



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, DEL CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2018.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTOR:JULIO ENRIQUE LÓPEZ URRESTA

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

MACAS-ECUADOR

2019

©2019, Julio Enrique López Urresta

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

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Julio Enrique López Urresta, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 10 de Septiembre de 2019



Julio Enrique López Urresta
C.C. 1400752059

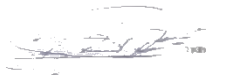
CERTIFICACIÓN DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, DEL CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2018.**, realizado por la Sr. Julio Enrique López Urresta, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL




10 de Septiembre de 2019

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
**DIRECTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN**



10 de Septiembre de 2019

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez
MIEMBRO DE TRIBUNAL



10 de Septiembre de 2019

DEDICATORIA

“A Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y por guiarme por el camino del bien, y permitirme que siga cumpliendo mis sueños y mis objetivos”

Julio López

AGRADECIMIENTO

“Mi más sincera gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas por abrirme sus puertas y encaminarme por el sendero del aprendizaje y la superación profesional. Así mismo, mil gracias a todos los docentes de la institución que me han brindado sus conocimientos, apoyo y amistad sin dejar de lado la exigencia para hacer posible la exitosa culminación de mi carrera”.

Julio López

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1	<i>Formulación del Problema</i>	3
1.2	Justificación.....	3
1.3	Objetivos.....	5
1.3.1	<i>Objetivo General</i>	5
1.3.2	<i>Objetivos Específicos</i>	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes Investigativos.....	6
2.2	Fundamentación Teórica.....	8
2.2.1	<i>Auditoría</i>	8
2.2.2	<i>Clasificación de la Auditoría</i>	8
2.2.3	<i>Auditoría de Gestión</i>	10
2.2.3.1.	<i>Eficiencia, Eficacia, Economía, Ética y Ecología.</i>	10
2.2.3.2.	<i>Fases del proceso de la Auditoría de Gestión</i>	11
2.2.3.3.	<i>Riesgos en la Auditoría de Gestión</i>	14
2.2.3.4.	<i>Muestreo de auditoría en la Auditoría de Gestión</i>	15
2.2.3.5.	<i>Las evidencias en la Auditoría de Gestión</i>	16
2.2.3.6.	<i>Tipos de evidencia</i>	17
2.2.3.7.	<i>Hallazgos de auditoría</i>	17
2.2.3.8.	<i>Técnicas de auditoría utilizadas en la Auditoría de Gestión</i>	18
2.2.4.	Control Interno	21

2.2.4.1.	<i>Definición</i>	21
2.2.4.2.	<i>Componentes del Control Interno</i>	21
2.2.4.3.	<i>Métodos de evaluación del Control Interno</i>	22
2.2.4.4.	<i>COSO II</i>	22
2.2.5.	<i>Indicadores de Gestión</i>	23
2.2.6.	<i>Informe de auditoría</i>	26
2.3	Idea a Defender	28

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Modalidad de Investigación	29
3.2	Tipos De Investigación	29
3.3	Métodos, Técnicas e Instrumentos	30
3.4	Población Y Muestra	31
3.4.1	<i>Población</i>	31
3.4.2	<i>Muestra</i>	32
3.5	Resultados	32
3.6	Verificación de la Idea a Defender	41

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1	Título	42
4.2	Contenido de la Propuesta	42
4.1.1	Archivo permanente	42
4.2.1	<i>Fase I: Planificación Preliminar</i>	44
4.2.2	<i>Fase II: Planificación Específica</i>	83
4.2.3	<i>Fase III: Ejecución</i>	135
4.2.4	<i>Fase IV: Informe borrador</i>	157
4.3.	<i>Fase V: Comunicación de resultados</i>	157
	CONCLUSIONES	176
	RECOMENDACIONES	177

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Indicadores de Gestión	24
Tabla 1-3: Población y muestra.....	30
Tabla 2-3: Conocimiento de metas, objetivos y direccionamiento estratégico.....	33
Tabla 3-3: Cargo VS Perfil Profesional	34
Tabla4-3: Actividades Diarias vs Planificación	35
Tabla 5-3: Conocimiento de las funciones del cargo	36
Tabla 6-3: Participación en programas de capacitación institucional	37
Tabla 7-3: Herramientas para el seguimiento del personal	38
Tabla 8-3: Cultura organizacional.....	39
Tabla 9-3: Recursos para el personal	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2: Clasificación de Auditoría.....	9
Gráfico 2-2: Ciclo de la Economía	11
Gráfico 3-2: Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión	13
Gráfico 4-2: Cubo COSO 1992 VS COSO 2013	23
Gráfico 1-3: Conocimiento de metas, objetivos y direccionamiento estratégico.....	33
Gráfico 2-3: Cargo VS Perfil Profesional	34
Gráfico 3-3: Actividades Diarias VS Planificación	34
Gráfico 4-3: Conocimiento de las funciones del cargo	36
Gráfico 5-3: Participación en programas de capacitación institucional.....	37
Gráfico 6-3: Herramientas para el seguimiento del personal.....	38
Gráfico 7-3: Cultura organizacional	39
Gráfico 8-3: Recursos para el personal	40
Gráfico 1-4: Fases de la Auditoría de Gestión.....	42
Gráfico 2-4: Resultado y Análisis de la Misión	33
Gráfico 3-4: Resultado y Análisis de la Visión.....	71
Gráfico 4-4: Requisitos para la Contratación del Personal	133
Gráfico 5-4: Capacitación al Personal	139
Gráfico 6-4: Proceso de Ventade laminas de seguridad.....	143
Gráfico 7-4: Proceso de Venta.....	146
Gráfico 8-4: Brecha de Ventas Ejecutadas	147
Gráfico 9-4: Brecha del Personal Capacitado	148
Gráfico 10-4: Brecha de Proceso de Venta.....	149
Gráfico 11-4: Brecha de Proceso de Ventas	150

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Cuestionario de encuesta de Investigación

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo elaborar una Auditoría de Gestión al Departamento de Ventas y Servicio al Cliente de la empresa el mundo de la moto BIKE de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago, periodo 2018, con la finalidad de evaluar la eficiencia, eficacia y economía referente a la administración y operación de los procesos. La investigación se realizó mediante la utilización de técnicas e instrumentos de auditoría como entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno que evaluaron cada uno de los componentes a través del método COSO I; determinándose los siguientes hallazgos: inexistencia de un plan de capacitación al personal, ausencia de un manual de reclutamiento de personal, falta de un manual de funciones. Los procesos internos definidos por la empresa no se han cumplido, realizando las acciones incorrectas afectando los recursos de la empresa, debido a que si los empleados no cumplen con las características necesarias no se podría comercializar en el mercado nacional. Se concluyó que ésta auditoría de Gestión constituyó una herramienta substancial para evaluar las variables de estudio y generar información, realizando las acciones incorrectas afectando los recursos de la empresa, debido a que si los empleados no cumplen con las características necesarias no se podría comercializar en el mercado nacional. Se recomienda aplicar mecanismos de control y evaluación a sus departamentos y procesos con el fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos y establecer la existencia de áreas críticas que afecten su desarrollo.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> < EFICIENCIA> < EFICACIA> < ECONOMÍA> <MORONA SANTIAGO (PROVINCIA)>



Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



ABSTRACT

The objective of the research work was to prepare a Management Audit for the Sales and Customer Service Department of the company, "El mundo de la moto BIKE". from the city of Macas, province of Morona Santiago 2018, in order to evaluate the efficiency, effectiveness and economy related to the administration and operation of the processes. The investigation was carried out through the use of audit techniques and instruments such as interviews, surveys and internal control questionnaires that evaluated each of the components through the COSO I method: determining the following findings: lack of a staff training plan, absence of a staff recruitment manual of a function manual. The internal processes defined by the company have not been fulfilled, performing the wrong actions affecting the resources of the company, because if the employees do not comply with the necessary characteristics it could not be marketed in the national market. It was concluded that this Management audit was a substantial tool to evaluate the study variables and generate information, performing the wrong action affecting the resources of the company, because if the employees do not comply with the necessary characteristics it could not be commercialized in the National market. It is recommended to apply control and evaluation mechanisms to their departments and processes in order to ensure the fulfillment of their objectives and establish the existence of critical areas that affect their development.

KEYWORDS: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <AUDITS MANAGEMENT> <INTERNAL CONTROL> <EFFICIENCY> <EFFECTIVECESS> <ECONOMY> <MORONA SANTIAGO (PROVINCE)>



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo la realización de una Auditoría de Gestión a la Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” para medir los niveles de eficiencia y eficacia. En el capítulo I, se estableció el problema, los objetivos y justificación.

En el capítulo II, se incluyeron los conceptos de varios autores, como que es Auditoría de Gestión y las fases para su desarrollo.

