural, así como las opiniones de los accionistas, a fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos. ✓

✓ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO
"DIAZ TRUKS S.A."



- ✓ **Compromiso:** Identificarse con la compañía y los accionistas a fin de contribuir al crecimiento y posicionamiento de la compañía a nivel provincial y nacional, mediante el trabajo y esfuerzo continuo para apoyar la inclusión y el desarrollo integral del país.
- ✓ **Honestidad:** Actuar con integridad, ética y transparencia, sin ocultar información, ni incurrir en acciones indebidas que afectan la gestión e imagen de la compañía. ✓

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **Excelencia en el Servicio:** Mantener siempre una actitud amable frente a todos nuestros clientes a nivel provincial y nacional, buscando así cubrir de manera oportuna y profesional sus necesidades. ✓
- **Calidad:** Lograr mejorar nuestro servicio de transporte pesado a los distintos destinos del país a través de la gestión efectiva de nuestros procesos de transporte para garantizar la mejora continua de nuestra compañía. ✓
- **Trabajo en Equipo:** Brindar un excelente ambiente laboral a todos los accionistas para que puedan asumir sus responsabilidades dentro de la compañía, las mismas que garanticen el logro de los objetivos institucionales. ✓
- **Compromiso:** Aceptar el trabajo que se nos designe con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, garantizando brindar el mayor de nuestros esfuerzos en la prestación del servicio de transporte con un alto estándar de calidad que complazca y supere la perspectiva de nuestros usuarios. ✓

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Satisfacer con eficiencia y eficacia el transporte de carga de nuestros clientes, dándole confianza de que contamos con personal experimentado, capacitado y responsable dentro de la compañía para garantizar así que su carga estará en su punto de entrega en las mejores condiciones posibles, respetando siempre los tiempos y costos acordados. ✓

✓ = verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO
"DIAZ TRUKS S.A."



OBJETIVO ESPECIFICO

- Consolidar la imagen de nuestra compañía a nivel provincial y nacional.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con los mejores costos y tiempos del mercado.
- Ser líderes nacionales en la prestación del servicio de transporte pesado.
- Ampliar la capacidad operativa de nuestra compañía, renovando periódicamente la flota vehicular. ✓

BASE LEGAL

La empresa DIAZ TRUKS S.A., se rige a la siguiente normativa: ✓

- Constitución de la República del Ecuador ✓
- Código de Trabajo ✓
- Ley de Régimen Tributario Interno ✓
- Ley de la superintendencia de Compañías ✓
- Servicio de Rentas Internas. ✓
- Normativa vigente de la Agencia Nacional de Transito. ✓

TRUCKS S.A.

✓ = verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
7/26

RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

SRI
...le hace bien el país

NUMERO RUC: 0691737608001
RAZON SOCIAL: DIAZ TRUKS S A
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: DIAZ ESCUDERO HUGO VINICIO
CONTADOR: AYALA RIVERA NELLY IMELDA **AGENTE DE RETENCIÓN:** SI

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 20/11/2012 **FEC. CONSTITUCION:** 02/10/2012
FEC. INSCRIPCION: 20/11/2012 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 08/10/2020

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
TODAS LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, INCLUIDO EN

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: GUANO Parroquia: GUANO Barrio: SANTA TERESITA Calle: GARCIA MORENO Número: 938 Referencia ubicación: A CUATRO CUADRAS DE LA IGLESIA, CASA DE UN PISO COLOR HABANO Celular: 0994957192 Email: diaztrucks@hotmail.es Telefono Domicilio: 032900097

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE IVA
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales: para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.

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

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: EFLC010808 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA **Fecha y hora:** 08/10/2020 09:47:23



Página 1 de 2

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
8/26

 **REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES** **SOCIEDADES** 


NUMERO RUC: 0691737608001
RAZON SOCIAL: DIAZ TRUKS S A

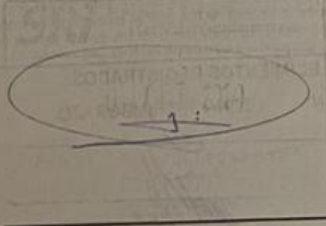
ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 20/11/2012
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:
		FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
TODAS LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, INCLUIDO EN CAMIONETAS DE: TRONCOS, GANADO, TRANSPORTE REFRIGERADO, CARGA PESADA, CARGA A GRANEL, INCLUIDO EL TRANSPORTE EN CAMIONES CISTERNA, AUTOMÓVILES, DESPERDICIOS Y MATERIALES DE DESECHO, SIN RECOGIDA NI ELIMINACIÓN.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: GUANO Parroquia: GUANO Barrio: SANTA TERESITA Calle: GARCIA MORENO Número: 938
Referencia: A CUATRO CUADRAS DE LA IGLESIA, CASA DE UN PISO COLOR HABANO Celular: 0994957192 Email: diaztrucks@hotmail.es Telefono Domicilio: 032900097 Email principal: diaztrucks@hotmail.es


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: EFLC010808 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA **Fecha y hora:** 08/10/2020 09:47:23

Página 2 de 2

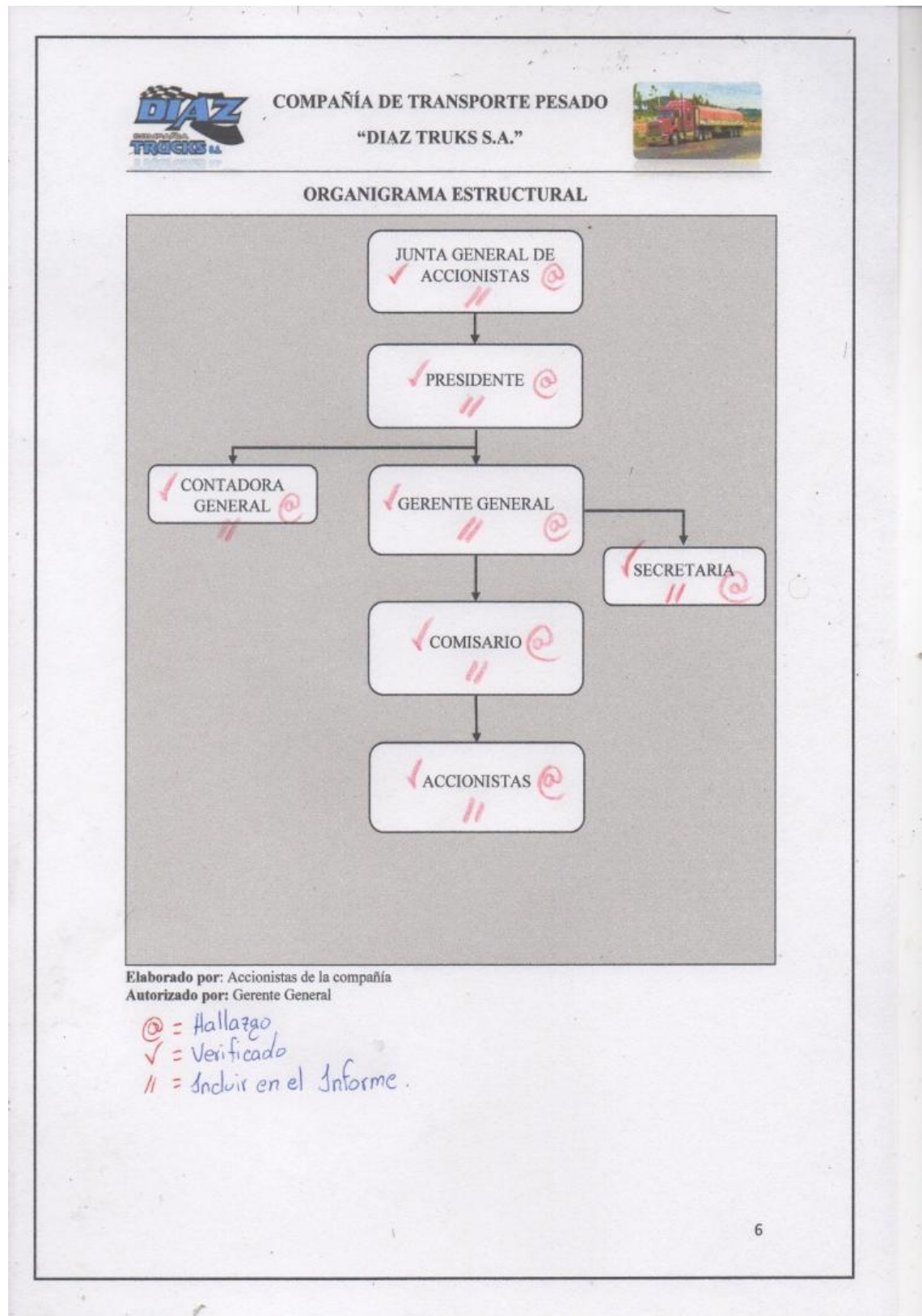
Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
9/26

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL:



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
10/26

LISTA DE ACCIONISTAS

IDENTIFICACIÓN		NOMBRE	NACIONALIDAD	VALOR
0602318887	BONIFAS MIRANDA SEGUNDO EUGENIO	✓	ECUADOR	40.0000
0601484983	CHACHA ARMAS FLAVIO RODRIGO	✓	ECUADOR	40.0000
0603445693	DIA Z ORTEGA HUGO EDUARDO	✓	ECUADOR	40.0000
0601778184	DIAZ ESCUDERO FAUSTO EDUARDO	✓	ECUADOR	180.0000
0603177502	DIAZ ESCUDERO HUGO VINICIO	✓	ECUADOR	600.0000
0604272138	DIAZ ESCUDERO JUAN GABRIEL	✓	ECUADOR	40.0000
0600515637	DIAZ NOBOA VICTOR HUGO	✓	ECUADOR	40.0000
1600411530	GRANIZO GRANIZO RITTA ORFA	✓	ECUADOR	40.0000
0603156613	GUERRERO GUATO LUIS ENRIQUE	✓	ECUADOR	80.0000
1803799020	LESCANO VELASCO GENDRY HUMBERTO	✓	ECUADOR	40.0000
0601359623	MIRANDA CAJAMARCA HOLGER HIBAN	✓	ECUADOR	80.0000
1902544146	PEREZ GAVILANEZ ITALO RICARDO	✓	ECUADOR	40.0000
0601890882	SALTOS ALVARADO VICTOR MANUEL	✓	ECUADOR	40.0000
0604121830	ZABALA VILLA CAROLINA ELIZABETH	✓	ECUADOR	40.0000
1801943745	ZUÑIGA LOPEZ ABELARDO JHONNY	✓	ECUADOR	40.0000

✓ = verificado

EL REPRESENTANTE LEGAL DECLARA SE RESPONSABILIZA POR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN EL PRESENTE FORMULARIO EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ART. 20 Y 23 DE LA LEY DE COMPAÑÍAS.

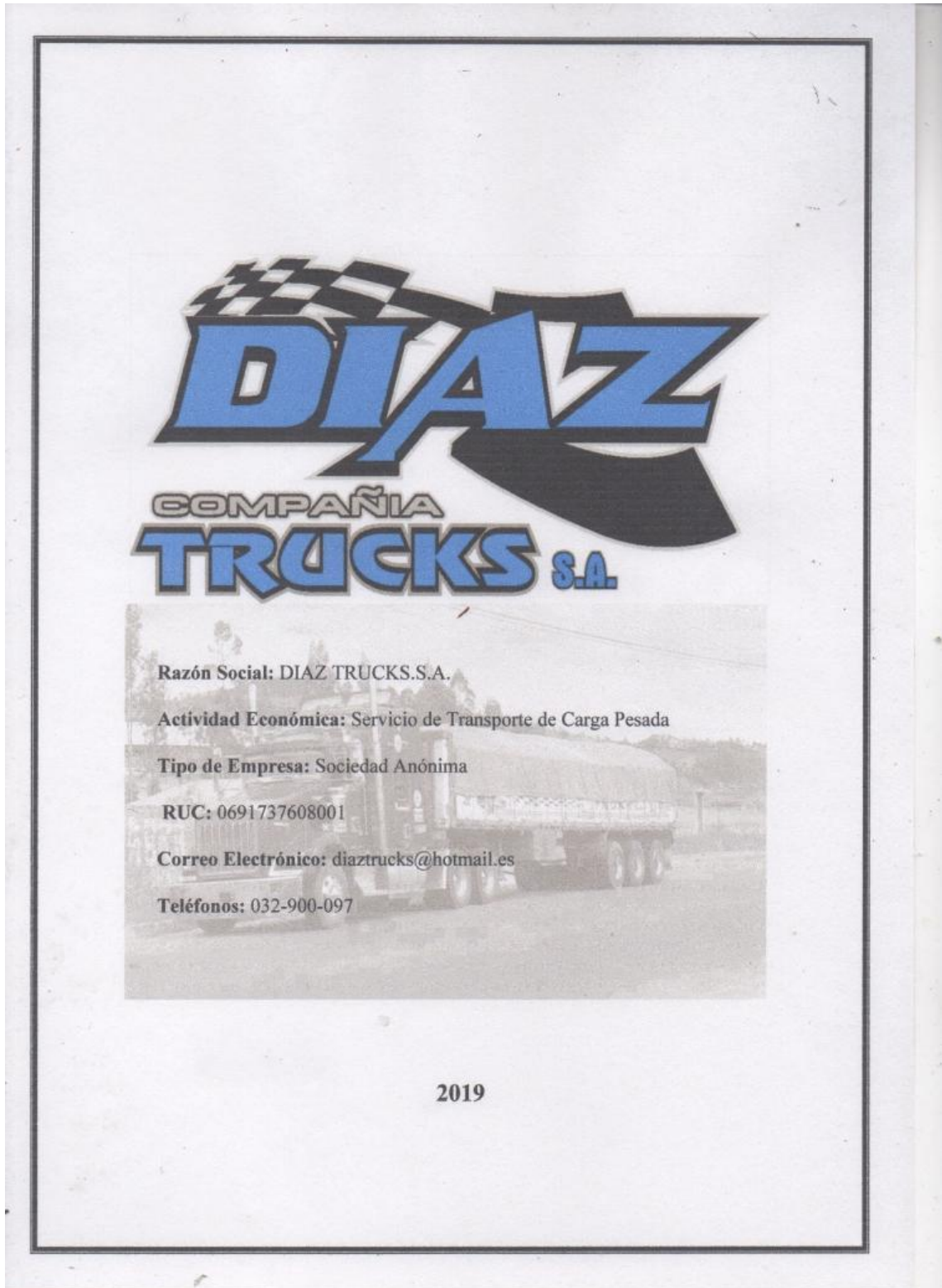
Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
11/26

MANUAL DE PROCESOS



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
12/26



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO



FECHA DE ELABORACIÓN: 20 DE MAYO DEL 2019

FECHA DE APROBACIÓN: 03 DE JUNIO DEL 2019

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
“TRANSPORTE PESADO”**

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
13/26

 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO 1/13

DIAZ
COMPAÑIA
TRUCKS S.A.

HOJA DE APROBACIÓN

FECHA DE ELABORACIÓN: 20 DE MAYO DEL 2019	✓
FECHA DE APROBACIÓN: 03 DE JUNIO DEL 2019	✓

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
“TRANSPORTE PESADO”**


Elaborado y Autorizado
Ing. Vincio Diaz
Gerente General de DIAZ TRUCKS S.A.

✓ = verificado.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO**



CONTENIDO

- 1.- APROBACIÓN TÉCNICA Y REGISTRO DEL MANUAL ✓
- 2.- INTRODUCCIÓN ✓
- 3.- OBJETIVOS DEL MANUAL Y ALCANCE ✓
- 4.- MARCO LEGAL ✓
- 5.- PROCEDIMIENTOS ✓
 - Planificación de la prestación del servicio de transporte para el cliente ✓
 - Proceso de ejecución del servicio de transporte para el cliente ✓
 - Cierre de la prestación del servicio de transporte al cliente ✓
- 6.- DIAGRAMAS DE FLUJOS ✓
 - Planificación de la prestación del servicio de transporte para el cliente ✓
 - Proceso de ejecución del servicio de transporte para el cliente ✓
 - Cierre de la prestación del servicio de transporte al cliente ✓
- 7.- SIMBOLOGÍA ✓

✓ = verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
15/26



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

2/13 ✓

INTRODUCCIÓN

Uno de los propósitos fundamnetales para la creacion de este manual de procedimientos es establecer los lineamientos necesarios de cada una de las actividades y funciones que se efectuan dentro de la compañía DIAZ TRUKS S.A., y que serviran en el futuro para el mejoramiento de estas funciones y actividades mediante la revisión y constante actualización de los sistemas, estructura y los procedimientos ejecutados. ✓

Por otro lado se ha estabecido este manual de procedimientos con el fin de contar con un registro actualizado de los procedimientos que se ejecutan en esta compañía de transporte pesado, los mismos que permitan alcanzar los objetivos establecidos y contribuir al mejoramiento continuo de la compañía en el desarrollo de todas sus funciones y actividades. ✓

Cabe recalcar que este manual de procediemientos se debera revisar y actualizar anualmente con respecto a la fecha de autorización, o bien, cada ves que exista una modificación o cambio en el organigrama estructural autorizado por el gerente general de la compañía. ✓

✓=verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
16/26



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

3/13

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCESOS

Servir de guía para toda la compañía de transporte pesado DIAZ TRUKS S.A., al contener todos los procedimientos que se deben realizar al momento de la prestación del servicio de transporte pesado a los clientes y todos los lineamientos bajo los cuales deben proceder para mejorar así el cumplimiento de todas las funciones y actividades que se desarrollan en la compañía. ✓

ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESOS

Ser una Compañía de Transporte Pesado reconocida a nivel Provincial y Nacional, teniendo como propósito transportar la carga de nuestros clientes con los mejores estándares de calidad, con un personal calificado y capacitado, garantizando así la llegada de la misma a su destino final en perfectas condiciones y en el tiempo estimado. ✓

El presente manual de procedimientos para la prestación del servicio de transporte creado para la compañía DIAZ TRUKS S.A. será para el cumplimiento de todo su personal y sus accionistas que realicen funciones dentro de ella y otras relacionadas con las actividades definidas en los procesos que se describirán en el manual. ✓

✓ = verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
17/26



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

4/13

BASE LEGAL

La empresa DIAZ TRUKS S.A., se rige a la siguiente normativa:

- Constitución de la República del Ecuador ✓
- Código de Trabajo ✓ \
- Ley de Régimen Tributario Interno ✓
- Ley de la superintendencia de Compañías ✓
- Servicio de Rentas Internas. ✓
- Normativa vigente de la Agencia Nacional de Transito. ✓

DIAZ
COMPAÑIA
TRUCKS S.A.

✓ = verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
18/26



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

5/13

**PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
PARA EL CLIENTE**

Actores del Proceso:

Secretaría, Gerente y Accionista.

Cliente

Herramientas:

Check list de la disponibilidad de las unidades vehiculares.

Documentos:

Solicitud para la prestación del servicio de transporte

Hoja de información del cliente.

Hoja de información del chofer / dueño de la unidad vehicular.

Objetivo:

Atender y planificar todas las solicitudes de los clientes que requieren la prestación de nuestros servicios de transporte pesado.

Descripción del proceso:

Nº	ACTIVIDAD	TIEM/ MIN	RESPONSABLE
1	Se acerca a las instalaciones de la compañía y solicita el servicio de transporte de carga.	15	Cliente
2	Recepción de las solicitudes para su atención	20	Secretaría
3	Coordinación con el cliente del tipo de servicio que requiere.	30	Gerente
4	Verificación de la disponibilidad de las unidades vehiculares.	20	Gerente
5	Se cubre la Demanda	15	Gerente
6	Selección de la unidad vehicular	25	Gerente
8	Se proporciona los datos de la unidad, nombre de chofer y nombre del accionista.	30	Gerente
9	Coordina disponibilidad de unidades según tipo de servicio solicitado	20	Accionista
10	Confirma disponibilidad de unidades y envía datos de la unidad	30	Accionista

Realizado por: **J.E.B.D.** Fecha: **26/02/2021**

Revisado por: **L.G.M.C.** Fecha: **26/02/2021**



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
19/26



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

6/13

11	Envía datos de la unidad, nombre de chofer o accionista.	15	Gerente
12	Recibe y envía información del servicio, origen, destino, contacto, horarios.	20	Cliente
13	Planifica rutas y unidades por cada servicio solicitado según clientes.	60	Gerente
TOTAL		300 min	



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
20/26



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

7/13

**PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA EL
CLIENTE**

Actores del Proceso:

Secretaría, Chofer/Accionistas y Gerente.

Cliente

Herramientas:

Check list de la carga que se transportara.

Documentos:

Orden de salida.

Guía de remisión

Hoja de Ruta

Objetivo:

Ejecutar de forma eficiente y eficaz el servicio de transporte que contratan nuestros clientes para así satisfacer sus necesidades.

