



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ**

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “UTIP S.A.”
UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL
PICHINCHA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE
COTOPAXI, PERÍODO 2022.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Autoras:

Kenia Rosely Casanova Giler
Angie Estefania Garcia Gonzalez

Tutor:

Ing. Rodrigo Arturo Reyes Armas, MSc.

**LA MANÁ-ECUADOR
FEBRERO-2024**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Casanova Giler Kenia Rosely con cédula de ciudadanía No. 0504054487 y Garcia Gonzalez Angie Estefania con cédula de ciudadanía No. 2400291239, declaramos ser autoras del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2022”**, siendo Ing. Rodrigo Arturo Reyes Armas, MSc., Tutor del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados en el presente trabajo investigativo son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Kenia Rosely Casanova Giler
C.C: 050405448-7



Angie Estefania Garcia Gonzalez
C.C: 240029123-9

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad del Tutor del Trabajo de Investigación del título:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2022” de Casanova Giler Kenia Rosely y Garcia Gonzalez Angie Estefania, de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

La Maná, Febrero 2024.



Ing. Rodrigo Arturo Reyes Armas, MSc.

C.C: 171890527-4

TUTOR:

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por Extensión La Maná; por cuanto, las postulantes: Casanova Giler Kenia Rosely y Garcia Gonzalez Angie Estefania con el titulo de Proyecto de Investigación: "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA "UTIP S.A." UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2024", han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

La Maná, Febrero 2024

Para constancia firman:



Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova, MSc.

CC: 060226060-6

LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ing. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano, MSc.

CC: 050297203-7

LECTOR 2 (MIEMBRO)



Ing. Rosa Marjorie Torres Briones, MSc.

CC: 120361711-1

LECTOR 3 (SECRETARIA)

AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a todos sus docentes, especialmente al Ing. Rodrigo Reyes, M. Sc, por su orientación que permitió culminar satisfactoriamente los fines investigativos.

**Angie
Kenia**

DEDICATORIA

Dedico la culminación de este proyecto investigativo a mi amada madre, sin ella no lo hubiera logrado, la amo infinitamente.

Angie

Este logro académico alcanzado está dedicado a quienes han estado conmigo en las buenas y en las malas, han sido el motor que me impulsa a superarme cada día más.

Kenia.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

**TÍTULO: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE
TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA, CANTÓN LA MANÁ,
PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2022.**

**Autores:
Kenia Rosely Casanova Giler
Angie Estefania Garcia Gonzalez**

RESUMEN

Considerando que la auditoría de gestión es un proceso fundamental para garantizar el éxito a largo plazo de una empresa al identificar áreas de mejora la presente investigación tuvo como objetivo general realizar una auditoría de gestión a la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, durante el periodo 2022, con el fin del mejoramiento de la calidad de servicio de esta empresa. Para este propósito se revisó la investigación descriptiva, la investigación bibliográfica para la recopilación de información teórica que sustentó las bases sobre la auditoría de gestión, también se empleó la investigación de campo para el desarrollo del diagnóstico situacional, evaluación del control interno y las diversas fases de la auditoría de gestión. También se empleó los métodos: analítico, inductivo, deductivo y las técnicas de la observación directa, entrevistas, encuestas para la recopilación de información primaria que permitió la detección de los hallazgos. A través del diagnóstico situacional se pudo conocer la necesidad de fortalecer los conocimientos en este sentido, con el fin de mejorar su desempeño y capacidad de evaluación y control interno. Las capacitaciones sobre un servicio de calidad son realizadas en forma esporádica y no responde a objetivos puntuales. Los hallazgos detectados en la auditoría fueron 11 entre los que se mencionan que no se ha definido la misión, visión y valores de manera documentada y formal, inexistencia de un plan de capacitaciones para los empleados, bajo nivel de seguridad de la información, inexistencia de acciones documentadas para la mejora de la calidad de servicio, no desarrollar las auditorías de gestión, no se aplican indicadores de eficiencia e incumplimiento en la presentación de documentación solicitada por la Superintendencia de compañías ante lo cual se planteó un manual con sugerencias para el mejoramiento de la calidad de la “UTIP S.A.”

Palabras claves: Auditoría, gestión, transportes, evaluación, calidad de servicio.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

EXTENSION LA MANA

**THEME: MANAGEMENT AUDIT OF THE COMPANY "UTIP S.A." PICHINCHA
INTERINSTITUTIONAL TRANSPORT UNIT, LA MANÁ CANTON, PROVINCE OF
COTOPAXI, PERIOD 2022.**

Authors:

**Kenya Rosely Casanova Giler
Angie Estefania Garcia Gonzalez**

ABSTRACT

Considering that the management audit is a fundamental process to ensure the long-term success of a company by identifying areas for improvement, the general objective of this research was to conduct a management audit of the company "UTIP S.A." Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha during the period 2022, to improve the quality of service of this company. For this purpose, descriptive was reviewed, bibliographic research for the collection of theoretical information that supported the bases of the performance audit, and field research was also used for the development of the situational diagnosis, evaluation of internal control, and the various phases of the performance audit. The following methods were also used: analytical, inductive, deductive, and the techniques of direct observation, interviews, and surveys to collect the primary information that allowed the detection of the findings. Through the situational diagnosis, it was possible to identify the need to strengthen knowledge in this regard, to improve its performance and capacity for evaluation and internal control. Training on quality service is carried out sporadically and does not respond to specific objectives. The findings detected in the audit were eleven among missions, vision, and values weren't defined in a documented and formal way, the lack of a training plan for employees, low level of information security, lack of documented actions to improve the quality of service, not developing management audits, not applying efficiency indicators and failure to submit the documentation requested by the Superintendence of companies to which a manual with suggestions for improving the quality of the "UTIP S.A." was proposed.

Keywords: Audit, management, transportation, evaluation, quality of service

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
5. PROBLEMATIZACIÓN.....	4
5.1. Planteamiento del problema	4
5.1 Planteamiento del problema	6
6. OBJETIVOS.....	6
6.1 General.....	6
6.2 Específicos.....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN REALIZACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	8
8.1. Antecedentes de la Investigación	8
8.2. Marco teórico.....	9
8.2.1.2. Tipos de auditoría	10
8.2.2. Auditoría de gestión	12
8.2.2.1. Objetivos de auditoría de gestión	12
8.2.2.2. Características de la auditoría de gestión	13

8.2.2.3. Alcance de la auditoría de gestión.....	14
8.2.2.4. Etapas de la auditoría de gestión	15
8.2.2.6. Control interno.....	18
8.2.3. Sector de transporte	18
8.2.3.1. Compañía de Transporte.....	19
8.2.3.2. Importancia de las empresas de Transporte de Pasajeros.....	19
8.1. Marco legal.....	20
8.1.1. Ley de compañías	20
8.1.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial	21
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	22
10. METODOLOGÍA.....	23
10.1. Enfoque de la investigación.....	23
10.2. Tipo de Investigación	23
10.2.1 Investigación bibliográfica	23
10.2.3. Investigación descriptiva	24
10.2.4. Investigación de campo	24
10.3 Métodos de investigación	24
10.3.2. Método Analítico.....	24
10.3.3. Método Inductivo-Deductivo	25
10.4. Técnicas de investigación.....	25
10.4.1. Observación directa	25
10.4.2. Encuesta.....	25
10.4.3. Entrevista.....	26
10.5. Instrumentos de Investigación.....	26
10.5.1. Cuestionario.....	26
10.5.3.1 Población y Muestra	27
10.5.3.2 Población	27
10.5.3.3 Muestra	27
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	28
11.1 Identificación de la situación actual de la empresa “UTIP S.A.”	28

11.1.1.1. Análisis de la entrevista.....	30
11.2. Desarrollo de las fases de la auditoría de gestión.....	43
11.2.1. Datos informativos:	44
11.1.3. Descripción de la auditoría de gestión.....	45
11.1.3.1 Conocimiento previo	46
11.2. Desarrollo de la propuesta	139
11.2.1. Información general.....	141
11.2.2. Antecedentes.....	141
11.2.3. Datos de la empresa “UTIP S.A”	141
11.2.3.1. Manual.....	141
11.2.3.2. Importancia del manual para la “UTIP S.A”	142
11.2.3.3. Objetivo del manual.....	142
11.2.3.4. Justificación	142
11.2.3.5. Objetivos de la propuesta	143
11.3.6. Desarrollo	144
11.3.6.1. Descripción del proceso de prestación de servicios de la empresa “UTIP S.A”.....	144
12. IMPACTO TÉCNICO, ECONÓMICO Y SOCIAL	154
12.1. Impacto técnico.....	154
12.2. Impacto Económico.....	154
12.3. Impacto social.....	154
13. PRESUPUESTO.....	155
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	156
14. REFERENCIAS.	158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto	4
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas	7
Tabla 3. Población y Muestra	27
Tabla 11. Tiempo de permanencia como socio	31
Tabla 12. Calificación de la efectividad de las políticas administrativas	32
Tabla 13. Coherencia de las decisiones con los objetivos estratégicos y financieros	33
Tabla 14. Comunicación de las decisiones a los socios	34
Tabla 15. Percepción sobre la eficiencia en gestión de personal y logística	35
Tabla 16. Alineación de procesos y procedimientos con objetivos estratégicos	36
Tabla 17. Nivel de cumplimiento de las regulaciones normativas	37
Tabla 18. Participación en la toma de decisiones estratégicas	38
Tabla 19. Innovación y cambios en el entorno empresarial y de transporte	39
Tabla 20. Eficacia de los sistemas de control interno de la Compañía	40
Tabla 21. Efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo	41
Tabla 4. Actividades conocimiento previo	46
Tabla 5. Actividades Planificación preliminar	53
Tabla 6. Actividades Planificación de la Auditoría	61
Tabla 8. Marcas de auditoría	65
Tabla 9. Corte de la auditoria de gestión	65
Tabla 22. Actividades Comunicación de resultados	124
Tabla 23. Plan de capacitación sugerido	148
Tabla 24. Sugerencias para mejorar la seguridad de la información	149
Tabla 25. Sugerencias para mejorar la calidad de servicios	150
Tabla 26. Indicadores de gestión sugeridos	152
Tabla 27. Presupuesto de la investigación	155

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorías fundamentales	9
Figura 2. Descripción de la auditoría	45
Figura 3. Estructura orgánica de la UTIP S.A.....	58
Figura 4. Tiempo de permanencia como socio.....	31
Figura 5. Calificación de la efectividad de las políticas administrativas.....	32
Figura 6. Coherencia de las decisiones con los objetivos estratégicos y financieros.....	33
Figura 7. Comunicación de las decisiones a los socios	34
Figura 8. Percepción sobre la eficiencia en gestión de personal y logística.....	35
Figura 9. Alineación de procesos y procedimientos con objetivos estratégicos	36
Figura 10. Nivel de cumplimiento de las regulaciones normativas.....	37
Figura 11. Participación en la toma de decisiones estratégicas.....	38
Figura 12. Innovación y cambios en el entorno empresarial y de transporte	39
Figura 13. Eficacia de los sistemas de control interno de la Compañía	40
Figura 14. Efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo	41
Figura 15. Unidad trans, UTIP	139
Figura 16. Descripción del proceso	144
Figura 17. Actividad 1	145
Figura 18. Procedimiento para la validación del direccionamiento estratégico	147
Figura 19. Actividad 2.....	148
Figura 20. Actividad 3.....	149
Figura 21. Actividad 4.....	150
Figura 22. Actividad 5.....	151
Figura 23. Procedimiento sugerido.....	151
Figura 24. Actividad 6.....	152

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto

Auditoría de gestión a la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi período 2022.

Tiempo de Ejecución

Fecha de inicio: Octubre 2023

Fecha finalización: Febrero 2024

Lugar de ejecución: Provincia Cotopaxi - Cantón La Maná

Facultad que auspicia: Ciencias administrativas

Carrera que auspicia: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado:

Equipo de Trabajo: Ing. Rodrigo Arturo Reyes Armas, MSc.

Srta. Kenia Rosely Casanova Giler

Srta. Angie Estefania Garcia Gonzalez

Área de conocimiento: Administración, Negocio y Legislación,

Negocio y Administración, Contabilidad y Auditoría

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto actual de movilidad laboral, las cooperativas de transporte de personal desempeñan un papel crucial en garantizar la eficacia y eficiencia en el desplazamiento de los trabajadores hacia sus lugares de trabajo. Sin embargo, la gestión integral de estas cooperativas enfrenta diversos desafíos que afectan directamente su capacidad para proporcionar un servicio óptimo. En este sentido, surge la necesidad de abordar críticamente la eficacia de las prácticas de gestión existentes en la empresa “UTIP S.A.” Transporte Interinstitucional Pichincha. El propósito fundamental de esta investigación fue realizar una auditoría de gestión a la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi período 2022, que nació frente a la problemática del bajo nivel de optimización de la gestión, así como deficiencias en la productividad, economía y efectividad del logro de las metas y objetivos de esta empresa. Al conocer las debilidades existentes mediante un examen de auditoría se pudo detectar diversos hallazgos con el propósito de plantear recomendaciones que permitan tomar acciones preventivas o correctivas.

La problemática existente en la empresa “UTIP S.A” fue la inexistencia de auditorías de gestión y el desconocimiento del nivel de eficiencia y eficacia. Para el cumplimiento de los objetivos específicos fue necesario emplear la investigación bibliográfica para el sustento teórico de la investigación, la cual se complementó con una investigación de campo para la obtención de datos primarios. Posteriormente se aplicó las fases de la auditoría de gestión como son: la planificación, ejecución, comunicación de resultados a través de un informe final. Para el desarrollo del control interno se consideró fundamental emplear los componentes del método del COSO I que busca identificar y evaluar los riesgos, mediante un análisis minucioso del ambiente de control, actividades de control e información, comunicación y actividades de monitoreo empleados en la empresa. El punto de partida de esta auditoría fue un diagnóstico previo empleando la matriz FODA. El plan de auditoría estuvo conformado por la fase de conocimiento preliminar, la fase de planificación, la ejecución y la comunicación de resultados a través de un informe final que fue socializado a la parte directiva de la empresa de transporte el cual contiene recomendaciones frente a cada hallazgo detectado, los cuales al ser puestos en práctica serán de gran utilidad.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La investigación actual sobre una auditoría de gestión en la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi durante el período 2022, fue relevante porque desempeña un papel fundamental en el contexto empresarial, puesto que permitió hacer un análisis exhaustivo y sistemático de las prácticas administrativas y operativas de una organización, proporcionando una evaluación objetiva y crítica de los procesos internos, identificando áreas de mejora y fortalezas.

El desarrollo de esta investigación fue importante, porque a través de la misma se pudo obtener una visión clara de la eficiencia operativa, la efectividad de los controles internos, y el cumplimiento de objetivos estratégicos. Además, este proceso no solo contribuyó a prevenir y detectar posibles irregularidades, sino que también facilita la toma de decisiones informadas. Su factibilidad se puso de manifiesto al entregar el informe final de la auditoría a la parte directiva de la “UTIP S.A” a través de los cuales se logra optimizar sus operaciones, aumentar la transparencia, fortalecer la rendición de cuentas y, en última instancia, mejorar su capacidad para alcanzar sus metas y objetivos a largo plazo, puesto que un entorno empresarial cada vez más complejo y dinámico, la auditoría de gestión constituye una herramienta esencial para garantizar la eficacia y sostenibilidad de las prácticas organizativas.

El transporte de personal o estudiantes constituye un gran aporte a la economía interna, considerando la trascendencia de dicha actividad, la investigación se orientó a proporcionar un aporte social a la empresa de transporte; además de proveer los medios de información para la correcta implementación de la auditoría de gestión mediante el análisis y evaluación de los estados financieros para encontrar deficiencias va a permitir mejorar sustentablemente el proceso operativo de la empresa de transporte. Para la realización del proyecto se contó con los recursos humanos, tecnológicos y financieros para la recolección de información, además del apoyo del gerente de la empresa, el mismo que facilitó la información indispensable para el desarrollo de las diversas fases de la auditoría.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

A continuación, se describe los beneficiarios directos e indirectos inmersos en el desarrollo de la auditoría de gestión a la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi período 2022.

Tabla 1. *Beneficiarios del proyecto*

Beneficiarios Directos	
Presidente	1
Empleados	5
Socios activos	40
Beneficiarios Indirectos	
Usuarios externos	
Proveedores	
Empresas de transporte escolar	
Universidad Técnica de Cotopaxi	

Elaborado por: Casanova Kenia y García Angie.

5. PROBLEMATIZACIÓN

5.1. Planteamiento del problema

La región latinoamericana ha experimentado desafíos históricos relacionados con la transparencia y la gobernanza corporativa, en este contexto la auditoría de gestión desempeña un papel crucial al proporcionar una evaluación objetiva de las prácticas empresariales, contribuyendo a fortalecer la transparencia y la confianza en las instituciones, en la región a menudo se enfrenta a condiciones económicas volátiles, ayudando a identificar y gestionar riesgos financieros, permitiendo a las organizaciones anticipar y mitigar posibles impactos adversos en sus operaciones.

Ecuador cuenta con una variedad de opciones de transporte de pasajeros y personal, que incluyen autobuses interurbanos, taxis, servicios de transporte por aplicación, y sistemas de transporte público en las ciudades principales. Para el año 2022 se registraban 543

establecimientos que generaban empleo para 3237 personas. En este contexto algunas zonas del país todavía enfrentan desafíos con respecto a las condiciones de las carreteras, lo que puede afectar la eficiencia y seguridad del transporte, adicional a ello el alto nivel de inseguridad, especialmente en los autobuses interurbanos, ha sido una preocupación. Adicional a ello una eficiente gestión y bajo control de los mismos repercuten de manera seria al desarrollo adecuado de las empresas de transporte de pasajeros y personal.

La provincia de Cotopaxi es característica por su dinamismo en el sector del transporte sea de productos para el comercio o transporte de personas y estudiantes que ha tenido una mayor acogida. Gracias al surgimiento de las compañías y cooperativas de transporte a diario se movilizan con mayor comodidad y seguridad, personal de instituciones públicas y privadas, así como unidades educativas, sin embargo, existen deficiencias significativas en los sistemas operativos del servicio de transporte de pasajeros y personal, por una deficiente gestión generando así la problemática en cuestión.

En el cantón La Maná en los últimos años se ha evidenciado un incremento del uso del servicio de empresas de transporte de personal, los cuales a diario requieren grandes cantidades de personas para sus actividades productivas, especialmente en la época de cosecha. Tal es el caso de la empresa “UTIP S.A” que presta sus servicios para transporte de personas que se movilizan con fines laborales y escolares.

El problema general que se observa en la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, es no desarrollar auditorías de gestión que permitan detectar anomalías y mejorar cada una de las actividades efectuadas, ya que su manejo se basa en un proceso empírico de la información operativa, lo cual implica que la empresa este expuesta a riesgos superiores, lo cual generó inconsistencias a la hora a la hora de tomar decisiones, situación que resulta preocupante para los directivos y socios, ante ello surgió la propuesta de desarrollar una investigación enfocada a realizar una auditoría de gestión.

Entre las causas que generaron la problemática antes mencionada es el bajo nivel conocimiento de los directivos sobre herramientas administrativas, no desarrollar auditorías de gestión que pongan en relieve las deficiencias existentes. Otra causa esencial de mencionar fue el bajo nivel de capacitaciones percibidas por parte de los integrantes de la compañía. Como efectos adversos

se puede mencionar el desconocimiento de posibles riesgos, dificultad para tomar decisiones y medidas preventivas antes posibles problemas.

5.1 Planteamiento del problema

¿De qué manera contribuye la auditoría de gestión a la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha?

6. OBJETIVOS

6.1 General

- Realizar una auditoría de gestión a la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, durante el periodo 2022.

6.2 Específicos

- Identificar la situación actual de la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha.
- Ejecutar las fases de la auditoría de gestión en los procesos realizados y obtención de hallazgos.
- Diseñar un manual que contribuya al mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa “UTIP S.A.”

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN REALIZACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2. *Actividades y sistema de tareas*

Objetivos	Actividad (tareas)	Resultado de la actividad	Medio de Verificación
Identificar la situación actual de la empresa "UTIP S.A." Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de la matriz de análisis FODA. • Aplicación de la entrevista al gerente general. • Aplicación de encuestas a los directivos y socios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la empresa de transporte. • Identificación de la situación actual de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta
Ejecutar las fase de la auditoría de gestión en los procesos realizados y obtención de hallazgos.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación preliminar y específica de la auditoría de gestión. • Ejecución del cuestionario de control interno. • Comunicación de hallazgos e informa de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la auditoría de gestión. • Conocimiento del nivel de riesgo y confianza. • Detección y comunicación de hallazgos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de análisis FODA. • Papeles de trabajo. • Cuestionari o de control interno. • Hallazgos. • Informe de auditoría.
Diseñar un manual que contribuya al mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa "UTIP S.A"	<ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes de la empresa. • Descripción de la prestación de servicios. • Actividades para el mejoramiento de la calidad del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los procesos para mejoramiento de los procesos operativos desarrollados en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual para el mejoramient o del servicio.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes de la Investigación

Proyecto 1.

Auditoría de gestión y la calidad en el servicio de transportación de carga pesada de la compañía de transporte pesado Cotaló S. A.

La investigación tuvo por objetivo principal realizar una auditoría de gestión que permita mejorar los procesos administrativos con la aplicación de indicadores de gestión en la compañía de transporte en carga pesada Cotaló S.A. Para establecer su cumplimiento se adoptó un enfoque metodológico mixto que conjugó la parte cualitativa y cuantitativa, basándose en los tipos de investigación descriptivo, bibliográfico y de campo.

Los métodos de mayor aplicación fueron el analítico- sintético e inductivo-deductivo que continuamente fueron de utilidad para el procesamiento de información. La población de estudio estuvo constituida por 39 socios, considerando que es inferior a 50 no se calculó

En apartado de resultados se detectó los puntos débiles de las operaciones administrativas como financieras, que deben ser consideradas como áreas de mejora, favoreciendo sus procedimientos para que alcance niveles de economía, eficiencia y eficacia de los procesos de la organización de carga pesada. En la Compañía no se han efectuado auditorías en años anteriores, las capacitaciones son efectuadas con escasa frecuencia, no disponen de rutas y horarios, no se ha establecido un programa de renovación del parque automotor, ni planes de seguimiento para mejorar la calidad del servicio de transporte (Trujillo).

Proyecto 2.

Auditoría de gestión a la Empresa UNCÓMETRO S.A. del 01 de enero 2018 al 31 de diciembre 2019.

La investigación desarrollada por González y Vanegas (2020) presentó como objetivos primordial desarrollar una auditoría de gestión a la Empresa de Transporte Público Uncómetro S.A comprendido en un periodo de 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2019. Con esta

finalidad se llevó adelante la valoración de los proceso y actividades, con fundamento en el control interno y la aplicación de diferentes herramientas enmarcadas en la metodología de auditoría, que en conjunto propiciaron la detección de los riesgos de mayor significancia. Para tener mayor propiedad en la presentación de los hallazgos se realizó un informe dando a conocer las salvedades existentes mismas que se atribuyeron al área de talento humano, donde procedimientos inherentes a contrataciones presentaban inconsistencias en relación a la documentación. Finalmente se emitieron recomendaciones para atenuar tales debilidades que son fuente de riesgo para el funcionamiento de la entidad.

8.2. Marco teórico

A continuación, se presentan las principales categorías de estudio, mismas que se fundamentan desde la revisión literaria:

Figura 1. *Categorías fundamentales*



Elaborado por: Las investigadoras

8.2.1. Auditoría

A continuación, se revisan las principales generalidades acerca de la auditoría:

8.2.1.1. Definición de auditoría

Es un proceso crítico y sistemático de revisión, examen, verificación y evaluación que se realiza comprobar de manera sustentada el grado de idoneidad con que son realizadas las operaciones, registros contables, sistemas, procesos y actividades de una organización o entidad. Su objetivo principal es verificar y asegurar la veracidad, integridad y precisión de la información

financiera, así como también examinar la efectividad de los controles internos, el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, y la legalidad y regularidad de las operaciones (Arias et al., 2023).

En su esencia, la auditoría es un procedimiento exhaustivo que se realiza a través de la aplicación de técnicas y métodos específicos, basados en estándares y principios contables reconocidos. A través de esta práctica, se busca proporcionar una opinión independiente y confiable sobre la situación financiera, la gestión de riesgos y el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables. Asimismo, la auditoría puede ser tanto interna como externa, siendo la primera realizada a cabo por un equipo dentro de la organización y la segunda realizada por auditores externos e imparciales, como las firmas de auditoría externa (Vasquez y Pinargote, Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua).

En base a los criterios expuestos se destaca que la auditoría desde sus inicios desempeña un papel crucial en la garantía de la transparencia, confiabilidad y credibilidad de la información de carácter económico y operativa de una entidad independientemente de su actividad, contribuyendo así a la toma de decisiones informadas, el fortalecimiento de los sistemas de control interno y el cumplimiento de estándares éticos y legales en el ámbito empresarial.

8.2.1.2. Tipos de auditoría

Existen varios tipos de auditoría, cada uno con enfoques específicos que se adaptan a diversas áreas y aspectos de una organización. Aquí se presentan algunos de los tipos más comunes:

Según el área de evaluación:

Auditoría financiera: es la evaluación sistemática de los estados financieros y registros contables de una entidad para verificar su exactitud, integridad y cumplimiento de los principios contables y normativas legales aplicables. El objetivo es brindar seguridad a los inversionistas, acreedores y otras partes interesadas sobre la confiabilidad de la información financiera presentada (Arias et al., 2023).

Auditoría operativa: se concentra en evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos operativos y administrativos de una organización. Su objetivo es mejorar los procedimientos, identificar áreas de mejora en la gestión y asegurar que los recursos se utilicen de manera óptima para alcanzar los objetivos organizacionales (Arias et al., 2023).

Auditoría de cumplimiento: este tipo de auditoría se enfoca en verificar que una entidad cumpla con las leyes, regulaciones, políticas internas y procedimientos establecidos. Busca identificar y corregir posibles incumplimientos legales o normativos, mitigar riesgos y asegurar el apego a las regulaciones aplicables (Arias et al., 2023).

Auditoría de sistemas de Información: Evalúa la seguridad, integridad y eficiencia de los sistemas de información y tecnología utilizados por una organización. Busca identificar vulnerabilidades, riesgos cibernéticos y asegurar que los sistemas informáticos funcionen de manera adecuada y protegida contra amenazas (Arias et al., 2023).

Según el origen del personal que la realiza:

Auditoría interna: Realizada por un equipo de auditores internos de la propia organización, su objetivo es evaluar y mejorar la efectividad de los controles internos, la gestión de riesgos y los procesos operativos. Ayuda a proporcionar aseguramiento y asesoramiento independiente a la dirección para el logro de los objetivos de la empresa (Arias et al., 2023).

Auditoría externa: Se realiza por auditores externos e independientes a la organización. Su objetivo principal es proporcionar una opinión independiente sobre la veracidad y confiabilidad de los estados financieros y operativos de la empresa, ofreciendo confianza a las partes externas, como inversores, reguladores y accionistas (Arias et al., 2023).

Con la revisión de los tipos de auditoría, se definió que pueden ser clasificados bajo diferentes parámetros, desde el área de evaluación hasta el origen del personal que lo lleva a cabo, permitiendo una evaluación integral de los aspectos financieros, operativos, de cumplimiento y tecnológicos de una organización.

8.2.2. Auditoría de gestión

La auditoría de gestión es un proceso sistemático y metódico que se enfoca en evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las actividades operativas, administrativas y estratégicas de una organización. Este tipo de auditoría no se limita únicamente a verificar el cumplimiento de normas o procedimientos, sino que busca analizar y mejorar los procesos internos, identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones para optimizar el desempeño y los resultados de la empresa (Vasquez y Pinargote, Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua).

La auditoría de gestión implica un instrumento de control que consiste en un examen riguroso a través del cual se analiza detalladamente las políticas, procedimientos, recursos humanos, tecnológicos y financieros utilizados para alcanzar los objetivos estratégicos. No solo se enfoca en identificar posibles irregularidades o problemas, sino que busca proporcionar información valiosa y orientación estratégica para la toma de decisiones que ayuden a mejorar la gestión y el rendimiento de la empresa (Zambrano et al., 2021).