En el capítulo III, se definió el tipo, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, los mismos que fueron empleados en la obtención de información posible para la construcción de la propuesta.

En el capítulo IV, se desarrollaron cada una de las fases de auditoría, partiendo del conocimiento preliminar de la empresa, se aplicó las evaluaciones de la estructura con los niveles de confianza y riesgo, y la aplicación de los procedimientos de ejecución y se elaboraron los hallazgos de auditoría, los mismos que se incluyeron en el informe final.

Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones que respalda el trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” con fecha de creación el 05 de julio de 2010, con personería jurídica de derecho privado con fines de lucro, con objetivos financieros y que goza de autonomía administrativa, operativa y económica, la misma que se encuentra ubicada en la cabecera central de la ciudad de Macas, entre las operaciones que se desarrollan en la empresa podemos destacar la venta, servicio, reparación y mantenimiento de motos, la misma que planifica, fomenta, controla, desarrolla y supervisa las actividades de sus empleados en la Provincia de Morona Santiago.

La empresa no ha efectuado una evaluación al uso de sus recursos, por lo que se desconoce si estos son utilizados de forma correcta. Esto ha provocado que las decisiones sobre la optimización de los recursos no tengan un respaldo real o una base fundamentada para que el proceso de toma de decisiones sea óptimo.

Por otro lado, las funciones que desempeñan cada uno de las personas que laboran dentro de la empresa no han sido evaluadas de una manera técnica, por lo que se desconoce el grado de cumplimiento de sus actividades. Además, éstos no han sido capacitados, lo que incide negativamente en el logro de los objetivos empresariales.

El gerente de la empresa ha manifestado, mediante una entrevista, la existencia de los siguientes problemas de gestión administrativa:

- Incumplimiento de contratos en los tiempos establecidos contractualmente, lo cual ha provocado que la empresa incurra en costos adicionales por horas extras de trabajo, penalizaciones, entre otras.
- No existe un manual de funciones que delimite las responsabilidades de cada trabajador, ni se encuentran detallados los perfiles para su contratación.
- Se evidencia la existencia de problemas en aspectos de seguridad industrial ya que no existe un manual que norme la seguridad industrial dentro de la empresa. Además, no se cumplen las normas básicas de seguridad y salud ocupacional, lo cual ha provocado que se susciten accidentes.
- Dentro de la empresa no se encuentran definidos con claridad los objetivos estratégicos a corto, media y largo plazo, ya que en la empresa no se ha desarrollado un diagnóstico de situación inicial. En consecuencia, la administración de la empresa se la lleva de manera empírica.

Es por ello que luego de haber efectuado este diagnóstico previo se ha podido conocer ciertas debilidades que están afectando al normal desenvolvimiento de sus funciones. Estas debilidades se enfocan en las actividades que desarrollan de forma permanente, es decir, se ha percibido una debilidad en el control interno de la organización. Nace entonces la necesidad de efectuar una auditoría de gestión que nos permita evaluar cada una de las actividades administrativas, y el nivel de logros alcanzados en los niveles de:

- Eficiencia
- Eficacia
- Economía
- Ética
- Ecología

Como consecuencia de este análisis se hace indispensable la realización de la presente investigación, a fin de poder establecer las debilidades y tomar los correctivos necesarios encaminados a la mejora continua de la empresa.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué forma incidirá una Auditoría de Gestión a la EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, del Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, periodo 2018, ¿para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía con el que se desarrollan sus actividades?

1.1.2 Delimitación del Problema

Delimitación Espacial

El trabajo se realizará en la EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago

Delimitación Temporal

El trabajo revisará la gestión de la empresa en el año 2018

1.2 Justificación

Justificación teórica

La Auditoría de Gestión, siendo un examen de carácter técnico, requiere de la aplicación de conocimiento y metodologías, así como del adecuado discernimiento de la ley vigente en el Ecuador. Mediante la aplicación de estas herramientas se alcanza el propósito general de dicha auditoría, que es el evaluar la gestión en relación con los objetivos organizacionales.

Los resultados de la investigación sirven de base para futuros trabajos que se realicen en la empresa, o por parte de otros investigadores externos a ella. Esta base se sustenta en fundamento teórico y científico válido que reposa en libros, revistas y fuentes electrónicas, las cuales orientan la presentación de hallazgos y el dictamen del auditor.

Justificación Práctica

En el desarrollo del examen de auditoría se contará con la asesoría profesional de tutores y docentes universitarios, los cuales colaboraran con su amplia experiencia en el tema para poder culminar con éxito el desarrollo de esta investigación. Se obtuvo la información adecuada por parte del propietario y demás empleados de la empresa, los cuales participaran activamente durante el desarrollo del examen. Los principales beneficiarios es el propietario de la empresa, considerando que la aplicación de las recomendaciones del informe final de auditoría contribuirá a dar un mejor manejo a los problemas detectados dentro de la empresa.

Justificación Metodológica

Por medio de este trabajo se formularán postulados y lineamientos teóricos, además de técnicas y métodos adecuados a la realidad de la empresa, los cuales facilitarán la evaluación y mejoramiento de la eficiencia, eficacia y economía de la empresa.

Justificación Académica

En el componente académico, me permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula, con la guía de un tutor del Escuela Politécnica de Chimborazo. Esto permitirá la generación de vínculos estrechos entre la auditora y la Universidad, cuyo resultado será un documento completo para el archivo físico y digital que reposará dentro de la biblioteca de la institución superior para poder ser referenciada en futuras investigaciones.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Realizar una “Auditoría de Gestión a la Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE, del Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, periodo 2018”, para medir el nivel de eficiencia, eficacia y economía con el que se desarrollan sus actividades en la empresa.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un marco teórico conceptual que permita establecer las bases fundamentales para el desarrollo de la auditoría de gestión.
- Aplicar los procedimientos, técnicas, métodos. Para recabar y evidenciar en el trabajo de titulación.
- Emitir un informe con las conclusiones y recomendaciones de la auditoría de gestión para la toma de decisiones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para la realización del presente trabajo de titulación se consultó varios temas similares;

Título:

Auditoría de Gestión a los procesos de contratación pública al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocha en el periodo enero a diciembre 2014

Autor:

Rodríguez Villacrés, Daniela Alejandra

Resumen:

En el presente trabajo investigativo se realizó una Auditoría de Gestión a los procesos de contratación pública al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocha de enero a diciembre del 2014, con el objetivo de evaluar los procesos de contratación pública y el cumplimiento de la normativa legal vigente. La Auditoría de Gestión se orientó a la evaluación del control interno y al análisis comprensivo de los procesos que se lleva a cabo para realizar las contrataciones públicas y ejecución presupuestaria. Se desarrolló a través de cuestionario de Control Interno, aplicando el modelo de COSO I e Indicadores de Gestión. Se encontró como hallazgos el inadecuado archivo de los procesos, falta de documentación en los procesos, incumplimiento de pagos, no existe el PAC del 2014. Se recomienda aplicar la normativa legal vigente sobre contratación pública, promover y realizar mecanismo y procedimientos de control tales como manuales de procesos, aplicación de indicadores, seguimiento y evaluación de los mismos.

Título:

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Latina del cantón Píllaro, provincia de Tungurahua, periodo enero – diciembre del 2012

Autor:

Sangucho Quinga, Sandra Maribel

Resumen:

La presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Latina” del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua, periodo enero – diciembre del 2012, tiene el propósito de determinar la eficacia, eficiencia y economía en las actividades realizadas, con el fin de mejorar la gestión institucional. Para llevar a cabo la Auditoría de Gestión fue necesario realizar visitas preliminares a las instalaciones de la cooperativa, también se aplicaron entrevistas al Gerente y al Asesor de Créditos, su propósito fue obtener un conocimiento general de la empresa; igualmente se realizó un análisis FODA a fin de determinar sus fortalezas y debilidades; para la evaluación del Sistema de Control Interno se utilizó el método COSO I donde se aplicó diagramas de flujo de las actividades más sobresalientes y cuestionarios dirigidos al personal de la empresa, para obtener información suficiente y competente; también se aplicaron indicadores de gestión con la finalidad de medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones ejecutadas, esto permitió identificar los hallazgos de Auditoría que se incluyen en el informe final. Se recomienda al Gerente General de la cooperativa, así como a sus funcionarios acatar las recomendaciones propuestas en la presente Auditoría, con el fin de mejorar su gestión institucional.

Título:

Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica de Chimborazo Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015

Autores:

Edisson Andrés Gusqui Gusqui & Alexandra Maribel Uvidia Amaguaya.