Descripción del proceso:

N°	ACTIVIDAD	TIEM/ MIN	RESPONSABLE
1	Indica al personal especificaciones y términos del servicio	25	Secretaría
2	Realiza la documentación necesaria para el transporte de la carga – emite orden de salida	30	Secretaría
3	Se registra con seguridad/ persona encargada en el punto que recoge la carga.	15	Chofer/Accionista
4	Estiba la carga y confirma cantidad según documentación	60	Chofer
5	Realiza documentos de transporte (guías de remisión y hojas de ruta)	30	Chofer
6	Entrega de la carga en el o los puntos de destino (descarga)	480	Chofer
7	Seguimiento y monitoreo de las unidades de transportes – GPS	480	Gerente

Realizado por: **J.E.B.D.** Fecha: **26/02/2021**

Revisado por: **L.G.M.C.** Fecha: **26/02/2021**



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
21/26



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

8/13

8	Se cumplió con el servicio contratado	20	Gerente
9	Confirmación de servicios ejecutados	30	Secretaría
10	Proceso de devolución	60	Cliente
TOTAL		1.230	



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

SRI
22/26



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

9/13

CIERRE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AL CLIENTE

Actores del Proceso:

Gerente y Contadora
Cliente

Herramientas:

Check list de las cargas entregadas

Documentos:

Facturas
Retenciones.

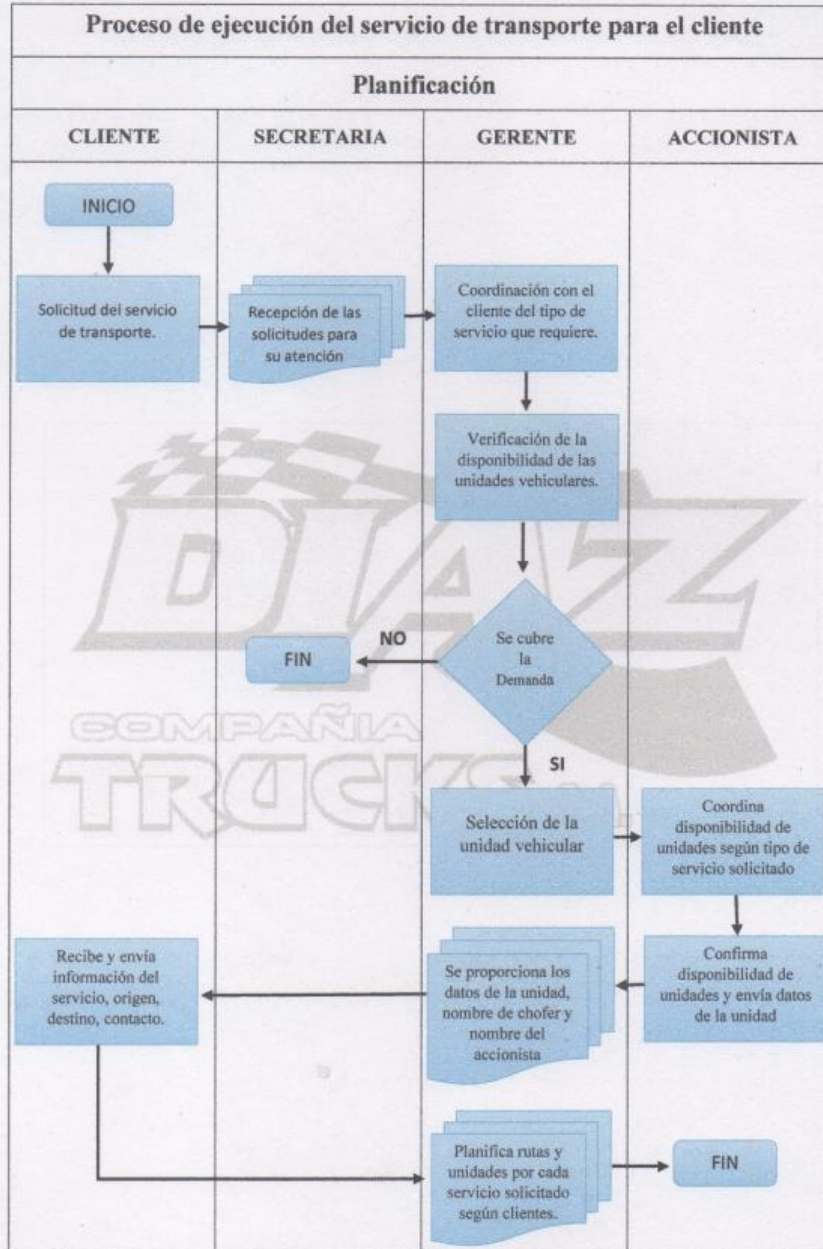
Objetivo:

Realizar de forma oportuna el registro y cobro de los servicios de transporte realizados a nuestros clientes para garantizar la confiabilidad de las finanzas de nuestra compañía al final de cada periodo contable.

Descripción del proceso:

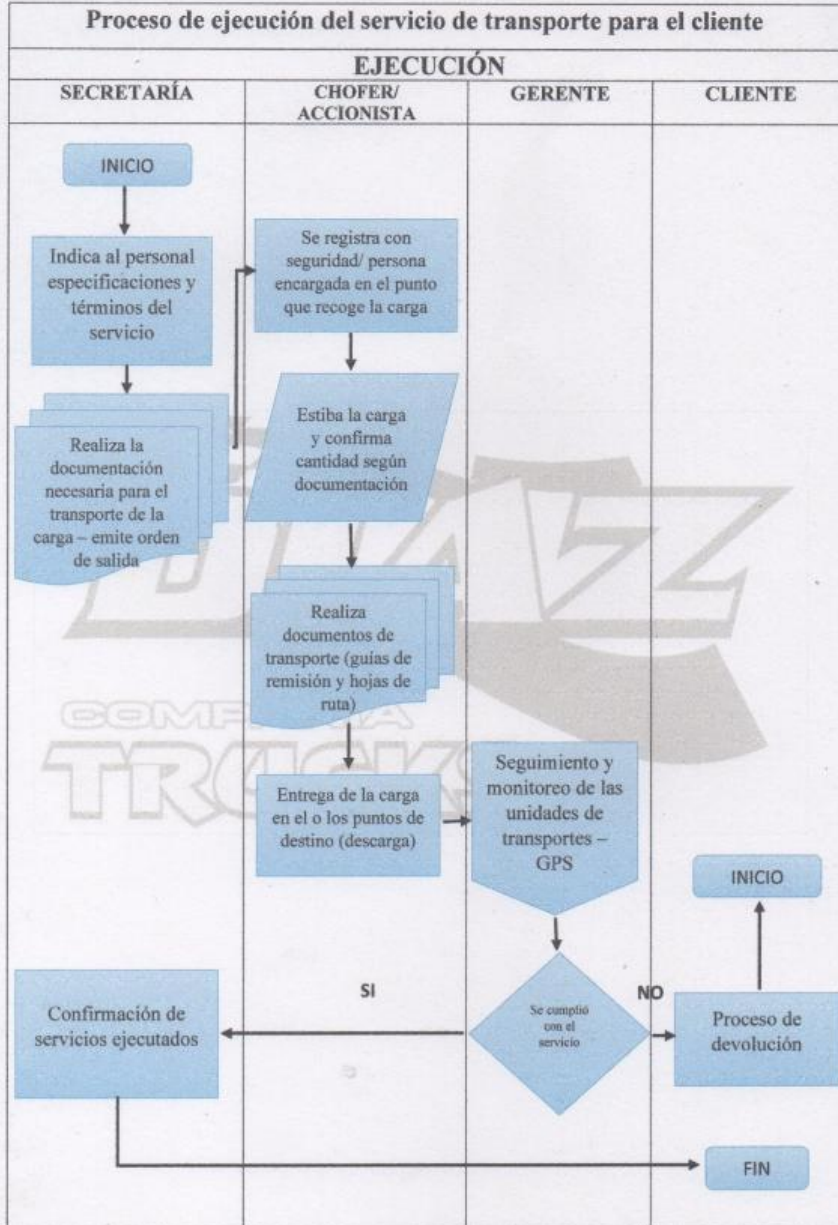
Nº	ACTIVIDAD	TIEM/ MIN	RESPONSABLE
1	Revisión de los documentos de las cargas entregadas	60	Gerente
2	Facturación del servicio al cliente	25	Contadora
3	Entrega de facturas físicas/digital al cliente	15	Contadora
4	Cobro del servicio	15	Gerente
5	Pago del servicio realizado según acuerdos y cotizaciones	20	Cliente
6	Entrega de facturas a contador	15	Gerente
TOTAL		150	

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021

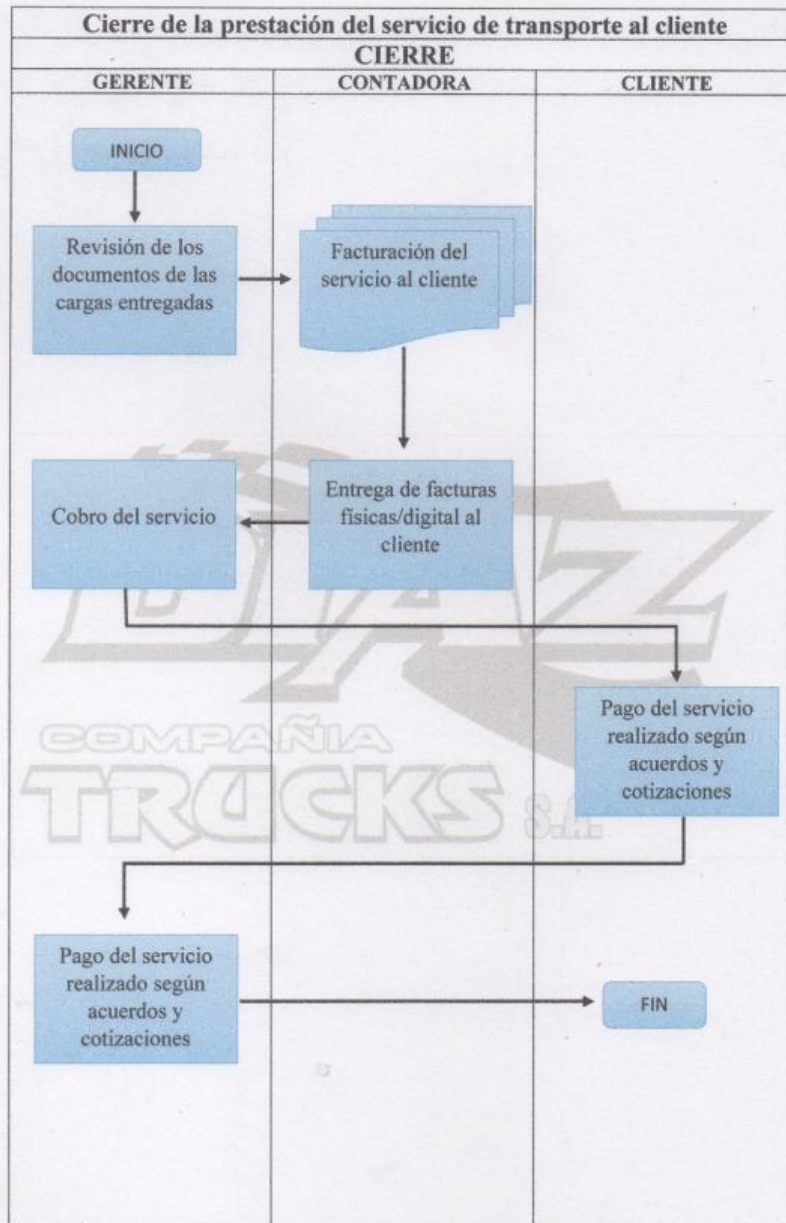


Realizado por: **J.E.B.D.** Fecha: **26/02/2021**

Revisado por: **L.G.M.C.** Fecha: **26/02/2021**

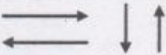
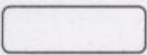
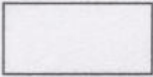
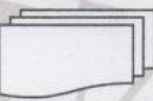

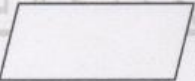



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021

SIMBOLOGÍA

NOMBRE	SIMBOLO	DETALLE
Líneas de flujo		Muestra el sentido y dirección del flujo de procesos y conecta los símbolos existentes.
Inicio/ Final		Información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado final de un proceso.
Operación		Representa una etapa del proceso, identifica el nombre del proceso y el nombre de quien la ejecuta dentro del cuadro.
Documentos		Simboliza los documentos que se deben registrar dentro del proceso que se están desarrollando.
Decisión		Representa el punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se debe escribir dentro de la figura y dos flechas marcaran la dirección en función de la respuesta real (SI O NO).
Actividad		Simboliza la ejecución de una actividad específica dentro del proceso que se está detallando.
Monitoreo		Representa el monitoreo que se realiza a una actividad en concreto que se desarrolla dentro del proceso

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE ACTIVIDADES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

NIA
1/1

Guano, 26 de febrero del 2021

Ing. Vinicio Díaz

GERENTE GENERAL DE DIAZ TRUKS S.A.

Presente.

De mi consideración:

Deseándole éxitos en sus funciones, en cumplimiento con el contrato suscrito con la Compañía DIAZ TRUKS S.A., notifico a usted que desde el día 26 de febrero del 2021, se da inicio al proceso de auditoría operacional del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, a la compañía que se encuentra bajo representación legal de su persona con el propósito de que se sirva la colaboración del personal de la compañía, así como de la documentación que se crea necesaria y de igual manera solicito muy comedidamente se informe al personal de la institución del proceso que se llevará a cabo en la entidad, de tal manera que la auditora pueda realizar su trabajo sin inconvenientes.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por los señores: Luis Merino como Director de Tesis, Ing. Cesar Villa como Miembro de Tesis y José Bonilla como Auditor de Tesis; por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Por la atención al presente anticipo mis más sinceros agradecimientos,

Atentamente,

José Enrique Bonilla Díaz
Autor de la Tesis

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	26/02/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MP
1/5

Entidad: Compañía DIAZ TRUKS S.A.	
Alcance: Auditoría Operacional	
Elaborado por: J.E.B.D.	Fecha: 01/03/2021
Revisado por: L.G.M.C	Fecha: 01/03/2021

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Compañía de Transporte Pesado DIAZ TRUKS S.A., es una empresa familiar dedicada a la prestación de servicios de transporte pesado con los mejores estándares de calidad a nivel provincial y nacional, su historia comienza hace aproximadamente 8 años, específicamente a finales del año 2012, por la visión de un grupo de hermanos (Eduardo Díaz, Vinicio Diaz, Marco Diaz, Juan Diaz,) y sus amigos emprendedores que buscaban cumplir con su sueño de tener su propia compañía de transporte pesado, sueño que venía desde su padre Víctor Hugo Díaz Noboa ya que gracias a su influencia heredaron la pasión por los camiones y sobre todo por el transporte pesado, todos ellos decidieron iniciar esta sociedad que cumpla con todas las disposiciones legales emitidas por las entidades reguladoras del transporte en el País para empezar así a brindar el servicio de transporte.

Siendo a inicios del año 2012, Eduardo Díaz, Vinicio Diaz, Marco Diaz, Juan Diaz y sus amigos, iniciaron una pequeña sociedad siendo sus primeras reuniones en la casa de sus padres, del señor Víctor Hugo Díaz Noboa y de la señora María del Carmen Escudero Betancourt, donde se solían poner de acuerdo y empezaban a tomar las decisiones principales para constituir su compañía de transporte pesado ya que con ello podían iniciar inmediatamente a ofrecer los servicios de transporte en el cantón Guano y Riobamba sin tener ningún tipo de inconveniente con las instituciones reguladoras del transporte en el país, luego ya con el paso de los meses su pequeño emprendimiento fue tomando forma y después de cumplir con todos los requisitos que determina la ley de compañías como es la realización del acta de constitución y su registró respectivo la compañía tomo forma llamándose DIAZ TRUKS S.A., es con esto que la compañía inicia sus actividades y rápidamente por el esfuerzo y perseverancia de sus accionistas, esta compañía comenzó a darse a conocer en el cantón Guano y Riobamba ganándose la confianza y respeto de todos sus clientes, posteriormente a nivel provincial y nacional, especialmente por la atención que se brindan a los clientes y la forma en que transporta los productos y artículos de una ciudad a otra. Al ya constituirse adquirieron un local propio que serviría para que funcione la oficina principal de la empresa, en la misma que se realizarían las reuniones periódicas, eventos sociales y esencialmente para que los clientes tengan un espacio físico donde solicitar los servicios de esta compañía.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	01/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	01/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MP
1/5

Al constituirse la compañía Eduardo Díaz, Vinicio Diaz, Marco Diaz, Juan Diaz y sus amigos, solo contaban con camiones que ya tenían algunos años de antigüedad para transportar la carga de sus clientes a los distintos destinos del país, pero con el paso de los años, con la demanda de clientes en aumento y sobre todo con el esfuerzo, trabajo y dedicación decidieron realizar una importante inversión y modernizaron sus unidades para ofrecer las mejores condiciones en la prestación del servicio a sus clientes.

En el año 2015, ya siendo una compañía consolidada y conocida en todo el ámbito local y nacional por la calidad de sus servicios, la atención a sus clientes y por dar la oportunidad de trabajo a sus amigos y familiares durante todo este tiempo, sus fundadores en una reunión periódica que habitualmente la realizaban en sus oficinas ven la necesidad de mejorar su flota vehicular y cada socio fundador junto con sus familias deciden hacer nuevas inversiones y comprar tracto-camiones nuevos, los mismo que les permitiría transportar cargas más grandes de sus clientes aumentando así la calidad del servicios en tiempo-costos y con esto tener una mejor imagen de la compañía con sus clientes y competencia en el mercado, dando así un salto importante dentro del transporte de carga pesada en la ciudad llegando a convertirse en miembros de la Camara de Transporte Pesado de Chimborazo hasta la actualidad.

REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

El Sr. José Enrique Bonilla Díaz, dirige un oficio con fecha de 22 de febrero del 2021, presentando su propuesta de trabajo para la ejecución de una auditoría operacional a DIAZ TRUKS S.A., del cantón Guano, provincia de Chimborazo, período 2019, al Ing. Hugo Vinicio Díaz Escudero. Este trabajo de investigación se ejecutará conforme al contrato de auditoría firmado el día 23 de febrero del 2021 entre las partes interesadas, para que el Sr. José Enrique Bonilla Díaz, pueda dar cumplimiento al requisito fundamental para la obtención de su título profesional.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	01/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	01/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MP
2/5

TIEMPO ESTIMADO

Reciba la Orden de trabajo	24/02/2021
Notificación de inicio de la auditoría	26/02/2021
Memorándum de Planificación	01/03/2021
Programa específico de auditoría	03/03/2021
Ejecución de auditoría operacional	05/03/2021
Notificación de lectura de informe	05/05/2021
Informe final de auditoría	10/05/2021
Carta de aceptación del informe de auditoría	19/05/2021

EQUIPO DE AUDITORÍA

NOMBRE	CARGO
Ing. Luis Merino	Supervisor
Ing. Cesar Villa	Jefe de Equipo
José Bonilla	Auditor

TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN

FASE	TIEMPO
Fase I: Conocimiento Preliminar	15
Fase II: Planificación	15
Fase III: Ejecución	30
Fase III: Redacción del informe	15
Fase IV: Comunicación de Resultados	15

RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

FINANCIEROS

Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. Total
20	Pasajes Riobamba-Guano; Guano-Riobamba	\$ 0,30	\$ 6,00
600	Impresiones blanco/negro	\$ 0,10	\$ 60,00
200	Impresiones a Color	\$ 0,25	\$ 50,00
3	CD'S	\$ 0,50	\$ 1,50
1	Flash Memory	\$ 8,00	\$ 8,00
TOTAL		\$ 9,15	\$ 125,50

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	01/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	01/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MP
4/5

MATERIALES

Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. Total
4	Resma de Papel	\$ 3,75	\$ 15,00
2	Lápices	\$ 0,55	\$ 1,10
2	Lápices Bicolor	\$ 0,75	\$ 1,50
2	Borrador	\$ 0,35	\$ 0,70
1	Grapadora	\$ 1,50	\$ 1,50
1	Perforadora	\$ 2,50	\$ 2,50
1	Computadora	\$ 700,00	\$700,00
1	Calculadora	\$ 15,00	\$ 15,00
2	Archivadores	\$ 3,00	\$ 6,00
TOTAL		\$ 727,40	\$ 743,30

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Información General de la entidad

Misión

“DIAZ TRUKS S.A., es una Compañía de Transporte Pesado que tiene como principal propósito transportar la carga de nuestros clientes con los mejores estándares de calidad, con un personal calificado y capacitado, garantizando así la llegada de la misma a su destino final en perfectas condiciones y en el tiempo acordado.”