La auditoría de gestión abarca áreas clave como la optimización de recursos, la identificación de riesgos, el fortalecimiento de controles internos, la eficacia en el logro de objetivos estratégicos y la alineación de las prácticas empresariales con los estándares y las mejores prácticas del sector. Su objetivo principal es brindar una evaluación objetiva y detallada que permita a la alta dirección ya los responsables de la toma de decisiones tener una visión clara de la salud organizacional, impulsar mejoras continuas y promover una gestión más eficiente y efectiva.

8.2.2.1. Objetivos de auditoría de gestión

Los objetivos de la auditoría de gestión abarcan una serie de metas claves que buscan evaluar y mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia de los procesos y actividades dentro de una organización. En primer lugar, la auditoría de gestión tiene como objetivo principal evaluar la efectividad de los sistemas de control interno y la administración de riesgos, identificando áreas de mejora para optimizar el funcionamiento de la empresa (Merchán et al., 2019)

Un segundo objetivo fundamental es medir y mejorar la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones gerenciales. La auditoría de gestión evalúa la exactitud, relevancia y confiabilidad de los datos financieros y operativos, asegurando que la información proporcionada a los tomadores de decisiones sea precisa y oportuna, lo que ayuda a respaldar la toma de decisiones estratégicas y tácticas. Este enfoque permite asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente y que los objetivos establecidos se alcancen de manera efectiva (Vasquez y Pinargote, Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua).

Además, la auditoría de gestión se orienta hacia la evaluación de los procesos de negocio, buscando identificar ineficiencias, fallas operativas o áreas de mejora en la gestión empresarial. Al identificar y corregir posibles problemas, la auditoría de gestión busca garantizar que los recursos se utilicen de manera óptima, se minimicen los riesgos y se maximice el rendimiento, contribuyendo así a la mejora continua y al logro de los objetivos organizacionales.

8.2.2.2. Características de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión de acuerdo a Vasquez y Pinargote (2019) tiene características distintivas que la diferencian de otros tipos de auditorías y que son fundamentales para su correcto desarrollo y aplicación:

Es continua: La auditoría de gestión no solo identifica problemas y deficiencias, sino que también propone y soluciones para mejorar los procesos y prácticas gerenciales. Busca impulsar la mejora continua en la toma de decisiones, la optimización de recursos y la eficacia de los procedimientos internos.

Es objetiva: se concentra en evaluar la eficacia de los procesos de toma de decisiones, la eficiencia en la asignación de recursos y la consecución de los objetivos estratégicos de la organización, implica analizar cómo se planifican, implementan y controlan las estrategias, políticas y prácticas gerenciales.

Es sistemática: Esto implica revisar los procedimientos, políticas y controles establecidos para garantizar la confiabilidad de la información y salvar los activos de la organización, en forma

ordenada y secuencial, de modo que los resultados de una fase retroalimentan a la siguiente (Vázquez y Pinargote, 2019).

Es objetiva: busca garantizar que los hallazgos presenten el debido fundamento, por ello no se limita solo al análisis numérico de datos, también considera aspectos cualitativos, como la calidad de la gestión, el liderazgo, la cultura organizacional y la adaptación a los cambios del entorno.

Es confiable: requiere de conocimientos multidisciplinarios: gestión, estrategia, operaciones y otras áreas relevantes de la organización, dicha perspectiva integral permite una evaluación confiable y precisa de la gestión que una empresa presenta (Vasquez y Pinargote, 2019).

En base a los criterios expuestos se recalca que estas características demuestran que la auditoría de gestión constituye una herramienta crucial para evaluar y mejorar la dirección estratégica y operativa de una organización, contribuyendo a su crecimiento, competitividad y sostenibilidad con márgenes de eficiencia y eficacia equilibrados.

8.2.2.3. Alcance de la auditoría de gestión

El alcance de la auditoría de gestión abarca una evaluación exhaustiva de las prácticas y procesos de gestión en una organización. Este tipo de auditoría se enfoca en examinar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones empresariales, así como en identificar oportunidades de mejora para maximizar el rendimiento organizacional. Para llevar a cabo esta evaluación, se revisan y analizan diversos aspectos, como la planificación estratégica, la asignación de recursos, el control interno, los sistemas de gestión de calidad y la consecución de objetivos (González y Vanegas, 2020).

El alcance de la auditoría de gestión es amplio y variado, ofreciendo una visión integral de la empresa para mejorar su desempeño y competitividad en el mercado, así este tipo de auditoría se concentra en proporcionar recomendaciones orientadas a fortalecer la eficacia operativa, mejorar la rentabilidad, minimizar riesgos y promover un crecimiento sostenible en la organización (Pallerola).

En consecuencia, el alcance de la auditoría de gestión se adapta a las necesidades específicas de la empresa, considerando su tamaño, sector industrial, objetivos y estrategias. A través de un análisis minucioso, se busca evaluar la adecuación de los procesos de gestión para identificar áreas de mejora y optimización.

8.2.2.4. Etapas de la auditoría de gestión

De acuerdo con Vasquez y Pinargote (2019) las fases de la auditoría de gestión se sustentan en la estructura general de la auditoría como tal:

Fase I Conocimiento preliminar

Esta fase consiste básicamente en la realización de visita preliminar obtener un entendimiento básico de la organización, así como identificar riesgos significativos que puedan afectar la preparación de los estados financieros. El conocimiento preliminar en auditoría se refiere a la etapa inicial en la que los auditores recopilan información y comprenden la entidad o el negocio que van a auditar.

Durante esta etapa, los auditores reúnen información relevante sobre la empresa, como su estructura organizativa, actividades comerciales, políticas y procedimientos internos, sistemas de control interno, riesgos financieros y operativos, entre otros aspectos. El objetivo principal es obtener una visión general de la entidad para poder planificar y llevar a cabo la auditoría de manera efectiva.

Fase II Planificación

Esta fase se elaboran un plan detallado que establece la estrategia general y el alcance de la auditoría, contempla se definen los objetivos específicos, se identifican los riesgos clave y se diseñan los procedimientos de auditoría necesarios para evaluar la integridad y precisión de la información de la entidad auditada (Vasquez y Pinargote, Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua).

- **Diseño del plan de auditoría:**

En esta etapa, se elabora un plan detallado que define el alcance, los objetivos, los métodos y las técnicas que se emplearán durante la auditoría. Se establecen los recursos necesarios, se determina la cronología de las actividades y se asignan responsabilidades para garantizar una ejecución eficiente y efectiva de la auditoría.

- **Identificación de áreas clave:**

Durante esta fase, se identifican y priorizan las áreas críticas o de alto riesgo que requieren mayor atención durante la auditoría. Se establecerán los criterios y las métricas para evaluar y medir la efectividad, eficiencia y conformidad con los estándares establecidos, permitiendo así una planificación más focalizada y precisa

Fase III: Ejecución

La etapa de ejecución es el proceso de la puesta en marcha de los procedimientos planificados. Durante esta etapa, los auditores recopilan evidencia, analizan transacciones y realizan pruebas para evaluar la integridad y precisión de la información financiera de la entidad auditada (Vasquez y Pinargote, Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua)

Fase IV: Comunicación de Resultados

La fase de comunicación de resultados se refiere al proceso mediante el cual los hallazgos, conclusiones y recomendaciones obtenidos durante la auditoría se presentan formalmente a la gerencia u órganos directivos de la entidad auditada, es fundamental, porque representa la de todo el proceso de auditoría y proporciona la base para la toma de decisiones (Vasquez y Pinargote,, Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua).

- **Desarrollo de informe**

Es necesaria la redacción de un informe detallado que resume los hallazgos, conclusiones, recomendaciones y resultados obtenidos durante la auditoría. El informe se estructura de manera clara y precisa para comunicar los resultados a la dirección y partes. Interesadas.

- **Presentación y discusión de resultados:**

En esta fase, se presenta el informe de auditoría a la dirección y otras partes interesadas relevantes. Se discuten los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para asegurar una comprensión clara de los resultados y acordar acciones correctivas o mejoras necesarias en los procesos evaluados.

8.2.2.5. Hallazgos de auditoría

Se refiere a los resultados identificados durante el proceso de auditoría que representan desviaciones o discrepancias entre lo observado y lo esperado, basados en criterios establecidos. Estos hallazgos pueden incluir incumplimientos de políticas, procedimientos o estándares predefinidos, riesgos potenciales, oportunidades de mejora o cualquier aspecto que pueda afectar el desempeño o la eficiencia de la organización auditada (Arias et al., 2023). Los principales elementos del hallazgo de auditoría son:

- **Criterio:** Es la referencia utilizada como estándar para evaluar o medir el desempeño o la situación actual. Puede ser una política, un procedimiento, una regulación, una ley o cualquier otro marco de referencia aplicable que establezca cómo debería ser una situación o proceso en particular (González y Vanegas, 2020).
- **Condición:** Es la situación real o el estado encontrado durante la auditoría. Describe cómo se encuentra la operación, el proceso o la actividad auditada en relación con el criterio establecido. Esta condición se identifica a través de evidencias y observaciones concretas.
- **Causa:** Se refiere a los factores o razones subyacentes que han dado lugar a la discrepancia o desviación entre la condición encontrada y el criterio establecido. Identificar la causa raíz es esencial para comprender por qué existe el hallazgo (Trujillo).

- **Efecto o impacto:** Es la consecuencia directa o indirecta que resulta de la brecha entre la condición actual y el criterio establecido. Este efecto puede afectar negativamente la eficiencia, la eficacia, la legalidad, la seguridad o cualquier otro aspecto crítico de la organización.
- **Recomendación:** Son acciones propuestas para corregir la situación encontrada y mejorar el proceso, la operación o la práctica auditada (Vasquez y Pinargote, 2019).

8.2.2.6. Control interno

El control interno es por eminencia un medio de control, constituye el plan que la empresa vislumbra para asegurar los recursos económicos que dispone a través de la comprobación de la veracidad de la información de índole, administrativa, operacional, financiera, contable, que en determinado periodo permitan conocer el grado de eficiencia y eficacia con que se gestiona la empresa en su totalidad o algún departamento en específico (Arias et al., 2023).

8.2.3. Sector de transporte

El sector del transporte se refiere al conjunto de actividades, servicios e infraestructuras destinadas a movilizar personas, bienes o mercancías desde un punto de origen hasta un destino específico. Este sector abarca una amplia gama de medios de transporte, incluyendo carreteras, ferrocarriles, transporte marítimo, aéreo y fluvial, así como las redes logísticas y de distribución relacionadas. Además de la movilización física de bienes y personas, el sector del transporte implica la planificación, operación, gestión y regulación de los sistemas de transporte para garantizar su eficiencia, seguridad y sostenibilidad (Lopez et al., 2018).

En términos económicos, el sector del transporte desempeña un papel fundamental en la facilitación del comercio y el desarrollo de la economía. Constituye un eslabón vital en la cadena de suministro, conectando productores con consumidores finales a nivel nacional e internacional. Asimismo, este sector es un componente clave para el crecimiento de otras industrias, ya que influye en la accesibilidad a los mercados, el desarrollo urbano y regional, y

tiene un impacto significativo en el comercio internacional, la competitividad de las empresas y el bienestar de la sociedad en general (Banco Mundial).

8.2.3.1. Compañía de Transporte

Se refiere a una compañía, entidad o persona que presta servicios de transporte de carga o pasajeros. Estos operadores pueden especializarse en diferentes modalidades de transporte, como transporte terrestre, marítimo, aéreo o multimodal. Su función principal es organizar y gestionar el movimiento de bienes o personas de un lugar a otro, garantizando la eficiencia, seguridad y cumplimiento de normativas establecidas (Carrizo).

Una compañía de transporte de pasajeros es una entidad dedicada a proporcionar servicios de desplazamiento a personas de un lugar a otro, ya sea a nivel local, nacional o internacional. Estas empresas gestionan una amplia gama de opciones de transporte, como autobuses, trenes, aviones, barcos o servicios de transporte urbano, con el objetivo de satisfacer las necesidades de movilidad de los pasajeros. Su propósito principal es ofrecer una experiencia segura, cómoda y eficiente para los viajeros, asegurando la conectividad entre distintos puntos geográficos y facilitando el traslado de individuos en diversos contextos (Universidad Nacional de Cuyo).

8.2.3.2. Importancia de las empresas de Transporte de Pasajeros

Las compañías de transporte de pasajeros desempeñan un papel crucial en la movilidad y conectividad de las personas a nivel local, nacional e internacional. Su importancia radica en varios aspectos:

- **Facilitan la movilidad y la accesibilidad:** Permiten a las personas desplazarse de un lugar a otro de manera eficiente y segura.
- **Fomentan el desarrollo económico:** El transporte de pasajeros impulsa la economía al facilitar el turismo, el comercio y el acceso al empleo.
- **Generan empleo:** Estas empresas proporcionan una cantidad significativa de empleos directos e indirectos, desde conductores y personal de atención al cliente hasta roles administrativos, lo que contribuye al desarrollo económico local y nacional.
- **Ofrecen comodidad y eficiencia:** Al proporcionar servicios de transporte que satisfacen las necesidades de los pasajeros, estas compañías promueven la comodidad, la

puntualidad y la eficiencia en los desplazamientos, mejorando la calidad de vida de las personas (Lopez et al., 2018).

8.1. Marco legal

A continuación, se presentan las correspondientes normativas relacionadas con el desarrollo de la auditoría de gestión a la Compañía de Transporte UTIP:

8.1.1. Ley de compañías

Art. 20.-Las compañías que se constituyan en el país están a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías y Valores deberán remitir a esta en el primer cuatrimestre de cada año:

- Copias autorizadas de los estados financieros e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la correspondiente Ley.
- La nómina de los representantes legales, administradores, socios o accionistas, implicando tanto a los propietarios legales como a los beneficiarios efectivos, en base a los parámetros internacionales de transparencia en el contexto tributario y para contrarrestar actividades que están fuera de los límites legales.
- Los demás datos que se estipulan en el Reglamento emitido por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Art. 143. La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables está conformado por los aportes de los accionistas cuyo alcance de responsabilidad se halla limitado al monto de las acciones que poseen. Las sociedades o compañías civiles anónimas se encuentran bajo las directrices de las organizaciones mercantiles de carácter anónimo.

Art. 251.- El contrato social establecerá claramente la estructura administrativa de la compañía.

Art. 252.- Los registradores mercantiles no inscribirán ninguna escritura de constitución de una compañía anónima si en el contrato no se encuentra previamente definida la representación judicial y extrajudicial. Tal representación puede recaer sobre administradores, gerentes u otros

agentes. En caso de tratarse de una organización social, aquella puede nombrar a través de un presidente.

Art. 318.-Las compañías del país y aquellas que sean sucursales de compañías y otros establecimientos como personas jurídicas y hasta las asociaciones que éstas formen, en base a activos que superan determinada cantidad (100 millones de sucres) deben disponer de un informe elaborado anualmente con los resultados de la auditoría externa aplicada sobre sus balances de operación.

Quienes desarrollen la auditoría deberán estar certificadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y constar en los Registros de aquel organismo estatal.

8.1.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

Art. 1. La presente Ley tiene por finalidad la organización, planeación, potenciación, vigilancia, innovación y prevalencia de control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, para velar por las personas y los bienes que se movilizan de un sitio a otro a través de las redes viales establecidas en suelo ecuatoriano, asimismo, a las personas que expuestas a las circunstancias de tales desplazamientos, siendo parte fundamental del desarrollo socioeconómico de la nación, aportando así a alcanzar bienestar para la ciudadanía ecuatoriana.

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por operadoras de transporte terrestre autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- **¿Cuál es la situación actual de la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha?**

Los resultados del análisis de la situación actual de la Empresa “UTIP SA” permite identificar la deficiencia en la gestión, con el fin de mejorar su desempeño y capacidad de evaluación y control interno. Las capacitaciones sobre un servicio de calidad son realizadas en forma esporádica y no responde a objetivos puntuales, además de la deficiencias en cuanto a la implementación de indicadores de gestión y socialización de la misión, visión y políticas internas.

- **¿Qué hallazgos se detectaron en la aplicación de las fases de la auditoría de gestión?**

Los resultados de la evaluación al Control interno reflejaron los siguientes hallazgos: no se ha definido la misión, visión y valores de manera documentada y formal, inexistencia de un plan de capacitaciones para los empleados, bajo nivel de seguridad de la información, inexistencia de acciones documentadas para la mejora de la calidad de servicio, no desarrollar las auditorías de gestión y no se aplican indicadores de eficiencia y también se evidencio el hallazgo del incumplimiento de la presentación de documentos en la Superintendencia de Compañías.

- **¿Cómo contribuirá el diseño manual de funciones de actividades que se lleva acabo para mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa “UTIP SA”?**

El diseño del manual en base a los hallazgos detectados en la auditoría de gestión será de gran utilidad al fortalecer la formación de los empleados a través de las capacitaciones, protección de la información y la detección de posibles anomalías que evitaren desperdicios de recursos en la empresa, además de mejorar notablemente la calidad de servicio hacia los usuarios.

10. METODOLOGÍA

10.1. Enfoque de la investigación

El enfoque mixto es particularmente útil cuando se busca abordar preguntas de investigación complejas que requieren una comprensión profunda de los contextos y significados abordadas por métodos cualitativos, y al mismo tiempo, buscan generalizaciones y patrones abordados por métodos cuantitativos (Moscoso et al., 2022).

El enfoque que se utilizó para la realización de la presente investigación fue de tipo mixto, cualitativo porque se empleó técnicas como la entrevista y la encuesta con la cual se conoció información importante sobre la empresa de transportes, así como la investigación cualitativa para la descripción de cada uno de los hallazgos detectados en el desarrollo de la auditoría de gestión.

10.2. Tipo de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se emplearon los siguientes tipos de investigación:

10.2.1 Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica se centra en la revisión, análisis y síntesis de la literatura existente relacionada con un tema específico, examinado y evaluando críticamente la información disponible en libros, artículos, informes y otros documentos escritos para obtener una comprensión exhaustiva del estado actual del conocimiento sobre un determinado objeto o sujeto (Cabezas et al., 2018).

Para sustentar las bases teóricas de la auditoría de gestión se recurrió a la investigación bibliográfica, mediante la recopilación de información teórica procedente de libros, tesis, proyectos de investigación similares, artículos científicos y páginas de internet que dieron la pauta para mejorar los conocimientos sobre las variables en estudio.

10.2.3. Investigación descriptiva

En términos del ámbito de la investigación proporciona una base sólida para entender y categorizar fenómenos antes de avanzar hacia niveles más profundos de análisis, como la investigación explicativa o experimental.

Se emplea este tipo de investigación con el propósito de describir los resultados obtenidos mediante el desarrollo de cada uno de las fases de la auditoría de gestión, dando respuesta a los objetivos específicos, fomentado con ello el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones finales plasmados en el informe de la auditoría.

10.2.4. Investigación de campo

Es tipo de investigación tiene la particularidad de acudir lugar específico donde se desarrolla el fenómeno de interés para recolectar datos de primera mano. Este enfoque es particularmente útil cuando se necesita obtener información detallada, contextualizada y específica sobre un tema (Cabezas et al., 2018).

En el caso del desarrollo de la presente investigación se recurrió a este tipo de investigación para el desarrollo de la entrevista y encuestas a los socios, además será imprescindible para la recopilación de evidencias sobre la gestión desarrollada en la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha.

10.3. Métodos de investigación

10.3.2. Método Analítico

El método de investigación analítico es ampliamente para desentrañar la complejidad de un problema o fenómeno, permitiendo una comprensión más profunda y una capacidad mejorada para abordar y resolver cuestiones específicas (Moscoso et al., 2022).

El uso de este método fue crucial, por cuanto permita una comprensión más profunda y una capacidad mejorada para abordar y resolver cuestiones inherentes al desarrollo de la auditoría de gestión en cada una de los apartados que conforman la investigación.

10.3.3. Método Inductivo-Deductivo

Tanto el método inductivo como el deductivo son estrategias de razonamiento lógico, siendo que el inductivo utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general, y el deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica. Ambos métodos son importantes en la producción de conocimiento (Romero et al., 2021).

Gracias a este método se pudo generar las conclusiones, partiendo desde premisas particulares y generales, en el proceso de desarrollo de la auditoría de gestión en la empresa “UTIP S.A” combinando los resultados de la entrevista, encuestas y análisis específicos (inductivo) con la formulación y respuesta a las preguntas científicas (deductivo).

10.4. Técnicas de investigación

10.4.1. Observación directa

La observación directa es una técnica valiosa para la obtención de datos valiosos para la obtención de datos detallados y precisos sobre comportamientos o fenómenos en su entorno natural, sin depender de la interpretación de los participantes. Este método se utiliza en diversas disciplinas, como la investigación social, la psicología, educación, la antropología, la biología y la investigación de mercado, entre otras (Cabezas et al., 2018).

A través de la observación directa se obtiene información de los principales procesos que se desarrollan dentro de la empresa “UTIP S.A”, con el propósito de reforzar el diagnóstico de la situación actual, además fue de gran utilidad para revisar la documentación proporcionada por los encargados y socios.

10.4.2. Encuesta

Una encuesta es un método de recolección de datos que utiliza una serie de preguntas estandarizadas para recabar información específica sobre opiniones, actitudes, experiencias o comportamientos de un grupo de individuos. Su objetivo es obtener datos cuantitativos o

cualitativos que permitan analizar y comprender patrones, preferencias o tendencias dentro de una población determinada (Moscoso et al., 2022).

Esta técnica resultó de gran utilidad en el proceso investigativo, fue aplicada a los empleados de la Compañía de Transportes UTIP S.A., es decir esta técnica sirvió para la recolección de información del personal, en vista que conocen sobre la forma en que son llevados a cabo las funciones de planificación, organización, dirección y control.

10.4.3. Entrevista

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información (Romero et al., 2021).

La entrevista es aplicada al gerente de la empresa UTIP S.A, con la finalidad de conocer los principales inconvenientes que se presentan en la institución, así como la información necesaria sobre los estados financieros que se requiere para poder planificar la auditoria de gestión.

10.5. Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de investigación que se utilizaron fueron el cuestionario y la entrevista estructurada.

10.5.1. Cuestionario

El propósito del cuestionario es indagar sobre información específica sobre opiniones, percepciones, hábitos, actitudes o características de un grupo de personas dentro de una población. Este instrumento puede ser utilizado en estudios cuantitativos o cualitativos, presentando preguntas cerradas, abiertas o mixtas, y se administra de manera estandarizada (Cabezas et al., 2018).

El cuestionario consiste en una serie de preguntas previamente elaboradas con la finalidad de obtener información relevante sobre las variables de estudio en este caso sobre la auditoría de gestión, así como información de la empresa UTIP S.A.

10.5.3.1 Población y Muestra

10.5.3.2 Población

Es un conjunto de individuos que viven en un preciso lugar. En términos sociológicos y biológicos, la población es vista como un grupo de elementos ya sean personas u organismos de determinada especie, que conviven en un espacio geográfico (Sanchez et al., 2018).

La población estuvo conformada por el personal administrativo, gerente, socios y empleados que laboran en la empresa “UTIP S.A”.

10.5.3.3 Muestra

Es una parte representativa de la población según menciona, la misma está conformada por el personal que labora en el área administrativa y financiera de la empresa a quienes se aplicará los instrumentos de recolección de información, como son la entrevista estructurada y el análisis documental de la información que contienen la empresa sobre los procesos operativos.

Tabla 3. *Población y Muestra*

Población	Cantidad	Técnica
Presidente	1	Entrevista
Empleados	5	Encuesta
Socios	40	Encuesta
Total:	46	

Casanova Kenia y Garcia Angie.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1 Identificación de la situación actual de la empresa “UTIP S.A.”

11.1. 1. Resultados de la entrevista al Presidente de la UTIP S.A.

Pregunta 1. ¿Se han efectuado auditorías en la empresa de Transporte UTIP SA?

Según lo referido por el gerente general de la “UTIP S.A”, manifestó que no se han desarrollado este tipo de auditorías.

Pregunta 2. ¿Con qué frecuencia se efectúan reuniones ordinarias con los socios?

Se realizan cada mes o en caso de requerir se convoca de manera extraordinaria. Generalmente las reuniones se realizan con frecuencia mensual, en el caso de requerirlo se organizan sesiones extraordinarias para comunicar alguna cuestión urgente para el funcionamiento de la “UTIP S.A”.

Pregunta 3. ¿Se han diseñado políticas internas para la empresa “UTIP S.A.?”

La Compañía de Transporte “UTIP S.A”. si dispone de políticas internas, sin embargo, no ha sido socializadas con los socios.

Pregunta 4. ¿La empresa cuenta con una misión y valores corporativos definidos?

Se dispone de una misión y visión, sin embargo, la misma no se ha publicado ni socializado a sus colaboradores.

Pregunta 5. ¿Se ha capacitado a los empleados sobre temas de atención a usuarios?

Acorde a lo expresado por el gerente se pudo apreciar que no se hace énfasis en esta temática.

Pregunta 6. ¿Cuál es la cantidad aproximada de servicios de mantenimiento que se contrata en la “UTIP SA”

En el anterior periodo se ha realizado 10 contrataciones, de los cuales 1 estuvo dirigido a dar seguridad a ese ámbito.

Pregunta 7. ¿Considera que las estrategias y actividades que se han diseñado son efectivas para el cumplimiento de los objetivos planteados?

Las estrategias y actividades de la Compañía han permitido cumplir medianamente los objetivos trazados.

Pregunta 8. ¿Se han diseñado indicadores de eficiencia para la medición de la gestión desarrollada en la empresa?

No se han establecido estas herramientas que permitan estimar la eficiencia y efectividad de la gestión realizada en la entidad.

Pregunta 9. ¿Se disponen de instrumentos para la medición de la satisfacción de los usuarios?

La parte administrativa de la cooperativa esta presta y dispuesta para recibir alguna crítica o recomendación de los usuarios.

Pregunta 10. ¿Considera que se dispone de la tecnología indispensable para una adecuada gestión en empresa “UTIP S.A.”?

Si se dispone de la tecnología necesaria para mantener una adecuada gestión en la Compañía. Los datos revelaron que la actual administración refleja un buen liderazgo.

11.1.1.1. Análisis de la entrevista.

En base a los resultados de la entrevista se identifican varias áreas de oportunidad y debilidades en la gestión, en primera instancia la limitada comprensión del presidente respecto a la auditoría de gestión reveló la necesidad de fortalecer los conocimientos en este sentido, con el fin de mejorar su desempeño y capacidad de evaluación y control interno. La frecuencia mensual de reuniones y la disposición para efectuar sesiones extraordinarias señalaron un nivel de comunicación regular, no obstante, se observa debilidades en la socialización de los elementos de direccionamiento estratégico y las políticas internas, pues no han sido difundidos entre los socios de la Compañía de Transporte, aquello puede afectar la cohesión interna y comprensión de los socios respecto a los objetivos institucionales.

Las capacitaciones son realizadas en forma esporádica y no responde a objetivos puntuales, lo que sugiere la necesidad de alinear los requerimientos de los socios respecto a la formación, siendo uno de los puntos focales la atención a los usuarios; asimismo los indicadores de gestión no están siendo aplicados, de modo que resulta difícil disponer de información y datos actualizados sobre el servicio prestado, este punto denota la urgencia de tomar acciones al respecto, puesto que la Compañía presenta varias áreas de mejora en la formalización de políticas internas, fortalecimiento de conocimientos del personal administrativo y operativo, a través de capacitaciones estructuradas, implementación de indicadores de gestión y socialización de la misión, visión y políticas internas.

11.1. 2. Resultados de la encuesta a los socios

1. ¿Cuál es el tiempo que lleva siendo socio de la Compañía de Transporte UTIP S.A.?

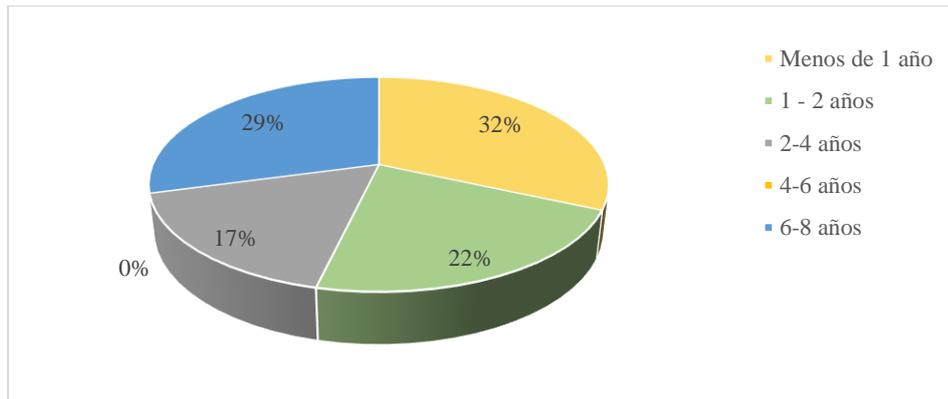
Tabla 4. *Tiempo de permanencia como socio*

Ítems	Frecuencia	%
Menos de 1 año	13	32
1 - 2 años	9	22
2-4 años	7	17
4-6 años	0	0
6-8 años	11	29
Suman:	40	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por Casanova Kenia y Garcia Angie.