Resumen:

El objetivo del presente trabajo de investigación ha sido la de realizar una “Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica de Chimborazo Ltda., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2015”, cuya finalidad es evaluar el nivel de gestión administrativa, financiera y de cumplimiento, enmarcados bajo la normativa interna y externa vigente para este tipo de entidades financieras. Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó

cuestionarios de Control Interno aplicando el método del COSO III, además se ejecutó Auditorías: Financiera, Gestión y de Cumplimiento, que, en conjunto con la aplicación de técnicas, permitieron sintetizar la información para determinar cuáles son los factores que inciden como puntos críticos, resumidos en el informe final de la Auditoría. En síntesis, la presente Auditoría realizada a la entidad, se han determinado diferentes eventualidades relacionadas al aspecto financiero, administrativo y operacional, que han servido para identificar falencias en función al nivel de eficiencia y eficacia en las operaciones, así como al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales encaminadas al fortalecimiento económico de la entidad financiera.

2.2 Fundamentación Teórica

2.2.1 Auditoría

(De La Peña, 2009, pág. 5) El vocablo Auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según este criterio podemos establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciando entre auditoría económica y auditorías especiales.

Según define (Madariaga, 2004, pág. 13)

La Auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas

2.2.2 Clasificación de la Auditoría

La clasificación de auditoría según (Blanco, 2012, pág. 11)

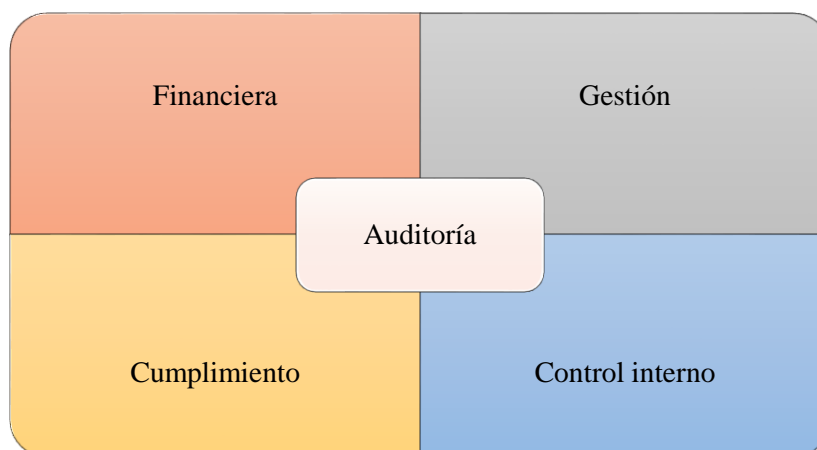


Gráfico 1-2: Clasificación de Auditoría

Fuente: (Blanco, 2012, pág. 11)

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta(2019)

Auditoría financiera

Para expresar una opinión si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de suministrar la certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral libres de manifestaciones erróneas. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.

Auditoría de cumplimiento

Para concluir las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias de procedimientos que son aplicables. El propósito de esta evaluación es proporcionar al auditor una certeza razonable si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que los rigen.

Auditoría de Gestión

Para concluir si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de la metas y objetivos propuestos y el grado de la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignados y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.

Auditoría de Control Interno

Para evaluar el sistema global de control interno y concluir si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- Efectividad y eficiencias de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.3 Auditoría de Gestión

(Blanco Y. , 2012), manifiesta que: “Una auditoría de gestión es una evaluación que se aplica a una empresa sea de carácter público o privado la cual debe ser aplicada por un profesional externo que tenga conocimientos sólidos de auditoría cuya opinión debe ser independiente. El propósito que persigue este tipo de auditoría es la de evaluar la eficiencia y eficacia con que se han cumplido los objetivos planteados por la empresa o la entidad auditada, con el objetivo de emitir un dictamen sobre la situación global de la empresa”. (p. 231).

Para (Maldonado E., 2011) “La auditoría de gestión no es más que un examen que sugiere recomendaciones para implementar mejoras a los procesos basados en las 5 Es (Eficiencia, efectividad y economía, ética y ecología)” (p.30).

Con los conceptos anteriormente citados podemos decir que la auditoría de gestión basa su estudio en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos que se llevan a cabo en una entidad y dictamina mejoras basados en estos parámetros.

2.2.3.1. Eficiencia, Eficacia, Economía, Ética y Ecología.

Para definir los términos eficiencia, eficacia y economía, se emplearán los conceptos descritos por (Maldonado E., 2011):

Eficiencia: Relación que existe entre los recursos consumidos y los productos que se han obtenido. Se define entonces como la comparación de la relación “recurso/producto”, en relación a un estándar establecido (Maldonado E., 2011, pág. 26). Es así que la eficiencia aumenta cuando se producen más unidades en relación a una unidad determinada de insumo.

Eficacia: Se define como el grado en que son alcanzados los objetivos de los proyectos o programas de una entidad (Maldonado E., 2011, pág. 27).

Economía: Son los términos o condiciones bajo los cuales una organización debería adquirir los insumos para sus procesos productivos, obteniendo la cantidad y calidad justa de recursos, en tiempo y precio justo (Maldonado E., 2011, pág. 25). Para examinar la economía en una entidad, el auditor analiza la adquisición y administración de insumos en base al “Ciclo de la Economía”, el cual considera los siguientes procesos:

Ética: Se define como un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas (Maldonado E.,2011, pag.28).

Ecología: Se define como la tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días. De hecho, en la mayoría de los países sus gobiernos promulgan cada vez más leyes y reglamentos con medidas estrictas y disciplinarias en busca de la protección y preservación de los ecosistemas; los auditores deben tener en cuenta este factor, lo cual en muchas ocasiones se vuelve un fin en sí mismo dentro de la auditoría e incluso merecen un tratamiento metodológico especializado (Maldonado E.,2011.28-29).

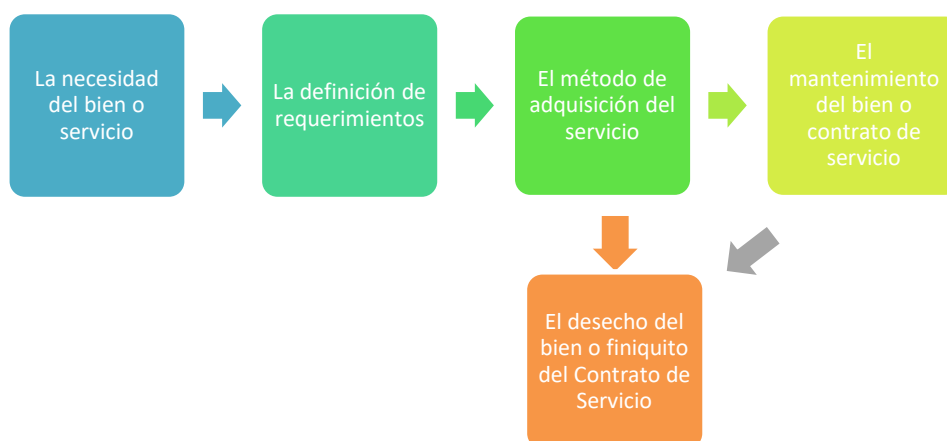


Gráfico 2-2: Ciclo de la Economía

Fuente(Maldonado E., 2011, págs. 25,26)

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta(2019)

Al evaluar el cumplimiento de las 3E se logra evaluar la calidad de los procesos de gestión de las entidades auditadas. Los procesos del sector público ecuatoriano se encuentran enmarcados en estos criterios, a fin que los presupuestos asignados sean empleados adecuadamente para que cumplan con su finalidad.

2.2.3.2. Fases del proceso de la Auditoría de Gestión

De acuerdo con lo estipulado por La Contraloría General del Estado (2013, pág. 128) indica que existen cinco fases para el desarrollo de una auditoría de gestión, las cuales se describen en la figura 2.

Cabe mencionar que cada una de las fases persigue un objetivo en particular. Es así como la fase de *Conocimiento Preliminar* le permite al auditor obtener el conocimiento inicial de las actividades y operaciones de la institución a auditar, el estudio se lo puede aplicar a toda la entidad o a parte de ella, se lo puede realizar también de forma parcial o por departamentos. Durante la etapa de *Planeamiento* se realiza el análisis macro y diagnóstico general del departamento, así como la elaboración del programa de auditoría a desarrollarse. Como ha de suponerse, en la fase de *Ejecución* se aplican los programas diseñados en la fase anterior, se interpretan y presentan los resultados del proceso; también se deberá definir la estructura que tendrá el informe a ser entregado en la etapa posterior. Durante la *Comunicación de Resultados* se elaboran borradores del informe, los cuales son expuestos a la entidad para obtener una retroalimentación de la misma, posteriormente se entregará el informe final de la auditoría. Durante el *Seguimiento* se realiza a la implantación de las medidas correctivas sugeridas en el informe entregado y se lo ejecuta uno a dos años luego de efectuada la auditoría.