VISIÓN:

“Consolidarnos como una compañía líder en el transporte pesado a nivel nacional con unidades modernas, con un personal que cumpla con todos los requisitos emitidos por los entes reguladores del transporte en el país y sobre todo comprometiéndonos a cubrir las necesidades de nuestros clientes en tiempos y costo, logrando así la eficiencia y el reconocimiento a nivel nacional”

VALORES

- ✓ **Responsabilidad:** Cumpliendo nuestro trabajo a cabalidad. Cumpliendo con nuestros estándares de calidad dirigidos a nuestros clientes en el transporte de su carga a los distintos destinos del país.
- ✓ **Solidaridad:** La compañía brinda apoyo moral y económico a sus accionistas en cualquier momento que sea necesario y ayuda al crecimiento de las personas que participan en un determinado proyecto o actividad.
- ✓ **Respeto:** Aceptar la diversidad étnica y cultural, así como las opiniones de los accionistas, a fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	01/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	01/03/2021

- ✓ **Compromiso:** Identificarse con la compañía y los accionistas a fin de contribuir al crecimiento y posicionamiento de la compañía a nivel provincial y nacional, mediante el trabajo y esfuerzo continuo para apoyar la inclusión y el desarrollo integral del país.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

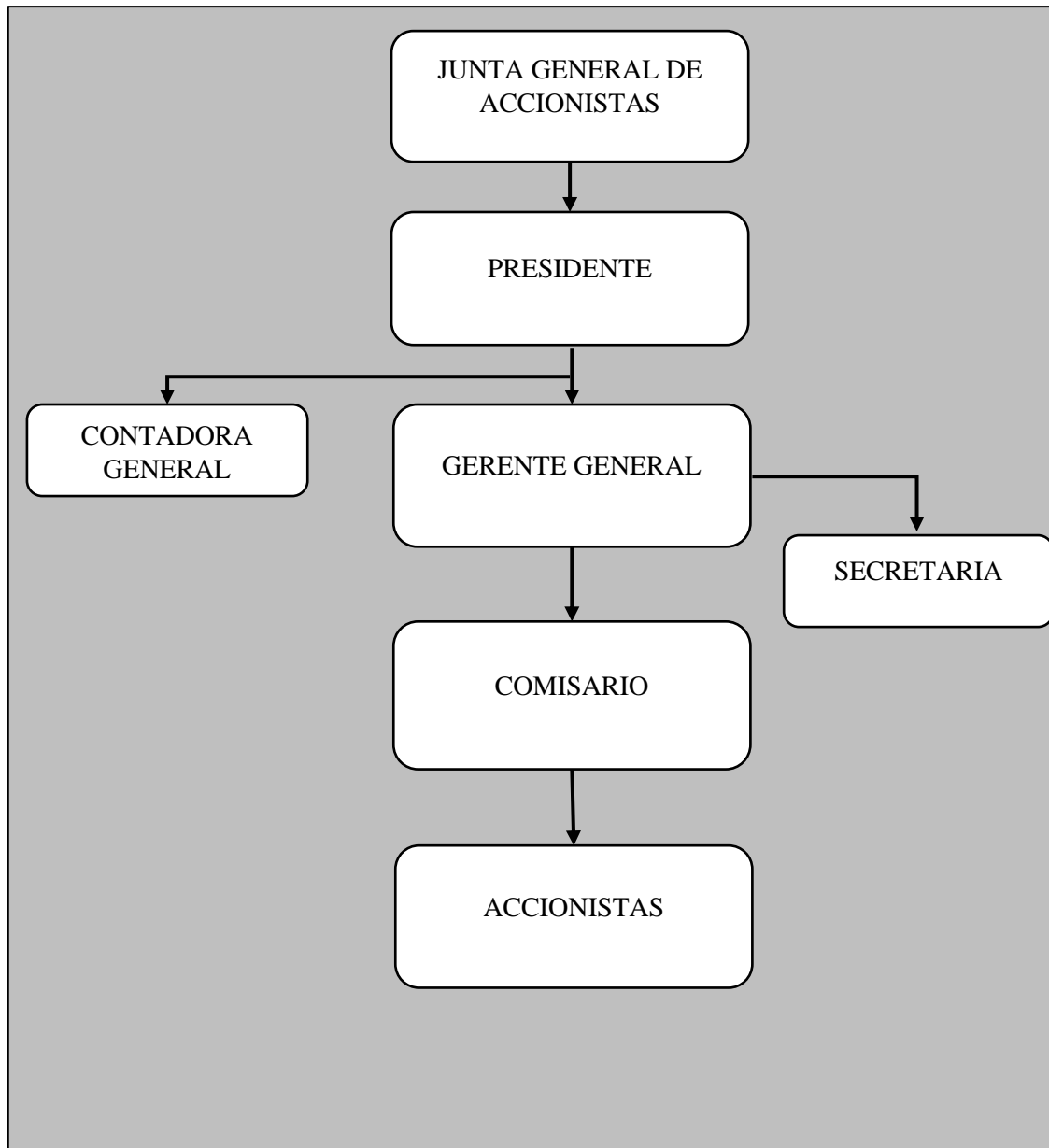


Figura 3-3: Organigrama Estructural " Diaz Truks S.A."

Elaborado por: Enrique Bonilla

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	01/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	01/03/2021

OBJETIVO GENERAL:

Realizar una Auditoría Operacional a DIAZ TRUKS S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, a través de la implementación de las técnicas y procedimientos de auditoría, para mejorar la eficiencia, eficacia de los procesos administrativos, financieros y económicos de la compañía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar el control interno dentro de compañía mediante la aplicación de cuestionarios, para conocer el nivel de confianza y riesgo de los procesos administrativos, financieros y económicos.
- Analizar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y económicos efectuada por la compañía, a través de la aplicación de indicadores para identificar los puntos críticos que afectan a la misma.
- Presentar el informe de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a la administración de la compañía a tomar mejores decisiones y con ello poder cumplir con sus objetivos a corto y largo plazo.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

El alcance del presente trabajo de investigación es la evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y económicos de la compañía, en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Ing. Luis Merino
SUPERVISOR

Ing. Cesar Villa
JEFE DE EQUIPO

José Bonilla
AUDITOR

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	02/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	02/03/2021

3.2.2. Archivo Corriente



ENTIDAD	DIAZ TRUKS S.A.
NATURALEZA	Auditoría Operacional
PERÍODO	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
REGIÓN	Sierra
PROVINCIA	Chimborazo
CANTÓN	Guano
DIRECCIÓN	Calle García Moreno, casa N ° 938 “Barrio Santa Teresita”

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	02/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	02/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

AUDITORIA OPERACIONAL A LA COMPAÑÍA DÍAZ TRUKS S.A., DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.

3.2.2.1. FASE I: Planificación Específica

ENTIDAD: Compañía DÍAZ TRUKS S.A.

DIRECCIÓN: Calle García Moreno, casa N° 938 “Barrio Santa Teresita” Guano - Ecuador

NATURALEZA: Auditoría Operacional

PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019

FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	02/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	02/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
PROGRAMA DE AUDITORÍA-PLANIFICACIÓN
ESPECIFICA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

PAG-
PE
1/2

**PROGRAMA DE AUDITORÍA OPERACIONAL FASE I - B: PLANIFICACIÓN
ESPECÍFICA**

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar el control interno en la compañía DIAZ TRUKS S.A., a través de la aplicación de cuestionarios de control interno y matrices de evaluación para determinar el nivel de riesgo y confianza en las actividades examinadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar cada uno de los componentes y subcomponentes del control interno a través de la aplicación del COSO III con cada uno de sus 17 principios para conocer su nivel de confianza y riesgo
- Elaborar el informe de control interno en el que se plasmen las deficiencias encontradas en la aplicación del COSO III, para que se tomen las medidas correctivas necesarias por parte de la administración.

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elabore Cuestionarios de Control Interno COSO III para: 1. Ambiente de Control <ul style="list-style-type: none">• Integridad y Valores éticos• Independencia de la dirección y ejerce la supervisión• Estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad.• Competencia Profesional• Responsabilidad a nivel de control interno. 2. Evaluación de Riesgo. <ul style="list-style-type: none">• Definición de Objetivos.• Identificación y Análisis de Riesgos.	CCI	J.E.B.D.	05/03/2021

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
PROGRAMA DE AUDITORÍA-PLANIFICACIÓN
ESPECIFICA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

PAG-
PE
1/2

	<ul style="list-style-type: none"> • Probabilidad de fraudes al evaluar los riesgos. • Evaluación de los riesgos. <p>3. Actividades de Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de actividades de control. • Actividades de control sobre la tecnología • Políticas y Procedimientos. <p>4. Información y Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información • Comunicación • Comunicación de los grupos de interés externos. <p>5. Supervisión y Monitoreo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Supervisión. • Determinación de Deficiencias 			
2	Elabore Matriz Resumen por subcomponentes.	MRSC	J.E.B.D.	15/03/2021
3	Elabore Matriz Resumen por componentes. <ul style="list-style-type: none"> 1. Ambiente de Control 2. Evaluación de Riesgo. 3. Actividades de Control 4. Información y Comunicación 5. Supervisión y Monitoreo. 	MRC	J.E.B.D.	15/03/2021
2	Elabore el Informe de Control Interno.	ICI	J.E.B.D.	17/03/2021

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ECCI
1/1

ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Los cuestionarios aplicados sobre los componentes del control interno permitirán obtener opiniones sobre los aspectos importantes de la Unidad, para lo cual se toma como referencia la siguiente escala de calificación presentada por la Contraloría General del Estado:

ESCALA	CALIFICACIÓN
0-2 Insuficiente	Inaceptable
3-4 Inferior a lo normal	Deficiente
5-6 Normal	Satisfactorio
7-8 Superior a lo normal	Muy bueno
9-10 Óptimo	Excelente

De acuerdo con la Contraloría General del Estado, la fórmula para realizar el cálculo del nivel de riesgo y confianza será:

Nivel de confianza y de riesgo

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

Dónde:

CP= calificación porcentual

CT= calificación total

PT= ponderación total

Nivel de riesgo

El nivel de riesgo se determinará a través de la diferencia del 100% menos la calificación porcentual

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
1/34

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS					
N.º	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La compañía DIAZ TRUKS S.A., cuenta con un código de ética que permita un comportamiento adecuado de los accionistas?		x	10	4	D1: La compañía no cuenta con un código de ética aprobado y socializado con los accionistas
2	¿La compañía cuenta con valores empresariales debidamente socializados con los accionistas?	X		10	8	
3	¿Los valores de la compañía están dirigidos al mejoramiento continuo de la compañía?	X		10	6	
4	¿La administración promueve los valores dentro y fuera de la compañía, siendo así un ejemplo para los demás accionistas?	X		10	10	
5	¿Existe sanciones para los accionistas que incumplan con el código de ética?		x	10	4	D1.1: La compañía al no contar con un código de ética, no ha podido implementar sanciones.
TOTAL		Σ 3	Σ 2	Σ 50	Σ 32	√

Σ = Totalizado
 √ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021

Verificación del nivel de riesgo y confianza

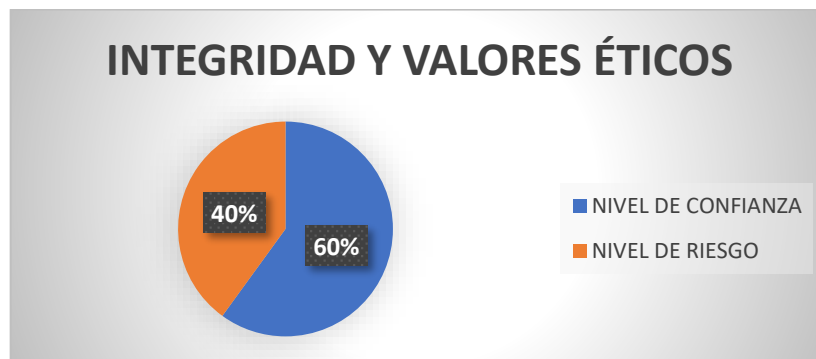
COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

NIVEL DE CONFIANZA
$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/C = \frac{3}{5} = 0,60 * 100 = 60\%$

NIVEL DE RIESGO
$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/R = \frac{2}{5} = 0,40 * 100 = 40\%$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía DIAZ TRUKS S.A, con respecto al subcomponente Integridad y valores éticos se observa un nivel de confianza moderado de 60,00% lo que se evidencia que la entidad mantiene valores y principios que la administración ha sabido llegar con su ejemplo hacia todos los accionistas. De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 40% evidenciando así que la entidad no cuenta con un código de ética que impulse el mejoramiento continuo en el desempeño de las actividades, además de no contar con sanciones para quienes no cumpla con lo estipulado en los reglamentos de la compañía.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
3/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE	INDEPENDENCIA DE LA DIRECCIÓN Y EJERCE LA SUPERVISIÓN					
Nº	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿El nivel administrativo consta dentro del organigrama estructural de la compañía?	X		10	8	
2	¿La compañía ha establecido políticas, que ayuden a controlar los procesos administrativos, económicos y financieros?		x	10	4	D2: No existe políticas que permitan tener un control adecuado de la gestión administrativa
3	¿La administración motiva a los conductores y accionistas para que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la compañía?	X		10	6	
4	¿Los empleados creen que existe un buen ambiente laboral para desempeñar sus funciones dentro de la compañía?	X		10	6	
5	¿Existe buenas relaciones laborales y personales entre la administración y los accionistas?	X		10	8	
6	¿Las decisiones tomadas por la compañía son bajo la responsabilidad de la administración?	X		10	10	
TOTAL		Σ 5	Σ 1	Σ 60	Σ 42	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
4/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE	INDEPENDENCIA DE LA DIRECCIÓN Y EJERCE LA SUPERVISIÓN

NIVEL DE CONFIANZA
$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/C = \frac{5}{6} = 0,80 * 100 = 80\%$

NIVEL DE RIESGO
$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/R = \frac{1}{6} = 0,20 * 100 = 20\%$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía DIAZ TRUCKS S.A, con respecto al subcomponente independencia de la dirección y ejerce la supervisión se observa un nivel de confianza alto de 80,00% lo que se evidencia que la compañía cuenta con un ambiente laboral favorable para que se desarrollen las actividades correctamente. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 20% evidenciando así que la entidad no cuenta un adecuado control de los procesos administrativos, económicos y financieros.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
5/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE	ESTRUCTURA, LÍNEAS DE REPORTE Y NIVELES DE AUTORIDAD					
N°	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La compañía DIAZ TRUKS S.A., cuenta con un organigrama estructural que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?		x	10	4	D3: La compañía no cuenta con un organigrama bien definido.
2	¿La compañía ha realizado cambios en su organigrama estructural desde su constitución?	x		10	10	
3	¿La compañía realizó su organigrama estructural de acuerdo a su tamaño y actividad comercial?	x		10	8	
4	¿La compañía incluyo el organigrama estructural en su manual de funciones?	x		10	8	
5	¿Los empleados conocen el organigrama estructural actual de la compañía?	x		10	6	
TOTAL		∑ 4	∑ 1	∑ 50	∑ 36	√

∑ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
6/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE	ESTRUCTURA, LÍNEAS DE REPORTE Y NIVELES DE AUTORIDAD

NIVEL DE CONFIANZA

$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/C = \frac{4}{5} = 0,80 * 100 = 80\%$$

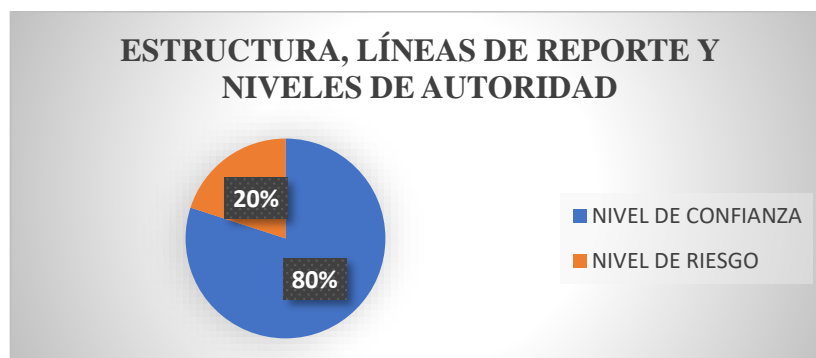
NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/R = \frac{1}{5} = 0,20 * 100 = 20\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truck S.A, con respecto al subcomponente estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad se observa un nivel de confianza alto de 80,00% lo que se evidencia que la compañía está elaborada de acuerdo al tamaño y actividad comercial y está dentro el manual de funciones el mismo que es de conocimiento de todos los accionistas. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 20% evidenciando así que la entidad no cuenta con un organigrama estructural bien definido.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
7/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE	COMPETENCIA PROFESIONAL					
Nº	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿Los conductores de la compañía DIAZ TRUK S.A., cuenta con la licencia adecuada para manejar las unidades vehiculares?	x		10	10	
2	¿La administración da a conocer a todo el personal, las políticas y funciones que deben cumplir cuando ingresan a la compañía?	x		10	8	
3	¿Los empleados de la compañía conocen cuáles son sus funciones a desarrollar en sus puestos de trabajo?	x		10	8	
4	¿La administración evalúa constantemente al personal de la compañía?	x		10	6	
5	¿La compañía cuenta con un manual de funciones aprobado?	x		10	10	
6	¿Los empleados de la compañía realizan las actividades solo para las que fueron contratados?	x		10	10	
7	¿La administración delega las actividades a cada puesto de trabajo?	x		10	8	
TOTAL		∑ 7	∑ 0	∑ 70	∑ 60	√

∑ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021

Verificación del nivel de riesgo y confianza

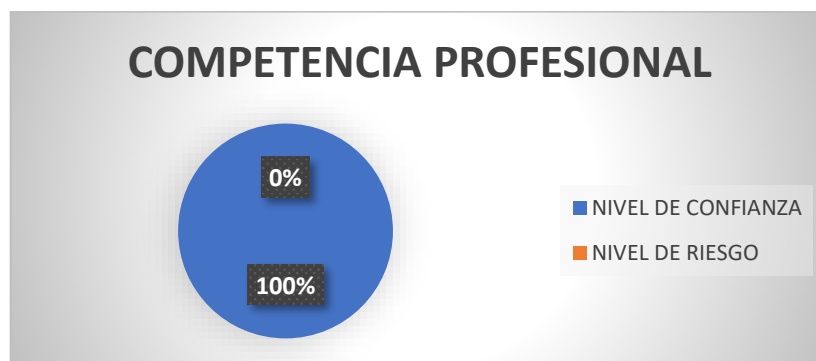
COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE	COMPETENCIA PROFESIONAL

NIVEL DE CONFIANZA
$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/C = \frac{7}{7} = 1 * 100 = 100\%$

NIVEL DE RIESGO
$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/R = \frac{0}{5} = 0,00 * 100 = 0\%$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truck S.A, con respecto al subcomponente competencia profesional se observa un nivel de confianza alto de 100,00% lo que se evidencia que la entidad cuenta con empleados y conductores con los conocimientos necesarios para que puedan desempeñar de forma correcta sus actividades en sus puestos de trabajo. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 0% evidenciando así que la entidad está realizando de forma correcta la contratación del personal para cada puesto de trabajo.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
9/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE	RESPONSABILIDADES A NIVEL DE CONTROL INTERNO					
N°	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La compañía DIAZ TRUK S.A., establece incentivos para los conductores que realicen una mayor cantidad de viajes a la semana?	x		10	10	
2	¿Los accionistas han asistido a las reuniones periódicas programadas por la administración?		x	10	4	D4: Los accionistas no asisten a las reuniones programadas por la administración
3	¿La compañía cuenta con políticas que detallen las actividades para las que fue creada?	x		10	8	
4	¿Los accionistas cumplen con el pago de sus mensualidades para el desarrollo de la compañía?		x	10	10	D5: Los accionistas no cumplen con el pago de las mensualidades para el desarrollo de la compañía
5	¿La compañía cuenta con políticas para evaluar el control interno?		x	10	4	D2.1: No existe políticas que permitan tener un control adecuado de la gestión administrativa
6	¿La compañía cada periodo designa responsabilidades a los accionistas?	x		10	6	
TOTAL		Σ 3	Σ 3	Σ 60	Σ 42	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
10/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE	RESPONSABILIDADES A NIVEL DE CONTROL INTERNO

NIVEL DE CONFIANZA

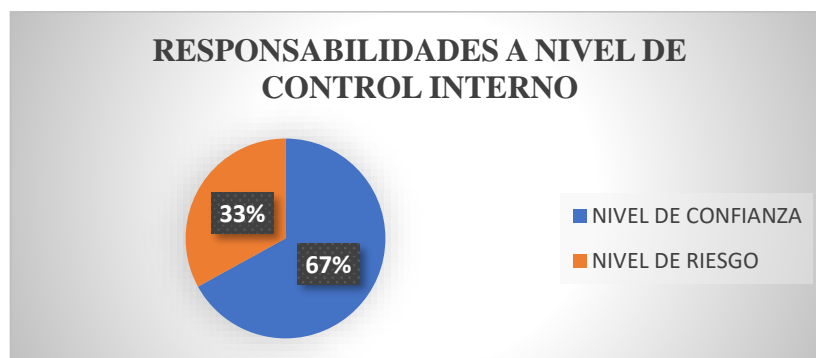
$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$
$$N/C = \frac{3}{6} = 0,50 * 100 = 50\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$
$$N/R = \frac{3}{6} = 0,50 * 100 = 50\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truck S.A, con respecto al subcomponente, líneas de reporte y niveles de autoridad se observa un nivel de confianza bajo de 50,00% lo que se evidencia que la compañía incentiva a sus empleados y considera las competencias de cada accionista para delegar funciones y actividades. De la misma manera, el nivel de riesgo es alto de 50% evidenciando así que la administración no ha convocado a reuniones a sus accionistas en los últimos años y que los accionistas no están cumpliendo con sus obligaciones y deberes con la compañía.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
9/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGO					
SUBCOMPONENTE	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS					
Nº	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La compañía DIAZ TRUK S.A., cuenta objetivos a corto y largo plazo bien definidos?	x		10	10	
2	¿La administración evalúa el nivel de cumplimiento de sus objetivos periódicamente?		X	10	4	D2.2: No existe políticas que permitan tener un control adecuado de la gestión administrativa
3	¿Los objetivos que ha planteado la compañía están elaborados en concordancia con la misión y visión?	x		10	8	
4	¿La administración designa metas a cada nivel jerárquico, las mismas que ayuden a conseguir los objetivos en el futuro?	x		10	8	
5	¿La administración evalúa periódicamente la consecución de las metas designadas a cada nivel jerárquico?		X	10	4	D2.3: No existe políticas que permitan tener un control adecuado de la gestión administrativa.
6	¿La administración especifica los objetivos que se quiere conseguir al desarrollar una actividad en la compañía?	x		10	10	
TOTAL		Σ 4	Σ 2	Σ 60	Σ 44	√