Figura 2. *Tiempo de permanencia como socio*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta se aprecia que el 32% lleva menos de 1 año como socio, el 29% 6-8 años, el 22% de 1-2 años y el 17% 2 – 4 años. Los datos evidenciaron que la mayoría de socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A son recientes llevan menos de 1 año en dicha organización ejerciendo actividades afines a la actividad económica correspondiente.

2. ¿De qué forma calificaría la efectividad de la gestión operativa en la UTIP SA?

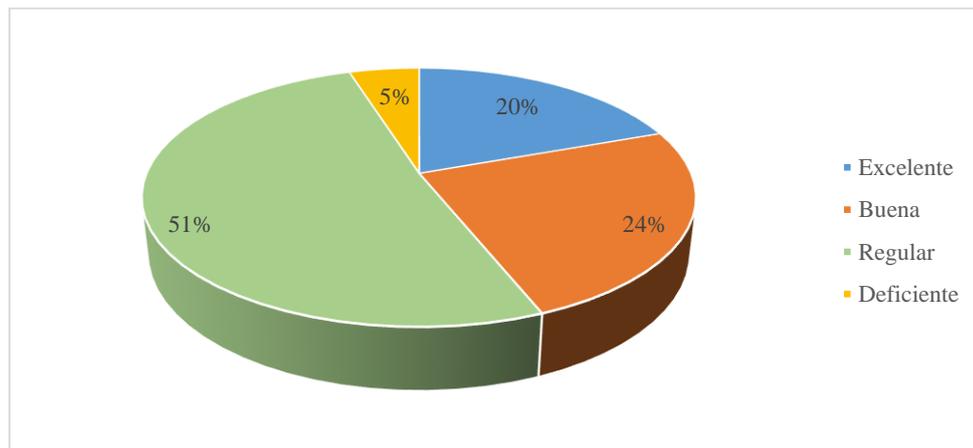
Tabla 5. Calificación de la efectividad de las políticas administrativas

Ítems	Frecuencia	%
Excelente	8	20
Buena	9	24
Regular	21	51
Deficiente	2	5
Suman:	40	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná, 2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Figura 3. Calificación de la efectividad de las políticas administrativas



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná, 2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Interpretación e análisis:

Los resultados reflejaron que el 51% califica como regular la gestión operativa en la Compañía UTIP S.A, el 24% buena, el 20% excelente y el 5% deficiente. Los datos señalan la existencia de debilidades en el accionar de los directivos, mismas que se traducen en escasa efectividad de la gestión operativa, lo antes señalados refleja una debilidad que con el transcurso del tiempo puede implicar un riesgo latente para la UTIP SA.

3. ¿Considera que las decisiones administrativas tomadas en la Compañía de Transporte han sido coherentes con los objetivos estratégicos de la empresa?

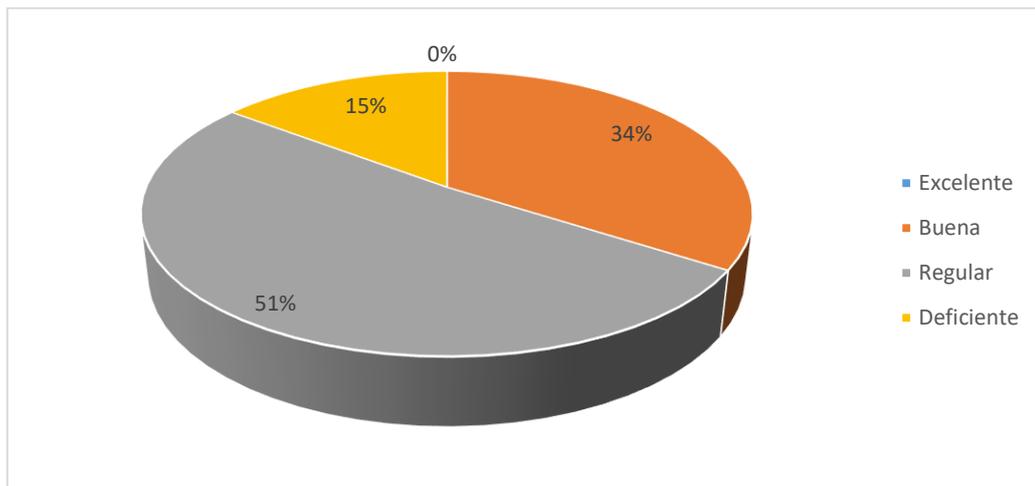
Tabla 6. *Coherencia de las decisiones con los objetivos estratégicos y financieros*

Ítems	Frecuencia	%
Excelente	0	0
Buena	14	34
Regular	20	51
Deficiente	6	15
Suman:	40	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Figura 4. *Coherencia de las decisiones con los objetivos estratégicos y financieros*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Interpretación e análisis:

En relación a la coherencia de las decisiones administrativas con los objetivos estratégicos, se registró que el 51% se refirió a esta como regular, el 34% señaló que es buena y el 15% deficiente. Los datos de la encuesta infieren que es necesario alinear ambos aspectos en la Compañía UTIP S.A. porque únicamente de esa manera es posible establecer una ruta adecuada para el funcionamiento óptimo y el alcance de los objetivos estratégicos, en beneficios de todos los socios.

4. ¿Las decisiones tomadas por los directivos en la Compañía de UTIP S.A. son comunicadas oportunamente a los socios en las sesiones efectuadas?

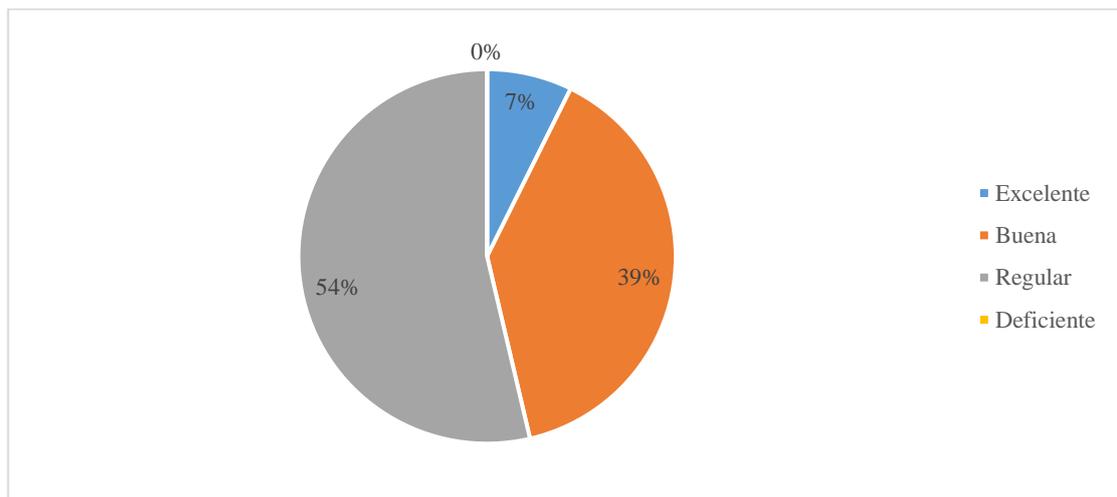
Tabla 7. *Comunicación de las decisiones a los socios*

Ítems	Frecuencia	%
Excelente	3	7
Buena	16	39
Regular	21	54
Deficiente	0	0
Suman:	40	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Figura 5. *Comunicación de las decisiones a los socios*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Interpretación e análisis:

En la figura se aprecian los resultados correspondientes a la comunicación de las decisiones tomadas por los directivos: el 54% señaló que era regular, el 39% buena y el 7% excelente. Este contexto sugiere que en la empresa UTIP S.A existe cierta inconformidad sobre el proceder de los directivos, pues la mayoría de socios percibe que no son informados oportunamente sobre las decisiones tomadas.

5. ¿Considera existe eficiencia en los procesos de gestión personal y coordinación logística en la Compañía de Transporte?

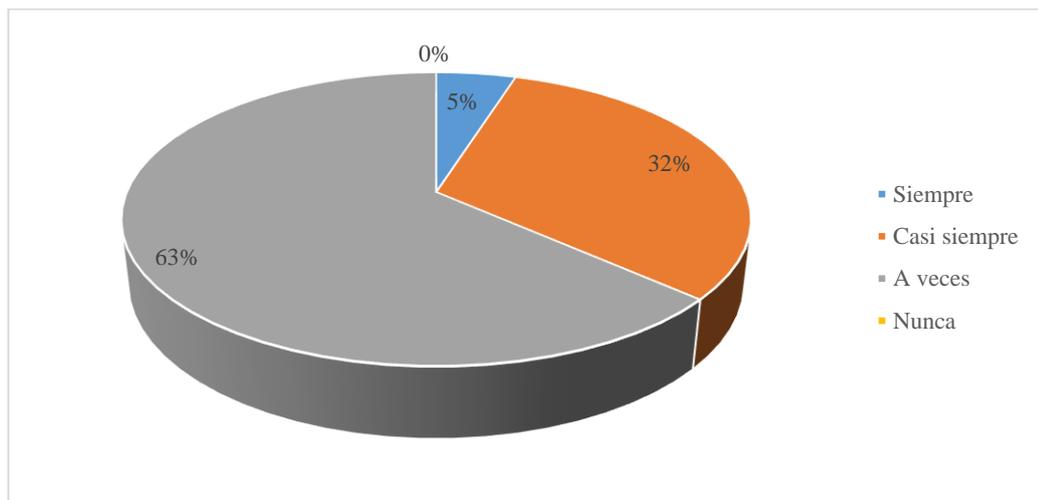
Tabla 8. *Percepción sobre la eficiencia en gestión de personal y logística*

Ítems	Frecuencia	%
Siempre	2	5
Casi siempre	13	32
A veces	26	63
Nunca	0	0
Suman:	40	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná, 2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Figura 6. *Percepción sobre la eficiencia en gestión de personal y logística*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná, 2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Interpretación e análisis:

En relación a los procesos de gestión personal y coordinación logística, se determinó que el 63% señaló que a veces resultan eficientes, el 32% señaló casi siempre y el 5% siempre. Se evidenció acorde al criterio de la mayoría de socios de la Compañía UTIP S.A, que estas áreas requieren de mejoras sustanciales, pues se trata de aspectos fundamentales dentro de la organización al estar relacionados directamente con la actividad económica principal.

5. ¿Considera que los procesos y procedimientos de gestión en la compañía de transporte están alineados con los objetivos estratégicos de la empresa y favorecen la eficiencia operativa?

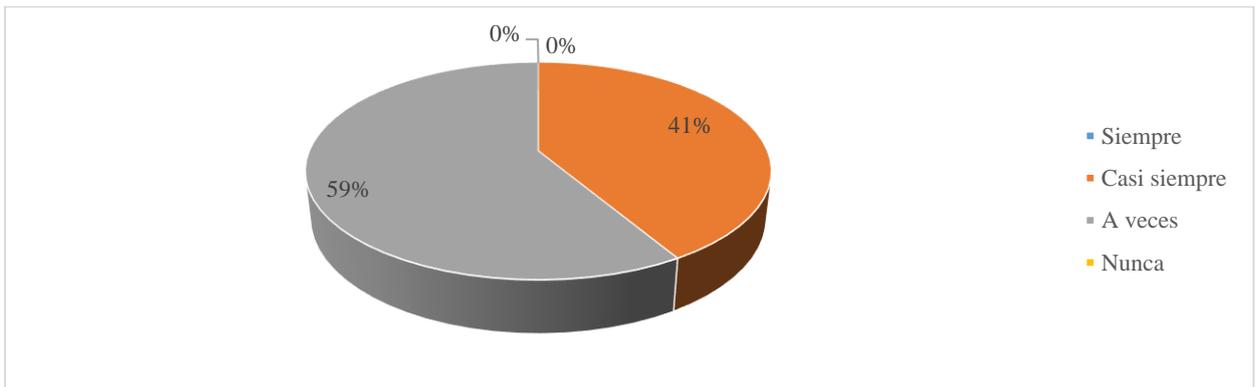
Tabla 9. *Alineación de procesos y procedimientos con objetivos estratégicos*

Ítems	Frecuencia	%
Siempre	0	0
Casi siempre	16	41
A veces	24	59
Nunca	0	0
Suman:	40	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná, 2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y García Angie.

Figura 7. *Alineación de procesos y procedimientos con objetivos estratégicos*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná, 2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y García Angie.

Interpretación e análisis:

Los resultados de las encuestas, permitieron observar que el 59% mencionó que a veces existe alineación con los objetivos, mientras que el 41% sostiene que casi siempre; esta información denota que los procesos y procedimientos de gestión requieren ser revisados para asegurar que tengan concordancia con los fines de la Compañía de Transporte UTIP S.A., teniendo presente que esta sincronía es vital mantener la eficiencia operativa y alcanzar los objetivos.

6. ¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de las regulaciones normativas en las actividades administrativas de UTIP S.A.?

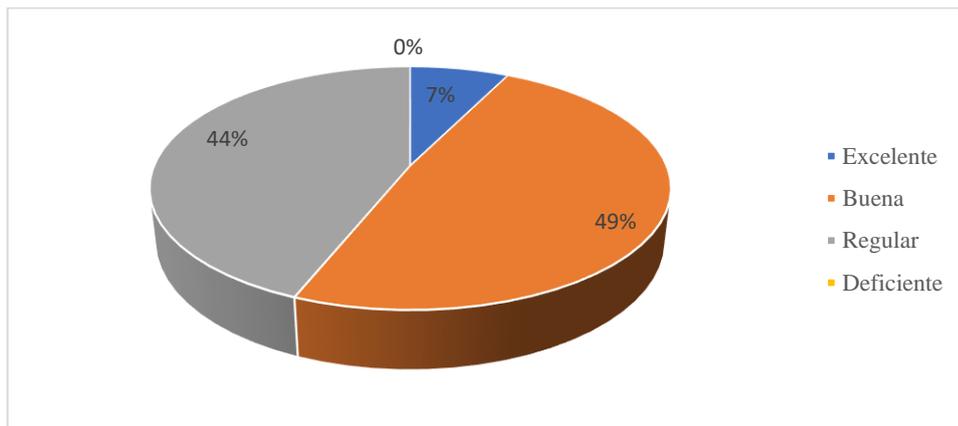
Tabla 10. Nivel de cumplimiento de las regulaciones normativas

Ítems	Frecuencia	%
Excelente	3	7
Buena	20	49
Regular	17	44
Deficiente	0	0
Suman:	40	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Figura 8. Nivel de cumplimiento de las regulaciones normativas



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Interpretación e análisis:

En base a los resultados de las encuestas, se determinó que el 49% calificó como bueno el nivel de cumplimiento de las regulaciones normativas, el 44% regular y el 7% excelente. La información referida sugiere que mientras existe una base sólida en términos de cumplimiento normativo, también hay áreas de oportunidad para fortalecer y mejorar los procesos existentes con el objetivo de elevar los estándares de cumplimiento en la Administración de la Compañía de Transporte UTIP S.A.

7. ¿Se ha sentido involucrado en la toma de decisiones estratégicas dentro de la empresa como socio de la Compañía de Transporte UTIP S.A.?

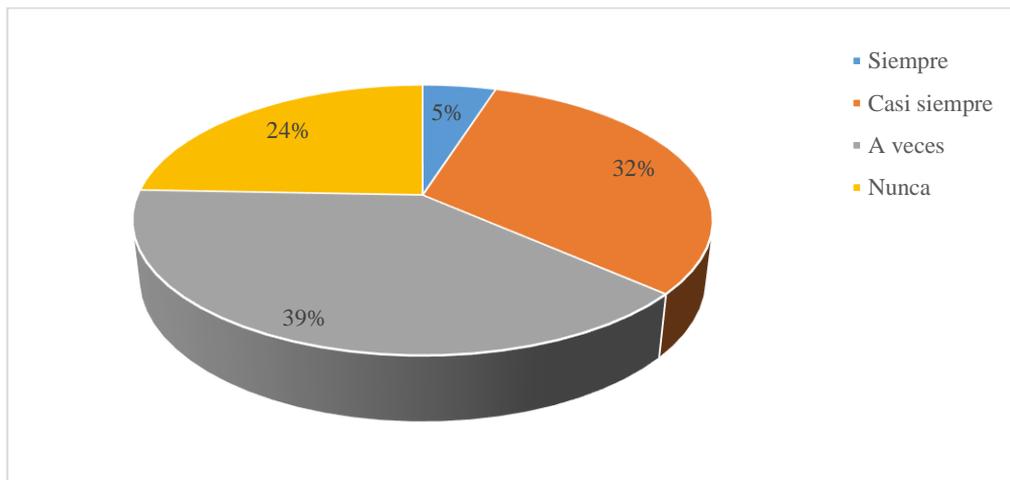
Tabla 11. Participación en la toma de decisiones estratégicas

Ítems	Frecuencia	%
Siempre	2	5
Casi siempre	13	32
A veces	15	39
Nunca	10	24
Suman:	40	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Figura 9. Participación en la toma de decisiones estratégicas



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Interpretación e análisis:

En relación a la participación de los socios en la toma de decisiones: el 39% argumentó que a veces, el 32% casi siempre, el 24% nunca y el 5% siempre. Los resultados reflejaron que una proporción considerable de socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. que percibe una participación inconsistente o limitada, lo que señala la necesidad de revisar y mejorar los mecanismos de participación y consulta para garantizar una mayor inclusión y transparencia en la toma de decisiones de la compañía.

8. ¿Considera que la gestión administrativa de UTIP S.A. ha impulsado la innovación y adaptación a cambios en el entorno empresarial y del transporte?

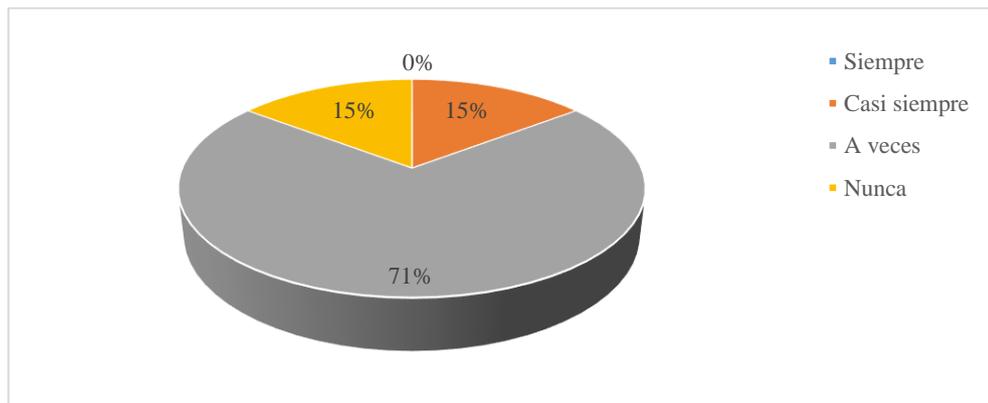
Tabla 12. *Innovación y cambios en el entorno empresarial y de transporte*

Ítems	Frecuencia	%
Siempre	0	0
Casi siempre	6	15
A veces	28	71
Nunca	6	15
Suman:	40	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Figura 10. *Innovación y cambios en el entorno empresarial y de transporte*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Interpretación e análisis:

De acuerdo a los datos de la figura, el 71% consideró que a veces se considera la innovación y cambios en el entorno empresarial y de transporte, el 15% casi siempre y el 15% casi siempre. En concordancia al criterio de la mayoría de socios existe una oportunidad para que la Compañía UTIP S.A mejore su enfoque en la innovación y la adaptación a los cambios que continuamente se presentan en el mercado y resulta necesario analizarlos con el propósito de adaptarse y sacar provecho a nivel organizacional.

9. ¿Cuál es su percepción sobre la eficacia de los sistemas de control interno implementados para salvar los activos y recursos de la compañía?

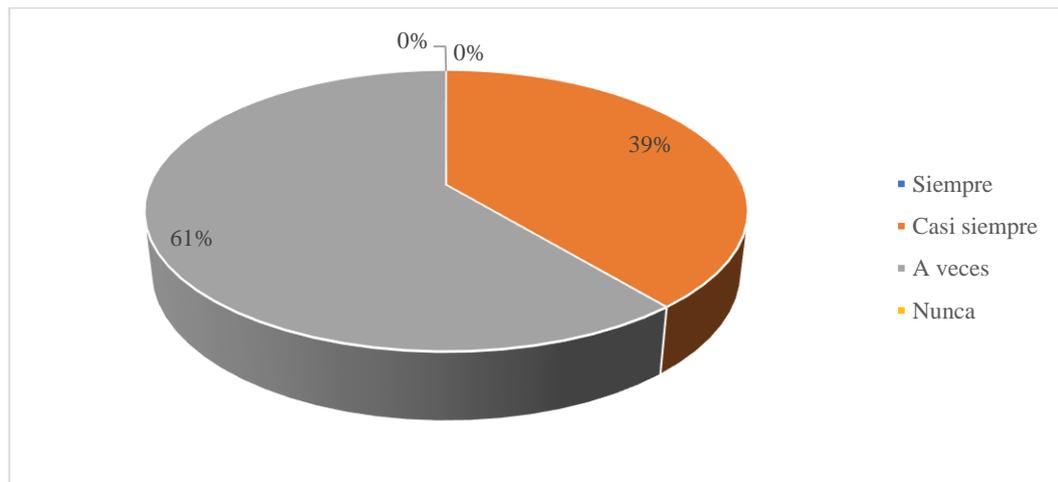
Tabla 13. *Eficacia de los sistemas de control interno de la Compañía*

Ítems	Frecuencia	%
Siempre	0	0
Casi siempre	16	39
A veces	24	61
Nunca	0	0
Suman:	40	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por Casanova Kenia y Garcia Angie.

Figura 11. *Eficacia de los sistemas de control interno de la Compañía*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Interpretación e análisis:

Según las encuestas aplicadas el 61% señaló que a veces los sistemas de control interno son eficaces, mientras que el 39% señaló casi siempre. una proporción mayoritaria que considera que estos sistemas son efectivos solo algunas veces. Estos resultados evidencian una necesidad de revisión y mejora en la implementación de estos sistemas, posiblemente identificando áreas específicas donde se requieren ajustes o fortalecimiento para garantizar una mayor eficacia y consistencia en la protección de los activos y recursos de la compañía.

10. ¿Qué tan efectivos son los mecanismos de supervisión y monitoreo utilizados para identificar y corregir posibles desviaciones o inconsistencias en la gestión de la Compañía de Transporte?

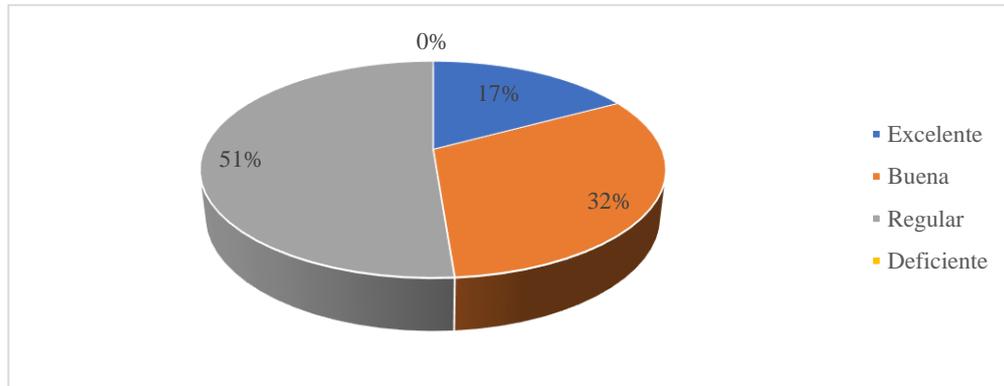
Tabla 14. *Efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo*

Ítems	Frecuencia	%
Excelente	7	17
Buena	13	32
Regular	21	51
Deficiente	0	0
Suma:	41	100

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Figura 12. *Efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo*



Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. La Maná,2024.

Elaborado por: Casanova Kenia y Garcia Angie.

Interpretación e análisis:

Por medio de la figura, se determina que el 51% considera que la efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo actuales es regular, el 32% se refirió a estos como buenos y el 17% excelente. El valor porcentual mayoritario indica la necesidad de atender la función de control, enfatizando en fortalecer o mejorar los mecanismos destinados a ello para garantizar una supervisión más efectiva y una corrección proactiva de desviaciones en la gestión de la Compañía de Transporte UTIP S.A.

11.2.2.1. Análisis de los resultados de las encuestas

Los resultados de la encuesta realizada a los socios de la Compañía de Transporte UTIP S.A. ofrecen una visión integral de la percepción y satisfacción de los socios con respecto a diversos aspectos de la organización. La presencia mayoritaria de socios recientes, con menos de un año en la organización, indica una posible falta de arraigo y conocimiento profundo del funcionamiento interno.

La percepción de debilidades en el accionar de los directivos y la escasa efectividad de las políticas organizacionales sugieren la necesidad de una revisión y fortalecimiento en la toma de decisiones y la comunicación interna. La falta de información oportuna sobre decisiones administrativas puede generar descontento y desconfianza entre los socios.

Los procesos de gestión personal y coordinación logística a veces resultan eficientes indican la existencia de áreas de mejora en la operación interna de la compañía. La alineación con los objetivos y el cumplimiento de regulaciones normativas también deben ser áreas de enfoque para optimizar la eficiencia operativa. La proporción considerable de socios que perciben una participación inconsistente o limitada resalta la importancia de revisar y fortalecer los mecanismos de participación y consulta. Esto contribuirá a una toma de decisiones más inclusiva y transparente.

La consideración intermitente de la innovación y cambios en el entorno empresarial sugiere una oportunidad para promover una cultura organizacional más receptiva a la adaptabilidad y la mejora continua. La percepción mixta sobre la eficacia de los sistemas de control interno indica que se debe evaluar y posiblemente mejorar estos mecanismos para garantizar una supervisión efectiva y la corrección de posibles desviaciones.

11.2. Desarrollo de las fases de la auditoría de gestión

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “UTIP S.A”

Figura 13. *Unidad trans, UTIP*



***Enero 2024
La Maná- Cotopaxi***

11.2.1. Datos informativos:

Título: Auditoría de gestión a la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi período 2022.

Entidad: empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha.