Durante todo el proceso el auditor deberá utilizar documentación de trabajo, así como información del archivo de la entidad auditada, cuyo manejo responsable, exacto y verificable asegurará la calidad y confiabilidad del resultado final del proceso de auditoría.

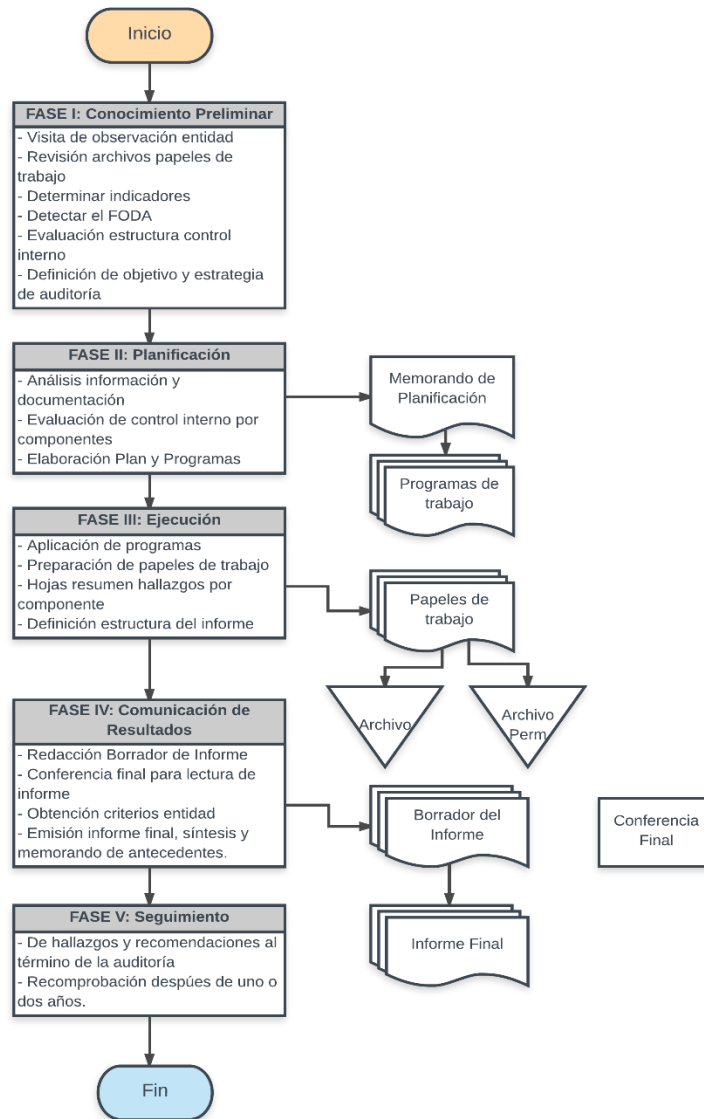


Gráfico 3-2: Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2013)

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta(2019)

Fase I – Conocimiento Preliminar: En esta fase el auditor busca familiarizarse con el entorno de la institución, mediante la aplicación de ciertas técnicas como: observación, revisión documental, análisis FODA, entre otros. Como resultado, tendrá actualizado el archivo permanente y poseerá la documentación necesaria para efectuar la planificación del proceso de auditoría (Fase II).

Fase I – Planificación: Fase en la que se llega a determinar cuáles son los puntos fuertes y débiles de la entidad, la calificación de riesgos y la evaluación del control interno. Entre los instrumentos que pueden ser aplicados para este fin, se encuentran: cuestionarios de control interno, hojas narrativas, flujo diagramación y matrices de calificación de riesgos tomados en el marco COSO. El auditor desarrollará en esta fase la planificación del proceso de auditoría

(programas de trabajo), la cual será comunicada a los empleados de la empresa con la finalidad que la información requerida esté preparada.

Fase III – Ejecución: En esta fase se aplican los programas de trabajo previamente planificados, mediante la utilización de papeles de trabajo (tanto archivo permanente como archivo corriente), con la finalidad de levantar los hallazgos de auditoría. Los hallazgos establecidos deberán ser descritos bajo los siguientes atributos: condición, criterio, causa y efecto.

Fase IV –Comunicación de Resultados: En esta fase el auditor redacta varios borradores del informe de auditoría, en el cual se comunican los hallazgos identificados a la empresa en la que se lleva a cabo el examen. En el informe el auditor deberá incluir las recomendaciones para dar solución a los problemas detectados. Generalmente, se solicita la lectura de los borradores del informe por parte de la empresa auditada, así como también del informe final (conferencia).

Fase V – Seguimiento: En esta fase se verifica el cumplimiento de las recomendaciones planteadas por parte del auditor, en su informe.

2.2.3.3. *Riesgos en la Auditoría de Gestión*

Según (Contraloría General del Estado, 2013) al momento de generar la ejecución de este examen éste no presentara errores y omisiones importantes que puedan afectar los resultados expresados en el informe; razón por la cual, se debe planificar la auditoría de tal modo que los errores de importancia relativa puedan ser detectados de manera razonable. Según el documento mencionado, para este tipo de auditoría se debe tener muy en cuenta los componentes del riesgo; así: “Riesgo Inherente: De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo; Riesgo de Control: De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores; Riesgo de Detección: De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor”. (pág. 61)

La planificación es un punto crítico sobre el cual se pueden disminuir los riesgos de detección en la auditoría. Este proceso, sumado a la aplicación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, puede complementarse adecuadamente para este fin.

Para (Blanco Y. , 2012); significa el riesgo que el auditor dé una opinión de Auditoría impropia cuando existan errores importantes en la temática. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Riesgo inherente

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones o una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de control

Es el riesgo de que una representación errónea que pueda ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y resulte ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de detección

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases. (pág. 68)

2.2.3.4. Muestreo de auditoría en la Auditoría de Gestión

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530 *Muestreo de Auditoría* manifiesta que: “aplicación de los procedimientos de auditoría a un porcentaje inferior al 100% de los elementos de una población relevante para la auditoría, de forma que todas las unidades de muestreo tengan posibilidad de ser seleccionadas con el fin de proporcionar al auditor una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre toda la población.” (Instituto de Contabilidad y Auditoría de España, 2013, pág. 3).

El muestreo en la Auditoría de Gestión procede en el caso en que los procedimientos de auditoría no puedan aplicarse a la totalidad de las operaciones de la entidad que se encuentran

bajo examen (universo) por lo que, tales procedimientos se restringen a algunas de las operaciones; es decir que, se aplican a una muestra. De tal manera el auditor puede inferir que, el comportamiento de la muestra con sus hallazgos es equivalente al comportamiento del universo.

La aplicación del muestreo en la auditoría persigue dos objetivos (Contraloría General del Estado, 2013, pág. 64): “obtener evidencias del cumplimiento de los procedimientos de control establecidos; y obtener evidencia directa sobre la veracidad de las operaciones que se incluyen en los registros y controles”.

El muestreo es un proceso estadístico, por lo cual su correcta aplicación en el área de la auditoría depende del conocimiento de sus principios fundamentales. Es así que se evidencia la complejidad de la auditoría, cuando en sus procesos convergen otras ciencias las cuales afectan sus resultados de manera significativa.

2.2.3.5. Las evidencias en la Auditoría de Gestión

Según Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son: **Los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.**

(Fonseca, 2007, pág. 359)El auditor debe obtener evidencia suficiente, competente y relevante mediante la aplicación de pruebas de control y procedimientos sustantivos que le permitan fundamentar razonablemente los juicios y conclusiones que formule respecto al organismo, programa, actividad o función que sea objeto de la auditoría.

(Franklin, 2007, pág. 89) La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

Por tal motivo al reunirla se debe prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que puede traer consigo, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real que debe tener; en consecuencia, es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución.

2.2.3.6. Tipos de evidencia

Según (Franklin, 2007); La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

- **Física.** - se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos y se presenta a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.
- **Documental.** - Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y de toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.
- **Testimonial.** - Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

Analítica. - Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y componentes. (pág. 89)

2.2.3.7. Hallazgos de auditoría

Para(Maldonado, 2011), los hallazgos son los hechos relevantes que contienen cuatro atributos:

Condición

Es la situación actual encontrada por el Auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

Criterio

Es la norma con la cual el Auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Causa

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el cual no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió la norma es insuficiente para hacer convincente al lector.

Efecto

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

El efecto es especialmente importante para el Auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta. (págs. 71-73)

2.2.3.8. Técnicas de auditoría utilizadas en la Auditoría de Gestión

El auditor hará uso de su criterio profesional para determinar la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas en el desarrollo de la Auditoría de Gestión, ya que, se persigue obtener una evidencia suficiente, competente y relevante que arrojen una base justa y con un criterio profesional en donde se puedan sustentar todos los comentarios, conclusiones y recomendaciones del examen aplicado a la empresa. Vamos a describir todas las técnicas más utilizadas en este tipo de procesos de auditoría. (Contraloría General del Estado, 2013, págs. 67-71):

Verificación Ocular

Comparación. - Se llega a determinar las posibles similitudes y diferencias que pudieran existir entre dos o más operaciones, de tal manera que se llega a comparar las operaciones o procesos de la empresa auditada con criterios normativos y técnicos, de esta forma llegamos a evaluar o emitir un informe al respecto. FASES: Ejecución y Comunicación de Resultados.