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021

Verificación del nivel de riesgo y confianza

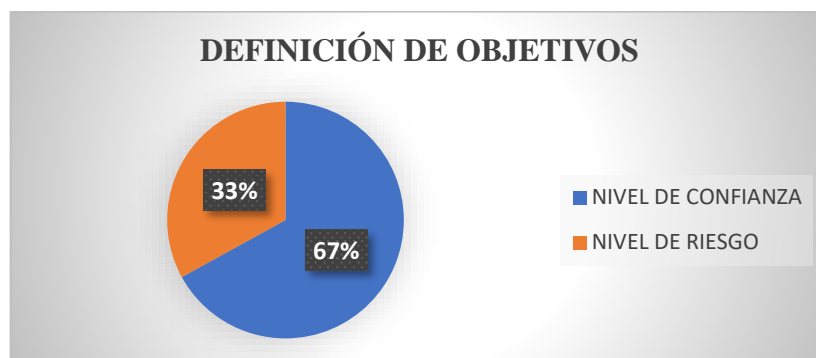
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGO
SUBCOMPONENTE	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

NIVEL DE CONFIANZA
$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/C = \frac{4}{6} = 0,67 * 100 = 67\%$

NIVEL DE RIESGO
$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/R = \frac{2}{6} = 0,33 * 100 = 33\%$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truck S.A, con respecto al subcomponente, definición de objetivos se observa un nivel de confianza moderado de 67,00% lo que se evidencia que la compañía tiene claramente definidos sus objetivos a corto y largo plazo en función con sus misión y visión. De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 33% evidenciando así que la administración de la compañía no tiene un adecuado control de los procesos administrativos y por ello existe una falta de evaluación de los niveles de cumplimiento de los objetivos

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
13/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGO					
SUBCOMPONENTE	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS					
Nº	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿Los objetivos de la compañía están claramente definidos para la identificación y evaluación de sus posibles riesgos?	X		10	8	
2	¿La administración previene todos los riesgos que debe gestionar para conseguir sus objetivos?		x	10	4	D6: La compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos a los que se encuentra expuesta.
3	¿La compañía cuenta con métodos de prevención de riesgos?		x	10	4	D6.1: La compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos a los que se encuentra expuesta
4	¿Los riesgos encontrados se analizan por su nivel de impacto contra la consecución de los objetivos de la compañía?	X		10	8	
5	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son internos o externos?	X		10	8	
TOTAL		Σ 3	Σ 2	Σ 50	Σ 32	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DÍAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
14/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGO
SUBCOMPONENTE	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

NIVEL DE CONFIANZA

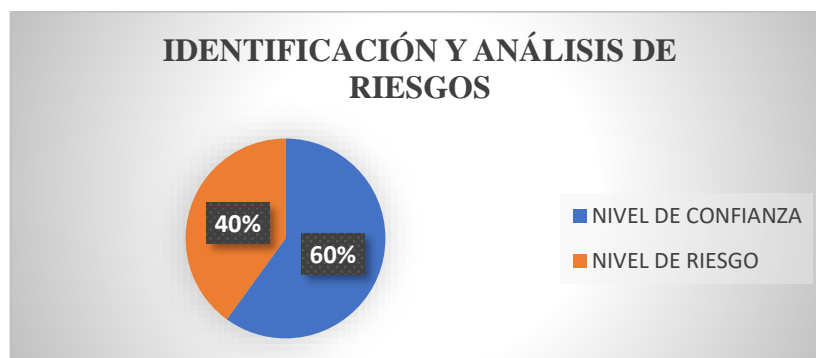
$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$
$$N/C = \frac{3}{5} = 0,60 * 100 = 60\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$
$$N/R = \frac{2}{5} = 0,40 * 100 = 40\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truck S.A, con respecto al subcomponente identificación y análisis de riesgos se observa un nivel de confianza moderado de 60,00% lo que se evidencia que la compañía tiene bien definidos sus objetivos para la prevención de riesgos a los cuales los suele clasificar en internos y externos. De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 40% evidenciando que la compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
15/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGO					
SUBCOMPONENTE	PROBABILIDAD DE FRAUDE AL EVALUAR LOS RIESGOS					
Nº	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La compañía Diaz Truks S.A., cuenta con algún tipo de proceso para evitar los fraudes al momento de evaluar los riesgos encontrados?	x		10	10	
2	¿Los riesgos encontrados tiene respaldos en documentos para evitar algún tipo de fraude?	x		10	8	
3	¿Los riesgos encontrados son evaluados de forma profunda para conocer su origen?	x		10	8	
4	¿El proceso de evaluación de riesgos permite clasificarlos en internos y externos?	x		10	6	
TOTAL		Σ 5	Σ 0	Σ 40	Σ 32	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DÍAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
16/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

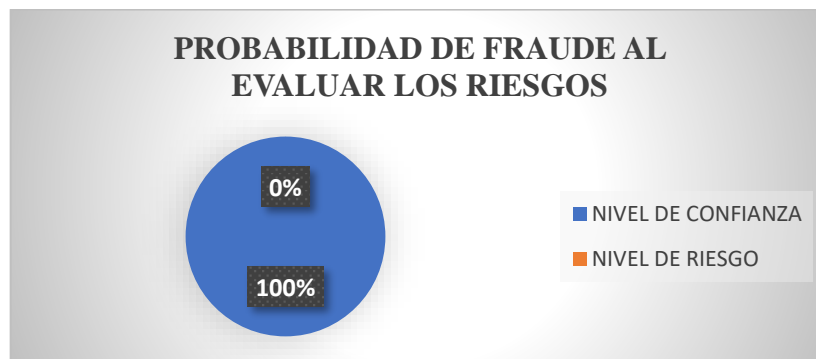
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGO
SUBCOMPONENTE	PROBABILIDAD DE FRAUDE AL EVALUAR LOS RIESGOS

NIVEL DE CONFIANZA
$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/C = \frac{4}{4} = 1 * 100 = 100\%$

NIVEL DE RIESGO
$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/R = \frac{0}{4} = 0,0 * 100 = 0\%$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truks S.A, con respecto al subcomponente probabilidad de fraude al evaluar los riesgos se observa un nivel de confianza alto de 100,00% lo que se evidencia que la compañía tiene un adecuado proceso de evaluación de riesgos lo que evita que exista fraudes. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 0% evidenciando así que la entidad no tiene riesgo de fraude en la evaluación de riesgos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
17/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGO					
SUBCOMPONENTE	EVALUACIÓN DE RIESGOS					
N.º	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La compañía Diaz Truks S.A., evalúa los riesgos para dar soluciones oportunas?	x		10	10	
2	¿La administración analiza la probabilidad de la existencia de un riesgo dentro de la compañía?		x	10	4	D6.2: La compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos a los que se encuentra expuesta
3	¿La compañía establece un proceso de verificación de lo que causo un determinado riesgo?	x		10	10	
4	¿La administración estableció medidas de prevención para determinados riesgos?		x	10	4	D6.3: La compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos a los que se encuentra expuesta.
5	¿El análisis y soluciones de los riesgos son elaborados solo por la administración?	x		10	8	
TOTAL		Σ 3	Σ 2	Σ 50	Σ 36	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DÍAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
18/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGO
SUBCOMPONENTE	EVALUACIÓN DE RIESGOS

NIVEL DE CONFIANZA

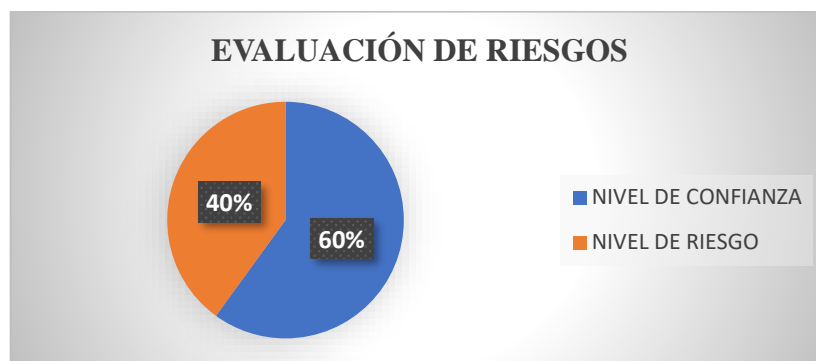
$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$
$$N/C = \frac{3}{5} = 0,60 * 100 = 60\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$
$$N/R = \frac{2}{5} = 0,40 * 100 = 40\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANÁLISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truks S.A, con respecto al subcomponente evaluación de riesgos se observa un nivel de confianza moderado de 60,00% lo que se evidencia que la compañía y su administración evalúa todos los riesgos y da soluciones oportunas. De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 40,00% evidenciando así que la compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
19/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE	DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL					
N.º	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿Todas las actividades que se desarrollan en cada área y departamento de la compañía son realizados de forma organizada?	X		10	10	
2	¿La compañía cuenta con documentos de respaldo sobre el desarrollo de la compañía desde sus inicios?	X		10	10	
3	¿Los hechos económicos efectuados por la empresa son registrados en el momento en los que se realizan para evitar fraudes?		x	10	4	D7: La compañía no cuenta métodos que permita controlar el registro de las transacciones financieras que se llevan a cabo diariamente.
4	¿La compañía cuenta con indicadores de desempeño para revisar y evaluar la gestión administrativa?		x	10	4	D2.4: No existe políticas que permitan tener un control adecuado de la gestión administrativa.
5	¿La compañía controla y registra las actividades desarrolladas por sus accionistas?	X		10	8	
TOTAL		Σ 3	Σ 2	Σ 50	Σ 36	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
20/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL
SUBCOMPONENTE	DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL

NIVEL DE CONFIANZA

$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$
$$N/C = \frac{4}{5} = 0,60 * 100 = 60\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$
$$N/R = \frac{1}{5} = 0,40 * 100 = 40\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truks S.A, con respecto al subcomponente definición de actividades de control se observa un nivel de confianza moderado de 60,00% lo que se evidencia que la compañía desarrolla sus actividades de forma ordenada y organizada lo que le ha permitido tener toda la información necesaria desde sus inicios. De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 20% evidenciando así que la compañía no cuenta con un adecuado control de los procesos administrativos, financieros y económicos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
21/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES DE CONTROL SOBRE LA TECNOLOGÍA					
N.º	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La compañía realiza un control periódico de los sistemas informáticos, donde se maneja la información de la misma?	x		10	10	
2	¿Los controles de los sistemas informáticos ha permitido evitar riesgos en la compañía?		x	10	4	D6.4: La compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos a los que se encuentra expuesta.
3	¿La compañía cuenta con un proceso de evaluación de los sistemas informáticos?	x		10	6	
4	¿La compañía tiene procesos y métodos de acción rápida para responder sobre los riesgos informáticos?	x		10	6	
5	¿Se presentan informes de los controles efectuados a los sistemas informáticos de la compañía?	x		10	8	
6	¿La adquisición del sistema informático de la compañía fue realizada a una empresa confiable y segura?	x		10	10	
TOTAL		Σ 5	Σ 1	Σ 60	Σ 44	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
22/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES DE CONTROL SOBRE LA TECNOLOGÍA

NIVEL DE CONFIANZA

$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/C = \frac{5}{6} = 0,83 * 100 = 83\%$$

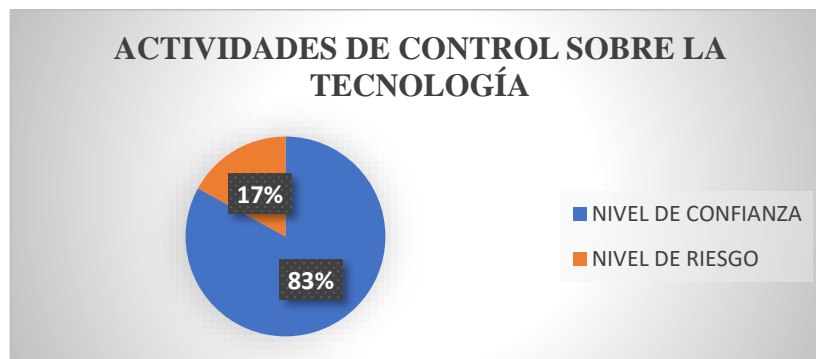
NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/R = \frac{1}{6} = 0,166 * 100 = 17\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truks S.A, con respecto al subcomponente actividades de control sobre la tecnología se observa un nivel de confianza alto de 83,00% lo que se evidencia que la compañía mantiene un control constante de su sistema informático evitando así la filtración de su información. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 17% evidenciando así que la compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
23/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL					
SUBCOMPONENTE	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
N°	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La compañía cuenta con políticas que permiten disminuir eficientemente los riesgos que puedan existir?	x		10	8	
2	¿Los procedimientos optados por la compañía permiten mitigar de forma profunda los riesgos?	x		10	8	
3	¿La compañía cuenta con un diagrama de flujos donde se demuestre el proceso de evaluación de los riesgos?	x		10	10	
4	¿Los controles implementados por la administración promueven la consecución de los objetivos de la compañía?		x	10	4	D2.5: No existe políticas que permitan tener un control adecuado de la gestión administrativa.
5	¿Los empleados están conformes con los procedimientos de control implementados por la administración?		x	10	4	
6	¿Los procedimientos de control han permitido prevenir los riesgos internos y externos de la compañía?		x	10	4	
TOTAL		Σ 3	Σ 3	Σ 60	Σ 38	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
24/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL
SUBCOMPONENTE	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

NIVEL DE CONFIANZA

$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/C = \frac{3}{6} = 0,50 * 100 = 50\%$$

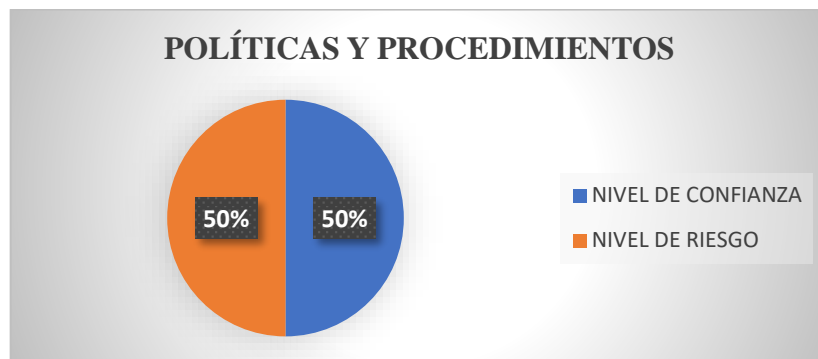
NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/R = \frac{3}{6} = 0,50 * 100 = 50\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truks S.A, con respecto al subcomponente políticas y procedimientos se observa un nivel de confianza bajo de 50,00% lo que se evidencia que la compañía cuenta con políticas y procedimientos que han permitido mitigar y disminuir los riesgos existentes. De la misma manera, el nivel de riesgo es alto de 50% evidenciando así que la compañía no cuenta con métodos de evaluación de los procesos administrativos, por ende, la administración no ha podido realizar métodos de control de riesgos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
25/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SUBCOMPONENTE	INFORMACIÓN					
Nº	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La información de la compañía para ser autorizada pasa por un proceso de identificación, recolección y verificación?	x		10	8	
2	¿La recolección de la información se realiza mediante un método que permita evitar los riesgos dentro de la compañía?		X	10	4	D6.6: La compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos a los que se encuentra expuesta.
3	¿Toda la información externa que se obtiene es comparada con la información de la empresa?	x		10	10	
4	¿La administración realiza informes para dar a conocer a los accionistas sobre el desempeño de la compañía?	x		10	10	
5	¿La información dentro de la compañía corre de forma horizontal sin ningún tipo de discriminación con los empleados y accionistas?		X	10	4	D3.1: La compañía no cuenta con un organigrama estructural que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad.
TOTAL		Σ 4	Σ 2	Σ 60	Σ 44	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021

Verificación del nivel de riesgo y confianza

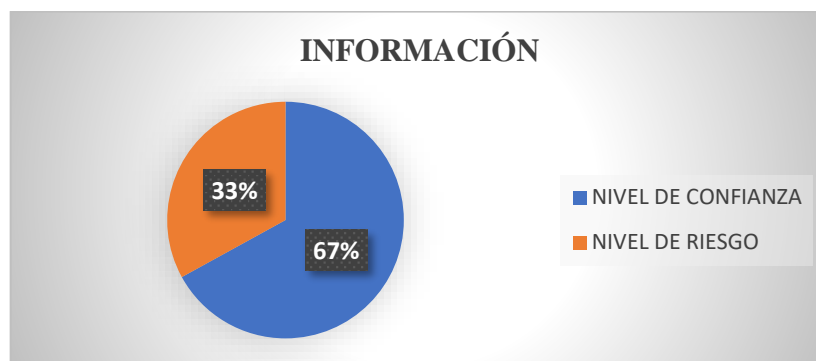
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
SUBCOMPONENTE	INFORMACIÓN

NIVEL DE CONFIANZA
$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/C = \frac{4}{6} = 0,67 * 100 = 67\%$

NIVEL DE RIESGO
$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$
$N/R = \frac{2}{6} = 0,33 * 100 = 33\%$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truks S.A, con respecto al subcomponente información se observa un nivel de confianza moderado de 67,00% lo que se evidencia que la compañía cuenta con un proceso para que la información sea verificada y autorizada correctamente. De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 33,00% evidenciando así que la compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos además al no contar con un organigrama estructural bien definido la información no es de conocimiento de todos los empleados.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
27/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SUBCOMPONENTE	COMUNICACIÓN					
Nº	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La comunicación entre el nivel administrativo ha permitido mejorar algunas actividades de la compañía?	x		10	8	
2	¿La filosofía administrativa y el enfoque que posee la entidad son comunicados previamente de acuerdo a la gestión de riesgos?	x		10	8	
3	¿La comunicación es considerada dentro de la compañía como un medio para prevenir cualquier tipo de riesgo?		x	10	4	D6.7: La compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos a los que se encuentra expuesta.
4	¿La compañía cuenta con programas de comunicación debidamente aprobados y socializados con todo el personal?	x		10	10	
5	¿Las líneas de comunicación establecidas por la compañía están acorde a la gestión de riesgo?		x	10	4	D3.2: La compañía no cuenta con un organigrama estructural que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad.
6	¿Las líneas de comunicación han facilitado la consecución de los objetivos de la compañía?		x	10	4	
TOTAL		Σ 3	Σ 3	Σ 60	Σ 38	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
SUBCOMPONENTE	COMUNICACIÓN

NIVEL DE CONFIANZA

$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/C = \frac{3}{6} = 0,50 * 100 = 50\%$$

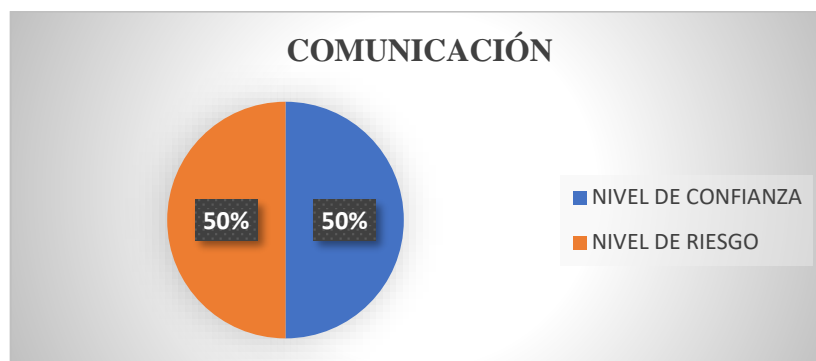
NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/R = \frac{3}{6} = 0,50 * 100 = 50\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truks S.A, con respecto al subcomponente comunicación se observa un nivel de confianza bajo de 50,00% lo que se evidencia que la comunicación entre la administración es adecuada para mejorar las actividades y funciones de la compañía. De la misma manera, el nivel de riesgo es alto de 50% evidenciando así que la compañía al no contar con un organigrama estructural bien definido las líneas de comunicación son deficientes y por eso existe una mala comunicación entre todos los niveles jerárquicos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
29/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SUBCOMPONENTE	COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS					
Nº	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La compañía tiene una comunicación eficiente con todos sus proveedores y clientes?	x		10	10	
2	¿La comunicación entre la administración y los grupos externos ha sido el punto principal para cerrar acuerdos?	x		10	8	
3	¿La comunicación entre el personal y los grupos de interés externos es abierta y veraz?	x		10	8	
4	¿Las líneas de comunicación implementadas por la compañía han sido eficientes y eficaces?	x		10	6	
5	¿La compañía ha determinado de forma estratégica las vías de comunicación con los grupos de interés externos que estén vinculadas a la gestión de riesgos?	x		10	10	
TOTAL		Σ 5	Σ 0	Σ 50	Σ 42	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DÍAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
30/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
SUBCOMPONENTE	COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