Representante legal:

Ing. Hugo Wilfrido Baño Oña

RUC: 1792064430001

Estado de contribuyente: Activo

Tipo de contribuyente: Sociedades

Fecha de constitución: 25/07/2006

Situación legal: Activa

Dirección: Lotización San Gonzalo Av. 19 de mayo y Cañar

Equipo responsable:

Ing. Reyes Armas Rodrigo Arturo, MSc

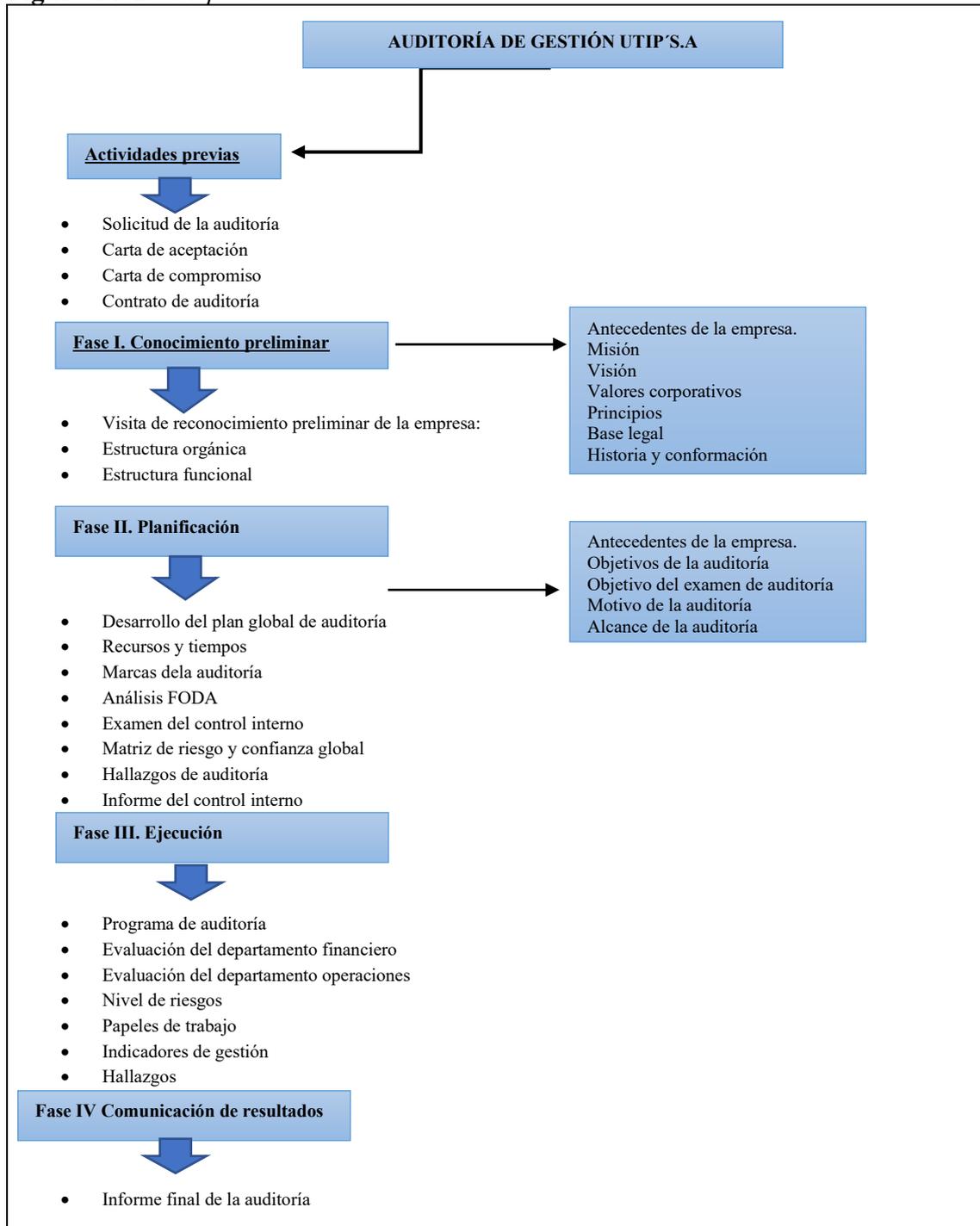
.

- Srta. Casanova Giler Kenia Rosely
- Srta. Garcia Gonzalez Angie Estefania

11.1.3. Descripción de la auditoría de gestión

Para el desarrollo de la presente auditoría de gestión en la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, del cantón La Maná, estuvo basado en el criterio de las autoras Vazquez y Pinagote (2019) mediante la aplicación de las siguientes fases:

Figura 14. Descripción de la auditoría



11.1.3.1 Conocimiento previo

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: AP PÁG. 1/1 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: £ FECHA: 01/10/2023 AUDITORAS: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>																											
ACTIVIDADES PREVIAS																													
EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA																													
<p>Objetivo: Cumplir con la presentación del debido protocolo de presentación, compromiso y contrato para la ejecución de la auditoria de gestión.</p>																													
<p>Tabla 15. Actividades conocimiento previo</p>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>Descripción</th> <th>Fecha</th> <th>REF.</th> <th>Responsables</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Solicitud de auditoría</td> <td>01/10/2023</td> <td>SA-1.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Carta de aceptación</td> <td>03/10/2023</td> <td>CA-2.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Carta de compromiso</td> <td>05/10/2023</td> <td>CC-3.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Contrato de auditoría</td> <td>07/10/2023</td> <td>CA-4.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> </tbody> </table>	#	Descripción	Fecha	REF.	Responsables	1	Solicitud de auditoría	01/10/2023	SA-1.	K.R.C.G. A.E.G.G.	2	Carta de aceptación	03/10/2023	CA-2.	K.R.C.G. A.E.G.G.	3	Carta de compromiso	05/10/2023	CC-3.	K.R.C.G. A.E.G.G.	4	Contrato de auditoría	07/10/2023	CA-4.	K.R.C.G. A.E.G.G.				
#	Descripción	Fecha	REF.	Responsables																									
1	Solicitud de auditoría	01/10/2023	SA-1.	K.R.C.G. A.E.G.G.																									
2	Carta de aceptación	03/10/2023	CA-2.	K.R.C.G. A.E.G.G.																									
3	Carta de compromiso	05/10/2023	CC-3.	K.R.C.G. A.E.G.G.																									
4	Contrato de auditoría	07/10/2023	CA-4.	K.R.C.G. A.E.G.G.																									
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.		SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 01/10/2023																										

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: SA-1 PÁG. 1/1 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: £ FECHA: 01/10/2023 AUDITORAS: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez
---	--	--

SOLICITUD DE AUDITORÍA

La Maná, 01 de octubre del 2023

Ing. Hugo Wilfrido Baño Oña

PRESIDENTE DE LA EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA.

De nuestras consideraciones:

Nosotras, Kenia Rosely Casanova Giler con C.I 050405448-7 y Angie Estefania Garcia Gonzalez con C.I 240029123-9, estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná expresamos un cordial saludo y solicitamos de manera comedida la respectiva autorización para el desarrollo del proyecto de investigación con el tema: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2022**, en la institución que usted dignamente dirige con fines académicos de titulación.

Esperando una favorable atención a la petición, expresamos nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente.

Kenia Rosely Casanova Giler
C.I 050405448-7

Angie Estefania Garcia Gonzalez
C.I 240029123-9

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 01/10/2023
--	--	--

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: CA-2 PÁG. 1/1 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: # FECHA: 03/10/2023 AUDITORAS: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez
---	--	--

CARTA DE ACEPTACIÓN

La Maná 03 de octubre del 2023

Srtas.:

Kenia Rosely Casanova Giler

Angie Estefania Garcia Gonzalez

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

Presente. –

En respuesta a la petición desarrollada el día 08/05/2023 sobre el desarrollo del proyecto de investigación con el tema: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2022**, nos permitimos comunicar que la empresa acepta el desarrollo del trabajo investigativo antes mencionado y agradecemos el interés en esta empresa, porque contribuirá de manera positiva al desarrollo institucional, sin más pongo a conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente.

Sr. Hugo Wilfrido Baño Oña
PRESIDENTE DE LA EMPRESA UTIP

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 03/10/2023
--	--	--

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: CC-3 PÁG. 1/1 NIA 300: Planificación de la autoría. MARCA: # FECHA: 05/10/2023 AUDITORAS: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
---	---	---

CARTA COMPROMISO

La Maná 05 de octubre del 2023

Sr. Hugo Wilfrido Baño Oña

PRESIDENTE DE LA EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA.

De nuestras consideraciones:

A través del presente escrito expresamos agradecimiento por la aceptación y disponibilidad de información para el desarrollo de la investigación, además la concurrente documentación refleja nuestro compromiso en el desarrollo de la auditoría de gestión, manifestando que la misma será ejecutada en relación a los procesos realizados y la obtención de hallazgos.

La auditoría estará basada en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en el Ecuador y sustentados mediante las técnicas de la observación directa, entrevistas, encuestas, evaluación y la medición de riesgos que permitirán reflejar los hallazgos existentes que serán comunicados en un informe final de auditoría. Esperamos contar con la cooperación en referencia a la documentación y disponibilidad de información y a la vez expresamos nuestro compromiso a la discreción y responsabilidad de la información proporcionada con fines académicos y también será de beneficio a la empresa constituyendo en una fuente que facilite la toma de decisiones.

Sr. Hugo Wilfrido Baño Oña
PRESIDENTE DE LA EMPRESA UTIP

Kenia Rosely Casanova Giler
 C.I 050405448-7

Angie Estefania Garcia Gonzalez
 C.I. 240029123-9

<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 05/10/2023</p>
---	---	---

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p><u>CASANOVA&GARCÍA</u> Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: CA-4 PÁG. 1/3 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: # FECHA: 0/10/2023 AUDITORAS: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
---	--	--

CONTRATO DE AUDITORÍA

A los 07 días del mes de octubre de 2023 comparecen por una parte el Sr. Presidente de la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha con domicilio en el cantón La Maná para efectos de este contrato se denominará CONTRATANTE y por otro lado comparecen la firma CASANOVA & GARCIA representadas por las auditoras Casanova Giler Kenia Rosely y Garcia Gonzalez Angie Estefania, domiciliadas en el cantón La Maná, las cuales serán denominadas FIRMA AUDITORA, quienes voluntariamente acuden a la suscripción del presente contrato.

CLAÚSULAS

PRIMERA. -OBJETO DEL CONTRATO

El objeto fundamental del presente contrato es contratar los servicios profesionales de la firma contable CASANOVA & GARCÍA con el propósito de efectuar una evaluación a los procesos operativos ejecutados en la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, bajo los criterios de las Normas Internacionales de Auditoría.

SEGUNDA. - NATURALEZA DEL TRABAJO

Las partes contractuales enfatizan que el mismo no tiene relación de dependencia entre las partes y que la misma tiene finalidad académica y es eminentemente de carácter civil.

TERCERA. - ALCANCE DEL CONTRATO

A través del presente contrato LA FIRMA AUDITORA enfatizan su compromiso a realizar una evaluación exhaustiva al área operativa con la finalidad de:

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: CAA-4 PÁG. 2/3 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: # FECHA: 07/10/2023 AUDITORAS: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
---	---	--

- a. Medir la calidad de los procesos realizados en la empresa de transportes.
- b. Emitir un informe de control interno.
- c. Emitir un informe de la auditoría de gestión.

CUARTA. - RESPONSABILIDADES DE LA AUDITORÍA

El trabajo se desarrollará acorde a las normativas vigentes y apegadas a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, obteniendo información y evidencias justificadas de los procesos ejecutados en la empresa a través del control interno que permita determinar los niveles de riesgo y confianza.

QUINTA: - CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Como FIRMA AUDITORA nos comprometemos con el CONTRATANTE a mantener absoluta reserva con la información proporcionada por la empresa, por lo cual se prohíbe terminantemente hacer mal uso o divulgación de la misma y podrá ser usada únicamente para el cumplimiento del objetivo pactado en el contrato.

SEXTA. - HONORARIOS

LA FIRMA AUDITORA dejan constancia por escrito que no están sujetas a percibir ningún honorario por los servicios prestados por cuanto el trabajo es requisito previo para la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

SÉPTIMA. - DURACIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO

Tendrá vigencia desde el 01 de octubre del 2023 hasta el 15 de enero del 2024 que culminará con la socialización del informe final de la auditoría de gestión.

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: CA-4 PÁG. 3/3 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: # FECHA: 07/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez
---	--	--

OCTAVA. - MATERIALES Y RECURSOS

Los materiales y recursos para el desarrollo de la auditoría serán costeados por la FIRMA AUDITORA, además serán los adecuados para el desempeño de dicha labor.

NOVENA. – INCUMPLIMIENTO EN LAS PARTES

En caso de la parte CONTRATANTE incumpliera con la otorgación de la documentación e información requerida la fecha de entrega no se dará cumplimiento en lo acordado.

DÉCIMA. - ACEPTACIÓN DEL CONTRATO.

Las partes contractuales manifiestan estar de acuerdo con cada una de las cláusulas expuestas en el presente CONTRATO y en fe de lo afirmado firma por duplicado.

Sr. Hugo Wilfrido Baño Oña
PRESIDENTE DE LA EMPRESA UTIP

Kenia Rosely Casanova Giler
 C. I050405448-7

Angie Estefania Garcia Gonzalez
 C.I. 240029123-9

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 07/10/ 2023
--	--	---

Planificación preliminar

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: CPR PÁG. 1/1 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: # FECHA: 08/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez																						
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR																								
EMPRESA "UTIP S.A." UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA																								
Objetivo: Visitar las instalaciones de la empresa con el propósito de recopilar información para el desarrollo de la auditoría de gestión.																								
Tabla 16. Actividades Planificación preliminar																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>Descripción</th> <th>Fecha</th> <th>REF.</th> <th>Responsables</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td> Visita de reconocimiento preliminar de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes de la empresa. • Misión • Visión • Valores corporativos • Principios • Base legal • Historia y conformación </td> <td>08/10//2023</td> <td>VRP-1.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Estructura orgánica</td> <td>10/10/2023</td> <td>EO-2.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Estructura funcional</td> <td>12/10/2023</td> <td>EF-3.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> </tbody> </table>	#	Descripción	Fecha	REF.	Responsables	1	Visita de reconocimiento preliminar de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes de la empresa. • Misión • Visión • Valores corporativos • Principios • Base legal • Historia y conformación 	08/10//2023	VRP-1.	K.R.C.G. A.E.G.G.	2	Estructura orgánica	10/10/2023	EO-2.	K.R.C.G. A.E.G.G.	3	Estructura funcional	12/10/2023	EF-3.	K.R.C.G. A.E.G.G.				
#	Descripción	Fecha	REF.	Responsables																				
1	Visita de reconocimiento preliminar de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes de la empresa. • Misión • Visión • Valores corporativos • Principios • Base legal • Historia y conformación 	08/10//2023	VRP-1.	K.R.C.G. A.E.G.G.																				
2	Estructura orgánica	10/10/2023	EO-2.	K.R.C.G. A.E.G.G.																				
3	Estructura funcional	12/10/2023	EF-3.	K.R.C.G. A.E.G.G.																				
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.		SUPERVISADO POR: R.A.R.A.		FECHA SUPERVISIÓN: 08/10/2023																				

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: VRP-1 PÁG.1/4 NIA 300: Planificación de la autoría. MARCA: # FECHA: 08/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
VISITA DE RECONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA EMPRESA		
<p>Antecedentes de la empresa UTIP S.A</p> <p>La empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha con expediente 36404, constituida el 25 de septiembre del 2006 con domicilio en la provincia de Cotopaxi, cantón La Maná, en la calle Ayacucho y Argentina. Actualmente está regida por la Superintendencia de Compañías, cuya actividad económica se encuentra en el CIU Actividad 2, Transporte escolar e institucional, temiendo como Gerente General al Ing. Baño Oña Hugo Wilfrido con cédula 050395539.</p> <p>Misión</p> <p>UTIP S.A tiene como misión fundamental prestar servicios de transporte de personal de manera eficiente y segura, esforzándonos en ser la opción preferida en soluciones de movilidad, siendo reconocidos por la puntualidad, seguridad, comodidad y responsabilidad social.</p> <p>Visión</p> <p>“Para el año 2027 UTIP S.A será líder en el transporte de personal, innovando constantemente para ofrecer soluciones integrales que superen las expectativas de nuestros usuarios, impulsada por la excelencia operativa, unidades modernas, tecnología de vanguardia y la dedicación de un equipo comprometido con el desarrollo social y económico de nuestro cantón.</p> <p>Valores corporativos de la empresa.</p> <p>Integridad: al actuar con integridad y transparencia, siendo coherentes entre las palabras y las acciones.</p>		

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: VRP-1 PÁG. 2/4 NIA 300: Planificación de la autoría. MARCA: # FECHA: 08/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
<p>VISITA DE RECONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA EMPRESA</p>		
<p>Compromiso con la excelencia: al buscar la mejora continua por superar las expectativas en los actos realizados.</p>		
<p>Innovación: al fomentar la creatividad y la búsqueda constante de nuevas ideas, soluciones innovadoras para satisfacer el servicio de la transportación.</p>		
<p>Respeto: al valorar la diversidad, fomentando un entorno inclusivo.</p>		
<p>Trabajo en equipo: al trabajar juntos hacia las metas comunes.</p>		
<p>Usuarios en primer lugar: al colocar las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.</p>		
<p>Principios:</p>		
<p>Seguridad como prioridad: seguridad para los usuarios y conductores es la máxima prioridad.</p>		
<p>Puntualidad y confiabilidad: en todas las rutas y servicios comprometidos.</p>		
<p>Conductores capacitados y éticos: al adherirse a los más altos estándares de calidad.</p>		
<p>Flota mantenida: mantenimiento regular dela flota de buses.</p>		
<p>Excelencia en el servicio al cliente: a través de fomentar un servicio amable.</p>		
<p>Base legal de la empresa UTIP S.A</p>		
<p>Los sustentos y bases legales de la UTIP S.A se describen a continuación:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República del Ecuador. • Superintendencia de Compañías, resolución N°. 06.a.DIC.20006- • Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial • Ley de Compañías • Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno LORTI • Ley de Seguridad Social 		

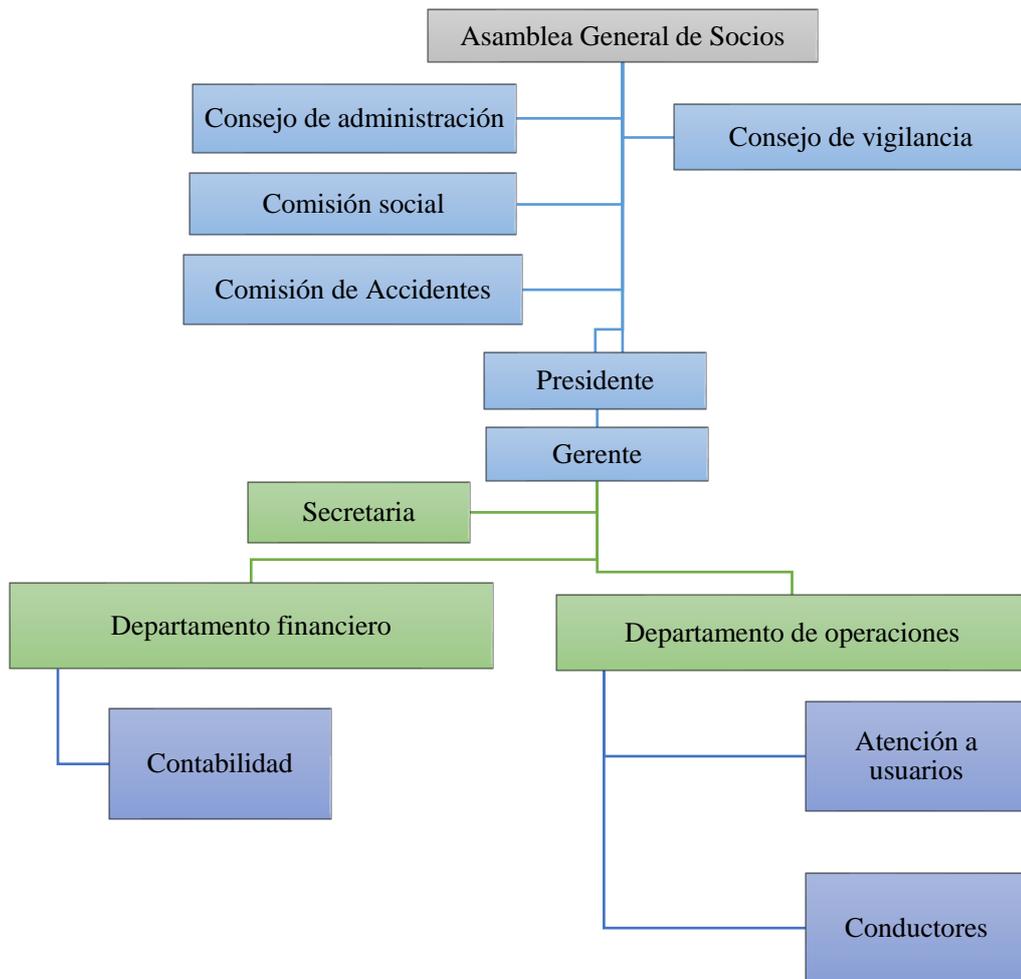
 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: VPR-1 PÁG. ¾ NIA 300: Planificación de la autoría. MARCA: # FECHA: 08/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
VISITA DE RECONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA EMPRESA		
<p>Historia y conformación:</p> <p>Ante la amenaza de que nuestras unidades serían detenidas por ilegales, y no obtener respuesta de parte de nuestro Abg. Patrocinador, la mayoría de los compañeros se reúnen el día sábado 8 de abril del 2006 a las 08:00 pm; en el domicilio del Sr. Wilmer Palta, toman la decisión de nombrar un nuevo Presidente; por cuanto el Presidente Provisional Sr. Oswaldo Chalco a pesar de tener una buena predisposición y voluntad de ayudar en los trámites, su ocupación como Maestro Educativo no le daba el tiempo suficiente para movilizarse.</p> <p>Por mayoría de votos deciden que la dignidad de Presidente recaiga sobre el Sr. Diego Zambrano.</p> <p>Inmediatamente se forma una comisión para viajar a la ciudad de Quito para el lunes 17 de abril del 2006 en donde participaron los Sres., Diego Zambrano, Wilmer Palta, Ulbio Guamán, Marco Faz, Luz Faz, Patricio Faz, acompañados por la Licda. Margoth Valdivieso quien obtuvo una audiencia con el Director del Consejo Nacional de Tránsito el Lic. Luis Pazmiño, donde se le dio a conocer que el Gobierno Municipal del Cantón La Maná nos había extendido una certificación para que podamos laborar con nuestras unidades de transporte, dando como respuesta el Director Nacional que al Gobierno Municipal del Cantón La Maná no le compete extender este tipo de permiso.</p> <p>El Director Nacional informa a la Licda. Margoth Valdivieso que comunique a los interesados que retiren en secretaría general la Constitución Jurídica con RESOLUCION N° 008-CJ-005-2006-CNTTT.</p>		

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: VPR-1 PÁG. 4/4 NIA 300: Planificación de la autoría. MARCA: # FECHA: 08/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
VISITA DE RECONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA EMPRESA		
<p>Al saber esta noticia inmediatamente los Sres., Wilmer Palta, Diego Zambrano y Sra. Luz Faz; viajan a la ciudad de Quito a la Comisión Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre para conjuntamente con la Licda. Margot Valdivieso retirar la Constitución Jurídica.</p> <p>Siendo ya una Operadora legalmente constituida, en el domicilio del Sr. Wilmer Palta se procedió a la elección de los Primeros Directivos que representarían a la Operadora de manera Judicial y extrajudicial; legalmente inscritos ante la Superintendencias, dignidades que recayeron en:</p> <p>Sr. Diego Zambrano Armas PRESIDENTE EJECUTIVO Sra. Margot Valdivieso García. GERENTE GENERAL Sr. Abdón Acurio Araque. COMISARIO</p> <p>Se obtuvo la Constitución Jurídica el 08 de junio del 2006.</p> <p>A los cinco meses después se logra la obtención del PERMISO DE OPERACIÓN con fecha 24 de noviembre del 2006.</p>		
<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 08/10/2023</p>

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: EO-2 PÁG. 1/1 NIA 300: Planificación de la autoría. MARCA: # FECHA: 10/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
---	---	---

VISITA DE RECONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA EMPRESA

Figura 15. Estructura orgánica de la UTIP S.A



<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 10/10/2023</p>
---	---	---

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: EF-3 PÁG. 1/2 NIA 300: Planificación de la autoría. MARCA: # FECHA: 12/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
VISITA DE RECONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA EMPRESA		
<p>Estructura funcional de la UTIP S.A</p> <p>Asamblea General de Socios: Este ente adquiere un papel fundamental en la toma de decisiones estratégicas, la planificación y supervisión de las operaciones. Sus principales funciones estriban en la aprobación y modificación de estatutos, la elección y remoción de la junta directiva, la aprobación de estados financieros. Debe garantizar la transparencia y la participación democrática en la gestión de la Compañía de Transporte.</p> <p>Consejo de administración: Este ente se debe ocupar de precautelar por los recursos e intereses de los miembros de la Compañía, propende a la definición y aprobación de las estrategias en pos del mejoramiento de la organización.</p> <p>Consejo de vigilancia: Se orienta hacia la valoración, vigilancia y seguimiento del desempeño de las labores realizadas desde la presidencia y gerencia, además del accionar de las resoluciones adoptadas en las sesiones de la Junta de Accionistas.</p> <p>Comisiones: Estos organismos son conformados por unanimidad de votos, serán constituidos por cuatro personas y se mantienen en sus funciones por dos años, deben sesionar con la frecuencia que consideren oportuna para organizarse. Sus principales funciones son: velar por el cumplimiento del reglamento interno y estatutos de la Compañía, determinar políticas internas de gestión, ejecución y prevención de siniestros de tránsito, apelar acciones que no dispongan de la aprobación pertinente.</p>		

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: EF-3 PÁG. 2/2 NIA 300: Planificación de la autoría. MARCA: # FECHA: 12/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
VISITA DE RECONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA EMPRESA		
<p>Presidente: La persona que desempeñe aquel cargo debe ocuparse de planificar y accionar líneas de acción que conduzcan al adecuado funcionamiento de la Compañía, así como de proveer los medios y condiciones necesarias para ejecutarlas.</p> <p>Gerente: Este cargo es directamente establecido por la Asamblea General de Socios, se le atribuye velar por el cumplimiento de los estatutos, llevar a la práctica las resoluciones tomadas, su función primordial es planificar y direccionar el funcionamiento de la Compañía.</p> <p>Secretaria La persona que desempeñe aquel cargo debe ocuparse del manejo de información que se genera en la Compañía, asistir a la gerencia en actividades complementarias y brindar atención a los socios en forma amable y oportuna.</p> <p>Contabilidad: Las principales funciones que se atribuyen a este cargo son: el registro de las operaciones que se realizan en la Compañía, mantener las obligaciones tributarias al día.</p> <p>Atención al cliente: El colaborador que ocupe este cargo tiene que proporcionar información a los usuarios sobre los servicios que brinda la Compañía.</p> <p>Socios: Los socios son quienes llevan a cabo la actividad de transporte de personal apegándose a los estatutos del Reglamento Interno de la Compañía.</p>		
<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 12/10/2023</p>

Planificación de la auditoría

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: PA PÁG. 1/1 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: # FECHA: 14/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>																																															
FASE II: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA																																																	
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA																																																	
Objetivo: Realizar el plan de la auditoría de gestión en la empresa “UTIP S.A”.																																																	
Tabla 17. Actividades Planificación de la Auditoría																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>Descripción</th> <th>Fecha</th> <th>REF.</th> <th>Responsables</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Desarrollo plan global de auditoría. <ul style="list-style-type: none"> • Antecedente • Objetivos de la auditoría • Objetivo del examen de auditoría • Motivo de la auditoría • Alcance de la auditoría </td> <td>14/10//2023</td> <td>PGA-1.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Recurso y tiempo</td> <td>16/10/2023</td> <td>RT-2.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Marcas de auditoría</td> <td>18/10/2023</td> <td>MA-3.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Análisis FODA</td> <td>20/10/2023</td> <td>AF-4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Examen del control interno</td> <td>22/10/2024</td> <td>ECI-5</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Matriz de riesgo y confianza global</td> <td>30/10/2024</td> <td>MRC-6</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Hallazgos de auditoría</td> <td>03/11/2023</td> <td>HA-7</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Informe del control interno</td> <td>05/11/2023</td> <td>ICI-8</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> </tbody> </table>	#	Descripción	Fecha	REF.	Responsables	1	Desarrollo plan global de auditoría. <ul style="list-style-type: none"> • Antecedente • Objetivos de la auditoría • Objetivo del examen de auditoría • Motivo de la auditoría • Alcance de la auditoría 	14/10//2023	PGA-1.	K.R.C.G. A.E.G.G.	2	Recurso y tiempo	16/10/2023	RT-2.	K.R.C.G. A.E.G.G.	3	Marcas de auditoría	18/10/2023	MA-3.	K.R.C.G. A.E.G.G.	4	Análisis FODA	20/10/2023	AF-4		5	Examen del control interno	22/10/2024	ECI-5	K.R.C.G. A.E.G.G.	6	Matriz de riesgo y confianza global	30/10/2024	MRC-6	K.R.C.G. A.E.G.G.	7	Hallazgos de auditoría	03/11/2023	HA-7	K.R.C.G. A.E.G.G.	8	Informe del control interno	05/11/2023	ICI-8	K.R.C.G. A.E.G.G.				
#	Descripción	Fecha	REF.	Responsables																																													
1	Desarrollo plan global de auditoría. <ul style="list-style-type: none"> • Antecedente • Objetivos de la auditoría • Objetivo del examen de auditoría • Motivo de la auditoría • Alcance de la auditoría 	14/10//2023	PGA-1.	K.R.C.G. A.E.G.G.																																													
2	Recurso y tiempo	16/10/2023	RT-2.	K.R.C.G. A.E.G.G.																																													
3	Marcas de auditoría	18/10/2023	MA-3.	K.R.C.G. A.E.G.G.																																													
4	Análisis FODA	20/10/2023	AF-4																																														
5	Examen del control interno	22/10/2024	ECI-5	K.R.C.G. A.E.G.G.																																													
6	Matriz de riesgo y confianza global	30/10/2024	MRC-6	K.R.C.G. A.E.G.G.																																													
7	Hallazgos de auditoría	03/11/2023	HA-7	K.R.C.G. A.E.G.G.																																													
8	Informe del control interno	05/11/2023	ICI-8	K.R.C.G. A.E.G.G.																																													
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 14/10/2023																																															

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: PGA-1 PÁG. 1/2 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: # FECHA: 14/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA		
EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA		
<p>1. Desarrollo del plan global de auditoria</p>		
<p>Antecedente de la empresa</p>		
<p>La empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha con expediente 36404, constituida el 25 de septiembre del 2006 con domicilio en la provincia de Cotopaxi, cantón La Maná, en la calle Ayacucho y Argentina. Actualmente está regida por la Superintendencia de Compañías, cuya actividad económica se encuentra en el CIIU Actividad 2, Transporte escolar e institucional, temiendo como Gerente General al Ing. Baño Oña Hugo Wilfrido con cédula 050395539.</p>		
<p>2. Objetivos de la auditoría</p>		
<p>Objetivo general:</p>		
<p>Realizar una auditoría de gestión a la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, durante el periodo 2022.</p>		
<p>Objetivos específicos:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la situación actual de la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha. • Efectuar una evaluación de los procesos de la calidad de servicios de transporte de personal y escolar que ofrece la empresa “UTIP S.A.” • Aplicar indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia de los servicios de la empresa de transporte. 		