Observación. - Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de un proceso o actividad para determinar aspectos físicos. Dentro de la técnica de observación se encuentran las fases de:

- Conocimiento Preliminar,
- Planificación

- Ejecución.

Rastreo. - Se procede a dar un seguimiento y control a una operación dentro de un mismo proceso o se lo puede realizar de un proceso a otro con la finalidad de conocer y evaluar su ejecución. Dentro de la técnica de rastreo existen dos fases:

- Conocimiento Preliminar
- Ejecución.

Verificación. - La técnica de verificación nos brinda la certeza de que las operaciones sean los adecuados y correctos, mediante esta técnica se verifican operaciones del período que se audita y otras de períodos anteriores. En el proceso de verificación existen dos fases:

- Planificación
- Ejecución.

Verificación Verbal

Indagación. - Por medio de la indagación se procede a recopilar información de tipo verbal por medio de conversaciones con el personal que labora en la empresa auditada, la indagación se la realiza sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados. La indagación cuenta con dos fases:

- Conocimiento Preliminar
- Ejecución.

Entrevista. - Con la aplicación de esta técnica se realiza una entrevista al personal involucrado en el proceso de auditoría con el fin de recabar información que posteriormente deberá ser confirmada y documentada. La entrevista cuenta con dos fases:

- Conocimiento Preliminar
- Ejecución.

Encuesta. - Se aplica encuestas sea de forma directa o por medio digital para recolectar información de las operaciones a ser auditadas, la información que se recoja mediante esta técnica será verificada, tabulada y analizada posteriormente. Esta técnica cuenta con una sola fase:

- Ejecución.

Verificación Escrita

Análisis. - Se analiza una operación de manera crítica y objetiva de todos los elementos o de una parte de ellos que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con la finalidad de establecer su propiedad y conformidad basadas en criterios normativos o técnicos. Dentro del análisis contamos con las fases de:

- Conocimiento Preliminar
- Planificación, Ejecución
- Seguimiento.

Conciliación. - La consolidación es el proceso mediante el cual se hace que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados o independientes, con la finalidad de hacer que concuerden entre sí, logrando llegar a determinar la veracidad y validez de los registros, informes y resultados. La consolidación tiene una sola fase:

- Ejecución

Confirmación. - La confirmación es un proceso de comunicación independiente mediante un documento escrito emitido por parte del personal que ejecuta las operaciones o de una fuente ajena a la empresa auditada, proceso realizado con el propósito de verificar la autenticidad de los registros y documentos examinados, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación. Dentro de esta fase contamos con la fase de Ejecución.

Verificación Documental

Comprobación. - Por medio de esta técnica se procede a verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por parte de la empresa auditada. El proceso de comprobación cuenta con las siguientes fases:

- Conocimiento Preliminar
- Ejecución.

Cálculo. - Por medio del cálculo se procede a verificar la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, los cuales serán presentados en informes, contratos, comprobantes entre otros. La técnica del cálculo cuenta con la fase de Ejecución.

Revisión selectiva. - Por medio de esta técnica podemos decir que se toma una muestra del total del universo la cual será analizada, con la finalidad de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren una especial atención y evaluación durante la ejecución de la auditoría. La revisión selectiva está formada por las fases de:

- Conocimiento Preliminar
- Ejecución.

Verificación Física

Inspección. - es un proceso en el cual se involucra al examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores entre otros, con la finalidad de establecer su existencia y autenticidad. Como parte de la inspección se encuentra la fase de Ejecución.

2.2.4. Control Interno

2.2.4.1. Definición

Podemos decir que el control interno forma parte de un proceso de gestión integral, el cual está estructurado para brindar una seguridad razonable a los objetivos planteados por la empresa o entidad (Camino, 2014, pág. 11).

Las organizaciones implementan un sistema de control interno con la finalidad de tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados los mismos que amenazan el alcance de los objetivos establecidos, dentro de los cuales encontramos la confiabilidad de la información financiera” (Mantilla & Samuel, 2008, pág. 22). Los sistemas de control interno son una herramienta que se aplica en procesos de auditoría de gestión, como también los indicadores de gestión.

Una organización que no cuente con un proceso de control interno arriesgan o ponen en peligro la consecución de los objetivos planteados por la institución, cabe indicar que este tipo de herramientas apoyan de manera decisiva en la toma de decisiones empresariales.

2.2.4.2. Componentes del Control Interno

De acuerdo con (Contraloría General del Estado, 2013) “Son un conjunto de normas a ser utilizadas para evaluar la efectividad del control interno de una entidad y evaluar su efectividad” (pág. 45). Los sistemas de control interno en el área gubernamental están conformados por cinco componentes, los cuales tienen una relación estrecha entre sí. Los mismos que son descritos a continuación:

- **Ambiente o Entorno de Control:** Es el componente que define el carácter de una organización, también busca estimular el compromiso hacia el control. Brinda disciplina y estructura.
- **Evaluación de Riesgos:** En Componente que apoya a la toma de decisiones a nivel gerencial, mediante el cual se analiza los factores que amenazan al cumplimiento de los objetivos planteados, así como la forma de enfrentarlos para que el impacto sea el menor.
- **Actividades de Control:** Son aquellas políticas y procedimientos que brindan apoyo a la empresa para llegar al cumplimiento de sus metas y objetivos mediante la aplicación en diversas áreas funcionales de la organización auditada.
- **Información y Comunicación:** Por medio de la información y comunicación una organización puede llegar a cumplir sus metas y objetivos se requiere de toda la información en todos los niveles de la misma, es decir debe contar con toda la información que permita una adecuada toma de decisiones, así como también, la comunicación entre los departamentos y el personal.
- **Supervisión y Monitoreo:** Mediante el monitoreo se puede llegar a determinar si el proceso de control interno está trabajando de forma efectiva o si requiere de algunos ajustes. Este es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo mediante la implementación de actividades permanentes de supervisión y de evaluaciones separadas como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

2.2.4.3. *Métodos de evaluación del Control Interno*

Questionarios: Se aplica una serie de preguntas las cuales deben ser contestadas por parte o por el total del personal que trabaja en el área a ser auditada o que están bajo examen. Con base a los resultados obtenidos el profesional encargado del proceso de auditoría obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos, proceso que le ayudará a establecer si los controles funcionan tal como fueron diseñados.

Narración: La narración presenta en forma de un relato las actividades realizadas por los trabajadores de la empresa auditada y puede surgir como resultado de entrevistas o encuestas ya sea escritas o verbales.

Flujo gramas: Se presenta mediante gráficos el flujo de las operaciones y de los documentos que se realicen con ellos.

2.2.4.4. *COSO II*

El informe o método COSO, cuyas siglas definen al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, informe que fue elaborado en los Estados Unidos este tipo de informe tiene como objetivo de determinar los factores que originan la presentación de información falsa en los reportes financieros. (Perdomo, 2004).

El informe COSO ha sufrido varias variaciones a lo largo del tiempo las cuales podemos observar en la figura 2. La última versión data del año 2013 (versión III) mantiene como base la definición inicial de control interno del COSO I, también contempla sus cinco componentes, la variación radica en que incluye actualizaciones o mejoras y aclaraciones, con la finalidad de mejorar su aplicabilidad en las organizaciones de carácter privado, es decir este tipo de análisis se aplicara con énfasis en el sector privado (Galaz & Ruiz, 2015, pág. 7). Por lo general, el COSO I es aplicado en empresas públicas, la versión del COSO II está más orientada a la gestión de riesgos empresariales.