NIVEL DE CONFIANZA

$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/C = \frac{5}{5} = 1 * 100 = 100\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/R = \frac{0}{5} = 0,00 * 100 = 0\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truks S.A, con respecto al subcomponente comunicación con los grupos de interés externos se observa un nivel de confianza alto de 100,00% lo que se evidencia que la compañía tiene una buena comunicación con sus clientes y proveedores lo que les ha permitido cerrar muchos acuerdos. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 0% evidenciando así que la compañía no tiene que realizar ningún cambio.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
31/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
Nº	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿Se supervisa constantemente al personal cuando realizan sus actividades y funciones en sus puestos de trabajo?	x		10	8	
2	¿La administración de la compañía supervisa el tiempo de traslado de la carga a su punto de destino?	x		10	10	
3	¿Se ha realizado algún tipo de auditoría a la compañía años anteriores?		x	10	4	D8: A la compañía no se le ha realiza ningún tipo de auditoría anteriormente.
4	¿La evaluación del control interno de la empresa es realizado bajo las recomendaciones de informes anteriores?		x	10	4	
5	¿La situación actual de la compañía es analizada por la administración y sus accionistas?	x		10	10	
TOTAL		Σ 3	Σ 2	Σ 50	Σ 36	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DÍAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
32/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	SUPERVISIÓN Y MONITOREO
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

NIVEL DE CONFIANZA

$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/C = \frac{3}{5} = 0,60 * 100 = 60\%$$

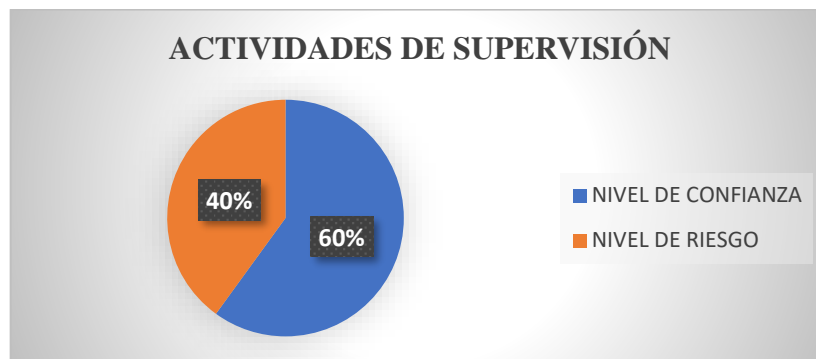
NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/R = \frac{2}{5} = 0,40 * 100 = 40\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truks S.A, con respecto al subcomponente actividades de supervisión se observa un nivel de confianza moderado de 60,00% lo que se evidencia que la compañía si supervisa las actividades y funciones que se realizados por sus empleados en sus puestos de trabajo. De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 40% evidenciando así que en la compañía nunca se han realizado ningún tipo de auditoría anteriormente.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
33/34

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DIAZ TRUCK S.A.						
COMPONENTE:	SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
SUBCOMPONENTE	DETERMINACIÓN DE DEFICIENCIAS					
Nº	Pregunta	SI	NO	POND	CALF	Observación
1	¿La compañía estableció políticas que permitan detectar las deficiencias de la compañía?	x		10	10	
2	¿Los jefes departamentales realizan reportes sobre las deficiencias de su área y las hacen llegar a la administración?	x		10	10	
3	¿La comunicación de las deficiencias de cada área de la compañía son realizadas de forma oportuna?		x	10	4	D3.3: La compañía no cuenta con un organigrama estructural que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad
4	¿La administración toma acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas dentro de la compañía?	x		10	8	
5	¿Cuándo se realiza correcciones de las deficiencias de la compañía, se archivan los casos para en un futuro prevenirlas?	x		10	8	
TOTAL		Σ 4	Σ 1	Σ 50	Σ 40	√

Σ = Totalizado

√ = Verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CCI
34/34

Verificación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE:	SUPERVISIÓN Y MONITOREO
SUBCOMPONENTE	DETERMINACIÓN DE DEFICIENCIAS

NIVEL DE CONFIANZA

$$N/C = \frac{\text{Total Preguntas (si)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/C = \frac{4}{5} = 0,80 * 100 = 80\%$$

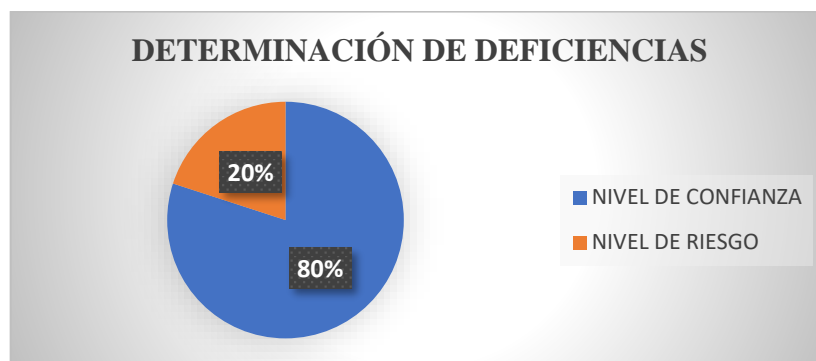
NIVEL DE RIESGO

$$N/R = \frac{\text{Total Preguntas (no)}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$N/R = \frac{1}{5} = 0,20 * 100 = 20\%$$

Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno aplicado a la compañía Diaz Truks S.A, con respecto al subcomponente determinación de deficiencias se observa un nivel de confianza alto de 80,00% lo que se evidencia que la compañía suele detectar las deficiencias de las áreas o departamentos para tomar acciones correctivas y evitarlas en un futuro. De la misma manera, el nivel de riesgo es bajo de 20% evidenciando así que la compañía al no contar con un organigrama estructural bien definido los informes de cada jefe departamental son llevados a la administración de forma tardía.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
MATRIZ RESUMEN POR SUBCOMPONENTE
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MRSC
1/1

MATRIZ RESUMEN POR SUBCOMPONENTE

SUBCOMPONENTE	TOTAL	SI	NO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
AMBIENTE DE CONTROL					
Integridad y Valores Éticos	50	3	2	60,00%	40,00%
Independencia de la Dirección y Ejerce la Supervisión	60	5	1	83,00%	17,00%
Estructura, Líneas de Reporte y Niveles de Autoridad	50	4	1	80,00%	20,00%
Competencia Profesional	70	7	0	100%	0,00%
Responsabilidades a Nivel de Control Interno	60	3	3	50,00%	50,00%
TOTAL	290	220	70	75,87%	24,13%
EVALUACIÓN DE RIESGO					
Definición de Objetivos	60	4	2	67,00%	33,00%
Identificación y Análisis de Riesgos	50	3	2	60,00%	40,00%
Probabilidad de Fraude al Evaluar los Riesgos	50	5	0	100%	0,00%
Evaluación de Riesgos	50	3	2	60,00%	40,00%
TOTAL	210	150	60	71,43%	28,57%
ACTIVIDADES DE CONTROL					
Definición de Actividades de Control	50	3	2	60,00%	40,00%
Actividades de Control sobre la Tecnología	60	5	1	83,00%	17,00%
Políticas y Procedimientos	60	3	3	50,00%	50,00%
TOTAL	170	110	60	64,71%	35,29%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
Información	60	4	2	67,00%	33,00%
Comunicación	60	3	3	50,00%	50,00%
Comunicación con los Grupos de Interés Externos	50	5	0	100%	0,00%
TOTAL	170	120	50	70,59%	29,41%
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
Actividades de Supervisión	50	3	2	60,00%	40,00%
Determinación de Deficiencias	50	4	1	80,00%	20,00%
TOTAL	100	70	30	70,00%	30,00%
Global	930	331	134	71,18%	28,82%

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/03/2021



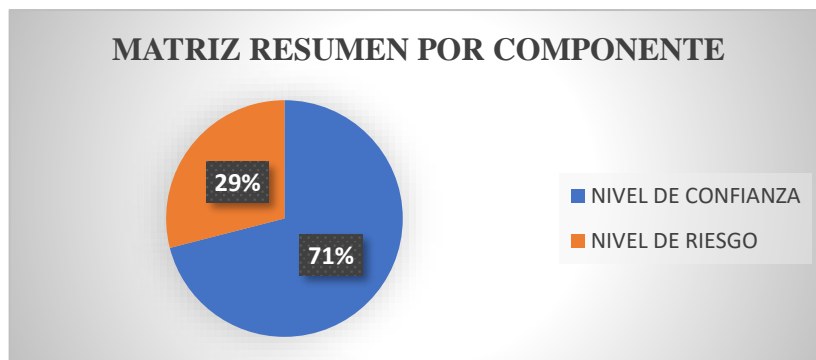
DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
MATRIZ RESUMEN POR COMPONENTE
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MRC
1/1

MATRIZ RESUMEN POR COMPONENTE

COMPONENTE	TOTAL	SI	NO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de Control	290	202	88	69,65%	30,34%
Evaluación de Riesgo	200	142	58	71,00%	29,00%
Actividades de Control	170	118	52	69,41%	30,59%
Información y Comunicación	170	124	46	72,94%	27,06
Supervisión y Monitoreo	100	76	24	76,00%	24,00%
Global	930	331	134	71,18%	28,82%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		



ANALISIS:

El sistema de Control Interno COSO III de la Compañía Diaz Truks S.A., mantiene un nivel de confianza moderado de 71,18% lo que se evidencia que la Compañía está manejando de forma acertada algunos procesos y procedimientos específicamente en la realización de sus actividades económicas bajo los efectos de las normativas vigentes en el país. De la misma manera, el nivel de riesgo es moderado de 28,82% evidenciando así que la entidad tiene algunas deficiencias en los procesos administrativos, financieros y económicos que deben ser mejorados de forma rápida y oportuna para que la administración tome decisiones más acertadas las mismas que permitan mejorar el desempeño de la compañía.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	15/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	15/03/2021



DÍAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
INFORME DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ICI
1/4

Guano, 17 de marzo del 2021

Ing. Vinicio Díaz

GERENTE DE LA COMPAÑÍA DÍAZ TRUCKS S.A.

Presente.

De mi consideración:

Dentro del proceso de Auditoría Operacional a la compañía Díaz Truks S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, Período 2019, el presente informe tiene por objeto la evaluación del Control Interno, basándose en la aplicación del modelo COSO III con sus 17 principios, el mismo que establece que el control interno comprende cinco componentes a evaluar, entre ellos: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión, como parte de los resultados de la evaluación al sistema de control interno de Díaz Truks S.A., se han diagnosticado una serie de debilidades, las mismas que se detallan a continuación con sus respectivas recomendaciones, a fin de que le empresa las tome en consideración:

Debilidad 1: La compañía no cuenta con un código de ética aprobado y socializado con los accionistas

Referencia: (CCI - 1/34)

Conclusión:

La compañía no cuenta con un código de ética que permita a la administración organizar el personal, conductores y accionistas para que cumplan adecuadamente sus actividades y funciones dentro de la misma.

Recomendación: Al Gerente

Elabore urgentemente un código de ética que le permita mejorar el comportamiento de todos los empleados, conductores y accionistas al momento de realizar sus funciones en sus puestos de trabajo.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	17/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	17/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
INFORME DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ICI
1/4

Debilidad 2: La compañía no cuenta con políticas institucionales.

Referencia: (CCI – 3;11;19;23 /34)

Conclusión:

La compañía al no contar con políticas está provocando que los accionistas no identifiquen si la administración actual tiene la capacidad de controlar y coordinar las acciones para prevenir problemas y alcanzar los objetivos de esta.

Recomendación: Al Gerente

Elaborar políticas institucionales junto con los accionistas para evaluar la gestión administrativa ya que de esta manera les permita conocer si la actual administración tiene la capacidad de controlar y coordinar las acciones para prevenir problemas y alcanzar los objetivos de la misma o si en caso extremo se debe cambiar a una nueva administración que si este en la capacidad de cumplir con las necesidades de la compañía.

Debilidad 3: La compañía no cuenta con un organigrama estructural bien definido.

Referencia: (CCI – 5;9;25;27;33/34)

Conclusión:

La compañía al no tener un organigrama bien definido provoca que dentro de ella exista una desorganización y los empleados no tengan claro a quien deben reportar su trabajo y con quien deban comunicarse en caso de que lo requieran dentro de su departamento.

Recomendación: Al Gerente

Actualizar y definir claramente las líneas de autoridad y responsabilidad en el organigrama estructural de la compañía para que se tenga una mejor comunicación interna entre departamentos y sobre todo para que los empleados tengan pleno conocimiento de a quienes deben reportarse y dirigirse cuando lo requieran dentro de su puesto de trabajo.

Debilidad 4: Los accionistas no han asistido a las reuniones que han sido programadas por la administración.

Referencia: (CCI - 9/34)

Conclusión:

La administración de la compañía no ha podido realizar ningún tipo de mejoras para la compañía en el ámbitos interno y externo debido a que no se ha podido contar con la asistencia de todos sus accionistas y para cualquier toma de decisiones en función de la compañía se necesita de la aprobación de todos los accionistas.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	17/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	17/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
INFORME DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ICI
1/4

Recomendación: Al Gerente

Establecer sanciones económicas y administrativas más rigurosas para que los accionistas tomen conciencia y asistan a las reuniones ya que es muy importancia su presencia en cada una de ellas tanto para conocer y para tomar decisiones que contribuyan en el desarrollo de la compañía.

Debilidad 5: Los accionistas no cumplen con el pago de las mensualidades establecidas en las políticas de la compañía.

Referencia: (CCI - 9/34)

Conclusión:

La administración de la compañía no ha podido realizar ningún tipo de actividad social, integración y mejoramiento de la infraestructura de la compañía ya que los accionistas no han cumplido con el pago de las mensualidades que se determinaron en las políticas de la compañía y que es de conocimiento de cada uno de ellos.

Recomendación: Al Gerente

Establecer nuevos métodos de cobro de las mensualidades a todos los accionistas para que la administración pueda realizar actividades sociales, integración y mejoramiento de la infraestructura de la compañía ya que esto proporcionara una mejor imagen de la misma frente a sus clientes.

Debilidad 6: La compañía no cuenta con métodos de prevención de riesgos a los que puede estar expuesta.

Referencia: (CCI – 13;17;21;23;25;27/34)

Conclusión:

La compañía al no contar con métodos de prevención de riesgos, esto provoca que la empresa este vulnerable a todo tipo de riesgos, los mismos que pueden evitar que se alcance o consiga sus objetivos establecidos.

Recomendación: Al Gerente

Elaborar métodos de prevención de riesgos, los mismos que permitan combatirlos y dar respuestas oportunas en el momento exacto con la finalidad de que la compañía continúe funcionando correctamente para que pueda conseguir sus objetivos.

Debilidad 7: La compañía no cuenta con métodos que permita controlar el registro de las transacciones que se llevan a cabo diariamente.

Referencia: (CCI 19/34)

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	17/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	17/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
INFORME DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ICI
1/4

Conclusión:

Las transacciones que se realizan diariamente en la compañía no tienen una veracidad en su registro tanto de las cuentas y de los montos ya que al no tener un método de control de estas transacciones no se conoce si están bien registradas o no.

Recomendación: Al Gerente

Establecer métodos de control de las transacciones que se llevan a cabo en la compañía para que estén sean registradas de forma correcta y oportuna, de tal forma que permita a la administración tener una mayor confiabilidad de los estados financieros presentados por el contador.

Debilidad 8: A la compañía no se le realizado ningún tipo de auditoría anteriormente.

Referencia: (CCI 19/34)

Conclusión:

La compañía al no contar con auditorías anteriores provoca que la administración no tenga otro punto de vista de si las actividades y funciones que están implementando actualmente están siendo bien desarrolladas y si son las más efectivas para que ayuden al mejoramiento continuo de la compañía.

Recomendación: Al Gerente

Contratar a una firma auditora para que realice un análisis profundo a las actividades que desarrollan dentro de la empresa a través de una auditoría ya que esto le permitirá a la administración tener un conjunto de recomendaciones que le faciliten tomar decisiones más acertadas y oportunas, decisiones que permitan conseguir los objetivos establecidos por la compañía.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	17/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	17/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
PROGRAMA DE AUDITORÍA
FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

PA
1/1

AUDITORIA OPERACIONAL A LA COMPAÑÍA DÍAZ TRUCKS S.A., DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.

3.2.2.2. FASE II: Ejecución de la Auditoría

ENTIDAD: Compañía DÍAZ TRUKS S.A.

DIRECCIÓN: Calle García Moreno, casa N ° 938 “Barrio Santa Teresita” Guano – Ecuador

NATURALEZA: Auditoría Operacional

PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019

FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	18/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	18/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HP
1/1

PROGRAMA DE AUDITORÍA OPERACIONAL FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar la eficiencia, eficacia de los procesos administrativos, económicos y financieros que emplea la compañía para el buen manejo de los recursos de la compañía, mediante la aplicación de indicadores de gestión, para determinar todos los hallazgos significativos en estos procesos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la compañía para brindar el servicio de transporte a los clientes
- Aplicar indicadores de gestión para verificar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, económicos y financieros.

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Identifique los procesos.	HP	J.E.B.D.	22/03/2021
2	Realice la cedula narrativa del Procesos de la Planificación de la prestación del servicio de transporte para el cliente	HP-PST	J.E.B.D.	22/03/2021
3	Diseñe el Flujogramas del Procesos de la Planificación de la prestación del servicio de transporte para el cliente	HF-PST	J.E.B.D.	25/03/2021
4	Realice la cedula narrativa del Proceso de la ejecución del servicio de transporte para el cliente	HP-EST	J.E.B.D.	26/03/2021
5	Diseñe el Flujogramas del Proceso de la ejecución del servicio de transporte para el cliente	HF-EST	J.E.B.D.	29/03/2021
6	Realice la cedula narrativa del proceso de Cierre de la prestación del servicio de transporte al cliente	HP-CST	J.E.B.D.	30/03/2021

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	22/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	22/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HP
1/1

7	Diseño el Flujogramas del Proceso de Cierre de la prestación del servicio de transporte al cliente	HF-CST	J.E.B.D.	31/03/2021
8	Diseño y aplique indicadores de eficiencia, eficacia y economía.	IND	J.E.B.D.	01/04/2021
9	Realice las Hojas de Hallazgos	HH	J.E.B.D.	05/04/2021

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	22/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	22/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HP
1/1

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Según, Canive. T., (2020), los procesos principales de una empresa son:

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Son aquellos que están orientados a definir una estrategia con la que se permita cumplir los objetivos establecidos por la organización, siguiendo su misión y visión. Comprenden a la directiva de las empresas, y los gerentes de cada departamento.

En este caso vamos a identificar todos los procesos estratégicos implementados por la compañía Diaz Truks S.A., para cumplir con sus objetivos en relación con su misión y visión definidos desde su constitución.

PROCESOS OPERATIVOS:

Destinados a generar el producto o servicio. Se trata del grueso de muchos de los procesos de las empresas, pues comprenden la producción, el desarrollo del producto, etc. Y van directamente relacionado con la satisfacción del cliente, así como de los accionistas si los hubiera. De ahí, que en muchas ocasiones los procesos operativos de una empresa también reciban el nombre de procesos clave.

En este caso vamos a identificar todos los procesos con los que cuenta la compañía Diaz Truks S.A., para desarrollar sus actividades y sobre todo para prestar el servicio de transporte dentro y fuera de la provincia de Chimborazo.

Como procesos básicos de la compañía está:

- Transporte de carga pesada.
- Adquisición de bienes y servicios.

PROCESOS DE SOPORTE:

Se trata de los procesos de apoyo que ayudan directamente a cumplir con los objetivos de la empresa. Hablamos de Control de calidad, Sistemas de información, etc. Se podría decir que este tipo de procesos cumplen la función de una herramienta clave para ejecución de los demás procesos de empresa.

En este caso vamos a identificar todos los procesos que se implementa por parte de la compañía para brindar el servicio de transporte de carga pesada para satisfacer las necesidades de sus clientes.


Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	22/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	22/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HP-PST
1/2

De los procesos operativos que se realizan en la Compañía Diaz Truks S.A., el proceso de transporte de carga pesada es el principal, el mismo que está a cargo de la administración y de los accionistas, es por ello que analizaremos los procedimientos siguientes:

 **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO** 5/13

PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA EL CLIENTE

Actores del Proceso:
Secretaría, Gerente y Accionista. ✓
Cliente ✓

Herramientas:
Check list de la disponibilidad de las unidades vehiculares. ✓

Documentos:
Solicitud para la prestación del servicio de transporte ✓
Hoja de información del cliente. ✓
Hoja de información del chofer / dueño de la unidad vehicular. ✓

Objetivo:
Atender y planificar todas las solicitudes de los clientes que requieren la prestación de nuestros servicios de transporte pesado. ✓

Descripción del proceso:

Nº	ACTIVIDAD	TIEM/ MIN	RESPONSABLE
1	Se acerca a las instalaciones de la compañía y solicita el servicio de transporte de carga. ✓	15 ✓	Cliente ✓
2	Recepción de las solicitudes para su atención ✓	20 ✓	Secretaria ✓
3	Coordinación con el cliente del tipo de servicio que requiere. ✓	30 ✓	Gerente ✓
4	Verificación de la disponibilidad de las unidades vehiculares. ✓	20 ✓	Gerente ✓
5	Se cubre la Demanda ✓	15 ✓	Gerente ✓
6	Selección de la unidad vehicular ✓	25 ✓	Gerente ✓
8	Se proporciona los datos de la unidad, nombre de chofer y nombre del accionista. ✓	30 ✓	Gerente ✓
9	Coordina disponibilidad de unidades según tipo de servicio solicitado ✓	20 ✓	Accionista ✓
10	Confirma disponibilidad de unidades y envía datos de la unidad ✓	30 ✓	Accionista ✓

✓ = verificado.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	31/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	31/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HP-PST
2/2

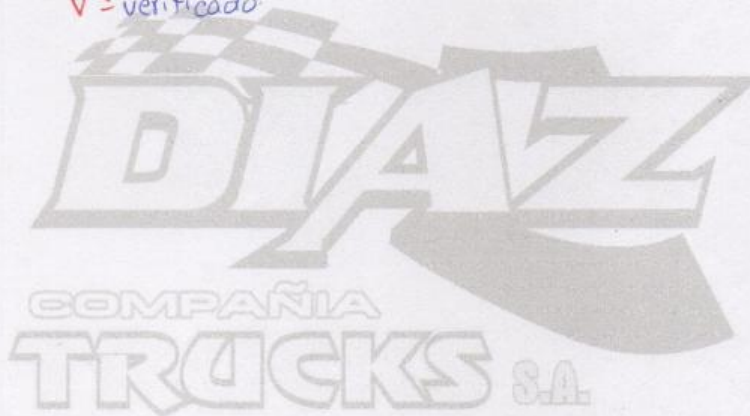


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

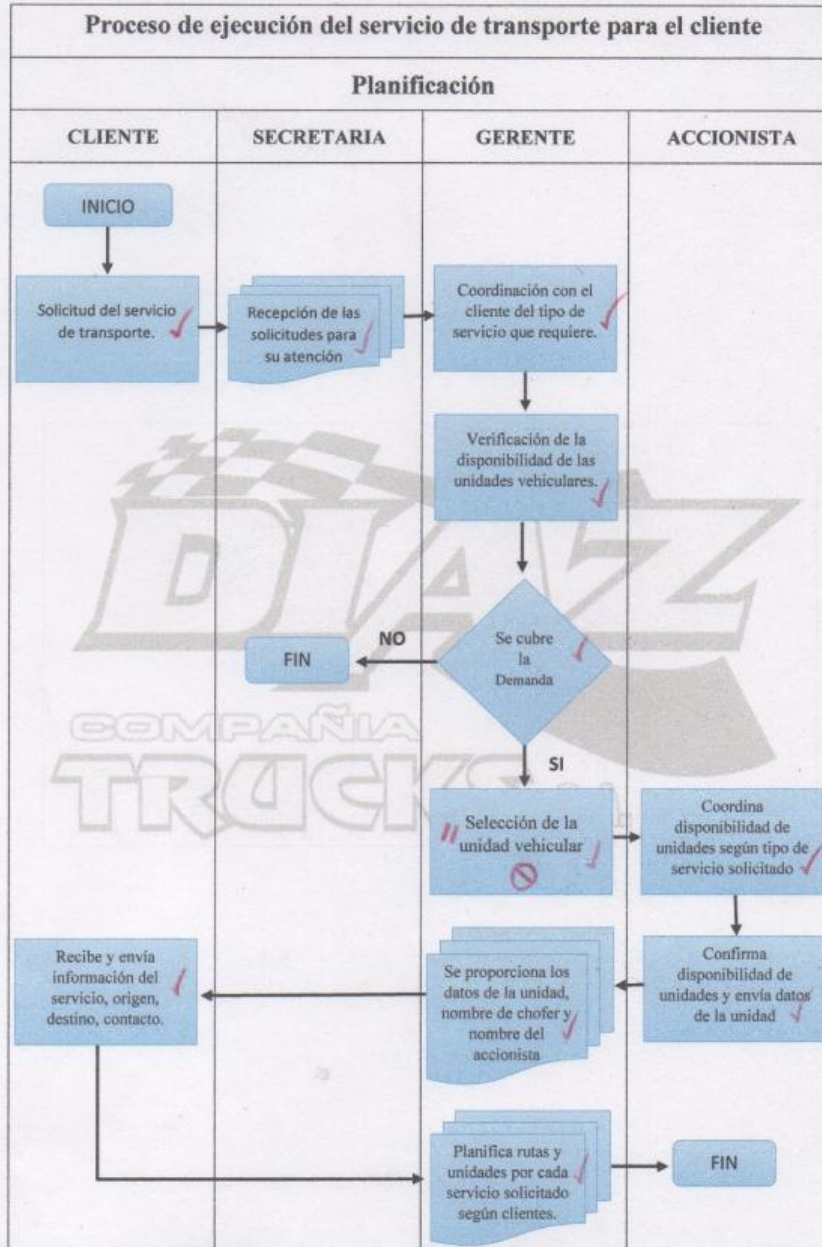
6/13

11	Envía datos de la unidad, nombre de chofer o accionista. ✓	15 ✓	Gerente ✓
12	Recibe y envía información del servicio, origen, destino, contacto, horarios. ✓	20 ✓	Cliente ✓
13	Planifica rutas y unidades por cada servicio solicitado según clientes. ✓	60 ✓	Gerente ✓
TOTAL		300 min	

✓ = verificado



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	31/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	31/03/2021



✓ = verificado.
 ⊗ = Nudo Crítico.
 // = Incluir en el Informe.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	31/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	31/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HP-EST
1/2



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

7/13

**PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA EL
CLIENTE**

Actores del Proceso:

Secretaría, Chofer/Accionistas y Gerente. ✓

Cliente ✓

Herramientas:

Check list de la carga que se transportara. ✓

Documentos:

Orden de salida. ✓

Guía de remisión ✓

Hoja de Ruta ✓

Objetivo:

Ejecutar de forma eficiente y eficaz el servicio de transporte que contratan nuestros clientes para así satisfacer sus necesidades. ✓

Descripción del proceso:

Nº	ACTIVIDAD	TIEM/ MIN	RESPONSABLE
1	Indica al personal especificaciones y términos del servicio	25	Secretaría ✓
2	Realiza la documentación necesaria para el transporte de la carga – emite orden de salida	30	Secretaría ✓
3	Se registra con seguridad/ persona encargada en el punto que recoge la carga.	15	Chofer/Accionista ✓
4	Estiba la carga y confirma cantidad según documentación	60	Chofer ✓
5	Realiza documentos de transporte (guías de remisión y hojas de ruta)	30	Chofer ✓
6	Entrega de la carga en el o los puntos de destino (descarga)	480	Chofer ✓
7	Seguimiento y monitoreo de las unidades de transportes – GPS	480	Gerente ✓

✓ = verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	31/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	31/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HP-EST
2/2



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

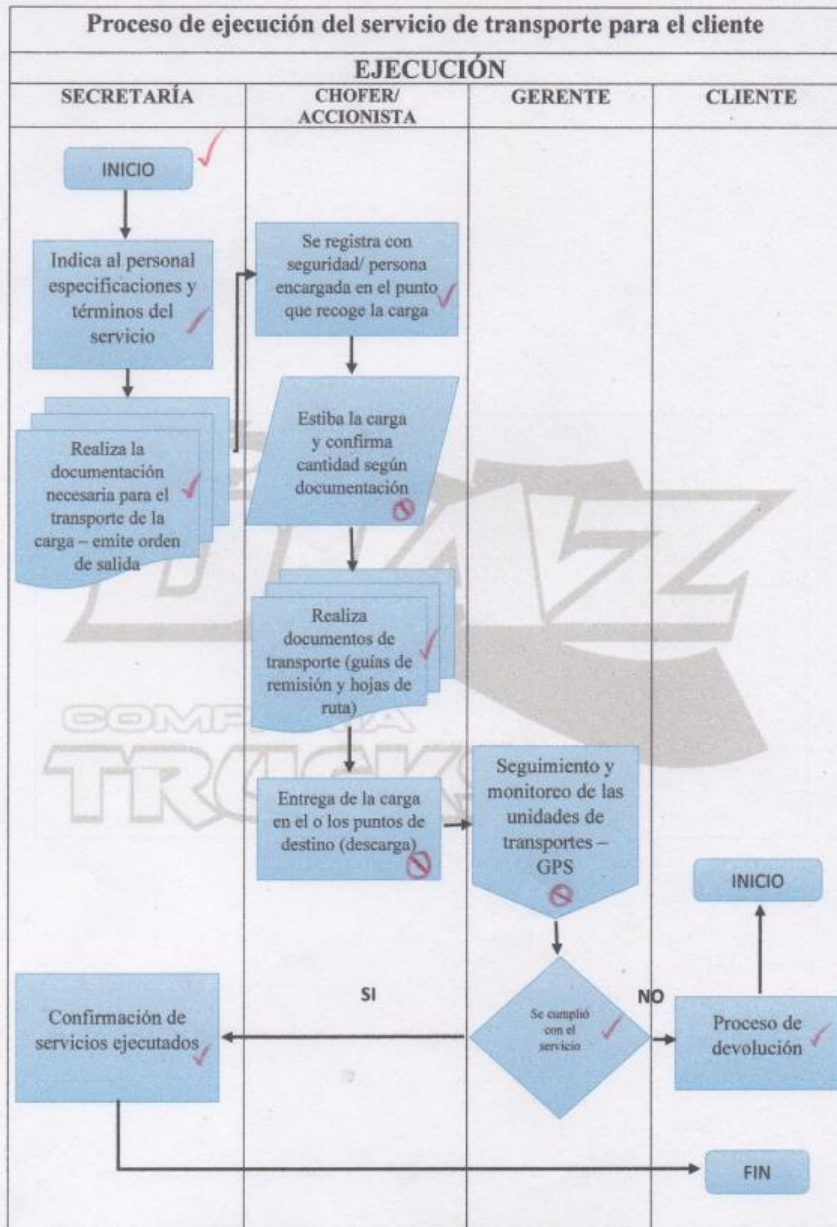
8/13

8	Se cumplió con el servicio contratado	20	Gerente	✓
9	Confirmación de servicios ejecutados	30	Secretaría	✓
10	Proceso de devolución	60	Cliente	✓
TOTAL		1.230		

✓ = verificado.



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	31/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	31/03/2021



✓ = verificado
 ⊗ = Nudo crítico
 // = incluir en el Informe

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	31/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	31/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HP-CST
1/1



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO

9/13

CIERRE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AL CLIENTE

Actores del Proceso:

Gerente y Contadora ✓

Cliente ✓

Herramientas:

Check list de las cargas entregadas ✓

Documentos:

Facturas ✓

Retenciones. ✓

Objetivo:

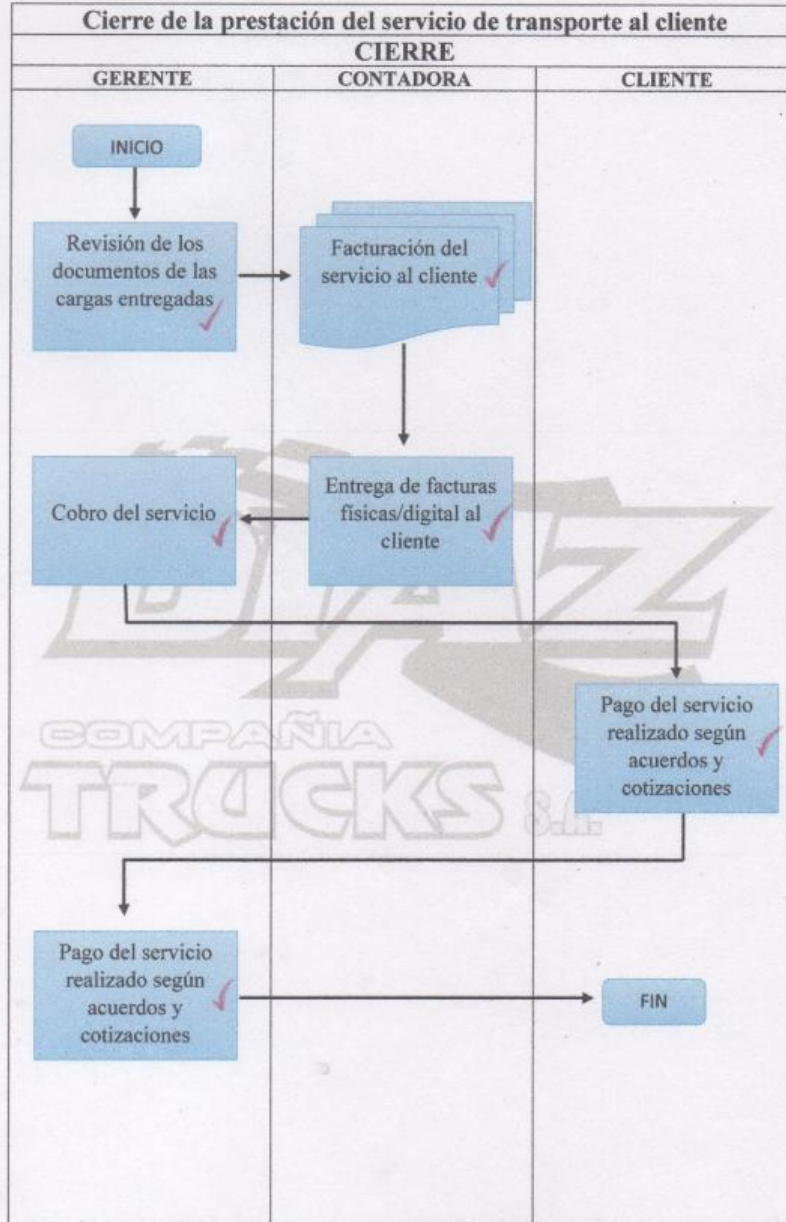
Realizar de forma oportuna el registro y cobro de los servicios de transporte realizados a nuestros clientes para garantizar la confiabilidad de las finanzas de nuestra compañía al final de cada periodo contable. ✓

Descripción del proceso:

Nº	ACTIVIDAD	TIEM/ MIN	RESPONSABLE
1	Revisión de los documentos de las cargas entregadas	60	Gerente
2	Facturación del servicio al cliente	25	Contadora
3	Entrega de facturas físicas/digital al cliente	15	Contadora
4	Cobro del servicio	15	Gerente
5	Pago del servicio realizado según acuerdos y cotizaciones	20	Cliente
6	Entrega de facturas a contador	15	Gerente
TOTAL		150	

✓ = verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	31/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	31/03/2021



✓ = verificado

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	31/03/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	31/03/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
INDICADORES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

IND
1/5

Tabla 4-3: Indicadores de Gestión

Nombre del Indicador	Tipo	Estrategia	Meta	Frecuencia	Formula	Unidad de Medida	Interpretación
Solvencia Financiera	Económicos	Crear un indicador que permita determinar el nivel de solvencia financiera que tiene la compañía al final de cada periodo económico.	Indicar la capacidad de la compañía DIAZ TRUKS S.A., para cubrir los gastos corrientes con los ingresos corrientes.	Final de cada ejercicio económico	$\frac{(\text{Ingresos Período 2019})}{(\text{Gastos Período 2019})} =$ $\frac{(26.100,51)}{(17.831,62)} =$ <p style="text-align: center;">1,50</p>	Decimales	Se ha determinado que la solvencia financiera de la compañía DIAZ TRUKS S.A., es mayor a (1) lo que determina que la compañía por cada \$1,00 invertido está teniendo una rentabilidad de \$0,50
Satisfacción de los clientes	Eficacia	Crear un indicador que permita determinar la satisfacción que han tenido los clientes con los servicios de transporte ofrecidos.	Conocer el nivel de eficacia que ha tenido la compañía para satisfacer las necesidades de sus clientes al prestar sus servicios de transporte.	Anualmente	$\frac{(\text{N}^{\circ} \text{ de clientes satisfechos})}{(\text{Total de clientes})} * 100$ $\frac{(28)}{(40)} * 100 =$ <p style="text-align: center;">70%</p>	Porcentaje	Se ha determinado que la compañía DIAZ TRUKS S.A., en el año 2019, ha sido capaz de satisfacer las necesidades del 70% de sus clientes al prestar su servicio de transporte.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	01/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	01/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
INDICADORES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

IND
2/5

Nombre del Indicador	Tipo	Estrategia	Meta	Frecuencia	Formula	Unidad de Medida	Interpretación
Capacitación al Personal	Eficiencia	Elaborar un indicador que permita medir el grado de eficiencia de la compañía al realizar las capacitaciones planificadas para el personal	Demostrar la eficiencia de la compañía DIAZ TRUKS S.A., al proporcionar capacitaciones a los empleados, accionistas y choferes de la compañía.	Anualmente	$\frac{(N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas en el } 2019)}{(N^{\circ} \text{ total de capacitaciones planificadas en el } 2019)} * 100$ $\frac{(1)}{(2)} * 100 =$ <p style="text-align: center;">50%</p>	Porcentaje	Se determinó que la compañía DIAZ TRUKS S.A., al término del año 2019 cumplió con el 50% de las capacitaciones planificadas para el personal de la misma.
Evaluación al Personal	Eficiencia	Elaborar métodos y proceso para la evaluación del personal de la compañía.	Conocer el nivel de eficiencia de la compañía al realizar la evaluación de todo su personal.	Anualmente	$\frac{(Total \text{ de personal evaluado en el } 2019)}{(Total \text{ del personal en el } 2019)} * 100$ $\frac{(17)}{(20)} * 100 =$ <p style="text-align: center;">85%</p>	Porcentaje	Se determinó que el nivel de eficiencia de la compañía DIAZ TRUKS S.A., en referencia a la evaluación del personal al término del año 2019, fue del 85%.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	01/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	01/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
INDICADORES

IND
3/5

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Nombre del Indicador	Tipo	Estrategia	Meta	Frecuencia	Formula	Unidad de Medida	Interpretación
Juntas Generales de accionistas	Eficiencia	Elaborar un indicador que permita determinar el grado de eficiencia en la realización de las reuniones de la junta general de accionistas.	Conocer el grado de eficiencia de la administración para convocar y realizar las reuniones de la junta general de accionistas.	Anualmente	$\frac{(N^{\circ} \text{ de reuniones realizadas en el 2019})}{(N^{\circ} \text{ total de reuniones planificadas en el 2019})} * 100$ $\frac{(6)}{(12)} * 100 =$ <p style="text-align: center;">50%</p>	Porcentaje	Se determinó que la administración de la compañía solo cumplió con el 67% de las reuniones que se planificaron realizar de la junta general de accionistas en este año.
Socialización de la misión y visión	Eficacia	Crear un indicador que permita controlar el número de personal de la compañía que conoce la misión y visión de la misma.	Conocer el grado de eficiencia de la administración, para dar a conocer a todos los empleados, la misión y visión de la compañía.	Anualmente	$\frac{(N^{\circ} \text{ de empleados que conocen la misión y visión de la compañía})}{(N^{\circ} \text{ total de personal de la compañía})} * 100$ $\frac{(10)}{(20)} * 100 =$ <p style="text-align: center;">50%</p>	Porcentaje	Se determinó que la administración en el año 2019 ha difundido la misión y visión solo al 50% del personal de la compañía.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	01/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	01/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
INDICADORES

IND
4/5

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Nombre del Indicador	Tipo	Estrategia	Meta	Frecuencia	Formula	Unidad de Medida	Interpretación
Cobranzas	Eficacia	Crear un indicador que permita conocer la eficacia con la que cuenta la compañía en cobranzas.	Conocer la eficacia con la que cuenta la compañía Diaz Truks S.A., para cobrar las facturas que resultaron como producto de la prestación de los servicios de transporte a sus clientes.	Final de cada ejercicio económico	$\frac{(Facturas\ Cobradas)}{(Facturas\ Emitidas)} * 100$ $\frac{(40)}{(50)} * 100 =$ <p style="text-align: center;">80%</p>	Porcentaje	Se ha determinado que la compañía DÍAZ TRUKS S.A., en el año 2019, tuvo una eficacia del 80% al cobrar sus facturas emitidas por los servicios prestados a sus clientes.
Pagos	Eficacia	Crear un indicador que permita conocer la eficacia con la que cuenta la compañía al realizar los pagos de sus facturas.	Conocer la eficacia con la que cuenta la compañía Diaz Truks S.A., para pagar las facturas que resultaron como producto brindar sus servicios de transporte a los clientes.	Final de cada ejercicio económico	$\frac{(Facturas\ Pagadas)}{(Facturas\ Recibidas)} * 100$ $\frac{(110)}{(120)} * 100 =$ <p style="text-align: center;">92%</p>	Porcentaje	Se determinó que la eficacia de la compañía DÍAZ TRUKS S.A., en el pago a proveedores por servicios prestados y adquisiciones hechas en el período 2019 corresponde al 92%.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	01/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	01/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
INDICADORES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