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: PGA-1 PÁG. 2/2 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: # FECHA: 14/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez
PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA		
EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA		
3. Objetivo del examen de auditoría:		
Efectuar el proceso de la auditoría de gestión en la empresa “UTIP S.A.” Unidad De Transporte Interinstitucional Pichincha		
4. Motivo de la auditoría:		
El motivo esencial de la auditoría es al mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa “UTIP S.A” a través de la firma contable “CASANOVA&GARCÍA” Auditoras cuyo equipo de trabajo estará representado por las auditoras Junior:		
<ul style="list-style-type: none"> • Casanova Giler Kenia Rosely • Garcia Gonzalez Angie Estefania 		
5. Alcance de la auditoría		
<ul style="list-style-type: none"> • Examen minucioso de la gestión administrativa en pro de la calidad de servicios de la entidad. • Análisis del nivel de cumplimiento en la presentación de la documentación a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en las fechas establecidas. • Evaluación del control interno que permita verificar las estrategias y procedimientos para lograr una gestión eficiente y eficaz. 		
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 14/10/2023

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: RT-2 PÁG. 1/1 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: # FECHA: 16/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez</p>
PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA		
EMPRESA “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA		
<p>1. Recursos a emplear en la auditoría:</p> <p>a. Recursos humanos: Auditoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casanova Giler Kenia Rosely • Garcia Gonzalez Angie Estefania <p>b. Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Laptop • 1 impresora • 1 celular • 1 archivador <p>c. Recursos financieros: Propios de las representantes de la firma Auditora “CASANOVA &GARCÍA”</p>		
<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 16/10/2023</p>

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: MA-3 PÁG. 1/1 NIA 300: Planificación de la auditoría. MARCA: ≠ FECHA: 18/10/2023 Auditoras: Kenia Rosely Casanova Giler Angie Estefania Garcia Gonzalez																												
PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA																														
EMPRESA "UTIP S.A." UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA																														
1. Marcas de auditoría																														
Tabla 18. Marcas de auditoría																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="496 640 847 712">Simbología de la marca</th> <th data-bbox="847 640 1174 712">Interpretación:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="496 712 847 779">Σ</td> <td data-bbox="847 712 1174 779">Sumatoria</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 779 847 846">∩</td> <td data-bbox="847 779 1174 846">Socializado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 846 847 913">☐</td> <td data-bbox="847 846 1174 913">Conforme</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 913 847 981">€</td> <td data-bbox="847 913 1174 981">Notas explicativas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 981 847 1048">£</td> <td data-bbox="847 981 1174 1048">Aprobado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1048 847 1115">√</td> <td data-bbox="847 1048 1174 1115">Verificado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1115 847 1182">Π</td> <td data-bbox="847 1115 1174 1182">Elaborado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1182 847 1249">≠</td> <td data-bbox="847 1182 1174 1249">Revisado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1249 847 1317">¥</td> <td data-bbox="847 1249 1174 1317">Resultados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1317 847 1384">®</td> <td data-bbox="847 1317 1174 1384">Comprobado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1384 847 1451">⊕</td> <td data-bbox="847 1384 1174 1451">Inspeccionado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1451 847 1518">☐☐</td> <td data-bbox="847 1451 1174 1518">Resultados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1518 847 1570">H</td> <td data-bbox="847 1518 1174 1570">Hallazgo</td> </tr> </tbody> </table>			Simbología de la marca	Interpretación:	Σ	Sumatoria	∩	Socializado	☐	Conforme	€	Notas explicativas	£	Aprobado	√	Verificado	Π	Elaborado	≠	Revisado	¥	Resultados	®	Comprobado	⊕	Inspeccionado	☐☐	Resultados	H	Hallazgo
Simbología de la marca	Interpretación:																													
Σ	Sumatoria																													
∩	Socializado																													
☐	Conforme																													
€	Notas explicativas																													
£	Aprobado																													
√	Verificado																													
Π	Elaborado																													
≠	Revisado																													
¥	Resultados																													
®	Comprobado																													
⊕	Inspeccionado																													
☐☐	Resultados																													
H	Hallazgo																													
Elaborado por: Las autoras																														
Tabla 19. Corte de la auditoria de gestión																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="496 1659 847 1727">Simbología de la marca</th> <th data-bbox="847 1659 1174 1727">Interpretación:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="496 1727 847 1783">Inicio:</td> <td data-bbox="847 1727 1174 1783">01/10/2023</td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1783 847 1827">Finalización:</td> <td data-bbox="847 1783 1174 1827">18/01/2024</td> </tr> </tbody> </table>			Simbología de la marca	Interpretación:	Inicio:	01/10/2023	Finalización:	18/01/2024																						
Simbología de la marca	Interpretación:																													
Inicio:	01/10/2023																													
Finalización:	18/01/2024																													
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 18/10/2023																												

Análisis FODA

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p><u>CASANOVA&GARCÍA</u> Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: AF-4 PÁG. 1/5 NIA 315: Valoración de riesgos MARCA: ¥ FECHA: 20/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
ANÁLISIS FODA		
Análisis interno		
<p>Para desarrollar este análisis el primer paso corresponde a la determinación de las capacidades de la empresa que promueven el logro sus objetivos a corto y largo plazo, así como las barreras internas que posee, a continuación, se establece en qué consisten las:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalezas: se trata de elementos controlables que permiten a la empresa tener un buen desempeño, representan capacidades positivas que favorecen su accionar y promueven su desarrollo. • Debilidades: son aquellas barreras que presenta la empresa, y que aún no ha logrado consolidar, por lo tanto, son aspectos internos negativos que limitan el alcance de sus objetivos. 		
Fortalezas	Debilidades	
<p>F1. Reconocimiento de la Compañía en el cantón La Maná y zonas aledañas.</p> <p>F2. Experiencia en el sector de transporte.</p> <p>F3. Tecnología disponible para el desarrollo adecuado de sus funciones.</p> <p>F4. Contratos de prestación de servicios.</p> <p>F5. Cantidad considerable de unidades Socios choferes con amplia trayectoria en conducción de transporte para abastecer la demanda.</p>	<p>D1. Limitada participación de los socios sobre las decisiones de la empresa.</p> <p>D2. Direccionamiento estratégico no definido.</p> <p>D3. Capacitaciones escasamente estructuradas.</p> <p>D4. Nivel regular de idoneidad en la toma de decisiones de la Compañía.</p> <p>D5. Mecanismos de supervisión y monitoreo poco efectivos.</p>	

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable <u>RUC:</u> 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: AF-4 PÁG. 2/5 NIA 315: Valoración de riesgos MARCA: ¥ FECHA: 20/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
ANÁLISIS FODA		
<p style="text-align: center;">Análisis interno</p> <p>Para desarrollar este análisis el primer paso corresponde a la determinación de las capacidades de la empresa que promueven el logro sus objetivos a corto y largo plazo, así como las barreras internas que posee, a continuación, se establece en qué consiste cada uno de estos factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades: se trata de situaciones que se suscitan en el mercado, no están bajo el control de la empresa y pueden ser aprovechadas para hacer crecer el negocio. • Amenazas: son factores que externos que pueden representar situaciones desfavorables pues representan riesgo 		
Oportunidades		Amenazas
O1. Demanda creciente del servicio de transporte O2. Clientes de carácter permanente. O3. Innovación en tecnología O4. Alianzas estratégicas O5. Apoyo estatal al sector de transporte	A1. Incremento de la inseguridad A2. Aumento de los precios de los combustibles A3. Infraestructura vial en mal estado A4. Congestión vial en zonas urbanas. A5. Nivel elevado de competitividad en el sector de transporte.	

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: AF-4 PÁG. 3/5 NIA 315: Valoración de riesgos MARCA: ¥ FECHA: 20/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez						
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA MATRIZ DE CORRELACIÓN								
<p>Con el desarrollo de esta matriz se estableció la relación de los factores internos y externos de la empresa de transporte, permite identificar aquellos que promuevan la consecución de objetivos, a través de la ponderación:</p>								
5	Si la fortaleza posee vínculo con la oportunidad							
1	Si la fortaleza no tiene vínculo con la oportunidad							
3	Si la fortaleza y la oportunidad tiene mediana relación							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">F</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">O</td> </tr> </table>	F	O	F1	F2	F3	F4	F5	TOTAL
F	O							
O1	5	3	3	3	3	17		
O2	1	3	5	3	3	15		
O3	3	5	3	3	3	17		
O4	3	3	1	5	3	15		
O5	3	3	1	5	3	15		
TOTAL	15	17	11	19	15	79		

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: AF-4 PÁG. 4/5 NIA 315: Valoración de riesgos MARCA: ¥ FECHA: 20/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>																																																					
<p>“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA MATRIZ DE CORRELACIÓN</p>																																																							
<p>Con el desarrollo de esta matriz se estableció la relación de los factores internos y externos de la empresa de transporte, permite identificar aquellos que promuevan la consecución de objetivos, a través de la ponderación:</p>																																																							
5	Si la debilidad mantiene vínculo con la amenaza																																																						
1	Si la debilidad no tiene vínculo con la amenaza																																																						
3	Si la debilidad y la amenaza mantienen mediana relación																																																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">D A</th> <th style="text-align: center;">D1</th> <th style="text-align: center;">D2</th> <th style="text-align: center;">D3</th> <th style="text-align: center;">D4</th> <th style="text-align: center;">D5</th> <th style="text-align: center;">TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">A1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">13</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A2</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">13</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A3</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">11</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A4</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A5</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">13</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">59</td> </tr> </tbody> </table>	D A	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL	A1	1	1	1	5	5	13	A2	1	5	1	3	3	13	A3	3	1	1	3	3	11	A4	1	1	3	3	1	9	A5	3	3	3	3	5	13	TOTAL	9	11	9	17	17	59						
D A	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL																																																	
A1	1	1	1	5	5	13																																																	
A2	1	5	1	3	3	13																																																	
A3	3	1	1	3	3	11																																																	
A4	1	1	3	3	1	9																																																	
A5	3	3	3	3	5	13																																																	
TOTAL	9	11	9	17	17	59																																																	

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: AF-4 PÁG. 5/5 NIA 315: Valoración de riesgos MARCA: ¥ FECHA: 20/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
<p>“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA MATRIZ FODA PRIORIZADA</p>		
<p>CÓDIGO</p>	<p>VARIABLE</p>	
<p>FORTALEZA</p>		
F4	Contar con contratos de prestación de servicios.	
F2	Experiencia en el sector de transporte.	
F1	Reconocimiento de la Compañía en el cantón La Maná y zonas aledañas.	
F5	Cantidad considerable de unidades para abastecer la demanda.	
F3	Tecnología disponible para el desarrollo adecuado de sus funciones.	
<p>DEBILIDADES</p>		
D5	Mecanismos de supervisión y monitoreo poco efectivos.	
D4	Nivel regular de idoneidad en la toma de decisiones de la Compañía.	
D2	Direccionamiento estratégico no definido	
D1	Limitada participación de los socios sobre las decisiones de la Compañía.	
D3	Capacitaciones escasamente estructuradas.	
<p>OPORTUNIDADES</p>		
O1	Demanda creciente del servicio de transporte	
O3	Innovación en tecnología	
O2	Clientes de carácter permanente	
O4	Alianzas estratégicas	
O5	Apoyo estatal al sector de transporte	
<p>Amenazas</p>		
A1	Incremento de la inseguridad	
A2	Aumento de los precios de los combustibles	
A5	Nivel elevado de competitividad en el sector de transporte.	
A3	Infraestructura vial en mal estado	
A4	Congestión vial en zonas urbanas.	
<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 20/10/2023</p>

Examen de control interno

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable <u>RUC:</u> 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 1/3 NIA 400: Control interno. MARCA: © FECHA: 22/10//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL								
N°	Preguntas	Resultados			Valoración			Observación
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
1	¿En la Compañía se ha socializado la misión, visión y valores?		X		5	0	5	No se ha socializado la misión, visión y valores de manera documentada y formal. H1.
2	¿Se ha establecido y socializado el organigrama estructural con los socios de la Compañía?	X			5	5	0	
3	¿Se socializa con frecuencia las políticas establecidas en el reglamento interno de la Compañía?	X			5	5	0	

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 2/3 NIA 410: Control interno MARCA: ® FECHA: 22/10//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez		
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL							
4	¿El desempeño de la directiva actual vela por el cumplimiento de las políticas institucionales?	X			5	5	0
5	¿Se promueve la ética y la integridad en nuestra compañía de transporte entre todos los empleados, desde la alta dirección hasta el personal operativo?	X			5	5	0
6	¿Existen políticas claras y procedimientos establecidos que cumplen con las disposiciones legales de la Ley de Compañías y la Ley de Transporte en cuanto a la operación y funcionamiento de la empresa?	X			5	5	0

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 3/3 NIA 410: Control interno MARCA: Ⓞ FECHA: 22/10///2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL								
7	¿Se proporciona capacitación regular a los empleados sobre cambios en la normativa de tránsito y transporte?		X		5	0	5	No se cuenta con un plan de capacitaciones para empleados. H2.
8	¿Se asegura la transparencia en la toma de decisiones y la asignación de responsabilidades en el contexto de la operación de transporte?	X			5	5	0	
9	¿Considera que el nivel de comunicación entre directivos y socios de la Compañía?	X			5	5	0	
10	¿Se dispone de canales efectivos y confidenciales para reportar violaciones éticas, incumplimientos normativos o irregularidades relacionadas con el transporte	X			5	5	0	
Totales: Σ					50	40	10	
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.		SUPERVISADO POR: R.A.R.A.			FECHA SUPERVISIÓN: 01/11/2023			

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: ECI-5 PÁG. 1/1 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: # FECHA: 22/10//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
Calificación del nivel de confianza y riesgo "UTIP S.A"		
Componente: Ambiente de control		

Ponderación de los resultados:

Riesgo:		
Alto	Moderado	Bajo
75% -95%	51%-75%	15%-50%
Confianza:		
Bajo	Moderado	Alto
15% -50%	51%-75%	73%-95%

Cálculo del nivel de confianza:

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

$$NC = \frac{40}{50} \times 100$$

$$NC = 80\%$$

Cálculo del nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 80$$

$$NR = 20\%$$

Análisis: acorde al resultado se puede concluir que existe un alto índice de confianza y un riesgo bajo en el componente de ambiente de control.

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 01/11//2023
--	--	---

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 1/3 NIA 400: Control interno. MARCA: © FECHA: 22/10//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
								COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
1	¿En la Compañía de Transporte se identifican y evalúan los riesgos asociados a la actividad económica teniendo en cuenta los requisitos de la Ley de Transporte y las disposiciones legales de seguridad vial?	X			5	5	0	
2	¿Se lleva a cabo un análisis de riesgos periódico para adaptarse a los cambios en las leyes de transporte y las condiciones operativas?	X			5	5	0	
3	¿Se ha definido una matriz de riesgos en base a un análisis integral de la Compañía de Transporte?	X			5	5	0	

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 2/3 NIA 400: Control interno. MARCA: Ⓢ FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observación
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
4	¿Se realiza la gestión de riesgos para garantizar la seguridad de la carga, los conductores y terceros involucrados en las operaciones de transporte?	X			5	5	0	
5	¿Se dispone de un plan de contingencia y de respuesta ante emergencias para mitigar riesgos relacionados con accidentes, desastres naturales u otros eventos inesperados durante el transporte?	X			5	5	0	
6	¿Se dispone de un seguro para los pasajeros en caso de accidentes?	X			5	5	0	

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 3/3 NIA 400: Control interno. MARCA: © FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS								
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones
		Si	No	N/A	Pond	Calif.	Dif.	
7	¿Se dispone de forma documentada con estrategias de gestión de riesgos?	X			5	5	0	
8	¿Se efectúa una valoración de la frecuencia de riesgos en la "UTIP S.A"	X			5	5	0	
9	Se han establecido los respectivo riesgos frente a los objetivos y metas?	X			5	5	0	
10	¿Existe un Comité de Riesgos en la "UTIP S.A"	X			5	5	0	
Totales: Σ					50	50	0	
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.		SUPERVISADO POR: R.A.R.A.			FECHA SUPERVISIÓN: 22/10/2023			

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: ECI-5 PÁG. 1/1 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: ## FECHA: 22/10//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
	Calificación del nivel de confianza y riesgo "UTIP S.A" Componente: Evaluación de riesgos	

Ponderación de los resultados:

Riesgo:		
Alto	Moderado	Bajo
75% -95%	51%-75%	15%-50%
Confianza:		
Bajo	Moderado	Alto
15% -50%	51%-75%	73%-95%

Cálculo del nivel de confianza:

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

$$NC = \frac{50}{50} \times 100$$

$$NC = 100\%$$

Cálculo del nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 100$$

$$NR = 0\%$$

Análisis: Los resultados fueron satisfactorios para el componente de evaluación de riesgo con un nivel de confianza del 100% y un riesgo bajo del 0%.

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 22/10/2023
--	--	--

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 3/3 NIA 400: Control interno. MARCA: © FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
		COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL						
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones:
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
1	¿Se implementan estrategias para asegurar la precisión y legalidad de los registros contables y operativos, cumpliendo con las disposiciones de la Ley de Compañías y la Ley de Transporte?	X			5	5	0	
2	¿Se supervisan y verifican los procedimientos de carga, descarga y transporte para garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y normativas legales?	X			5	5	0	
3	¿Las actividades relacionadas con la autorización, valoración y registro de las acciones realizadas por los directivos cuentan con respaldos documentales?	X			5	5	0	

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 2/3 NIA 400: Control interno. MARCA: ® FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
								COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones:
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif	
4	¿Se han establecido medidas para prevenir el robo o pérdida de las unidades vehiculares de acuerdo con las regulaciones vigentes?	X			5	5	0	
5	¿Se realizan inspecciones regulares y mantenimiento preventivo de los vehículos de transporte para garantizar su idoneidad y conformidad con las normativas de seguridad?	X			5	5	0	
6	¿Existen controles de acceso y autorización para el manejo de información confidencial, particularmente en lo relacionado con los documentos y datos de transporte?	X			5	5	0	

		CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECL-5 PÁG. 3/3 NIA 400: Control interno. MARCA:  FECHA: 22/10//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL								
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones:
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
7	¿Los registros documentales de la Compañía de Transporte permanecen en orden y a buen recaudo?	X			5	5	0	
8	¿Los recursos monetarios de la Compañía de Transporte permanecen en una cuenta institucional individual?	X			5	5	0	
9	¿El sistema informático de la Compañía de Transporte cuenta con alguna medida de seguridad para el ingreso y salida de información?		x		5	5	0	Bajo nivel de seguridad de la información. H3.
10	¿Se verifica el cumplimiento de las normativas vigentes en la "UTIP S.A"?	X			5	0	5	
Totales: Σ					50	45	5	
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.		SUPERVISADO POR: R.A.R.A.			FECHA SUPERVISIÓN: 22/10/2023			

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: ECI-5 PÁG. 1/1 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: # FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
Calificación del nivel de confianza y riesgo "UTIP S.A"		
Componente: Actividades de control		

Ponderación nivel de riesgo:

Riesgo:		
Alto	Moderado	Bajo
75% -95%	51%-75%	15%-50%
Confianza:		
Bajo	Moderado	Alto
15% -50%	51%-75%	73%-95%

Cálculo del nivel de confianza:

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

$$NC = \frac{45}{50} \times 100$$

$$NC = 90\%$$

Cálculo del nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 90$$

$$NR = 10\%$$

Análisis: En el componente de actividades de control se pudo apreciar un índice de confianza alto con el 90% y un nivel de riesgo del 10%

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 22/10/2023
--	--	--

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 1/3 NIA 400: Control interno. MARCA: © FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones :
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
1	¿Se asegura la integridad y precisión de la información financiera y operativa en el proceso de transporte, cumpliendo con las normativas contables y legales establecidas?	X			5	5	0	
2	¿Se facilita la comunicación efectiva y clara entre los diferentes o áreas de la empresa para asegurar el buen funcionamiento de la Compañía de Transporte?	X			5	5	0	
3	¿Se brinda información actualizada sobre regulaciones, cambios legales o actualizaciones en las normativas de transporte a todos los empleados involucrados en la operación?	X			5	5	0	

		CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 2/3 NIA 400: Control interno. MARCA: © FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones :
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
4	¿Se mantiene un registro claro y accesible de la documentación requerida por la Ley de Transporte y la Ley de Compañías, asegurando su disponibilidad para inspecciones y auditorías?	X			5	5	0	
5	¿ Se realizan reuniones frecuentes con el propósito de informar sobre los Estados Financieros dela “UTIP S.A”	X			5	5	0	
6	¿Se han definido procedimientos que aseguren la confiabilidad de la información?	X			5	5	0	

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 3/3 NIA 400: Control interno. MARCA: ® FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
								COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones :
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
7	¿Se entrega informes periódicos a los socios sobre las actividades de la "UTIP SA"	X			5	5	0	
8	¿En las reuniones se contemplan acciones para mejorar la calidad de servicio de la "UTIP SA."		X		5	5	0	Inexistencia de acciones para la mejora de la calidad de servicio. H4.
9	¿Se mantiene una línea de comunicación con los usuarios sobre el post servicio?	X			5	5	0	
10	¿Se publica la información relevante de la "UTIP en el portal de Superintendencia de Compañías?	X			5	0	5	
Totales: Σ					50	45	5	
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.		SUPERVISADO POR: R.A.R.A.			FECHA SUPERVISIÓN: 22/10/2023			

	<p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: ECI-5 PÁG. 1/1 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: # FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
Calificación del nivel de confianza y riesgo "UTIP S.A"		
Componente: Información y comunicación		

Ponderación de los resultados:

Riesgo:		
Alto	Moderado	Bajo
75% -95%	51%-75%	15%-50%
Confianza:		
Bajo	Moderado	Alto
15% -50%	51%-75%	73%-95%

Cálculo del nivel de confianza:

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

$$NC = \frac{45}{50} \times 100$$

$$NC = 90\%$$

Cálculo del nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 90$$

$$NR = 10\%$$

Análisis: El nivel de confianza fue alto con el 90%, mientras que el nivel de riesgo fue del 10%, evidenciando con ello que existe un amplio control de los riesgos existentes.

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 01/11/2023
--	--	--

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 1/3 NIA 400: Control interno. MARCA: Ⓞ FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
SEGUIMIENTO Y MONITOREO								
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
1	¿Se lleva a cabo la supervisión y revisión periódica de los controles internos para garantizar su efectividad y corrección en el cumplimiento de la Ley de Compañías y la Ley de Transporte?	X			5	5	0	
2	¿Se realizan auditorías de gestión para evaluar el cumplimiento de los controles y procedimientos establecidos en el transporte, con énfasis en la conformidad legal?		X		5	0	5	Inexistencia de una auditoría de gestión. H5.
3	¿Existen procedimientos para corregir y remediar las deficiencias o incumplimientos detectados en las auditorías de control interno?	X			5	5	0	

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 2/3 NIA 400: Control interno. MARCA: © FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
SEGUIMIENTO Y MONITOREO								
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
4	¿Se establece un seguimiento sistemático y constante de las recomendaciones derivadas de auditorías anteriores para garantizar su implementación efectiva?	X			5	5	0	
5	¿Se comunica la retroalimentación o los resultados de las evaluaciones de control interno a la alta dirección para tomar acciones correctivas o preventivas?	X			5	5	0	
6	¿Considera que son eficaces los procedimientos empleados para el cumplimiento de las normativas empleada en la “UTIP S.A”	X			5	5	0	

		CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: ECI-5 PÁG. 3/3 NIA 400: Control interno. MARCA: © FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez			
SEGUIMIENTO Y MONITOREO								
Preguntas:		Resultados			Valoración			Observaciones
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	Dif.	
7	¿Se ha efectuado la evaluación del Control Interno de manera frecuente?	X			5	5	0	
8	¿Se efectúa un análisis minucioso antes de aprobar alguna documentación?	X			5	5	0	
9	¿Se documenta y legaliza las resoluciones tomadas en las sesiones ordinaria y extraordinarias?	X			5	5	0	
10	¿Se efectúan un monitoreo frecuente para medir la eficiencia de la atención brindada a los usuarios?		X		5	0	5	No se aplica indicadores frecuentemente de eficiencia. H6.
Totales: Σ					50	40	10	
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.		SUPERVISADO POR: R.A.R.A.			FECHA SUPERVISIÓN: 22/10/2023			

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: ECI-5 PÁG .1/1 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: # FECHA: 22/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
	Calificación del nivel de confianza y riesgo “UTIP S.A” Componente: Seguimiento y monitoreo	

Ponderación de los resultados:

Riesgo:		
Alto	Moderado	Bajo
75% -95%	51%-75%	15%-50%
Confianza:		
Bajo	Moderado	Alto
15% -50%	51%-75%	73%-95%

Cálculo del nivel de confianza:

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

$$NC = \frac{40}{50} \times 100$$

$$NC = 80\%$$

Cálculo del nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 80\%$$

$$NR = 20\%$$

Análisis: En el componente de seguimiento y monitoreo se pudo apreciar un índice de confianza alto con el 80% y un nivel de riesgo del 20%, evidenciando con ello brotes de riesgos que podrían convertirse en significativos a futuro.

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 01/11/2023
--	--	--

	<p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: MRC-6 PÁG. ½ NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: ✓ FECHA: 30/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
Matriz de riesgo y confianza global de la Empresa "UTIP S.A"		
Riesgo de control interno		

Puntajes obtenidos en el control interno

Crítico	81%-100%
Alto	61%-80%
Moderado	41%-60%
Bajo	0%-40%

Componentes evaluados	Ponderación Riesgo	Calificación de riesgos
Ambiente de control	50	40
Evaluación de riesgos	50	50
Actividades de control	50	45
Información y comunicación	50	45
Supervisión y seguimiento	50	40
RIESGO DE CONTROL INTERNO:	<u>250</u>	<u>220</u>

Calculo del riesgo de control

Ponderación control interno = 250

Calificación total = 220

Diferencia (riesgo) = 30%

Criterio:

La evaluación del sistema de Control Interno en la empresa muestra que a pesar de una gestión eficaz en la mayoría de los componentes se obtiene un nivel de riesgo medio del 30%, especialmente en el componente de actividades de control e Información y Comunicación existe más deficiencias en cuanto a los controles.

	<p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: MRC-6 PÁG. 1/2 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: ✓ FECHA: 30/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
Matriz de riesgo y confianza global de la Empresa "UTIP S.A"		
Riesgo inherente		

Componentes evaluados	Ponderación Riesgo	Calificación de riesgos
Mecanismo de supervisión y monitoreo poco efectivo	5	5
Nivel regular de idoneidad en la toma de decisiones	5	4
Incremento de la inseguridad	5	4
Aumento de los precios de combustible	5	4
RIESGO DE CONTROL INTERNO:	<u>20</u>	<u>17</u>

Crítico	81%-100%
Alto	61%-80%
Moderado	41%-60%
Bajo	0%-40% ✓

Calculo del riesgo inherente

Riesgo inherente = Calificación / Ponderación total

Riesgo inherente = 17 / 20

Riesgo inherente = 0,85 / 4

Riesgo inherente = 0,21 * 100

Riesgo inherente = 21.2 %

Criterio:

Analizando el proceso de las deficiencias internas y externas encontrada en relación a la matriz FODA con respecto a las debilidades y amenazas existe un nivel de riesgo del 21.2% considerado como bajo.