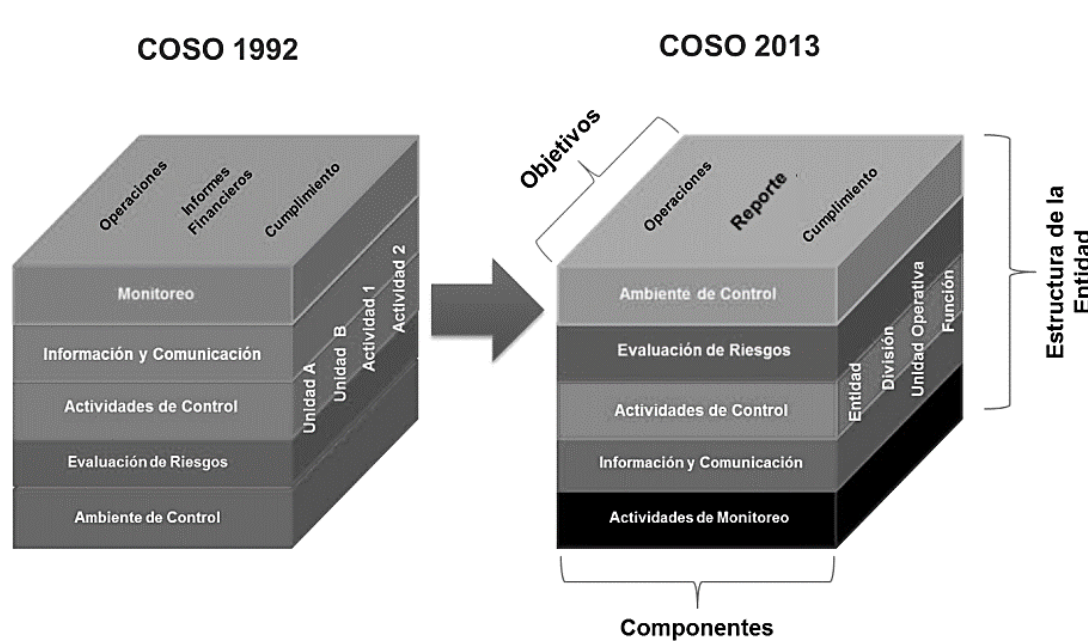


Gráfico 4-2: Cubo COSO 1992 vs COSO 2013

Fuente: (Buzo, 2014, pág. 3)

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta(2019)

2.2.5. Indicadores de Gestión

Como nos refiere (Contraloría General del Estado, 2013) un indicador es una referencia numérica que miden el desempeño y la efectividad de un proyecto, así como son relevantes en la toma de decisiones empresariales, son factibles de medir, fáciles de interpretar y son verificables. (pág. 83).

Antes de evaluar o elaborar un indicador debemos considerar que, si se dispone de información confiable y oportuna, la cual permita una comparación entre la situación real y sus referencias (históricas o programadas).

Clasificación

La clasificación de los indicadores de gestión se describe mediante la siguiente tabla:

Tabla 1-2:Indicadores de Gestión

CATEGORÍA	TIPOS
Cuantitativos y Cualitativos	Cuantitativos
	Cualitativos
De uso Universal	Indicadores de resultado por área y desarrollo de información
	Indicadores estructurales
	Indicadores de recursos
	Indicadores de proceso
	Indicadores de personal
	Indicadores interfásicos
	Indicadores de aprendizaje y adaptación
Globales, funcionales y específicos	Indicadores globales
	Indicadores funcionales o particulares
	Indicadores específicos

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2013, págs. 84-91)

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta(2019)

Para la (Contraloría General del Estado, 2011), define los siguientes indicadores de gestión:

Eficacia

En una concepción general, la eficacia o efectividad, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados.

Es fundamental, por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la

situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas, para que se pueda medir el grado de eficacia.(pág. 6)

Ejemplo de eficacia:

$$Eficacia\ en\ los\ proyectos = \frac{Total\ de\ proyectos\ ejecutados}{Proyectos\ planificados} \times 100$$

Eficiencia

El concepto de eficiencia, se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.

Por tal razón, la Auditoría de Gestión concibe a la eficiencia bajo un criterio integral, al relacionar la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación.(pág. 7)

Ejemplo de eficiencia:

$$Eficiencia\ en\ los\ proyectos = \frac{Total\ del\ presupuesto\ ejecutado}{Total\ del\ presupuesto\ planificado} \times 100$$

Economía

La economía, consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados; se determina, comparando el costo real de las actividades realizadas frente al costo establecido presupuestariamente.

Desde el punto de vista de la Auditoría de Gestión, el desarrollo de las operaciones tendientes a alcanzar objetivos, metas o resultados se debe lograr al costo mínimo posible; por lo tanto, la economía debe visualizarse en función de dichos objetivos o metas.(págs. 7 - 8)

Ejemplo de economía:

$$Economía\ en\ los\ proyectos = Presupuesto\ planificado - presupuesto\ ejecutado$$

2.2.6. Informe de auditoría

Según (Sotomayor, 2008)El proceso de Auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la Auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia.

Antes de finalizar el informe es conveniente analizar las aclaraciones pendientes con los supervisores, el auditor operativo o de apoyo y personal de la propia organización a efecto de dilucidar, aclarar o ratificar hechos y hallazgos relevantes, y no caer en deformaciones sustanciales de la realidad; por ello se requiere de atención, diligencia, apoyo documental de referencia y notas personales para la elaboración del informe de auditoría.

Tratadistas de esta disciplina coinciden en afirmar que, en el empleo de una estructura para el informe, no existe un tipo específico, sino ciertos apartados que sirven de apoyo.

A continuación, se describe cada uno de ellos:

- **Introducción y antecedentes**

Exposición de los antecedentes de la organización y del tema sujeto a evaluación.

- **Finalidad**

En este apartado se recomienda especificar en forma clara el objeto que se busca al realizar esta evaluación, lo cual debe conocer con precisión la parte interesada, y en caso que no sea así se ayudará esclarecerlo.

- **Metodología**

Describe el sistema seguido en el desarrollo de la actividad, lo cual incluye las técnicas y procedimientos aplicados para obtener la información mínima requerida y la validación de la misma.

- **Alcance**

Indica la extensión o profundidad de la actividad evaluada, que toma en cuenta funciones, prácticas de trabajo, manuales de organización y de procedimientos y sistemas administrativos para obtener información y desprender elementos de juicio en relación al universo que se examina.

- **Apreciación de hechos relevantes**

Al efectuar su trabajo, el auditor suele detectar situaciones tanto positivas como negativas, algunas consideradas de interés general y otras de trascendencia, siendo esta última las que deberá comunicar, puesto que es más factible que sus repercusiones afecten la operación de la empresa.

- **Observaciones**

En este apartado se indican los resultados obtenidos en la evaluación y comprende el reconocimiento de los aspectos positivos, pero sobre todo las deficiencias encontradas, que es que en todo caso desean conocer los directivos de la empresa.

- **Salvedades**

En forma profesional el auditor comunicará a la organización aquellos hechos o situaciones que le impida opinar en un momento dado sobre cierto aspecto de la evaluación y su actitud hacia ella.

- **Limitaciones**

Contratiempos que obstaculizan el desarrollo de la evaluación e impiden cumplir con Eficiencia lo que se ha calendarizado.

- **Recomendaciones**

Representan la aportación profesional del auditor, que consiste en manifestar las indicaciones y sugerencias de mejora en las áreas o funciones en las cuales se haya detectado alguna deficiencia al momento de aplicar la evaluación. (págs. 138-143)

2.3 Idea a Defender

La auditoría de gestión incide de manera significativa en la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de la Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, cantón Morona, provincia de Morona Santiago, periodo 2018.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Modalidad de Investigación

De campo: La investigación se realizó en la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago; tomando contacto con el Gerente, sus trabajadores, obteniendo criterios de cada uno de los actores que inciden en la gestión en sus diferentes ámbitos para determinar hallazgos vinculados a la Misión, Visión, valores, propuestas objetivos, indicadores y metas de la empresa, en el período 2018.

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2011), la investigación de campo, es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto (p.103). Es importante ya que permite al investigador verificar las verdaderas condiciones en que se han obtenidos los datos (Tamayo y Tamayo, 2003, pág. 110).

Bibliográfico – Documental: La revisión del archivo físico de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, así como sus normas y reglamentos internos, permitieron que la auditoría se sustente en criterios y normas de auditoría aceptados, y que a la vez arrojen resultados confiables para la toma de decisiones.

Según(Herrera, Medina, & Naranjo, 2011)la investigación documental-bibliográfica, tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones así como en criterios de diversos autores, y la revisión de fuentes primarias y secundarias.

Este modelo consiste en el “análisis de la información escrita sobre un de terminado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (Bernal, 2010, pág. 111).

3.2 Tipos de Investigación

Descriptivo: Permitió describir en forma ordenada las versiones obtenidas después de un análisis crítico propositivo, en este caso de lo actuado por la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”; la información relevante que se describe son los procesos, objetivos,

actividades, indicadores, metas, el cumplimiento, en lo que se refiere a tiempos y el uso de los recursos para el logro de los objetivos Empresariales.

Según (Ramírez, 2011) la investigación descriptiva permite especificar aspectos característicos de personas, objetos, problemas, comunidades o fenómenos que nos interesa describir. A este tipo de investigación no le interesa explicar o comprobar la hipótesis; solamente le interesa decir como es y cómo se manifiesta el problema. (p.124).

Este tipo de investigación “se soporta especialmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (Bernal, 2010, pág. 113).