IND
5/5

Nombre del Indicador	Tipo	Estrategia	Meta	Frecuencia	Formula	Unidad de Medida	Interpretación
Parque Automotor	Ecología	Realizar cambios de unidades vehiculares, en cumplimiento al calendario de vida útil de los vehículos	Cumplir con la ley y acuerdos internos, referente a la vida útil de las unidades de transporte.	Anualmente	$\frac{(\text{Vehículos que cumplen con la revisión técnica vehicular})}{(\text{Total de Vehículos})} * 100$ $\frac{(17)}{(20)} * 100 =$ <p style="text-align: center;">85%</p>	Porcentaje	Se pudo determinar que el 85% del parque automotor de la compañía DÍAZ TRUKS S.A., en el año 2019, si está cumpliendo con las revisiones técnicas vehiculares.
Auditorías	Eficiencia	Contratar a una firma auditora para que ejecute auditorías en la compañía	Contar con exámenes especiales que le permita a la administración conocer cuáles son las debilidades de la compañía para mejorarlas.	Anualmente	$\frac{(N^{\circ} \text{ de Auditorías realizadas})}{(\text{Total de Auditorías Planificadas})} * 100$ $\frac{(0)}{(2)} * 100 =$ <p style="text-align: center;">0 %</p>	Porcentaje	Se pudo determinar que la compañía DÍAZ TRUKS S.A, en el periodo 2019 no ejecuto las auditorias planificadas, es por ello que nos da 0% de eficiencia.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	01/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	01/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HH
1/8

3.2.2.3. FASE III: Comunicación de Resultados

HOJAS DE HALLAZGOS

Tabla 5-3: Inexistencia de un Sistema de Gestión de la Calidad

REF	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
SRI 1/26	La Compañía no cuenta con un sistema de gestión de calidad, que le permita planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de su servicio de transporte mejorando sus estándares de calidad.	La norma ISO 9001:2015 menciona en su apartado de generalidades que: “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son: a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.	La administración actual de la compañía desconoce de la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa/compañía que prestan un servicio a la sociedad.	La compañía no está cumpliendo apropiadamente con su misión, ya que la administración no ha podido establecer nuevos estándares de calidad a implementar en el momento de satisfacer las necesidades de sus clientes al prestar sus servicios de transporte de carga.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HH
2/8

Tabla 6-3: Falta de Juntas Generales de Accionistas

REF	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
SRI 1/26	La administración de la compañía no ha convocado a todas las Juntas Generales de Accionistas planificadas anualmente por la compañía, para dar a conocer a todos los accionistas los informes del correcto manejo y distribución recursos de la misma.	Según lo estipulado en la ley de compañías en su artículo 263, que hace referencia a las obligaciones de los administradores de las Sociedades Anónimas, menciona que: Literal 2) Llevar el libro de actas de la junta general; 3) Llevar el libro de actas de las juntas de administradores o directorios, consejos de administración o de vigilancia, si los hubiere; 5) Los administradores deberán convocar a las juntas generales de accionistas conforme a la Ley y los estatutos, y, de manera particular, cuando conozcan que el capital de la compañía ha disminuido, a fin de que resuelva si se la pone en liquidación conforme a lo dispuesto en el Art. 198; y, 6) Los administradores deberán intervenir en calidad de secretarios en las juntas generales, si en el estatuto no se hubiere contemplado la designación de secretario.	El presidente y el gerente general de la compañía no se han puesto de acuerdo para convocar a todas las juntas generales de accionistas planificadas anualmente.	Los accionistas de la compañía no tienen un pleno conocimiento de cómo la administración está llevando la dirección y control de la compañía y si se está distribuyendo los recursos de forma eficiente y eficaz para evitar pérdidas económicas.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HH
3/8

Tabla 7-3: Ausencia de una buena Estructura Organizacional

REF	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
SRI 9/26	La compañía DIAZ TRUKS S.A., no cuenta con una estructura organizacional que defina claramente las funciones y al personal que ocupa cada puesto de trabajo, lo que genera problemas de comunicación y a su vez limita el desempeño de las actividades de la compañía con las áreas de importancia para el desarrollo estructural y organizacional.	Para este hallazgo, hemos tomado como referencia a lo estipulado en la Ley de Compañías, sección de las Sociedades Anónimas, en su Art. 251.- El contrato social fijará las estructuras organizativas de la compañía. Art. 256.- Los administradores son solidariamente responsables para con la compañía y terceros: Literal 5) En general, del cumplimiento de las formalidades prescritas por la Ley para la existencia de la compañía.	El presidente y el Gerente General de la compañía no consideraron necesario la elaboración de una estructura organizacional que defina las funciones y la identificación del personal a cargo de cada puesto de trabajo, ya que no cuentan con un manual de funciones.	El personal de la compañía DIAZ TRUKS S.A., desconoce las funciones y actividades que deben ser realizadas en los distintos puestos de trabajo y a su vez desconocen las líneas de autoridad existente, es por ello que las acciones que están realizando el personal no están siendo orientadas para la consecución de los objetivos organizacionales y al no existir una especificación de las funciones, esto está afectando a las operaciones administrativas como al control de las actividades.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HH
4/8

Tabla 8-3: Inexistencia de una Planificación Estratégica.

REF	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
SRI 1/26	La compañía DIAZ TRUKS S.A., no contó con una planeación estratégica para el año 2019, por lo que no se había establecido estrategias para el cumplimiento de objetivos, de igual manera no contó con un mapa estratégico el mismo que permita el cumplimiento de la misión y visión a través de objetivos y estrategias.	Para este Hallazgo, hemos tomado como referencia lo mencionado por Chiavenato (Planificación estratégica p.42-43) establece que. - es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, sus ventajas son: la claridad de la visión estratégica; la debida comprensión del entorno; el enfoque en base a objetivos; el comportamiento proactivo, sistemático y holístico; y la interdependencia con el entorno.	Existe una falta de conocimiento por parte del gerente general de la compañía sobre la importancia que es crear una planificación estratégica, la misma que permita fomentar una comunicación interdisciplinaria entre todas las áreas de la compañía.	La compañía no tiene definido claramente las estrategias que deben implementar sus empleados para poder cumplir con la misión, visión de la organización. En la compañía no existe prioridades para el destino de los recursos, es por ello que existe una falta de planes de acción, mismos que deben ser elaborados en base al modelo de procesos y tareas que se desarrollan dentro de la compañía

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HH
5/8

Tabla 9-3: Ausencia de un Plan de Seguridad

REF	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
HF-PST 1/1 HF-EST 1/1	No existe un Plan de Seguridad en la Compañía DIAZ TRUKS S.A., que considere los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos (infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos) y externos (económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales), así como sus medidas preventivas y de mitigación en el caso de ser necesario.	<p>Pare este hallazgo nos hemos basado en lo estipulado en las normas ISO 9001:2015:</p> <p>Esta Norma Internacional llevará a cabo acciones preventivas para eliminar los riesgos, las no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.</p> <p>Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.</p>	El presidente y el gerente general de la compañía no consideraron necesaria la creación de un plan de seguridad, el mismo que permita desarrollar y crear una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos internos y externos que afecten a la consecución de los objetivos institucionales.	La compañía DIAZ TRUKS S.A., no cuenta con un plan que permita a la administración definir acciones en respuesta a los riesgos internos y externos en los que pueda caer la compañía en el desarrollo de sus actividades económicas, ya que, si se tiene una adecuada planeación de la administración de los riesgos, esto permite reducir significativamente el uso de recursos y tener una mejor adaptación frente a los cambios.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HH
6/8

Tabla 10-3: Falta de Implementación de Indicadores de Gestión

REF	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
IND 1-2-3-4-5/5	En la compañía no se implementan indicadores de gestión para evaluar el correcto control de los procesos y actividades departamentales y para determinar el grado de cumplimiento de metas al final de cada periodo económico.	Para este hallazgo hemos tomado como referencia al El SGC ISO 9001-2015: Procesos. - La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad. literal c) establece necesario determinar y aplicar los criterios y métodos, incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de gestión; necesarios para asegurar la operación eficiente y el control de los procesos.	La administración desconoce de los indicadores de gestión que debe implementar para poder medir y evaluar el nivel de eficiencia y efectividad en el control de los procesos operativos que se llevan a cabo dentro de la compañía al prestar su servicio de transporte.	La administración no puede evaluar y controlar la eficiencia y eficacia en la implementación de los procesos operativos que se realizan dentro de la compañía para la prestación de su servicio de transporte.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HH
7/8

Tabla 11-3: Falta de Difusión de la Misión y Visión

REF	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
IND 1-2-3-4-5/5	La administración no ha difundido a todos los empleados, accionistas y choferes la misión y visión de la compañía, la misma que les permitirá tener claro la dirección que quiere seguir la compañía para conseguir sus objetivos y con ello poder conseguir cumplir con su visión y misión.	Para este hallazgo hemos tomado como referencia al Sistema de Gestión de la Calidad de la ISO 9001-2015: Control de información documentada. - Para el control de la información documentada de la empresa; la misma debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: distribución, acceso, recuperación y uso; almacenamiento y preservación; control de cambios; conservación y disposición de todo su personal; además deberá estar disponible y estar protegida adecuadamente.	La administración no ha socializado y no ha colocado la misión y visión de la compañía en lugares visibles ya que esto solo se encuentra en las oficinas administrativas.	Los empleados, accionistas y choferes no saben que dirección está siguiendo la compañía y cual deben seguir ellos al cumplir sus funciones y actividades, ya que estas son las mismas que ayudaran a cumplir con los objetivos necesarios para conseguir su misión y visión.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

HH
8/8

Tabla 12-3: En la compañía no se ha realizado ningún otro tipo de Auditoría

REF	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
EG 2/2	En la compañía no se ha realizado ningún tipo de auditoría en años anteriores para verificar y analizar si se está cumpliendo con todos lo estipulado por los organismos de control y entes reguladores de las empresas de transporte.	Según la Superintendencia de Compañías en su art 262.- El administrador desempeñará su gestión con la diligencia que exige una administración mercantil ordinaria y prudente. Y Según las Normas de Control Interno 600-02 Evaluaciones periódicas: La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad	La administración al no contar con los recursos necesarios, esto ha permitido que no se pueda contratar a una firma auditora para que ejecute algún tipo de auditoría en la compañía.	La compañía al no participar dentro en una auditoría de cualquier tipo, está provocando que la administración no sepa si está cumpliendo adecuadamente con todas las leyes y normas estipuladas por los organismos de control de las compañías de transporte en el Ecuador.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	05/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	05/04/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	INF 1/1
--	--	--------------------------

**AUDITORIA OPERACIONAL A LA COMPAÑÍA DÍAZ TRUKS S.A., DEL CANTÓN
GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019.**

3.2.2.4. FASE IV: Informe Final de Auditoría

ENTIDAD: Compañía DÍAZ TRUKS S.A.

DIRECCIÓN: Calle García Moreno, casa N ° 938 “Barrio Santa Teresita” Guano - Ecuador


NATURALEZA: Auditoría Operacional

PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019

FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA



Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	29/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	29/04/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	P-IFA 1/1
---	---	----------------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL:

Presentar a la administración de la compañía el informe final de auditoría operativa, en el mismo que detallaremos todos los hallazgos y áreas críticas encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, las mismas que le permita a la administración mejorar en la toma de decisiones en función de los procesos administrativos, económicos y financieros.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Convocar a la administración de la compañía a la lectura del informe final de auditoría operacional.
- Dar lectura y levantar el acta de lectura del informe final de la auditoría operacional ejecutada a la compañía.

N.º	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Realice el programa de Auditoría- Informe Final	P-IFA	J.E.B.D.	29/04/2021
2	Elabore la notificación de cierre de Auditoría	NCA	J.E.B.D.	29/04/2021
3	Realice la convocatoria de lectura del informe final de auditoría	CLIF	J.E.B.D.	29/04/2021
4	Realice el informe final de auditoría operacional	R-IF	J.E.B.D.	03/05/2021
5	Realice el acta de lectura del informe final de auditoría.	R-AI	J.E.B.D.	06/05/2021

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	29/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	29/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE LA AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

NCA
1/1

NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

Guano, 29 de abril de 2021

Ing.
Vinicio Díaz.
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA “DIAZ TRUKS. S. A”.
Presente. –

De mi consideración:


Se ha realizado la Auditoría Operativa a la Compañía DIAZ TRUKS. S. A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, Período 2019; misma que ha sido desarrollada de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, a las Normas Internacionales de Auditoría, las Normas Ecuatorianas de Auditoría, los principios de Control Interno, a las disposiciones legales, reglamentos vigentes, y demás normas necesarias para la auditoría.

Por consiguiente, los resultados de la Auditoría Operativa se encuentran expresados en las conclusiones y recomendaciones que hemos incluido en el presente informe final, las mismas que deben ser consideradas por todo el personal de la compañía, con la finalidad de que se puedan tomar acciones correctivas inmediatas y oportunas, las mismas que conlleven a tener mejores resultados en el desarrollo de las actividades dentro de la compañía.

Atentamente;

José Enrique Bonilla Díaz
AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	29/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	29/04/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	R-IF 1/11
---	---	----------------------------

CONVOCATORIA A LA LECTURA DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Guano, 29 de abril de 2021

Ing.
 Vinicio Díaz.
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA “DIAZ TRUKS. S. A”.
 Presente. –

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en el programa de auditoría y una vez concluido el proceso de Auditoría Operacional, me permito convocar a la reunión de lectura del Informe Final de Auditoría Operacional a la compañía “DIAZ TRUKS. S. A”, del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, Período 2019; realizada por el Sr. José Enrique Bonilla Díaz, mediante Orden de Trabajo N.º 001-001 establecida el 24 de febrero del 2021.

La misma tendrá lugar en las instalaciones de la Compañía DIAZ TRUKS.S.A., ubicada en el Cantón Guano, Barrio “Santa Teresita”, Calle García Moreno y cuatro cuerdas de la iglesia N.º 938, el día viernes 06 de mayo del 2021, a las 14h00. En caso de no poder asistir, agradeceré notificar por escrito, los datos personales de quien asista en su representación.

Atentamente;

 Sr. José Enrique Bonilla Díaz
AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	29/04/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	29/04/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA
INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

R-IF
1/11

INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL “DIAZ TRUKS S.A”.

CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO:

La Auditoría Operativa a la compañía DIAZ TRUKS.S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, Período 2019, que se desarrolló según Orden de Trabajo N ° 001-001, emitida por el Ing. Luis Merino en calidad de supervisor del trabajo de titulación emitida el 24 de febrero del 2021, y, conforme al Plan de Investigación aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, fue realizada con la finalidad de examinar exhaustivamente los procesos que se desarrollan en las áreas funcionales y operativas de la compañía, a través de la aplicación de entrevistas, encuestas, cuestionarios de control interno e indicadores de eficiencia, eficacia y economía, mismas que permitirán a la administración mejorar la toma de decisiones para mejorar los procesos administrativos, económicos y financieros.

OBJETIVOS.


Objetivo General.

Evaluar los procedimientos implementados por la compañía para el desarrollo de sus actividades, mediante la revisión de la normativa interna, los cuestionarios de control interno COSO III con sus respectivos componentes y subcomponentes, los mismos que permitan medir el grado de eficiencia y efectividad, en el desempeño y mejoramiento de los procesos.

Objetivos Específicos.

- Identificar los nudos críticos, a través de un análisis a los procesos implementados por la compañía para prestar el servicio de transporte a sus clientes, para el mejoramiento de los mismos e incrementar el desempeño de la misma.
- Analizar la normativa y políticas internas existentes, mediante la lectura y revisión de las mismas, para verificar el grado de cumplimiento que tiene los accionistas, empleados y choferes.
- Aplicar cuestionario de control interno, mediante el método COSO III con todos sus componentes y subcomponentes, para la determinación del nivel de confianza y riesgo de las operaciones que se ejecutan al interior de la compañía.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	R-IF 2/11
---	---	----------------------------

- Ayudar a perfeccionar los procesos implantados por la compañía para la prestación del servicio de transporte pesado, mediante la comunicación del informe final de auditoría, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, las mismas que le permita a la administración mejorar la toma de decisiones en los procesos administrativos, financieros y económicos.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La Auditoría Operativa se realizó a la Compañía DIAZ TRUKS S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, Periodo 2019.

INFORMACIÓN BÁSICA DE LA COMPAÑÍA

MISIÓN

“DIAZ TRUKS S.A., es una Compañía de Transporte Pesado que tiene como principal propósito transportar la carga de nuestros clientes con los mejores estándares de calidad, con un personal calificado y capacitado, garantizando así la llegada de la misma a su destino final en perfectas condiciones y en el tiempo acordado.”

VISIÓN:

“Consolidarnos como una compañía líder en el transporte pesado a nivel nacional con unidades modernas, con un personal que cumpla con todos los requisitos emitidos por los entes reguladores del transporte en el país y sobre todo comprometiéndonos a cubrir las necesidades de nuestros clientes en tiempos y costo, logrando así la eficiencia y el reconocimiento a nivel nacional”

VALORES

- ✓ **Responsabilidad:** Cumpliendo nuestro trabajo a cabalidad. Cumpliendo con nuestros estándares de calidad dirigidos a nuestros clientes en el transporte de su carga a los distintos destinos del país.
- ✓ **Solidaridad:** La compañía brinda apoyo moral y económico a sus accionistas en cualquier momento que sea necesario y ayuda al crecimiento de las personas que participan en un determinado proyecto o actividad.
- ✓ **Respeto:** Aceptar la diversidad étnica y cultural, así como las opiniones de los accionistas, a fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA
INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

R-IF
3/11

- ✓ **Compromiso:** Identificarse con la compañía y los accionistas a fin de contribuir al crecimiento y posicionamiento de la compañía a nivel provincial y nacional, mediante el trabajo y esfuerzo continuo para apoyar la inclusión y el desarrollo integral del país.
- ✓ **Honestidad:** Actuar con integridad, ética y transparencia, sin ocultar información, ni incurrir en acciones indebidas que afectan la gestión e imagen de la compañía.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **Excelencia en el Servicio:** Mantener siempre una actitud amable frente a todos nuestros clientes a nivel provincial y nacional, buscando así cubrir de manera oportuna y profesional sus necesidades.
- **Calidad:** Lograr mejorar nuestro servicio de transporte pesado a los distintos destinos del país a través de la gestión efectiva de nuestros procesos de transporte para garantizar la mejora continua de nuestra compañía.
- **Trabajo en Equipo:** Brindar un excelente ambiente laboral a todos los accionistas para que puedan asumir sus responsabilidades dentro de la compañía, las mismas que garanticen el logro de los objetivos institucionales.
- **Compromiso:** Aceptar el trabajo que se nos designe con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, garantizando brindar el mayor de nuestros esfuerzos en la prestación del servicio de transporte con un alto estándar de calidad que complazca y supere la perspectiva de nuestros usuarios.

BASE LEGAL

La empresa DIAZ TRUCKS S.A., se rige a la siguiente normativa:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código de Trabajo del Ecuador
- Ley de Régimen Tributario Interno del Ecuador
- Ley de la Superintendencia de Compañías del Ecuador
- El servicio de Rentas Internas
- Normativa Vigente de la Agencia Nacional de Tránsito.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021



DIAZ TRUKS S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL
FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA
INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

R-IF
4/11

CAPITULO II

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

1.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La compañía DIAZ TRUKS S.A., no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad

Observación:

La Compañía no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de su misión, a través de la prestación de su servicio de transporte, el mismo que le permita mejorar sus estándares de calidad, por lo que se está incumpliendo con lo establecido en **la norma ISO 9001:2015 en su apartado de generalidades**: “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son: **a)** la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; **b)** facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; **c)** abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos; **d)** la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados”


Conclusión:

La compañía Diaz Truks S.A., no cuenta con un sistema de gestión de la calidad que le permita mejorar las operaciones y hacer más eficientes los procesos implementados por la misma para satisfacer las necesidades de sus clientes al momento de prestar sus servicios de transporte de carga.

Recomendación:

Al gerente General: implementar inmediatamente un sistema de gestión de la calidad, el mismo que le permita a la administración conocer todas las deficiencias con las que cuentan al momento de prestar sus servicios de transporte, para así mejorarlas y satisfacer las necesidades de sus clientes mejorando sus estándares de calidad en los procesos implementados para prestar sus servicios.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	R-IF 5/11
---	---	----------------------------

2.- JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS

La compañía DIAZ TRUKS S.A., no ha convocado a todas las juntas generales de accionistas.

Observación:

La administración no ha convocado a todas las Juntas Generales de Accionistas planificadas anualmente por la compañía, para dar a conocer a todos los accionistas los informes del correcto manejo y distribución recursos de la misma, incumpliendo así con lo establecido en la **ley de compañías en su artículo 263, que hace referencia a las obligaciones de los administradores de las Sociedades Anónimas**, el mismo que manifiesta lo siguiente: **Literal 2)** Llevar el libro de actas de la junta general; **3)** Llevar el libro de actas de las juntas de administradores o directorios, consejos de administración o de vigilancia, si los hubiere; **5)** Los administradores deberán convocar a las juntas generales de accionistas conforme a la Ley y los estatutos, y, de manera particular, cuando conozcan que el capital de la compañía ha disminuido, a fin de que resuelva si se la pone en liquidación conforme a lo dispuesto en el Art. 198; y, **6)** Los administradores deberán intervenir en calidad de secretarios en las juntas generales, si en el estatuto no se hubiere contemplado la designación de secretario.