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 22/10/2023
--	--	--

	<p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: MRC-6 PÁG. 2/2 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: ✓ FECHA: 30/10/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
<p>Matriz de riesgo y confianza global de la Empresa “UTIP S.A” Riesgo de detección y riesgo de auditoria</p>		

Es la brecha de error de detección del auditor que va entre 5% a 20%

Riesgo de detección:

Niveles de riesgo:

Crítico	81%-100%	
Alto	61%-80%	
Moderado	41%-60%	
Bajo	0%-40%	✓

Riesgo de detección = RC - RI

Riesgo de detección = 30% - 21,2%

Riesgo de detección = 8,8 %

Conforme a la evaluación realizada en base a los riesgos de auditoria de control en relación el riesgo inherente en relación, podemos decir que existe un nivel de riesgo del 8,8% considerado como bajo.

Crítico	81%-100%	
Alto	61%-80%	
Moderado	41%-60%	
Bajo	0%-40%	✓

Riesgo de auditoria:

Fórmula empleada:

Riesgo de Auditoria = Riesgo de control x Riesgo Inherente x Riesgo de detección x 100

RA = 0,3 x 0,21 x 0,8 x 100

RA = 5%

Conclusión:

El Riesgo de Auditoría de Gestión para la “UTIP S.A”. EN base a la evaluación realizada en base a los resultados obtenidos en los riesgos de control, riesgo de auditoría y riesgo de detección se obtuvo un riesgo de auditoría del 5%, considerando de que el riesgo que tiene la empresa es bajo.

<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 22/10/2023</p>
--	--	--

Hallazgos del control interno

	<p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: H4-7 PÁG. 1/6 NIA 500: Evidencia de auditoría. MARCA: H FECHA: 05/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
“UTIP S.A”		
HOJA DE HALLAZGOS N° 1		
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL		
<p>Condición. No se ha definido la misión, visión de manera documentada y formal.</p>		
<p>Criterio: La Norma 200-01 integridad y valores éticos de las normas de Control Interno para las entidades y Organismos del Sector Público y Personas de Derecho Privado que trata sobre la máxima autoridad emitirá formalmente las normas propias de código.</p>		
<p>Causa: Un nivel de descuido de la parte directiva y desconocimiento de los beneficios de contar de manera documentada y legalizada la dirección estratégica.</p>		
<p>Efecto: No contar con una orientación estratégica uniforme que puedan regirse los administrativos, socios y empleados en bien de un fin común.</p>		
<p>Conclusión: La “UTIP SA” no dispone de la misión, visión y valores que rijan el accionar de quienes conforman esta entidad hacia un fin común, lo cual puede generar un bajo nivel de compromiso, repercutiendo en el cumplimiento de sus objetivos y metas.</p>		
<p>Recomendación: Es indispensable que los directivos hagan énfasis en documentar y legalizar el direccionamiento estratégico sugerido y sea socializado ante todo los integrantes.</p>		

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: HA-7 PÁG. 2/6 NIA: 500: Evidencia de auditoría. MARCA: H FECHA: 05/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
“UTIP S.A”		
HOJA DE HALLAZGOS N° 2		
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL		
<p>Condición: No se cuenta con un plan de capacitaciones para empleados.</p>		
<p>Criterio: Al omitir este aspecto contenido en el artículo 5 de la Ley de Transporte Terrestre el cual señala que el estado a través de la Agencia Nacional de Regulación y Control ejercerá control y exigirá la capacitación de los empleados y conductores de organizaciones dedicadas a la prestación del servicio de transporte terrestre como es el caso de UTIP S.A.</p>		
<p>Causa: Incumplimiento de las funciones de la parte gerencial de la “UTIP SA” sobre la formación profesional de sus colaboradores y el desconocimiento de la importancia del mismo.</p>		
<p>Efecto: Bajo nivel formativo y profesional , dificultando con ello el crecimiento en sus habilidades que pueden favorecer de gran manera a la institución en varios ámbitos según el cargo que desempeñen.</p>		
<p>Conclusión: Al no recibir las capacitaciones los empleados tienen una desventaja en cuanto a la formación profesional y eso puede repercutir de manera negativa en la calidad del servicio otorgados a los socios.</p>		
<p>Recomendación: Es fundamental que el Gerente tome la iniciativa con la parte administrativa para el desarrollo de un plan de capacitaciones.</p>		

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: HA-7 PÁG. 3/6 NIA 500: Evidencia de auditoría. MARCA: H FECHA: 03/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
“UTIP S.A”		
HOJA DE HALLAZGOS N° 3		
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL		
<p>Condición: Bajo nivel de seguridad de la información.</p>		
<p>Criterio:</p> <p>El artículo 2 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, que enfatiza en el tratamiento de datos contenidos en cualquier clase de soporte automatizado o no, así como a toda modalidad de utilización posterior. Además del artículo 10 literal j que determina los responsables y encargados de la gestión quienes tienen la responsabilidad de implementar todas las medidas necesarias para precautelar a nivel técnico y operativo.</p>		
<p>Causa: Bajo nivel de responsabilidad de la parte directiva de la “UTIP SA”, además del exceso de confianza de que no sucederá algún desvío de información.</p>		
<p>Efecto: Exposición y propensión de la pérdida de información relevante para la institución.</p>		
<p>Conclusión: En la institución no se cuenta con adecuado nivel de seguridad de la información por lo cual está expuesta a la pérdida de información relevante.</p>		
<p>Recomendación: Los Jefes Administrativas deben efectuar actividades enfocadas a proteger la información de la información informática con respaldos y seguridad de acceso.</p>		

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: HA-7 PÁG. 4/6 NIA 500: Evidencia de auditoría. MARCA: H FECHA: 03/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
“UTIP S.A”		
HOJA DE HALLAZGOS N° 4		
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
<p>Condición: Inexistencia de acciones documentadas para la mejora de la calidad de servicio.</p>		
<p>Criterio: La norma que se pasa por alto es la ISO 30301 Información y Gestión que especifica la necesidad de contar con un buen sistema de gestión de documentos con el propósito de apoyar a una empresa en el logro de sus objetivos, es de aplicación para organizaciones que buscan asegurar la información que se genera en sus como resultado de sus procesos.</p>		
<p>Causa: La inexistencia de acciones enfocadas en la mejora de la calidad de servicios se debe principalmente en los directivos no ha enfocado sus prioridades en este aspecto por el desconocimiento de la importancia del mismo en la gestión de la institución.</p>		
<p>Efecto: Posible debilitamiento de la calidad de servicio en un lapso corto de tiempo, afectando con ello la gestión eficiente de la “UTIP SA.”</p>		
<p>Conclusión: La despreocupación de la parte directiva y los socios sobre la inserción de acciones documentadas para la mejora en la calidad de servicio podría pasar facturas negativas en lapso corto de tiempo.</p>		
<p>Recomendación: Se recomienda a la parte directiva de la entidad fomentar y motiva el desarrollo de acciones encaminadas a la mejora de la calidad de servicio.</p>		

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p><u>CASANOVA&GARCÍA</u> Asesoría contable <u>RUC:</u> 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: HA-7 PÁG. 5/6 NIA 500: Evidencia de auditoría. MARCA: H FECHA: 03/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
“UTIP S.A”		
HOJA DE HALLAZGOS N° 5		
COMPONENTE: SEGUIMIENTO Y MONITOREO		
<p>Condición: Inexistencia de auditorías de gestión</p>		
<p>Criterio: Se omite el art. 323 de la Ley de Compañías que establece la obligatoriedad de poner a disposición de los socios o accionistas el informe de auditoría, en la misma medida de importancia se transgrede las Normas de Control Interno Art. 401-03 Supervisión que asegura se cumplan las normas y regulaciones en los proceso y operaciones.</p>		
<p>Causa: La parte gerencial de la entidad a inobservado y omitido este aspecto importante por desconocimiento del desarrollo de los mismos y enfocándose más en las auditorías financieras.</p>		
<p>Efecto: Al no efectuar auditorías de gestión se desconocer varias falencias en el área operativa, aspecto que podría generar efectos adversos en la calidad de servicio de la “UTIP SA”</p>		
<p>Conclusión: La entidad no ha desarrollado auditorías de gestión con anterioridad por desconocimiento e inobservancia de la parte directa, lo cual podría causar problemas a futuro, esencialmente en la calidad de servicios.</p>		
<p>Recomendación: Contemplar el desarrollo de auditorías de gestión tomando en consideración el ejemplo sugerido.</p>		

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: HA- 7 PÁG. 6/6 NIA 500: Evidencia de auditoría. MARCA: H FECHA: 03/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
“UTIP S.A”		
HOJA DE HALLAZGOS N° 6		
COMPONENTE: SEGUIMIENTO Y MONITOREO		
<p>Condición: No se aplican indicadores frecuentemente de eficiencia.</p>		
<p>Criterio: Se está pasando por alto la norma ISO 9001: 2008 la cual establece como requerimiento aplicar procesos de seguimiento, medición y análisis mediante indicadores, con la finalidad de asegurar la conformidad de los procesos y mejorar constantemente la eficacia. El art. 400. Actividades de control que hace referencia a la actividad de acciones para el control, detección y prevención y acciones correctivas.</p>		
<p>Causa: Evidencia descuido de la parte directiva de la entidad e ineficiencia en las funciones correspondientes.</p>		
<p>Efecto: El desconocer y no aplicar indicadores que permitan medir la eficiencia originan que no se mantengan información clara de los índices de eficiencia en la entidad.</p>		
<p>Conclusión: La inexistencia de la aplicación de indicadores de gestión en la entidad repercute de manera negativa en la obtención de información clara sobre los índices de eficacia.</p>		
<p>Recomendación: Para la Gerencia de la “UTIP SA” se sugiere incluir el desarrollo e inserción de iniciadores de gestión incluyendo indicadores enfocados en la medición de la eficacia.</p>		
<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 03/11/2023</p>

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: ICI-8 PÁG. 1/1 NIA 265: Comunicación de deficiencia en el control interno. MARCA: # FECHA: 05/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
CARTA PRESENTACIÓN DEL INFORME		

La Maná 05 de Noviembre del 2023

Ing. Hugo Wilfrido Baño Oña
PRESIDENTE DE LA EMPRESA UTIP

De nuestras consideraciones:

Al culminar el desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, período 2022. Como auditoras corresponde emitir la opinión sobre los hallazgos detectados.

A través de la evaluación se pudo detectar que en la empresa se presentan ciertas deficiencias en el Control Interno, por lo tanto, emitimos las siguientes recomendaciones que permitirán corregir o subsanar aquellas debilidades y ayudarán a mejorar la calidad de servicio.

Atentamente,

Kenia Rosely Casanova Giler
C.I 050405448-7

Angie Estefania Garcia Gonzalez
C.I 240029123-9

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 05/11/2023
--	--	--

	CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: ICI-8 PÁG. ¼ NIA 265: Comunicación de deficiencia en el control interno. MARCA: # FECHA: 05/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
INFORME DEL CONTROL INTERNO "UTIP SA"		

La Maná 05 de noviembre del 2023

Ing. Hugo Wilfrido Baño Oña

PRESIDENTE DE LA EMPRESA UTIP

Una vez auditado el Control Interno de la empresa en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, acorde a las normativas de Control Interno que tiene por objetivo procurar eficiencia y eficacia en la realización de las actividades operativas. A través del presente informe se procede a describir los resultados obtenidos, resaltando que la estructura del control interno es responsabilidad de la directiva. A continuación, se presentan de manera resumida los hallazgos detectados:

Fase I. Capítulo introductorio:

Entidad: empresa "UTIP S.A." Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha

Representante legal:

Ing. Hugo Wilfrido Baño Oña

RUC: 1792064430001

Estado de contribuyente: Activo

Tipo de contribuyente: Sociedades

Fecha de constitución: 25/07/2006

Situación legal: Activa.

	<p align="center">CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: ICI-8 PÁG. 2/4 NIA 265: Comunicación de deficiencia en el control interno. MARCA: ## FECHA: 05/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME DEL CONTROL INTERNO "UTIP SA"		

Fase II. Resultados

Hallazgo 1. No se ha definido la misión, visión y valores de manera documentada y formal.

Conclusión:

La "UTIP SA" dispone de la misión, visión de manera empórica que rige el accionar de quienes conforman esta entidad hacia un fin común, lo cual puede generar un bajo nivel de compromiso, repercutiendo en el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Recomendación:

Es indispensable que los directivos hagan énfasis en documentar y legalizar el direccionamiento estratégico sugerido y sea socializado ante todo los integrantes.

Hallazgo 2. No se cuenta con un plan de capacitaciones para empleados.

Conclusión:

Al no recibir las capacitaciones los empleados tienen una desventaja en cuanto a la formación profesional y eso puede repercutir de manera negativa en la calidad del servicio otorgados a los socios.

Recomendación:

Es fundamental que el Gerente tome la iniciativa con la parte administrativa para el desarrollo de un plan de capacitaciones.

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: ICI-8 PÁG. 3/4 NIA 265: Comunicación de deficiencia en el control interno. MARCA: ## FECHA: 05/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME DEL CONTROL INTERNO "UTIP SA"		

Hallazgo 3. Bajo nivel de seguridad de la información.

Conclusión:

En la institución no se cuenta con adecuado nivel de seguridad de la información por lo cual está expuesta a la pérdida de información relevante.

Recomendación:

Los Jefes Administrativos deben efectuar actividades enfocadas a proteger la información de la información informática con respaldos y seguridad de acceso.

Hallazgo 4. Inexistencia de acciones documentadas para la mejora de la calidad de servicio

Conclusión:

La despreocupación de la parte directiva y los socios sobre la inserción de acciones documentadas para la mejora en la calidad de servicio podría pasar facturas negativas en lapso corto de tiempo.

Recomendación:

Se recomienda a la parte directiva de la entidad fomentar y motiva el desarrollo de acciones encaminadas a la mejora de la calidad de servicio.

Hallazgo 5. Inexistencia de auditorías de gestión

Conclusión:

La entidad no ha desarrollado auditorías de gestión con anterioridad por desconocimiento e inobservancia de la parte directa, lo cual podría causar problemas a futuro, esencialmente en la calidad de servicios.

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: ICI-8 PÁG. 4/4 NIA 265: Comunicación de deficiencia en el control interno. MARCA: ## FECHA: 05/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME DEL CONTROL INTERNO “UTIP SA”		

Recomendación:

Contemplar el desarrollo de auditorías de gestión tomando en consideración el ejemplo sugerido.

Hallazgo 6. No se aplican indicadores de eficiencia de manera frecuente.

Conclusión:

La inexistencia de la aplicación de indicadores de gestión en la entidad repercute de manera negativa en la obtención de información clara sobre los índices de eficacia.

Recomendación:

Para la Gerencia de la “UTIP SA” se sugiere incluir el desarrollo e inserción de iniciadores de gestión incluyendo indicadores enfocados en la medición de la eficacia.

Las sugerencias efectuadas surgieron en torno a los hallazgos detectados en la actualidad no representan un riesgo alto, pero si no se toman los correctivos sugeridos el panorama podría ser negativo, por ello sugerimos su inmediata implementación.

Atentamente:

Kenia Rosely Casanova Giler
C.I 050405448-7
AUDITORAS

Angie Estefania Garcia Gonzalez
C.I 240029123-9
AUDITORAS

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN 05/11/2023
--	--	---

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: PA-1 PÁG. 1/1 NIA 500: Evidencia de auditoría MARCA: II FECHA: 13/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez																																											
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA																																													
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA																																													
<p>Objetivo General</p>																																													
<p>Ejecutar el programa de auditoria a los departamento financiero y operacional para conocer las principales debilidades que tiene la empresa “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA</p>																																													
<p>Objetivo Específicos:</p>																																													
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el departamento financiero y operacional de la empresa “UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA mediante la aplicación del cuestionario de control interno • Determinar las principales falencias detectadas en cada una de las áreas de la empresa. • Elaborar papeles de trabajo por cada debilidad encontrado en cada uno de los departamentos. 																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>Descripción</th> <th>Fecha</th> <th>REF.</th> <th>Responsables</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Programas de auditoria</td> <td>13/11/2023</td> <td>PA-1.</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Evaluar el departamento financiero</td> <td>20/11/2023</td> <td>DF-2</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Evaluar el departamento de operaciones</td> <td>27/11/2023</td> <td>DO-3</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Determinar el nivel de riesgo y de confianza</td> <td>04/12/2023</td> <td>NR-4</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Elaborar papeles de trabajo por cada área</td> <td>11/12/2023</td> <td>PT-5</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Aplicar los indicadores de gestión</td> <td>20/12/2023</td> <td>IG-6</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Hoja de hallazgo</td> <td>08/01/2024</td> <td>H-7</td> <td>K.R.C.G. A.E.G.G.</td> </tr> </tbody> </table>	#	Descripción	Fecha	REF.	Responsables	1	Programas de auditoria	13/11/2023	PA-1.	K.R.C.G. A.E.G.G.	2	Evaluar el departamento financiero	20/11/2023	DF-2	K.R.C.G. A.E.G.G.	3	Evaluar el departamento de operaciones	27/11/2023	DO-3	K.R.C.G. A.E.G.G.	4	Determinar el nivel de riesgo y de confianza	04/12/2023	NR-4	K.R.C.G. A.E.G.G.	5	Elaborar papeles de trabajo por cada área	11/12/2023	PT-5	K.R.C.G. A.E.G.G.	6	Aplicar los indicadores de gestión	20/12/2023	IG-6	K.R.C.G. A.E.G.G.	7	Hoja de hallazgo	08/01/2024	H-7	K.R.C.G. A.E.G.G.					
#	Descripción	Fecha	REF.	Responsables																																									
1	Programas de auditoria	13/11/2023	PA-1.	K.R.C.G. A.E.G.G.																																									
2	Evaluar el departamento financiero	20/11/2023	DF-2	K.R.C.G. A.E.G.G.																																									
3	Evaluar el departamento de operaciones	27/11/2023	DO-3	K.R.C.G. A.E.G.G.																																									
4	Determinar el nivel de riesgo y de confianza	04/12/2023	NR-4	K.R.C.G. A.E.G.G.																																									
5	Elaborar papeles de trabajo por cada área	11/12/2023	PT-5	K.R.C.G. A.E.G.G.																																									
6	Aplicar los indicadores de gestión	20/12/2023	IG-6	K.R.C.G. A.E.G.G.																																									
7	Hoja de hallazgo	08/01/2024	H-7	K.R.C.G. A.E.G.G.																																									
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.		SUPERVISADO POR: R.A.R.A.		FECHA SUPERVISIÓN: 13/11/2023																																									

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi			PT: DF-2 PÁG. 1/1 NIA 400: Control interno. MARCA: Ⓞ FECHA: 20/11//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez	
EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO						
		Resltd	Valoración			
N°	Preguntas	Pond.	Calif.	Dif.	Observación	
1	¿La empresa realiza balances financieros?	X	5			
2	¿Se realizan estados de resultados integral?	X	5			
3	¿Se realizan notas a los estados financieros?	X	5			
4	¿Qué estrategias se implementan para optimizar la cadena de suministros y mejorar las finanzas financiera?	X	5			
5	¿La empresa realiza pagos de derechos y contribuciones en los plazos establecidos?	X	0	5	La empresa realiza pagos pero no en los plazos establecidos H1.	
	Totales: Σ	25	20	5		
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.		SUPERVISADO POR: R.A.R.A.		FECHA SUPERVISIÓN: 20/11/2023		

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: NRI-4 PÁG. 1/1 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: # FECHA: 04/12//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
Calificación del nivel de confianza y riesgo "UTIP S.A" DEPARTAMENTO FINANCIERO		

Ponderación de los resultados:

Riesgo:		
Alto	Moderado	Bajo
75% -95%	51%-75%	15%-50%
Confianza:		
Bajo	Moderado	Alto
15% -50%	51%-75%	73%-95%

Cálculo del nivel de confianza:

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

$$NC = \frac{20}{25} \times 100$$

$$NC = 80\%$$

Cálculo del nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 80$$

$$NR = 20\%$$

Análisis: acorde al resultado del control interno se puede concluir que existe un alto índice de confianza del 80% considerado como alto y un nivel de riesgo del 20% considerado bajo de que existe baja deficiencias que deberían ser solucionadas.

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 04/12/2023
--	--	--

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: PT-5 PÁG. 1/1 NIA 500: Evidencia de auditoría MARCA: II FECHA: 11/12/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA		
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA		
PAPEL DE TRABAJO		
<p>COMENTARIO</p> <p>A través de la técnica de lo observación realizada en la visita a la empresa de transportes con el propósito de verificar el cumplimiento del departamento financieros en cuestión del balance general pudiendo evidenciar el cumplimiento de este ítem.</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>La empresa de transporte si cumple con el proceso financiero, siendo un factor positivo que permitió el desarrollo de esta entidad.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Se recomienda mantener el nivel de gestión del departamento financiero, gestionando de manera adecuada la documentación financiera.</p>		
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 11/12/2023

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: PT-5 PÁG. 1/1 NIA 500: Evidencia de auditoría MARCA: II FECHA: 05/11/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
---	---	---

FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

Evidencias: 0

Balance General del año 2022



Año	Código documento	Descripción
2021	3.1.1	Balance / Estado de Situación
2021	3.1.3	Nómina de Socios / Accionistas
2021	3.1.5	Informe de Gerente
2021	3.1.8	Nómina de Administradores
2021	3.1.9	RUC
2021	3.1.A	Estado de Resultado Integral
2021	3.1.B	Estado de Cambios en el Patrimonio
2021	3.1.C	Estado de Flujos de Efectivo
2021	3.1.L	Notas e los Estados Financieros
2021	3.1.N	Acta de la Junta General

Evidencias: ✓

Estado de Resultados integral del año 2022

CUENTA	CODIGO	VALOR (E= USD)
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	401	1087745.88
VENTA DE BIENES	40101	0.00
PRESTACION DE SERVICIOS	40102	1087717.31
INGRESOS POR ASESORIA	4010201	0.00
INGRESOS POR ESTRUCTURACION DE OFERTA PUBLICA DE VALORES	4010203	0.00
INGRESOS POR ESTRUCTURACION DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS	4010203	0.00
OTROS	4010204	1087717.31
CONTRATOS DE CONSTRUCCION	40103	0.00
SUBVENCIONES DEL GOBIERNO	40104	0.00
REGALIAS	40105	0.00
INTERESES	40106	28.38
INTERESES GENERADOS POR VENTAS A CREDITO	4010601	0.00

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 12/11/2023
--	--	--

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: PT-5 PÁG. 1/1 NIA 500: Evidencia de auditoría MARCA: II FECHA: 11/12/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA		
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA		
PAPEL DE TRABAJO		
<p>COMENTARIO</p> <p>Se puede identificar que la empresa no cumple con los pagos establecidos en los plazos acordados, el cual esto puede tener un impacto negativo en la reputación de la empresa, su relación con los socios y su estabilidad financiera a largo plazo.</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>La empresa de transporte que no realice los pagos establecidos en los plazos se centra en la posibilidad de problemas graves en sus finanzas y relaciones con socios comerciales.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Se recomienda establecer una buena comunicación con la empresa para identificar las razones detrás de los retrasos en los pagos y buscar soluciones colaborativas.</p>		
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 11/12/2023

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: PT-5 PÁG. 1/1 NIA 500: Evidencia de auditoría MARCA: II FECHA: 11/12/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez										
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA												
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA												
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO Y SUSTENTATORIA												
<p>Evidencias: 0</p> <p style="text-align: center;">DECLARACION VENCIDAS</p> <p style="text-align: right;">Número de serie: 872602632012</p> <p>Razón social: UTIP S.A. UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA</p> <table border="1" data-bbox="480 779 1121 819"> <thead> <tr> <th>IDENTIFICACIÓN</th> <th>fecha y hora de declaración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1792064430001</td> <td>10/01/2022 a las 14:30:30</td> </tr> </tbody> </table> <p>Detalle de las obligaciones pagadas</p> <p>Período fiscal: Octubre 2022 Impuesto: 2011 DECLARACION DE IVA Tipo de declaración: ORIGINAL Fecha máxima de pago: 11/01/2022</p> <hr/> <p>DETALLE FORMA DE PAGO</p> <table data-bbox="480 1025 1099 1093"> <tr> <td>Otras formas de pago</td> <td>USD 27.00</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center;">TOTAL VALORES A PAGAR</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center;">USD 27,00</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">LEY ORGANICA DE TRANSPORTES</p> <p style="text-align: center;"><small>LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL - Página 21 eSÍtec Profesional - www.lexis.com.ec</small></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">   </div> <p>frecuencias y rutas;</p> <p>7. La falta de pago de derechos y contribuciones, en los plazos estipulados;</p> <p>8. No proveer información solicitada por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial que sea necesaria para que este Organismo pueda ejercer sus funciones, de planificar, evaluar, regular las actividades de transporte;</p> <p>9. No proporcionar a los usuarios los términos y condiciones de prestación del servicio establecido por la operadora en los documentos que suscriba con la Comisión Nacional o la Comisión Provincial correspondiente, títulos habilitantes, contratos, permisos de operación, las frecuencias y rutas;</p> <p>10. No llevar contabilidad de costos separada de los servicios que presta la operadora;</p> <p>11. Las operadoras, que no cumplan con las normas de protección ambiental y de contaminación de ruido estipuladas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, o los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Metropolitanos y Regionales, en el ámbito de sus competencias.</p> <p>Nota: Numerales 3. y 11. reformados por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de Marzo del 2011 .</p>			IDENTIFICACIÓN	fecha y hora de declaración	1792064430001	10/01/2022 a las 14:30:30	Otras formas de pago	USD 27.00	TOTAL VALORES A PAGAR			USD 27,00
IDENTIFICACIÓN	fecha y hora de declaración											
1792064430001	10/01/2022 a las 14:30:30											
Otras formas de pago	USD 27.00	TOTAL VALORES A PAGAR										
		USD 27,00										
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 11/12/2023										

		CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi		PT: DO-3 PÁG. 1/1 NIA 400: Control interno. MARCA: Ⓞ FECHA: 27/11//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez	
EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO OPERACIONAL					
N°	Preguntas	Resltd	Valoración		Observación
		Pond.	Calif.	Dif.	
1	¿Los servicios prestados son de buena calidad?	X	5		
2	¿La empresa obtiene algún beneficio económico?	X	5		
3	¿la empresa ha mejorado las prestaciones de sus servicios ?	X	5		
4	¿Los servicios prestados son seguros y recomendados?	X	5		
5	Existe en la empresa de transportes nominas documentada del personal operativo	X	1	4	Existe nomina pero no del personal operativo si no de los socios de la empresa de transportes H2
	Totales: Σ	25	19	4	
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.		SUPERVISADO POR: R.A.R.A.		FECHA SUPERVISIÓN: 27/11/2023	

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: NR-4 PÁG. 1/1 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: # FECHA: 04/12//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
Calificación del nivel de confianza y riesgo "UTIP S.A"		
DEPARTAMENTO OPERACIONAL		

Ponderación de los resultados:

Riesgo:		
Alto	Moderado	Bajo
75% -95%	51%-75%	15%-50%
Confianza:		
Bajo	Moderado	Alto
15% -50%	51%-75%	73%-95%

Cálculo del nivel de confianza:

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

$$NC = \frac{19}{25} \times 100$$

$$NC = 76\%$$

Cálculo del nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

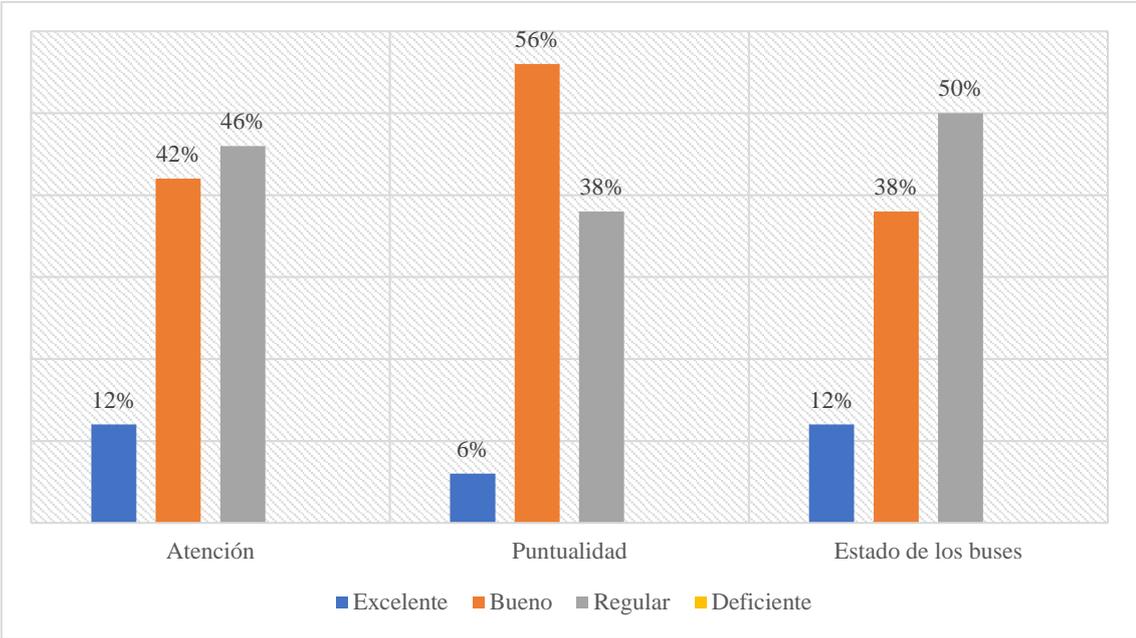
$$NR = 100\% - 76$$

$$NR = 24\%$$

Análisis: acorde al resultado del control interno se puede concluir que existe un alto índice de confianza del 76% considerado como alto y un nivel de riesgo del 24% considerado bajo de que existe baja deficiencias que deberían ser solucionadas.