3.3 Métodos, Técnicas e Instrumentos

Para realizar la auditoría de gestión a la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, se recurrió a la aplicación de los siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, aceptados y valederos para este tipo de casos:

METODOS

- a. Analítico-Sintético:** Este método se empleó en la determinación de causas y efectos durante el proceso de auditoría. También fue empleado en la generación de evidencias, mediante el análisis de la documentación y otros medios de verificación.
- b. Deductivo:** Permitió establecer relaciones entre el marco conceptual de referencia y las características observadas y documentadas, a fin de llegar a las conclusiones lógicas del proceso investigativo.

TÉCNICAS

- a. Observación:** Esta técnica es válida en la fase inicial, denominada conocimiento preliminar, durante la cual se realizó una visita a la empresa y se observaron las instalaciones, la forma de atender al cliente, la estructura, los documentos existentes y se realizaron preguntas a las personas que se encontraban en ese momento, a fin de tener una idea general de la Institución a auditar. Encontrándose en la fase previa a la realización del trabajo práctico, se efectuó una dialogo con las personas que estuvieron presentes, a fin de conocer la problemática existente.

- b. **Entrevista:** Se utilizó en la fase del conocimiento preliminar; las entrevistas se realizaron en base a los conocimientos generales, criterios de control interno y la existencia de planificación. Se basó en los principios y normas de auditoría, realizándose preguntas abiertas para obtener un criterio amplio.
- c. **Encuesta:** Se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas a los representantes de las comunidades y barrios. Se aplicaron además cuestionarios de control interno (durante la fase de la Auditoría) al Gerente, y trabajadores de la empresa.

INTRUMENTOS

- a. **Ficha de observación pre-elaborada:** Utilizada para registrar la información relevante y de interés en la auditoría.
- b. **Cuestionario - Entrevista:** Conjunto de preguntas direccionadas a obtener información sobre la gestión de la empresa, mediante la aplicación de entrevistas a sus funcionarios.
- c. **Cuestionarios - Encuesta:**
 - *Verificación de la idea a defender:* Conjunto de preguntas cerradas a ser aplicadas a los funcionarios de la entidad, con la finalidad de verificar la idea a defender.
 - *Evaluación del control interno:* Conjunto de preguntas cerradas en base a la propuesta del COSO I, el cual se aplicó en la evaluación del control interno.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, tiene al Gerente como la máxima Autoridad, y un contador que también se encuentran en el grupo de las Autoridades, tres empleados.gf

Tabla 1-3: Población y muestra

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrativos	2	40%
Técnicos y Mecánicos	3	60%
Total	5	100

Fuente: Trabajadores de la empresa el mundo de la Moto Bike
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta(2019)

Bajo estas condiciones se aplicaron los instrumentos de investigación tanto a las autoridades como a los empleados de la institución. Para la fase previa se tomaron en cuenta las opiniones de los representantes de las comunidades y barrios, para con esta información estructurar la información de la auditoría propiamente dicha.

3.4.2 Muestra

Por el tamaño de la población, no se tomará muestra.

3.5 Resultados

A fin de verificar la idea a defender “La auditoría de gestión incide de manera significativa en la eficiencia, eficacia y economía en la gestión a la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, se aplicó una encuesta de investigación la cual se incluye en el Anexo I.

Pregunta 1: ¿Conoce Ud. las metas, objetivos, misión y visión de la empresa?

Tabla 2-1: Conocimiento de metas, objetivos y direccionamiento estratégico

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
TOTALMENTE	2	40,00%
PARCIALMENTE	3	60,00%
NO CONOZCO	0	0%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: Encuesta realizada los Trabajadores de la Empresa el Mundo de la Moto Bike
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

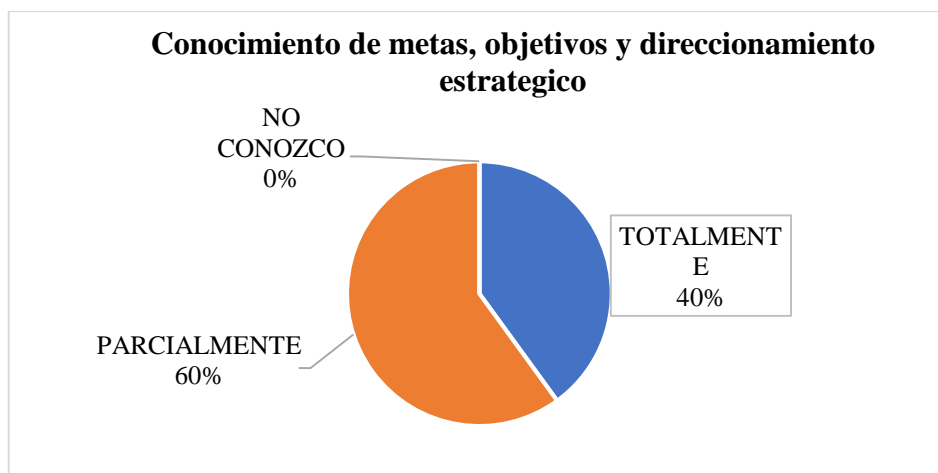


Gráfico 2-3: Conocimiento de metas, objetivos y direccionamiento estratégico

Fuente: Tabla 2-2

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Análisis: El 60% de los encuestados conocen parcialmente las metas, objetivos, misión y visión de la empresa, así como los reglamentos que la rigen; el 40% tienen un conocimiento total; y el 0% desconocen completamente dichos temas.

Interpretación: El conocimiento del direccionamiento estratégico, normativas y reglamentos de la empresa es deficiente; aquellos que la conocen de manera integral no superan el 40% de los encuestados. Puede afirmarse entonces que el personal no dirige sus actividades diarias hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Pregunta 2: ¿El cargo que Ud. desempeña está acorde a su perfil profesional?

Tabla 3-3: Cargo VS Perfil Profesional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	2	40,00%
NO	3	60,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: Encuesta realizada los Trabajadores de la Empresa el Mundo de la Moto Bike
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

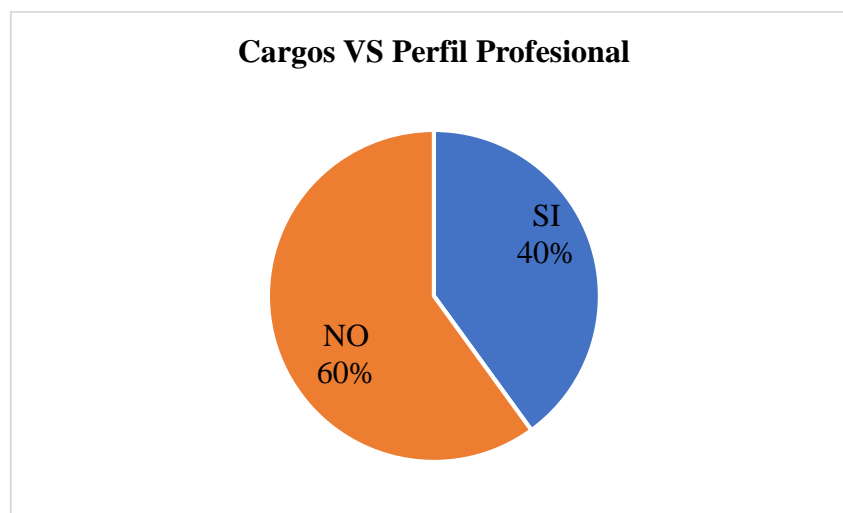


Gráfico 3-3: Cargo VS Perfil Profesional

Fuente: Tabla 3-3

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Análisis: Del total de encuestados el 60% consideran que el cargo que desempeñan no está acorde a su perfil profesional; el 40% consideran que sí.

Interpretación: La mayoría de los encuestados no poseen el perfil profesional requerido para el cargo que desempeñan, lo cual afecta inherentemente a la eficiencia y eficacia de sus actividades. Los procesos de contratación no son efectivos.

Pregunta 3: ¿Sus actividades diarias se desarrollan en relación a la planificación estratégica de la empresa?