Conclusión:

La falta de coordinación de los miembros de la administración de la compañía, ha provocado que no se haya convocado a los accionistas a todas las juntas generales planificadas anualmente, con la finalidad de dar a conocer el estado actual de la compañía a través de la lectura a los informes mensuales sobre el desarrollo y el funcionamiento de la misma.

Recomendación:

Al gerente: Mejorar su comunicación con el presidente de la compañía para que puedan coordinar y convocar a todas las juntas generales planificadas anualmente, ya que estas permitirán informar a los accionistas el estado actual de su compañía y con ello pueden decidir si se deben tomar decisiones correctivas o no para mejorar su funcionamiento individual y colectivo tanto dentro como fuera de la misma.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	R-IF 6/11
---	---	----------------------------

3.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

La compañía DIAZ TRUKS S.A., no cuenta con una buena estructura organizacional.

Observación:

La compañía DIAZ TRUKS S.A., no cuenta con una buena estructura organizacional que defina claramente las funciones y al personal que ocupa cada puesto de trabajo, esto está generando problemas de comunicación y a su vez está limitando el desempeño de las actividades de la compañía con las áreas de importancia para el desarrollo estructural y organizacional, incumpliendo así con lo establecido en la **Ley de Compañías, sección de las Sociedades Anónimas, en su Art. 251.-** El contrato social fijará las estructuras organizativas de la compañía. **Art. 256.-** Los administradores son solidariamente responsables para con la compañía y terceros: **Literal 5)** En general, del cumplimiento de las formalidades prescritas por la Ley para la existencia de la compañía.


Conclusión:

La compañía no cuenta con una buena estructura organizacional que permita conocer claramente al personal encargado de cada área y departamento, así como las funciones que deben desempeñar en sus puestos de trabajo, esto está provocando que no exista una buena comunicación al interior de la compañía y que la administración no tome decisiones oportunas y acertadas para el mejoramiento continuo de la compañía.

Recomendación:

Al Gerente General: Actualizar y mejorar la estructura organizacional de la compañía de acuerdo a sus necesidades y a su sector económico, definiendo claramente al personal encargado de cada área o departamento y las funciones a cumplir, con la finalidad de mejorar las líneas de comunicación interna ya que esto permitirá que la información circule de forma más rápida hacia la administración para que tomen decisiones más acertadas y de forma oportuna para el mejoramiento continuo de la misma.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	R-IF 7/11
---	---	----------------------------

4.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La compañía DIAZ TRUKS S.A., no cuenta con una planificación estratégica.

Observación:

La compañía DIAZ TRUKS S.A., no contó con una planeación estratégica para el año 2019, por lo que no se ha establecido estrategias para el cumplimiento de sus objetivos, de igual manera no contó con un mapa estratégico el mismo que permita el cumplimiento de su misión y visión a través de sus objetivos y estrategias, incumpliendo así con lo mencionado **por Chiavenato en su libro (Planificación estratégica p.42-43), Planificación estratégica es:** el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, sus ventajas son: la claridad de la visión estratégica; la debida comprensión del entorno; el enfoque en base a objetivos; el comportamiento proactivo, sistemático y holístico; y la interdependencia con el entorno


Conclusión:

La compañía no cuenta con una planificación estratégica, la misma que permita a la administración dar a conocer a sus empleados, accionistas y choferes, el por qué fue creada esta compañía y cuáles son los planes de acción que van a seguir para poder alcanzar sus objetivos institucionales ya que con esto pueden fomentar su crecimiento continuo y conseguir el éxito empresarial dentro de su sector económico.

Recomendación:

Al Gerente General: Elaborar inmediatamente la planificación estratégica de la compañía, la misma que detalle claramente por qué fue creada la compañía y sobre todo los planes de acciones a seguir para que la administración tome mejores decisiones y distribuya adecuadamente los recursos para los siguientes periodos, todo esto con la finalidad de proporcionar a los empleados, accionistas y choferes el camino a seguir alcanzar los objetivos institucionales.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	R-IF 8/11
---	---	----------------------------

5.- PLAN DE SUGURIDAD

La compañía DIAZ TRUKS S.A., no cuenta con un plan de seguridad.

Observación:

No existe un Plan de Seguridad en la Compañía DIAZ TRUKS S.A., que considere los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores **internos** (infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos) y **externos** (económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales), y con ello establecer medidas preventivas y de mitigación en el caso de ser necesario para revertirlas, incumpliendo así con lo establecido en **las normas ISO 9001:2015**: Esta Norma Internacional llevará a cabo acciones preventivas para eliminar los riesgos, las no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.


Conclusión:

La administración no cuenta con un plan de seguridad que le permita a la compañía prevenir los riesgos internos y externos a los que se encuentra expuesta dentro del sector del transporte de carga, riesgos que si no son prevenidos o eliminados de forma oportuna y adecuada por la administración pueden provocar que la compañía no pueda conseguir sus objetivos institucionales y con ello no lograr alcanzar su misión y visión.

Recomendación:

Al Gerente General: Elaborar un plan de seguridad, el mismo que le permita a la administración prevenir, detectar y eliminar cualquier tipo de riesgo ya sea interno o externo que afecten directamente a la compañía en la realizar sus actividades diarias al prestar su servicio de transporte de carga a sus clientes, todo esto con la finalidad de que la compañía pueda evitarlos o eliminarlos sin problemas para que la compañía no tenga dificultades para alcanzar sus objetivos institucionales.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	R-IF 9/11
---	---	----------------------------

6.- INDICADORES DE GESTIÓN

La compañía DIAZ TRUKS S.A., no ha implementado indicadores de gestión.

Observación:

La administración no ha implementan indicadores de gestión para evaluar el correcto control de los procesos y actividades departamentales implementados por la compañía para prestar el servicio de transporte de carga a sus clientes y para determinar el grado de cumplimiento de sus metas al final de cada periodo económico, incumpliendo así con lo estipulado en **el SGC ISO 9001-2015: Procesos.** - La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad.

Literal c) establece necesario determinar y aplicar los criterios y métodos, incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de gestión; necesarios para asegurar la operación eficiente y el control de los procesos.


Conclusión:

La administración de la compañía no ha implementado indicadores de gestión que le permita controlar, evaluar, analizar el grado de eficiencia y eficacia con la que se están llevando a cabo todos los procesos implementados por la compañía para la prestación del servicio de transporte de carga que ofrecen a sus clientes, esto está provocando que los mismos no puedan ser mejorados oportunamente para garantizar la satisfacción de los clientes.

Recomendación:

Al Gerente General: Diseñar e Implementar indicadores de gestión como un método de evaluación de todos los procesos, actividades y funciones que se desarrollan dentro y fuera de la compañía al brindar el servicio de transporte de carga a los clientes, determinando así su grado de eficiencia, eficacia y competencia ya con ello determinar si se deben cambiar o mantenerlos ya que el mejoramiento continuo de los procesos permite aumentar el prestigio de la compañía con sus clientes.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	R-IF 10/11
---	---	-----------------------------

7.- MISIÓN Y VISIÓN

La compañía DIAZ TRUKS S.A., no ha difundido su misión y visión a todos sus empleados

Observación:

La administración no ha difundido a todos los empleados, accionistas y choferes la misión y visión de la compañía, la misma que les permitirá tener claro la dirección que quiere seguir la compañía para conseguir sus objetivos y con ello contribuir al cumplimiento de su visión y misión, incumpliendo con lo estipulado en el **Sistema de Gestión de la Calidad de la ISO 9001-2015: Control de información documentada.** –

Para el control de la información documentada de la empresa; la misma debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: distribución, acceso, recuperación y uso; almacenamiento y preservación; control de cambios; conservación y disposición de todo su personal; además deberá estar disponible y estar protegida adecuadamente.


Conclusión:

La administración al no haber implementado un adecuado proceso de socialización de la misión y visión de la compañía para todos sus empleados, accionistas y choferes, a provocado que no todos la conozcan y así existan un desconocimiento de esta información importante de la compañía.

Recomendación:

Al Gerente General: Elaborar un proceso de socialización eficiente y eficaz de la misión y visión de la compañía para todos sus accionistas, choferes y empleados para que estos conozcan esta información y con ello saber cuál es la dirección que ha implementado la compañía a seguir para alcanzar sus objetivos institucionales a corto y largo plazo.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	R-IF 11/11
---	---	-----------------------------

8.- AUDITORÍAS ANTERIORES

En compañía DIAZ TRUKS S.A., no se ha realiza otras auditorías.

Observación:

En la compañía no se ha realizado ningún tipo de auditoría en años anteriores para verificar y analizar si se está cumpliendo con todos lo estipulado por los organismos de control y entes reguladores de las empresas de transporte, incumpliendo así con lo estipulado en la **Superintendencia de Compañías en su art 262.-** El administrador desempeñará su gestión con la diligencia que exige una administración mercantil ordinaria y prudente.

Y Según las Normas de Control Interno 600-02 Evaluaciones periódicas: La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad


Conclusión:

La compañía al no haber sido participe de auditorías anteriormente, está provocando que la administración no pueda tener otro punto de vista sobre la funcionalidad general de la misma y sobre todo conocer si son correctos o incorrectos las actividades, funciones y procesos establecidos para brindar el servicio del transporte de carga, esto ha provocado que nunca se hayan mejorado.

Recomendación:

Al Gerente General: Proponer a la junta general de accionistas la realización de auditorías periódicas en la compañía para que se tenga otro punto de vista acerca del funcionamiento de las actividades, funciones y procesos establecidos por la misma para la prestación del servicio de transporte de carga y con ello determinar si se existen errores y corregirlos de forma oportuna de tal manera que la compañía pueda optimizar sus operaciones y lograr una importante optimización de los recursos.

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	03/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	03/05/2021

	DIAZ TRUKS S.A. AUDITORÍA OPERACIONAL FASE IV: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	R-AI 1/1
---	---	---------------------------

ACTA DE LECTURA DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL

En el Cantón Guano, siendo las 15:00 del día seis de mayo del dos mil veintiuno, se establece la reunión en el salón de reuniones de la compañía “DIAZ TRUCKS S.A.”, ubicada en el cantón Guano, barrio Santa Teresita, calle García Moreno a 4 cuadras de la Iglesia, casa N ° 938; con la finalidad de dejar constancia de la comunicación final de los resultados obtenidos, mediante la lectura del Informe Final de la Auditoría Operacional, la misma que se desarrolló de conformidad a la Orden de Trabajo N ° 001-001 emitida el día 24 de febrero del 2021, por el Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez, en calidad de Supervisor de Auditoría

En consecuencia y en presencia de los abajo firmantes, se procedió con la lectura del Informe Final y se analizaron los resultados obtenidos en la Auditoría Operacional a través de los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia, se suscriben las personas asistentes a la presente Acta.

N °	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Ing. Hugo Vinicio Díaz Escudero	Gerente General	
2	Sr. Hugo Eduardo Díaz Ortega	Presidente	
3	Sr. Juan Gabriel Díaz Escudero	Accionista	
4	Abg. Flavio Rodrigo Chacha Armas	Accionista	
5	Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez	Supervisor de Tesis	
6	Ing. Cesar Villa Maura	Jefe de Equipo de Tesis	
7	Sr. José Enrique Bonilla Díaz	Autor de Tesis	

Realizado por:	J.E.B.D.	Fecha:	06/05/2021
Revisado por:	L.G.M.C.	Fecha:	06/05/2021

CONCLUSIONES

De la auditoría Operacional aplicada a DIAZ TRUKS S.A. del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, Período 2019, se pudo sacar las siguientes conclusiones:

- La presente investigación está sustentada principalmente en el marco teórico, el mismo que contiene todas las fuentes bibliográficas secundarias que se consideró necesario para su realización y de forma particular con las teorías relacionadas a la materia de auditoría operacional de reconocidos autores, mismos que fueron extraídos de libros, revistas científicas y demás investigaciones que han permitido garantizar en su totalidad el carácter científico del presente trabajo de investigación.
- En cuanto a la metodología de investigación utilizada en el presente trabajo, fue necesario implementar algunas de las técnicas de recolección de información como son: las encuestas, la entrevistas y los cuestionarios, mismos que permitieron obtener un panorama general de la situación de la compañía y que a su vez fue utilizada como información base para el desarrollo de la auditoría operacional y la determinación posterior de los resultados correspondientes.
- Como parte de los resultados de la Auditoría Operacional a Diaz Truks S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, Período 2019, se emitió el informe final de auditoría, el mismo que contiene todos los hallazgos detectados en el transcurso de la ejecución de la auditoría, evidenciando así que existe falta de un sistema de gestión de la calidad que permita planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para conseguir su misión, por otro lado, se evidenció que no cuenta con un organigrama estructural que defina al personal que ocupa cada puesto de trabajo provocando así una mala comunicación entre los niveles jerárquicos, también no cuenta con un plan de seguridad que contenga todos los riesgos que pueden ser provocados por factores internos y externos y por último no se encontró una planificación estratégica que ayude a tomar decisiones a la administración.
- Como parte del análisis de los indicadores de gestión podemos decir que la empresa DIAZ TRUKS S.A., no realizó todas las juntas generales de accionistas para dar a conocer todos los informes administrativos y financieros a sus accionistas en este año al igual que se determinó que no socializó de forma adecuada la misión y visión de la empresa con todos los empleados y por último se evidenció que la empresa no realizó todas las auditorías planificadas para este año por parte de la administración.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que toda la información obtenida para este trabajo de titulación a través de las fuentes bibliográficas secundarias y de las definiciones de los diversos autores sean más actualizados y que los libros utilizados para sacar dichas definiciones sean parte de los recursos de la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas, con el objetivo que los estudiantes de las diferentes especialidades o carreras tengan acceso a toda esta información específica sobre la auditoría operacional.
- Se recomienda que, para el desarrollo de este tipo de trabajos de investigación, se aplique todas las técnicas de recolección de información y no solo la encuesta, la entrevista y los cuestionarios ya que la implementación de otras técnicas y herramientas permitirá que nuestra información recabada sea más eficiente y eficaz, garantizando así pertinencia de los resultados obtenidos en el trabajo.
- De acuerdo con las debilidades contenidas en el informe final de auditoría operacional a DIAZTRUKS S.A, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2019 se establecen una serie de recomendaciones como la implementación de un sistema de gestión de calidad que permita controlar y mejorar la calidad de los procesos existentes para la prestación del servicio de transporte, así como la adopción de un plan de seguridad con la finalidad de implementar acciones preventivas y correctivas que ayuden a disminuir los riesgos internos y externos a los que se encuentra expuesta la compañía dentro de sus sector productivo, todo esto con el objetivo que la administración tenga un mejor funcionamiento y que sea más eficiente y eficaz al momento de tomar decisiones y en distribuir los recursos.
- Y por ultimo se recomienda que a la administración de la compañía que ejecute de forma adecuada todas las reuniones periódicas programadas por la administración con los accionistas para que ellos puedan conocer si están manejando de forma adecuada la empresa, de igual manera se recomienda que se coloque la misión y visión de la empresa en lugares visibles para que los empleados tengan claro a donde quiere llegar la empresa con su ayuda y por ultimo que se realicen las evaluaciones anuales planificados porque así pueden conocer los accionistas si se están cumpliendo con todas las leyes y políticas vigentes en el país para este sector productivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio Bosch, M. (2018). *Planificación de la auditoría*. Andalucía - España: IC Editorial.
- Alatriza, M. (31 de Diciembre de 2018). *Auditool (Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno)*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Audidores & Gerentes. (2016). *Contabilidad para todos*. Obtenido de <https://contabilidadparatodos.com/libro-auditoria-y-normas-internacionales/>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación (2 ed.)*. México D.F.: Pearson Educación.
- Biler, S. (2017). Auditoría. Elementos esenciales. *Dominio de las Ciencias*, 138-151.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Campos, Castañeda, Holguin, López, & Tejero. (2018). *Auditoría de Estados Financieros y su Documentación*. Mexico: Instituto mexicano de Contadores Públicos.
- Castañeda, J. (2018). *Auditoría Operativa en el Proceso de Compras y su Incidencia en la Rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017 (Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo)*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1930/1/TL_CastañedaAhumadaJessica.pdf
- Espino, M. (2014). *Fundamnetos de Auditoría*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Estrella, K. (2017). *AUDITORÍA OPERATIVA EN LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERIODO 2014-2016 (Tesis de pregrado, Unioversidad Privada de Tacna)*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/292/1/Estrella-Escobar-Katherin-Vanessa.pdf>
- Estupiñan. (2015). *Adiministración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Estupiñan Gaitán, R. (2015). *Papeles de Trabajo de Auditoria Financiera. 3a. ed*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gonzales, R. (2016). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III (Manual del Participante)*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hernandez, J. (2003). *Metodología de la Investigación (1 ed.)*. México D.F.: Limusa.

- López, V. (2016). *Slidershare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/VictorLopezP/auditoria-operativa-unidad-i>
- Maldonado, H. (2016). *Auditoría II*. Santo Domingo- Ecuador: Pontificia (Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo).
- Marulanda, L. (2016). *Encuentro Nacional de Contadores (Contraloria)* . Obtenido de http://contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Perú: Uladech.
- Navarro, J. (2015). *Definición del marco conceptual*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/marco-conceptual.php>
- Neyra & Orosco. (Marzo de 2016). *Propuesta de Implementación del Sistema de Auditoría Operativa para la Toma de Decisiones en la Empresa de Transportes AMÉRICA EXPRESS S.A. Chiclayo, 2016*”. (Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán). Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3062/NEIRA_ISUIZA-OROZCO_GARCIATESIS.docx.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación (1 ed.)*. Colombia: Adriana Gutiérrez.
- Niño, P. (2017). *emprendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/auditoria-operacional.html>
- Parella S & Marins F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Pallerola & Monfort. (2015). *Auditoría*. Madrid: RA-MA S.A.
- Panez, & Chacaliaza & Asociados y Panez & Faesa. (2018). *RSM Global*. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-de-la-auditoria-operativa>
- Paredes, J. (2014). *Auditoría I*. Lima: Centro de Aplicación Editorial Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.
- Pilco, N. (2014). Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/5389/1/82T00336.pdf>
- Proaño & Oyola, F. y. (2019). *Auditoría Operativa del Control Interno en el Proceso Contable de la empresa Depósito y Transporte de Carga Pesada DEPCARSELL S.A.(Tesis de pregrado, Universidad “SAN GREGORIO de Portoviejo”)*. Obtenido de

<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1345/1/Donoso%20muñoz25-08.pdf>

Revollar, C. (2017). *Gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>

Rey, J. (2016). *Contabilidad y Fiscalidad*. Madrid: Paraninfo S.A.

Rivas, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>

Rojas, R. (2014). *El Proceso de la Investigación Científica (1 ed.)*. México D.F.: Trillas.


Sampieri, H., F. C. (2010). *Metodología de la Investigación. 5ª ed.* Perú: McGraw-Hill.

Tamayo, M. (2001). *El Proceso de la Investigación Científica (1 ed.)*. México D.F: Limusa.


Tapia, Mendoza, & Castillo, G. y. (2019). *Fundamentos de Auditoría*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA A LOS ACCIONISTAS DE " DIAZ TRUKS S.A."



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Encuesta dirigida a los empleados y accionistas de Diaz Truks S.A. del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la Compañía y evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos.

Marque con una (X) la respuesta correcta.

Edad: _____

Género: M ___ F ___

1. ¿Todos los accionistas cuentan con una unidad vehicular dentro de la compañía?
 SI
 NO
2. ¿Usted como accionista contrata un conductor para su vehículo?
 SI
 NO
3. ¿Usted cuenta con un proceso para contratar un conductor?
 SI
 NO
4. ¿Usted realiza periódicamente el mantenimiento de su unidad vehicular?
 SI
 NO
5. ¿La compañía realiza capacitaciones a los accionistas y sus conductores?
 SI
 NO
6. ¿Existe un buen ambiente laboral dentro y fuera de la compañía?
 SI
 NO
7. ¿Conoce usted si la compañía cuenta con un proceso para la distribución de los viajes para cada unidad vehicular?
 SI
 NO

ANEXO B: ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA DIAZ TUKS S.A.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



ENTREVISTA AL GERENTE

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza en la Compañía?
2. ¿Se ha realizado Auditorias Operacionales a la empresa DIAZ TRUCKS S. A.?
3. ¿Los accionistas y empleados de la compañía conocen, la misión y visión de la institución?
4. ¿Existen normativas que regulan las actividades realizadas en la empresa, indique cuáles?
5. ¿Cada que tiempo los empleados y accionistas reciben capacitaciones, existe un plan de capacitación?
6. ¿Los empleados y accionistas cumplen con todas las actividades asignadas?
7. ¿Considera usted, que el espacio de la infraestructura de la empresa es la adecuada para el desarrollo de las funciones?

ANEXO C: PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE " DIAZ TRUKS S.A."





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA
INVESTIGACIÓN**



**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 18/ 1 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Nombres – Apellidos: JOSÉ ENRIQUE BONILLA DIAZ

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Título a optar: INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. C.P.A.

f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



18-1-2022
0032-DBRA-UTP-2022