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 04/12/2023
--	--	--

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: PT-5 PÁG. 1/1 NIA 500: Evidencia de auditoría MARCA: II FECHA: 11/12/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA		
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA		
PAPEL DE TRABAJO		
<p>COMENTARIO</p> <p>La calidad de sus servicios en la empresa debe estar atenta a las necesidades y expectativas de sus clientes, capacitar a su personal de manera continua, así como monitorear regularmente la satisfacción del cliente y la calidad en los servicios es un pilar fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier empresa.</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>La empresa de transporte se debe a la calidad de los servicios, ya que es un factor crítico que influye directamente en la satisfacción del cliente, la reputación de la empresa y su éxito a largo plazo.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Se recomienda monitorear y analizar la satisfacción del cliente, utilizando herramientas de evaluación y encuestas periódicas para detectar las oportunidades y el mejoramiento de la empresa.</p>		
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 11/12/2023

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: PT-5 PÁG. 1/1 NIA 500: Evidencia de auditoría MARCA: II FECHA: 11/12/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>																				
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA																						
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA																						
PAPEL DE TRABAJO																						
<p>Servicios prestados son de buena calidad</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Excelente</th> <th>Bueno</th> <th>Regular</th> <th>Deficiente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención</td> <td>12%</td> <td>42%</td> <td>46%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Puntualidad</td> <td>6%</td> <td>56%</td> <td>38%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Estado de los buses</td> <td>12%</td> <td>38%</td> <td>50%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>			Servicio	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Atención	12%	42%	46%	0%	Puntualidad	6%	56%	38%	0%	Estado de los buses	12%	38%	50%	0%
Servicio	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente																		
Atención	12%	42%	46%	0%																		
Puntualidad	6%	56%	38%	0%																		
Estado de los buses	12%	38%	50%	0%																		
<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 11/12/2023</p>																				

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: PT-5 PÁG. 1/1 NIA 500: Evidencia de auditoría MARCA: II FECHA: 11/12/2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA		
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA		
PAPEL DE TRABAJO		
<p>COMENTARIO:</p> <p>A través de la técnica de lo observación realizada en la visita a la empresa de transportes no cumple con el propósito de verificar el cumplimiento del departamento financiero en cuestión de los estados fincaros y el balance general pudiendo evidenciar el cumplimiento.</p> <p>CONCLUSIÓN:</p> <p>La empresa de transporte no cumple con el proceso de nóminas al personal operativo, siendo un factor negativo afecta a la empresa.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Se recomienda mantener un control adecuado en sus gestiones en cuanto a la nómina del personal operativo para así tener una gestionando de manera adecuada.</p>		
REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 11/12/2023

	CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: NR-4 PÁG. 1/1 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: # FECHA: 04/12//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO “UTIP S.A”		
RESUMEN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO POR CADA DEPARTAMENTO		

Ponderación de los resultados:

Riesgo:		
Alto	Moderado	Bajo
75% -95%	51%-75%	15%-50%
Confianza:		
Bajo	Moderado	Alto
15% -50%	51%-75%	73%-95%

COMPONENTE	CONFIANZAS %	RIESGOS %
Departamento financiero	80	20
Departamento operativo	76	24
TOTAL Σ	156/2	44/2
PROMEDIO	78	22

INTERPRETACIÓN

Al evaluar cada una de las áreas de la empresa de transportes mediante la aplicación del cuestionario de control interno a sus colaboradores con la respectiva ponderación y calificación se evidencia que a nivel de la empresa posee un nivel de confianza, y un nivel de riesgo del 22% bajo, siendo esta calificación favorable para la cooperativa a pesar de las debilidades encontradas en la misma necesita mejorar este proceso.

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 20/12/2023
--	--	--

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: IG-6 PÁG. 1/3 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: # FECHA: 20/12//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO “UTIP S.A” INDICADORES DE GESTIÓN EFICACIA		

Nombre del indicador: EFICACIA

Hallazgo N° 1. Pagos de derechos y contribuciones en los plazos establecidos

En referencia a la pregunta 5 sobre el departamento financiero en relación a los pagos de derechos y contribuciones, se obtiene la siguiente información para este indicador.

Pagos en plazos establecidos= pagos en los plazos establecidos *100

Total, de pagos en los plazos

Pagos en plazos establecidos = 0 *100

5

Pagos en plazos establecidos = **0%**

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos para el departamento financiero en relación a los pagos en los plazos establecidos se puede obtener un 0% de pagos que no se cumplen en las fechas establecidas en la empresa de transporte como se evidencio en el incumplimiento del pago de las declaraciones.

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 20/12/2023
--	--	--

	CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi	PT: IG-6 PÁG. 2/3 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: ## FECHA: 20/12//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO “UTIP S.A” INDICADORES DE GESTIÓN EFICIENCIA		

Nombre del indicador: EFICIENCIA

Hallazgo N° 2. NO EXISTEN NOMINAS DEL PERSONLA OPERATIVO

En referencia a la pregunta 5 sobre el departamento OPERACIONAL en relación a Las nóminas del personal operativo, se obtiene la siguiente información para este indicador.

Nóminas del personal = No existen nóminas del personal operativo *100

Nómina del personal operativo

Nóminas del personal = $\frac{1}{5}$ *100

Nóminas del personal = 25%

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos para el departamento operacional en relación a las nóminas del personal operativo se puede obtener un 25% de que no cumplen con las nóminas al personal operativo, sin embargo, existen nóminas de los socios como se evidencio en el cumplimiento del pago de las declaraciones.

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 20/11/2023
--	--	--

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IG-6 PÁG. 3/3 NIA 540: Valoración de riesgos MARCA: # FECHA: 20/12//2023 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO “UTIP S.A” INDICADORES DE GESTIÓN EFECTIVIDAD		

Nombre del indicador: EFECTIVIDAD

Para la medición de la efectividad se aplicó la siguiente fórmula:

(Puntaje de eficiencia / puntaje de eficacia)

Datos:

Puntaje de eficacia= (0)

Puntaje de eficiencia= (25%)

Efectividad= Puntaje de eficiencia / Puntaje de efectividad

Efectividad= 25 / 0

Efectividad= 25%

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos de la eficiencia y eficacia se reflejó el cálculo de estos indicadores obteniendo como resultad una efectividad del 25% en la gestión Financiera y operativa de la empresa de transportes. La efectividad se consideró bajo, esto evidenció la falencia en relación a los procesos de la gestión administrativa de la Cooperativa.

<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 20/12/2023</p>
---	---	---

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: HA- 7 PÁG. 1/2 NIA 500: Evidencia de auditoría. MARCA: H FECHA: 08/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
“UTIP S.A”		
HOJA DE HALLAZGOS N° 1		
DEPARTAMENTO FINANCIERO		
<p>Condición: Se aplican indicadores frecuentemente de eficacia.</p>		
<p>Criterio: Se está pasando por alto la norma ISO 9001: 2008 la cual establece como requerimiento aplicar procesos de seguimiento, medición y análisis mediante indicadores, con la finalidad de asegurar la conformidad de los procesos y mejorar constantemente la eficacia. El art. 400. Actividades de control que hace referencia a la actividad de acciones para el control, detección y prevención y acciones correctivas.</p>		
<p>Causa: Evidencia descuido de la parte directiva de la entidad e ineficiencia en las funciones correspondientes en relación a el área administrativa debido a que no se realizan los pagos en los plazos establecidos.</p>		
<p>Efecto: El desconocer y no llevar un buen control en la gestión en relación al departamento financiero puede llevar a un inadecuado manejo de estas gestiones financiera</p>		
<p>Conclusión: La inexistencia de un buen control en el departamento financiero puede ocasionar problemas en la economía de la empresa</p>		
<p>Recomendación: Para la Gerencia de la “UTIP SA” se sugiere incluir el desarrollo e inserción de iniciadores de gestión incluyendo indicadores enfocados en la medición de la eficacia.</p>		

 <p>CASANOVA & GARCÍA Asesoría contable</p>	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: HA- 7 PÁG. 2/2 NIA 500: Evidencia de auditoría. MARCA: H FECHA: 08/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
“UTIP S.A”		
HOJA DE HALLAZGOS N° 2		
DEPARTAMENTO OPERACIONAL		
<p>Condición: Se aplican indicadores frecuentemente de eficiencia.</p>		
<p>Criterio: Se está pasando por alto la norma ISO 9001: 2008 la cual establece como requerimiento aplicar procesos de seguimiento, medición y análisis mediante indicadores, con la finalidad de asegurar la conformidad de los procesos y mejorar constantemente la eficacia. El art. 400. Actividades de control que hace referencia a la actividad de acciones para el control, detección y prevención y acciones correctivas.</p>		
<p>Causa: No existen nóminas del personal operativo en la empresa de transportes</p>		
<p>Efecto: No existe la aplicación de un buen control en el área operativa</p>		
<p>Conclusión: Podemos concluir que la empresa de transportes no realiza un buen control en el área operativa debido a que no existe una nómina del personal operativo sin embargo existe una nómina de los socios.</p>		
<p>Recomendación: Para el departamento operativo de la empresa de transportes “UTIP SA” se sugiere incluir un buen control en relación a las nóminas del personal operativo quien realiza los procesos de actividades llevadas a cabo.</p>		
<p>REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.</p>	<p>SUPERVISADO POR: R.A.R.A.</p>	<p>FECHA SUPERVISIÓN: 08/01/2023</p>

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: CMR PÁG. 1/1 NIA 265: Comunicación de deficiencia en el control interno. MARCA: ## FECHA: 15/01//2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
“UTIP S.A.” UNIDAD DE TRANSPORTE INTERINSTITUCIONAL PICHINCHA		
<p>Objetivo: Elaborar el informe final de la Auditoria de Gestión con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.</p>		

Tabla 20. *Actividades Comunicación de resultados*

#	Descripción	Fecha	REF.	Responsables
1	Informe Final de Auditoría	15/01/2024	IFA-1.	K.R.C.G A.E.G.G

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 15/01/2024
--	--	--

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 1/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

La Maná 15 de enero del 2024

Ing. Hugo Wilfrido Baño Oña
PRESIDENTE DE LA EMPRESA UTIP

De nuestras consideraciones:

Culminada la ejecución de la Auditoría de gestión a la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi período 2022, enfocada al área operativa de manera concienzuda y analítica se emite el presente informe:

CAPÍTULO I. FASE INTRODUCTORIA DEL INFORME

Fase I. Capítulo introductorio:

Entidad: empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha

Representante legal: Ing. Hugo Wilfrido Baño Oña

RUC: 1792064430001

Estado de contribuyente: Activo

Tipo de contribuyente: Sociedades

Fecha de constitución: 25/07/2006

Situación legal: Activa.

Base legal:

Los sustentos y bases legales de la UTIP S.A se describen a continuación:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Superintendencia de Compañías, resolución N°. 06.a.DIC.20006-
- Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial
- Ley de Compañías
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno LORTI
- Ley de Seguridad Social

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 2/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA		
“UTIP SA”		

Objetivo del examen de auditoría:

Efectuar el proceso de la auditoría de gestión en la empresa “UTIP S.A.” Unidad De Transporte Interinstitucional Pichincha

Motivo de la auditoría:

El motivo esencial de la auditoría es al mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa “UTIP S.A” a través de la firma contable “CASANOVA&GARCÍA” Auditoras cuyo equipo de trabajo estará representado por las auditoras Junior:

- Casanova Giler Kenia Rosely
- García Gonzalez Angie Estefania

Objetivos de la auditoría de la Auditoría de Gestión

Determinar el riesgo de auditoría de gestión a la empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha, durante el periodo 2022.

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 3/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

CAPÍTULO II. PRESENTA CIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se describe los hallazgos en el desarrollo de la auditoría de gestión:

Hallazgos detectados en la evaluación del control interno:

Hallazgo 1. No se ha definido la misión, visión y valores de manera documentada y formal.

Causa:

Un nivel de descuido de la parte directiva y desconocimiento de los beneficios de contar de manera documentada y legalizada la dirección estratégica.

Efecto:

No contar con una orientación estratégica uniforme que puedan regirse los administrativos, socios y empedados en bien de un fin común.

Conclusión:

La “UTIP SA” no dispone de la misión, visión y valores que rija el accionar de quienes conforman esta entidad hacia un fin común, lo cual puede generar un bajo nivel de compromiso, repercutiendo en el cumplimiento de sus objetivos y metas.

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 4/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

Recomendación:

Es indispensable que los directivos hagan énfasis en documentar y legalizar el direccionamiento estratégico sugerido y sea socializado ante todo los integrantes.

Indicador:

<p>Fórmula: $\frac{\text{Socialización de la misión,y visión}}{\text{Cantidad de años}} *100$</p>
<p>Cálculo: $\frac{0}{5} *100$</p>
<p>Resultado: 0%</p>

Hallazgo 2. No se cuenta con un plan de capacitaciones para empleados.**Causa:**

Incumplimiento de las funciones de la parte gerencial de la “UTIP SA” sobre la formación profesional de sus colaboradores y el desconocimiento de la importancia del mismo.

Efecto:

Bajo nivel formativo y profesional, dificultando con ello el crecimiento en sus habilidades que pueden favorecer de gran manera a la institución en varios ámbitos según el cargo que desempeñen.

Conclusión:

Al no recibir las capacitaciones los empleados tienen una desventaja en cuanto a la formación profesional y eso puede repercutir de manera negativa en la calidad del servicio otorgados a los socios.

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 5/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

Recomendación:

Es fundamental que el Gerente tome la iniciativa con la parte administrativa para el desarrollo de un plan de capacitaciones.

Indicador:

Fórmula: $\frac{\text{Capacitaciones brindadas}}{\text{Cantidad de empleados}} * 100$
Cálculo: $\frac{0}{5} * 100$
Resultado: 0%

Hallazgo 3. Bajo nivel de seguridad de la información.**Causa:**

Bajo nivel de responsabilidad de la parte directiva de la “UTIP SA”, además del exceso de confianza de que no sucederá algún desvío de información.

Efecto:

Exposición y propensión de la pérdida de información relevante para la institución.

Conclusión:

En la institución no se cuenta con adecuado nivel de seguridad de la información por lo cual está expuesta a la pérdida de información relevante.

Recomendación: Los directivos deben efectuar actividades enfocadas a proteger la información de la información informática con respaldos y seguridad de acceso.

Indicador:

Fórmula: $\frac{\text{Contrataciones seguridad computadoras}}{\text{Total contrataciones}} * 100$
Cálculo: $\frac{1}{10} * 100$
Resultado: 10%

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 6/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

Hallazgo 4. Inexistencia de acciones documentadas para la mejora de la calidad de servicio

Causa:

La inexistencia de acciones enfocadas en la mejora de la calidad de servicios se debe principalmente en los directivos no ha enfocado sus prioridades en este aspecto por el desconocimiento de la importancia del mismo en la gestión de la institución.

Efecto:

Posible debilitamiento de la calidad de servicio en un lapso corto de tiempo, afectando con ello la gestión eficiente de la “UTIP SA.”

Conclusión:

La despreocupación de la parte directiva y los socios sobre la inserción de acciones documentadas para la mejora en la calidad de servicio podría pasar facturas negativas en lapso corto de tiempo.

Recomendación:

Se recomienda a la parte directiva de la entidad fomentar y motiva el desarrollo de acciones encaminadas a la mejora de la calidad de servicio.

Indicador:

<p>Fórmula: $\frac{\text{Mecanismo de medición de satisfacción del servicio}}{\text{Servicios prestados}} * 100$</p>
<p>Cálculo: $\frac{0}{1} * 100$</p>
<p>Resultado: 0%</p>

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 7/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

Hallazgo 5. Inexistencia de auditorías de gestión

Causa:

La parte gerencial de la entidad a inobservado y omitido este aspecto importante por desconocimiento del desarrollo de los mismos y enfocándose más en las auditorías financieras.

Efecto:

Al no efectuar auditorías de gestión se desconocer varias falencias en el área operativa, aspecto que podría generar efectos adversos en la calidad de servicio de la “UTIP SA”

Conclusión:

la entidad no ha desarrollado auditorías de gestión con anterioridad por desconocimiento e inobservancia de la parte directa, lo cual podría causar problemas a futuro, esencialmente en la calidad de servicios.

Recomendación:

Contemplar el desarrollo de auditorías de gestión tomando en consideración el ejemplo sugerido.

Indicador:

Fórmula: $\frac{\text{Auditoría de gestión}}{\text{Cantidad de años}} * 100$

Cálculo: $\frac{0}{5} * 100$

Resultado: 0%

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 8/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA		
“UTIP SA”		

Hallazgo 6. No se aplica indicadores de gestión

Causa:

Evidencia descuido de la parte directiva de la entidad e ineficiencia en las funciones correspondientes.

Efecto:

El desconocer y no aplicar indicadores que permitan medir la eficiencia originan que no se mantengan información clara de los índices de eficiencia en la entidad.

Conclusión:

La inexistencia de la aplicación de indicadores de gestión en la entidad repercute de manera negativa en la obtención de información clara sobre los índices de eficacia.

Recomendación:

Para la Gerencia de la “UTIP SA” se sugiere incluir el desarrollo e inserción de indicadores de gestión incluyendo indicadores enfocados en la medición de la eficacia.

Indicador:

<p>Fórmula: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de socios satisfechos con el nivel de coherencia en las decisiones}}{\text{N}^\circ \text{ de socios total}} * 100$</p>
<p>Cálculo: $\frac{14}{40} * 100$</p>
<p>Resultado: 35%</p>

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 9/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

Hallazgo 7. Inconformidad de los usuarios en relación al servicio de transporte

Causa:

Desinterés de los directivos para mejora continua de los procesos de atención a los usuarios.

Efecto:

Mínimo nivel de satisfacción de los usuarios con la prestación del servicio de transporte de la Compañía UTIP.

Conclusión:

La falta de atención a la calidad en la prestación del servicio de transporte terrestre por parte de UTIP S.A. constituye una violación directa al artículo 40 de la Ley de Transporte Terrestre. Esta omisión compromete la seguridad y satisfacción de los usuarios y pone en riesgo la operación legal de la empresa.

Recomendación:

Se recomienda a UTIP S.A. priorizar la mejora continua de la calidad en la prestación de su servicio, conforme a los parámetros establecidos por los organismos reguladores. Esto implica implementar procesos de control de calidad y seguimiento constante para garantizar un servicio seguro, eficiente y conforme a la legislación vigente.

Indicador:

<p>Fórmula: $\frac{\text{Cantidad de usuarios insatisfechos}}{\text{Cantidad de usuarios consultados}} * 100$</p>
<p>Cálculo: $\frac{23}{50} * 100$</p>
<p>Resultado: 46%</p>

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 10/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

Hallazgo 8. Deficiente capacitación a los socios

Causa:

Deficiente atención a las necesidades de formación de los socios y choferes.

Efecto:

Se genera una mayor vulnerabilidad de sanciones legales y administrativas para UTIP S.A. Además, el riesgo de accidentes, deteriora la calidad del servicio y compromete la seguridad de los usuarios.

Conclusión:

Se incurre en una vulneración del marco legal establecido en la Ley de Transporte Terrestre. Este incumplimiento no solo pone en riesgo la operación legal de la empresa, sino que también compromete la seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio.

Recomendación:

Se recomienda a UTIP S.A. implementar de manera inmediata programas de capacitación para todos sus empleados y conductores, de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Transporte Terrestre y bajo supervisión de la Agencia Nacional de Regulación y Control.

Indicador:

<p>Fórmula: $\frac{\text{Cantidad de socios capacitados}}{\text{Cantidad total de socios}} * 100$</p>
<p>Cálculo: $\frac{10}{40} * 100$</p>
<p>Resultado: 25%</p>

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 11/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

Hallazgo 9. Se aplican indicadores frecuentemente de eficacia.

Causa:

Deficiente atención a las necesidades de formación de los socios y choferes.

Efecto:

Se genera una mayor vulnerabilidad de sanciones legales y administrativas para UTIP S.A. Además, el riesgo de accidentes, deteriora la calidad del servicio y compromete la seguridad de los usuarios.

Conclusión:

Se incurre en una vulneración del marco legal establecido en la Ley de Transporte Terrestre. Este incumplimiento no solo pone en riesgo la operación legal de la empresa, sino que también compromete la seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio.

Recomendación:

Se recomienda a UTIP S.A. implementar de manera inmediata programas de capacitación para todos sus empleados y conductores, de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Transporte Terrestre y bajo supervisión de la Agencia Nacional de Regulación y Control.

Indicador:

<p>Fórmula: $\frac{\text{Pagos en plazos establecidos}}{\text{Total de pagos en los plazos}} * 100$</p>
<p>Cálculo: $\frac{0}{5} * 100$</p>
<p>Resultado: 0%</p>

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 12/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

Hallazgo 10. La empresa realiza pagos, pero no en los plazos establecidos.

Causa:

Evidencia descuido de la parte directiva de la entidad e ineficiencia en las funciones correspondientes en relación a el área administrativa debido a que no se realizan los pagos en los plazos establecidos.

Efecto:

El desconocer y no llevar un buen control en la gestión en relación al departamento financiero puede llevar a un inadecuado manejo de estas gestiones financiera.

Conclusión:

La inexistencia de un buen control en el departamento financiero puede ocasionar problemas en la economía de la empresa.

Recomendación:

Para la Gerencia de la “UTIP SA” se sugiere incluir el desarrollo e inserción de iniciadores de gestión incluyendo indicadores enfocados en la medición de la eficacia.

Indicador:

<p>Fórmula: $\frac{\text{Pagos en tiempo establecidos}}{\text{Nomina del personal operativo}} * 100$</p>
<p>Cálculo: $\frac{1}{5} * 100$</p>
<p>Resultado: 25%</p>

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 13/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

Hallazgo 11. Existe nómina, pero no del personal operativo sino de los socios de transporte

Causa:

No existen nóminas del personal operativo en la empresa de transportes.

Efecto:

No existe la aplicación de un buen control en el área operativa.

Conclusión:

Podemos concluir que la empresa de transportes no realiza un buen control en el área operativa debido a que no existe una nómina del personal operativo sin embargo existe una nómina de los socios.

Recomendación:

Para el departamento operativo de la empresa de transportes “UTIP SA” se sugiere incluir un buen control en relación a las nóminas del personal operativo quien realiza los procesos de actividades llevadas a cabo.

Indicador:

<p>Fórmula: $\frac{\text{No existe nominas del personal operativo}}{\text{Nomina del personal operativo}} * 100$</p>
<p>Cálculo: $\frac{1}{5} * 100$</p>
<p>Resultado: 25%</p>

	<p>CASANOVA&GARCÍA Asesoría contable RUC: 2400291239001 La Maná- Cotopaxi</p>	<p>PT: IFA -1 PÁG. 14/14 NIA 701: Comunicación de las cuestiones claves de la auditoría. MARCA: ® FECHA: 15/01/2024 Auditoras: Kenia Casanova Giler Angie Garcia Gonzalez</p>
INFORME FINAL DE AUDITORÍA “UTIP SA”		

CAPÍTULO III. OPINIÓN DE LAS AUDITORAS:

Con base en los resultados de la auditoría de gestión efectuada en la “UTIP S.A” apegadas a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y sustentadas en nuestra experiencia, hemos podido detectar que existe razonabilidad en los hallazgos detectados en el control interno, no obstante, el hallazgo 7 sobre el incumplimiento de la presentación de la documentación es algo preocupante y puede afectar negativamente en la percepción de los socios y la capacidad para mantener relaciones comerciales solidada, como auditoras es fundamental comunicar claramente esta situación y sugerir tomar los correctivos respectivos de manera inmediata, ante aquello se considera un informe con salvedades.

Esperando se apliquen las recomendaciones emitidas en bien del mejoramiento de la calidad de servicios de la entidad y salvaguardar los intereses de las partes involucradas.

Atentamente.

Kenia Rosely Casanova Giler
 C.I 050405448-7

Angie Estefania Garcia Gonzalez
 C.I 240029123-9

REALIZADO POR: C.G.K.R y G.G.A.E.	SUPERVISADO POR: R.A.R.A.	FECHA SUPERVISIÓN: 15/01/2024
--	--	--

11.2. Desarrollo de la propuesta



DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA “UTIP S.A”

Figura 16. *Unidad trans, UTIP*



***Enero 2024
La Maná- Cotopaxi***

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Portada.....	1
Índice	2
Información general.....	3
Antecedentes.....	3
Datos de la empresa “UTIP S.A”	3
Manual.....	3
Importancia del manual para la “UTIP S.A”	4
Objetivo del manual.....	4
Justificación.....	4
Objetivos de la propuesta.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	5
Desarrollo.....	5
Descripción del proceso de prestación de servicios.....	5
Actividad 1: Validación y socialización de la misión, visión y valores...	6
Misión.....	6
Visión.....	6
Valores.....	6
Actividad 2: Plan de capacitaciones para empleados	8
Actividad 3: Elevar seguridad del ingreso y salida de información.....	10
Actividad 4: Recomendaciones para mejorar la calidad del servicio.....	11
Actividad 5: Desarrollo de auditorías de gestión.....	12
Actividad 6: Ejemplos de indicadores de gestión.....	13

11.2.1. Información general

Título: Proponer el diseño de un manual que contribuya al mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa “UTIP S.A”

Ubicación:

Calle Ayacucho y Argentina, La Maná.

11.2.2. Antecedentes

La empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha con expediente 36404, constituida el 25 de septiembre del 2006 con domicilio en la provincia de Cotopaxi, cantón La Maná, en la calle Ayacucho y Argentina. Actualmente está regida por la Superintendencia de Compañías de Transporte escolar e institucional, temiendo como Gerente General al Ing. Baño Oña Hugo Wilfrido con cédula 050395539.

11.2.3. Datos de la empresa “UTIP S.A”

Entidad: empresa “UTIP S.A.” Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha

Representante legal:

Ing. Hugo Wilfrido Baño Oña

RUC: 1792064430001

Estado de contribuyente: Activo

Tipo de contribuyente: Sociedades

Fecha de constitución: 25/07/2006

Situación legal: Activa

11.2.3.1. Manual

Es un documento con orientaciones, instrucciones con información de manera detallada sobre un proceso o actividad en particular, generalmente suelen presentar con gráficos, imágenes o diagramas para facilitar la comprensión de la información y sirve como herramienta de capacitación lo que evita malentendidos o errores en su aplicación.

11.2.3.2. Importancia del manual para la “UTIP S.A”

A través del desarrollo de este manual se pone a disposición actividades enfocadas a dar solución a los hallazgos detectados en la auditoría de gestión, conduciendo con ello a una mejorar calidad de servicios.

11.2.3.3. Objetivo del manual

Contribuir al mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa “UTIP S.A” a través de estrategias diseñadas en torno a los hallazgos detectados en la auditoria de gestión.

11.2.3.4. Justificación

El desarrollo de este manual se justifica porque su contenido estuvo basado en los hallazgos detectados en la auditoría de gestión y contribuirá a disminuir el índice de riesgos, adicional a ello facilita la inserción de acciones que beneficien a mejorar la calidad de los servicios prestados.

A través del mismo se ofrecerá una orientación que permita la socialización del direccionamiento estratégico conformado por la misión, visión y valores que facilita el cumplimiento de los objetivos de manera mancomunada entre todos los integrantes de la “UTIP S.A”

Adicional a ello se describirá procedimientos que permitan un mejor control para el ingreso y salida de información y el desarrollo de las auditorias de gestión y manejo de indicadores que gran de gran utilidad para una adecuada gestión de los procesos operativos de la empresa y sobre todo la calidad de servicio.

11.2.3.5. Objetivos de la propuesta

a. Objetivo general

- Diseñar un manual de funciones y procedimientos que contribuyan al mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa “UTIP S.A”.

b. Objetivos específicos

- Describir el proceso de prestación de servicios de la empresa “UTIP S.A”.
- Definir las actividades del manual para el mejoramiento de la calidad de servicios de la empresa “UTIP S.A”.
- Diseñar el manual de funciones y procedimientos que contribuya al mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa “UTIP S.A”.

11.3.6. Desarrollo

11.3.6.1. Descripción del proceso de prestación de servicios de la empresa “UTIP S.A”.

Figura 17. Descripción del proceso

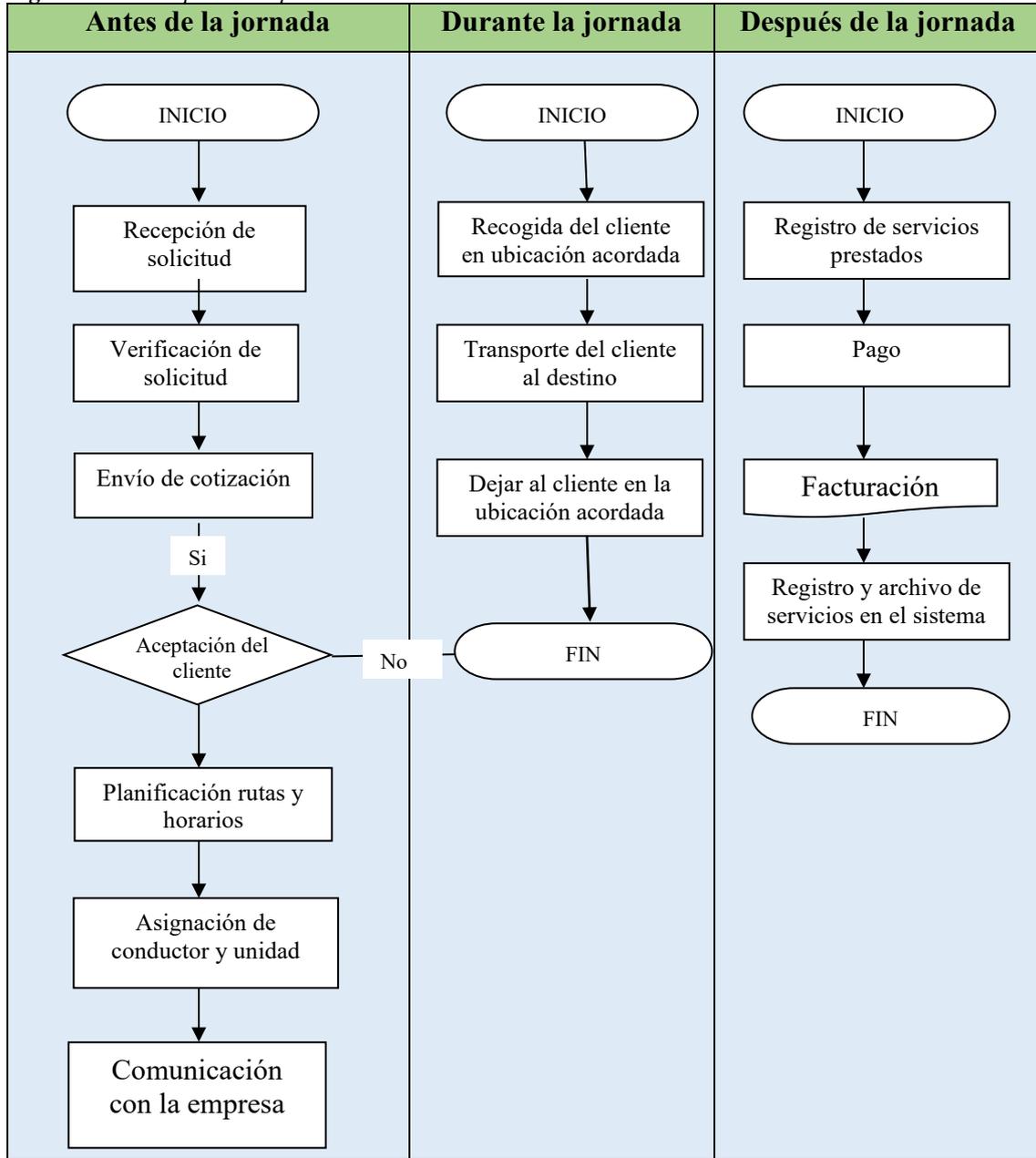


Figura 18. Actividad 1



En la empresa “UTIP SA” se dispone del siguiente direccionamiento estratégico de manera empírica, por lo cual se sugiere su validación y socialización.

Misión

- Es la declaración de la esencia y razón de ser de la empresa, sirve para orientar el accionar organizacional.

UTIP S.A tiene como misión fundamental prestar servicios de transporte de personal de manera eficiente y segura, esforzándonos en ser la opción preferida en soluciones de movilidad, siendo reconocidos por la puntualidad, seguridad, comodidad y responsabilidad social.

Visión

- Es un enunciado que refleja el estado o situación deseada que se pretende alcanzar, sirve para motivar y encaminar los esfuerzos empresariales.

“Para el año 2027 UTIP S.A será líder en el transporte de personal, innovando constantemente para ofrecer soluciones integrales que superen las expectativas de nuestros usuarios, impulsada por la excelencia operativa, unidades modernas, tecnología de vanguardia y la dedicación de un equipo comprometido con el desarrollo social y económico de nuestro cantón.

Valores corporativos de la empresa

- Son pautas o directrices que contextualizan normas éticas y morales que permiten mantener una convivencia armónica interna y externa.

A continuación, se establecen los valores en base a los cuales se sustenta el accionar de la Compañía de Transporte UTIP:

Integridad: al actuar con integridad y transparencia, siendo coherentes entre las palabras y las acciones.

Compromiso con la excelencia: al buscar la mejora continua por superar las expectativas en los actos realizados.

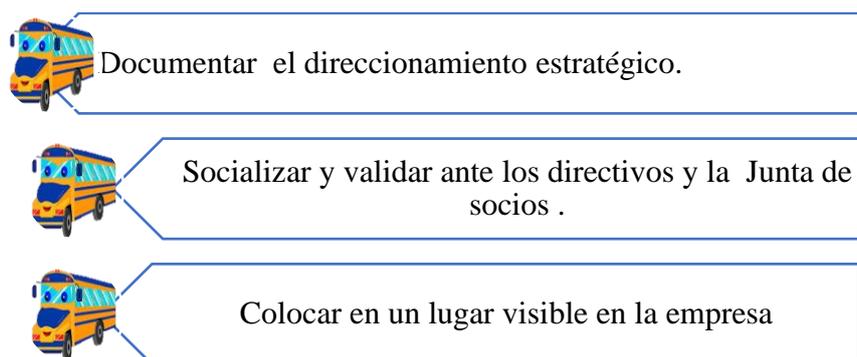
Innovación: al fomentar la creatividad y la búsqueda constante de nuevas ideas, soluciones innovadoras para satisfacer el servicio de la transportación y prestar un mejor servicio a los usuarios.

Respeto: al valorar la diversidad, fomentando un entorno inclusivo que respete la diversidad.

Trabajo en equipo: al trabajar juntos hacia las metas comunes, este valor cobra mayor relevancia dentro de la Compañía de Transporte, por sus fines colectivos que deben prevalecer.

Usuarios en primer lugar: al colocar las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Figura 19. *Procedimiento para la validación del direccionamiento estratégico*



- **Documentación del direccionamiento estratégico:**

Es un proceso analítico para estructurar la esencia y razón de ser de la empresa y su funcionamiento, que permite establecer elementos de orientación: misión, visión, políticas organizacionales.

- **Socializar y validar ante los directivos y la Junta de socios:**

Consiste en un procedimiento informativo o de divulgación a nivel interno mediante el cual se transmite los elementos del direccionamiento estratégico establecidos: misión, visión, valores.

- **Colocar en un lugar visible en la empresa:**

Consiste en visibilizar la misión, visión y políticas de la institución, para que sean conocidos por los socios y usuarios y el direccionamiento trascienda su mensaje.

En la figura se detalló el procedimiento sugerido para la validación del direccionamiento estratégico el cual parte con la documentación del direccionamiento estratégico, posteriormente socializar y validar ante los directivos con el propósito de crear un mayor compromiso con la misión, visión y valores propuestas y finalmente se sugirió colocar los mismo en una parte visible de la oficina de la empresa, así como en su página web.

Desarrollar esta actividad permitirá dar un mejor realce a la imagen institucional y genera mayor compromiso de quienes conforman esta empresa hacia u fin común.

Figura 20. Actividad 2.



Contar con un plan de capacitaciones para empleados enfocados en mejorar la calidad de servicios

Tabla 21. Plan de capacitación sugerido

Sesión	Tema	Material	Responsable	Metodología	Duración
1	Introducción a la Atención al Usuario en el Transporte	Presentación en PowerPoint Folletos informativos	Especialista en Atención a los usuarios.	Charla magistral, discusión en grupo	2 horas
2	Comunicación Efectiva con los Pasajeros	Escenarios de comunicación Videos demostrativos	Instructor de Comunicación	Ejercicios prácticos, role-playing	3 horas
3	Normativas de Seguridad y Emergencia	- Reglamentos de seguridad Simulacros de situaciones de emergencia	Especialista en Seguridad	Simulaciones, discusión en grupo	4 horas
4	Cortesía y Resolución de Problemas	Ejercicios de role-playing Casos de estudio	Especialista en Servicio al Cliente	Juegos de rol, análisis de casos	3 horas
5	Uso de Tecnologías y Sistemas de Información	Demostración de herramientas tecnológicas Prácticas con dispositivos	Especialista en Tecnología	Demonstraciones, prácticas en tiempo real	2 horas
6	Sensibilización de usuarios con capacidades especiales.	Actividades de sensibilización cultural Escenarios	Coordinador de recursos humanos	Dinámicas de grupo, análisis de casos	3 horas
7	Evaluación y Retroalimentación	Evaluación de satisfacción	Coordinador	Evaluación escrita y práctica, retroalimentación.	2 horas

El desarrollo del plan de capacitaciones permitirá afianzar y reforzar las habilidades de los colaboradores lo cual se verá reflejado en una mejor calidad de servicio otorgado a los usuarios.

Figura 21. Actividad 3.



Elevar el nivel de seguridad del ingreso y salida de la información

Tabla 22. Sugerencias para mejorar la seguridad de la información

Elevar el nivel de seguridad de la información	Recomendaciones:
 <p>“UTIP S.A”</p> 	<p>Con el propósito de tener mayor seguridad en el ingreso y salida de información de la computadora se sugiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Emplear una contraseña fuerte. Una contraseña fuerte es aquella que presenta una combinación de caracteres alfanuméricos difíciles de descifrar, permite mantener mayor seguridad sobre los datos a nivel informático. 2. Control de permisos y usuario. Se trata de la gestión y regulación de los accesos y acciones que los usuarios pueden realizar en un sistema informático, sirve para dotar de control y privacidad de la información almacenada. 3. Software antivirus y antimalware. Es una aplicación diseñada para la detección y eliminación de softwares maliciosos, sirve para proteger los computadores y dispositivos contra amenazas de diferentes códigos que pueden afectar la seguridad y funcionamiento de un sistema. 4. Cifrado del disco duro. Es una técnica de seguridad, consiste en convertir la información almacenada en un disco duro con formato ilegible asegurado mediante algoritmos criptográficos, sirve para proteger la información de robo o pérdida del dispositivo.

En la tabla 24. Se detalló de manera descriptiva las sugerencias aplicables para mejorar la seguridad de la información de la computadora que reposa en la oficina de la UTIP SA, en vista que la misma se encuentra expuesta a la pérdida o acceso de información, para este efecto se

sugiere emplear una contraseña de seguridad fuerte, la opción de cerrar sesión y bloquear la computadora, control de permiso y usuarios, la habilitación de firewall, software antivirus y el cifrado del disco duro. Al implementar estas sugerencias se logrará un mejor control del ingreso y calidad de información, además de tener respaldos de las mismas.

Figura 22. Actividad 4



Diseñar y aplicar estrategias para mejorar la calidad de servicios

Tabla 23. Sugerencias para mejorar la calidad de servicios

Diseño de estrategias para mejora la calidad de servicios	Recomendaciones:
 <p>“UTIP S.A”</p>	<p>1.. Diagnóstico previo a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios de mercado: Información detallada que sirve para recopilar información relevante sobre un mercado específico. • Auditorías: Examen sistemático de las actividades operacionales que sirve para garantizar la transparencia de la información y actividades. • Buzón de opiniones: Mecanismo para recopilar información, sugerencias, quejas puede ser en forma de correo, llamadas o una caja física. • Estrategias en base a diagnósticos: Con los resultados obtenidos con las herramientas anteriores plantear estrategias y evaluar los resultados y socializar los resultados antes los socios.

A través de las sugerencias realizadas en la tabla se busca conocer la percepción de los usuarios y el diseño de acciones encaminadas a dar solución a las mismas que beneficiaran de manera directa a la calidad de servicio de la “UTIP SA”

Figura 23. Actividad 5



Desarrollo de auditorías de gestión en la empresa

Figura 24. Procedimiento sugerido



En la figura 23. Se detalla el procedimiento sugerido para el desarrollo de una auditoria de gestión, poniendo a disposición un procedimiento establecido para el desarrollo de esta actividad que permitirá mantener un control adecuado de las actividades operativas y claridad y confianza de la información existente.

Figura 25. Actividad 6



No se aplica indicadores frecuentemente de eficiencia

A continuación, se presentan los cálculos de los indicadores de gestión en la Compañía de Transporte UTIP S.A:

Tabla 24. Indicadores de gestión sugeridos

Definición	Indicador	Fórmula	Reemplazo	Resultado	Interpretación
Este indicador es aquel que mide la capacidad de la empresa para utilizar eficientemente sus recursos	Incremento operativo	$\frac{N^{\circ} \text{ contratos actual} - N^{\circ} \text{ contratos}}{N^{\circ} \text{ de contratos año pasado}}$	$\frac{4 - 3}{3} * 100$	33%	Considerando el número de contratos que la Compañía UTIP mantuvo el año pasado se determinó un incremento operativo del 33%.
Es una medida de expansión o desarrollo de una empresa en cierto periodo	Índice de crecimiento	$\frac{\text{Ingreso año 2} - \text{Ingreso año 1}}{\text{Ingreso año 1}}$	$\frac{\$1087745.69 - \$669999}{\$669999}$	15%	En relación a los ingresos se observa crecimiento del 15% respecto al año anterior.
Se trata de una estimación del aporte de la empresa en términos de impuestos.	Índice de contribución tributaria	$\frac{\text{Contribución actual} - \text{Contribución}}{\text{Contribución anterior}}$	$\frac{\$101,60 - \$103,72}{\$103,72}$	- 2.04%	Sobre el índice de contribución societaria se identificó un resultado que demuestra una disminución de un año a otro.
Este indicador se define como la	Índice de personal	$\frac{\text{Gasto en personal}}{\text{Ingresos}}$	$\frac{\$1034972,34}{\$1087745.69}$	95%	El 95% de los ingresos que percibe



proporción de los costos laborales respecto a los ingresos generados.					la Compañía UTIP S.A son destinados a remuneraciones del personal.
Es una medida que estima la idoneidad del sistema de comunicación de la toma de decisiones hacia los miembros de una entidad	Eficacia de la comunicación	$\frac{N^{\circ} \text{ de socios satisfechos con la comunicación}}{N^{\circ} \text{ total de socios}}$	$\frac{16}{40}$	40%	Se reflejó que el índice de eficacia de la comunicación en la Compañía UTIP es de 40%, es decir que en esa medida se encuentran satisfechos los socios con la transmisión de la toma de decisiones.
Es un indicador que muestra el grado de efectividad de las políticas administrativas.	Efectividad de las políticas administrativas	$\frac{N^{\circ} \text{ de socios que califican de efectivas las políticas administrativas}}{N^{\circ} \text{ total de socios}}$	$\frac{17}{40}$	43%	Este resultado indica que las políticas administrativas de la Compañía muestran un grado de efectividad del 43%.

Elaborado por: Los autores

12. IMPACTO TÉCNICO, ECONÓMICO Y SOCIAL

Los impactos a percibir con los resultados de la auditoría de gestión se mencionan a continuación:

12.1. Impacto técnico

El impacto técnico de la propuesta se ve reflejada en los sustentos técnicos empleados para el desarrollo de la auditoría de gestión, basados en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, además de la aplicación de indicadores que permiten calcular de manera técnica los índices de varios factores a través de los cuales se mejora la eficiencia y eficacia de los procesos operativos de la “UTIP S.A”

12.2. Impacto Económico

El impacto económico del desarrollo de la auditoría de gestión en la “UTIP S.A” se reflejó a través de la implementación del manual enfocado a elevar la calidad de servicios, por a través de ellos se logró maximizar la satisfacción y con ello incrementar la cartera de usuarios y los ingresos económicos hacia la entidad, beneficiando con ello todos quienes integran esta organización.

12.3. Impacto social

Los resultados de la auditoría de gestión en la “UTIP S.A” son base para implementar cambios para abordar los hallazgos detectados a través de la toma de decisiones acertadas que reducirían riesgos ente los socios y pasajeros, es decir se está aportando con el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos.

13. PRESUPUESTO

Tabla 25. Presupuesto de la investigación

FUENTES DE FINANCIAMIENTO				
Componentes / Rubros	Internas			TOTAL
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1:				
Identificar la situación actual de la empresa "UTIP S.A."				\$150,00
Actividades:				
Realización de una matriz FODA	\$150,00			
Diseño y aplicación de entrevista aplicada al gerente de la empresa.				
Diseño y aplicación de entrevista aplicada al gerente de la empresa.				
Componentes 2:				
Ejecutar las fase de la auditoría de gestión en los procesos realizados y obtención de hallazgos.	\$350,00			\$350,00
Actividades:				
Realización de un examen sobre los registros de la empresa de transporte Pichincha UTIP S.A.	\$350,00			
Componente 3				
Evaluar la eficiencia, eficacia para el mejoramiento de la calidad de procesos en la empresa "UTIP S.A" Unidad de Transporte Interinstitucional Pichincha.	\$100,00			\$100,00
Actividades:				
Desarrollo de indicadores	\$100,00			
Componente 4:				
Diseñar un manual de funciones y procedimientos que contribuya al mejoramiento de la calidad de servicio de la empresa "UTIP S.A"	\$200,00			\$200,00
Tota				\$800,00

Elaborado por: Las autoras.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. CONCLUSIONES

- A través del análisis de la situación actual de la Empresa “UTIP SA” se pudo identificar la necesidad de fortalecer los conocimientos en este sentido, con el fin de mejorar su desempeño y capacidad de evaluación y control interno. Las capacitaciones sobre un servicio de calidad son realizadas en forma esporádica y no responde a objetivos puntuales, además de la deficiencias en cuanto a la implementación de indicadores de gestión y socialización de la misión, visión y políticas internas.
- El desarrollo de la auditoria de gestión permitió identificar 7 hallazgos como no haber definido la misión, visión y valores de manera documentada y formal, inexistencia de un plan de capacitaciones para los empleados, bajo nivel de seguridad de la información, inexistencia de acciones documentadas para la mejora de la calidad de servicio, no desarrollar las auditorías de gestión y no se aplican indicadores de eficiencia y el hallazgo más preocupante de no presentar documentación solicitada por la Superintendencia de Compañías lo cual se reflejó en una notificación de incumplimiento para la “UTIP SA”.
- Los resultados de la aplicación de los indicadores se pudo conocer un porcentaje del 0%, debido que la misión y visión hasta la actualidad no ha sido documentada formalmente, en lo que respecta a las capacitaciones a los empleados sobre detrás de calidad de servicio u 0%, mientras que la seguridad en ingreso y salida de información reflejó un 10%, así también se apreció un 0% en el uso de mecanismo para la medición de la calidad de servicio.
- El diseño del manual en base a los hallazgos detectados en la auditoría de gestión será de gran utilidad al fortalecer la formación de los empleados a través de las capacitaciones, protección de la información y la detección de posibles anomalías que evitaran desperdicios de recursos en la empresa, además de mejorar notablemente la calidad de servicio hacia los usuarios.

14.2. RECOMENDACIONES

- Es fundamental socializar los resultados obtenidos en el desarrollo del diagnóstico situacional con el propósito de la búsqueda de más estrategias de solución ante los puntos debilidades detectadas en la entrevista, encuestas y el análisis FODA con la finalidad de fortalecer los puntos fuertes de la “UTIP SA”.
- Se sugiere continuar con el desarrollo de la auditoria de gestión de manera anual manteniendo un seguimiento minucioso sobre el cumplimiento de las recomendaciones efectuada en el informe final, con el propósito de disminuir el riesgo detectado en el desarrollo de la misma, contribuyendo de esta forma a la detección temprana de posibles anomalías en la gestión de la “UTIP SA”.
- Así también es importante la aplicación de los indicadores de gestión sugeridos, tomando en cuenta los formatos establecidos en el desarrollo de esta investigación a través de los cuales se podrá mantener actualizado sobre la eficiencia del direccionamiento estratégico, desarrollo de capacitaciones y auditorias en miras de un mejoramiento constante de la calidad de servicio.
- Es importante el desarrollo de una socialización del manual sugerido, para su puesta en marcha designado entes responsables para su aplicación y seguimiento con la finalidad de lograr un alto porcentaje de cumplimiento y los resultados esperados por los investigadores en bien de la calidad de servicios de esta empresa de transportes que es parte fundamental de la economía del cantón La Maná.

14. REFERENCIAS.

- Aguirre, Juan y María Flores. «El Ecuador contra corriente. La auditoría de gestión en el contexto.» *Revista Polo del Conocimiento* (2018).
- Arias, Jorge, Luz Vallejo y Ericka Arias. *Fundamentos de auditoría*. Ediciones de la ESPOCH, 2023. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-06-13-223024-Fundamentos%20de%20auditori%CC%81a.pdf>.
- Banco Mundial. *Panorama general: Transporte*. 18 de Septiembre de 2023. <https://www.bancomundial.org/es/topic/transport/overview>.
- Bancos, Superintendencia de. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2019/05/LI_VIII_cap_V.pdf. 25 de Abril de 2019.
- Bravo, María, Santiago Bravo y José López. «Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones.» *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* 1.1 (2018): 210 -226. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>.
- Cabezas, Edison, Diego Naranjo y Johana Torres. *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ediciones de la Universidad de las Fuerzas Armadas, 2018. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>.
- Campo, Luis, Tania Villarreal y Narcisa Reyes. «Gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros.» *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques* 7.26 (2023): 191-201. Agosto de 2019.
- Cantos, Marco. «La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional.» *Revista Telos* 21.2 (2019): 422-436. <https://www.redalyc.org/journal/993/99359223011/99359223011.pdf>.
- Carrizo, Javier. *¿Qué es una empresa de transporte terrestre?* 20 de Mayo de 2022. <https://javiercarrizo.com/que-es-una-empresa-de-transporte-terrestre/#:~:text=Una%20empresa%20de%20transporte%20terrestre%20es%20una%20organizaci%C3%B3n%20dedicada%20a,desplazan%20sobre%20la%20superficie%20terrestre.>>.
- Corporación Financiera Nacional. «Ficha Sectorial de Transporte Terrestre de Pasajeros.» *Ficha sectorial*. 2023. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2023/fichas-sectoriales-2-trimestre/Ficha-Sectorial-Transporte-terrestre-de-pasajeros.pdf>.

- Falconí, Óscar. «Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.» *Contabilidad y Negocios* (2019): 16-20.
- Flores, A. «El comité de auditoría.» *Quipukamayoc*, 15(29), 33-42. (2018).
- Flores, M. *Metodología de la investigación*. Editorial Trillas, SA de CV., 2018.
- González, Alex y Jessica, Vanegas. «Auditoría de gestión a la Empresa UNCÓMETRO S.A. del 01 de enero 2018 al 31 de diciembre 2019.» Tesis de pregrado. 2020. <<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10244>>.
- Guibert, Rafael. «La auditoría de desempeño: reflexiones.» *Revista Edusol* 18.64 (2018): 126 - 143. <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475756620013>>.
- Hidalgo, Argelio, Mónica Zambrano y Nancy Pinargote. «Validación de las dimensiones para auditorías de gestión de la calidad en empresas pesqueras mantenses.» *Revista ECA Sinergia* 13.2 (2022): 53-70. <<https://www.redalyc.org/journal/5885/588571220005/html/>>.
- Iturriaga, C. K. T., Nigenda, S. M., Prieto, S. C., Rojas, E. D. G. *Fundamentos de auditoría.: Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría (Vol. 1)*. IMCP., 2019.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. «Registro Oficial 444.» *Última modificación: 23-oct.-2018* (2011): 10-may.-2011.
- Lopez, Diego, y otros. «Sistema de transporte público de pasajeros, su encadenamiento y desplazamiento hacia el comercio.» *Revista Ingeniería UC* 25.1 (2018). <<https://www.redalyc.org/journal/707/70757668003/html/>>.
- Merchán, Narda, y otros. «Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las operaciones empresariales.» *Revista Polo del conocimiento* 3.5 (2019): 115-127 p.
- Moscoso, Marcelo, Carmen Moreno y Roosvelt Moscoso. *Metodología de la investigación científica y su aplicación en las ciencias agropecuarias*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 2022. <<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2022-05-17-201333-Metodologi%CC%81a%20de%20la%20investigacio%CC%81n%20cienti%CC%81fica.pdf>>.
- Navarro, José. *Auditoría de Sistemas de Gestión*. Editorial Independiente, 2020.
- Pallerola, Joan. *Auditoría Enfoque Teórico*. Ediciones de la U, 2022.
- Paredes, Andrés y Mauricio León. «La auditoría: fuente de información estratégica en la industria hotelera.» *Revista de Turismo y Sociedad* 28.1 (2021): 207-229.
- Ramírez, José. «Estrategias de la planeación en la auditoría.» *Revista Torreón Universitario* 11.30 (2021): 1-10.

- Romero, Holguer, y otros. *Metodología de la Investigación*. Editorial Corporativa Edicumbre, 2021.
- Salazar, Vicente. «La gobernanza corporativa en las empresas familiares ecuatorianas.» *Revista Espacios* 47 (2018): 1-18. <<https://ww.revistaespacios.com/a18v39n47/18394718.html>>.
- Sanchez, Hugo, Carlos Reyes y Katia Mejía. *Manual de términos en investigación*. Universidad Ricardo Palma, 2018. <<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>>.
- Trujillo, Gabriela. «Auditoría de gestión y la calidad en el servicio de transportación de carga pesada de la compañía de transporte pesado "Cotaló S. A."» Tesis de pregrado. 2019. <<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10277/1/TUAEXCOMCYA017-2019.pdf>>.
- Universidad Nacional de Cuyo. «Medios de Transporte Urbano.» 18 de Enero de 2018. <<https://ingenieria.uncuyo.edu.ar/catedras/u1-medios-de-transporte-urbano.pdf>>.
- Vasquez, Maritza y Pinargote. *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Universidad Laica Eloy Alfaro, 2019. <<https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>>.
- Vasquez, Maritza y Pinargote, Nancy. *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Universidad Laica Eloy Alfaro, 2019. <<https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>>.
- Zambrano, Gregory, Dewis Alvarez y Narciso Yoza. «La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas.» *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria* 5.3 (2021): 127-140 p. <<https://www.redalyc.org/pdf/3375/337554400008.pdf>>.
- Zambrano, Nuria y Carlos Orellana. «Factores que influyen en la calidad del servicio de transporte pesado en Guayaquil.» *Revista Universidad y Sociedad* 10.5 (2018): 224-431. <<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-224.pdf>>.