Tabla 4-3: Actividades Diarias VS Planificación

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	60,00%
NO	2	40,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: Encuesta realizada los Trabajadores de la Empresa el Mundo de la Moto Bike
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

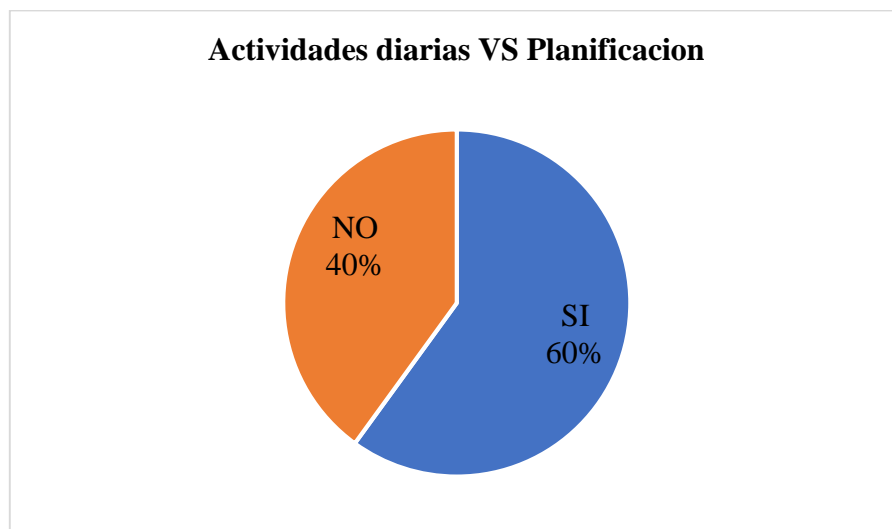


Gráfico 3-4: Actividades Diarias VS Planificación

Fuente: Tabla 4-4

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Análisis: El 60% de los encuestados consideran que sus actividades diarias sí se desarrollan en relación al plan estratégico vigente, el 40% consideran que no.

Interpretación: La mayoría de encuestados realizan sus actividades en base al Plan Estratégico de la empresa, lo cual supone el alcance de los objetivos de la empresa al largo plazo, siempre y cuando dichas actividades sean desarrolladas de manera efectiva.

Pregunta 4: ¿Conoce Ud. las funciones relacionadas a su cargo?

Tabla 5-3:Conocimiento de las funciones del cargo

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	60,00%
NO	2	40,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: Encuesta realizada los Trabajadores de la Empresa el Mundo de la Moto Bike
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

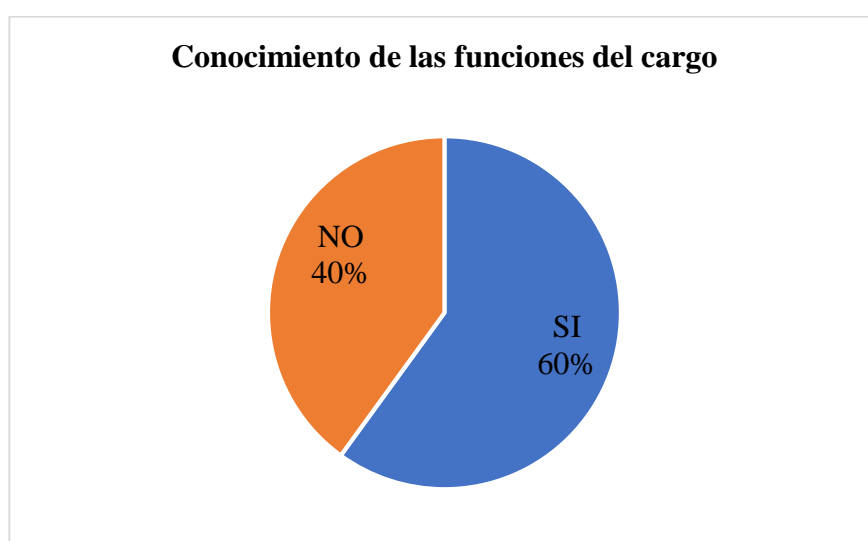


Gráfico 4-3: Conocimiento de las funciones del cargo

Fuente: Tabla 5-5

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Análisis: El 60% de los encuestados sí conocen las funciones relacionadas a su cargo; el 40% desconocen al respecto.

Interpretación: A pesar que la mayoría no cumple con el perfil requerido para el cargo que ocupan, un porcentaje elevado desconoce las funciones que deben realizar. La cifra de desconocimiento es preocupante, considerando que es imposible ser efectivos en un trabajo, si se desconocen las funciones para las cuales fueron contratados. Haciendo relación a los resultados de la primera pregunta, puede deducirse que existe un importante desconocimiento de las bases documentales operativas de la empresa, lo cual debería ser considerado en procesos de inducción del nuevo personal, en sus evaluaciones periódicas o en programas de capacitación.

Pregunta 5: ¿Ha participado Ud. en programas de capacitación desarrollados o auspiciados por la empresa en el presente año?

Tabla 6-3: Participación en programas de capacitación institucional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	1	20,00%
NO	4	80,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: Encuesta realizada los Trabajadores de la Empresa el Mundo de la Moto Bike
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

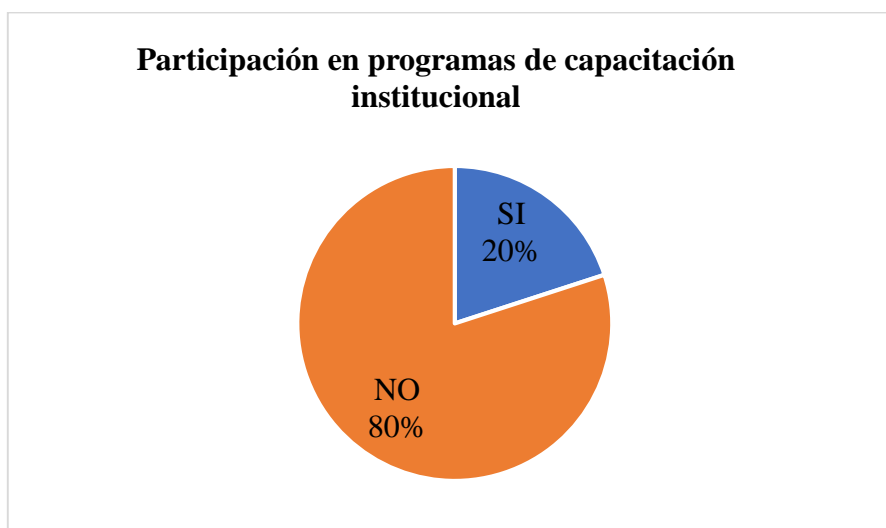


Gráfico 5-3: Participación en programas de capacitación institucional

Fuente: Tabla 6-6

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Análisis: El 80% de los encuestados no han participado en programas de capacitación desarrollados o auspiciados por la empresa en el presente año; el 20% sí han participado.

Interpretación: No se han desarrollado procesos, programas o talleres de capacitación para el personal por parte de la empresa, lo cual afecta al desempeño de los empleados. Existen varias áreas en las cuales podrían ser capacitados, considerando que los perfiles profesionales del personal son inadecuados para el correcto desarrollo de sus funciones.

Pregunta 6: ¿Se cuenta con una herramienta que permita hacer seguimiento de las actividades del personal?

Tabla 7-3: Herramientas para el seguimiento del personal

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	60,00%
NO	2	40,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: Encuesta realizada los Trabajadores de la Empresa el Mundo de la Moto Bike
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

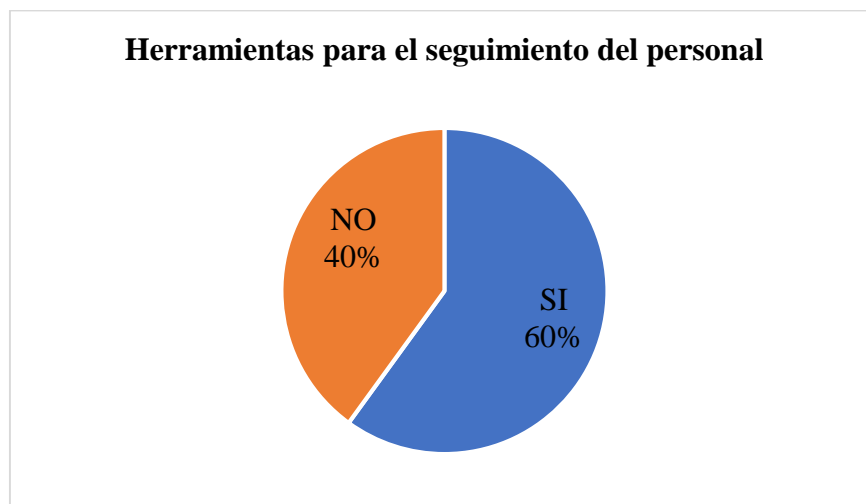


Gráfico 6-3: Herramientas para el seguimiento del personal

Fuente: Tabla 7-7

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Análisis: El 60% de los encuestados manifiestan que existe una herramienta que permite hacer seguimiento de las actividades del personal; el 40% consideran que no existe dicha herramienta.

Interpretación: De manera general, no existe certeza sobre la existencia o no de una herramienta de seguimiento de actividades. Sin embargo, debe suponerse que aquellos que han afirmado su existencia han sido monitoreados con dicha herramienta, por lo cual se aceptará como verdadera su afirmación. La existencia, estructura y funcionamiento de la herramienta de seguimiento debió ser comunicada a todo el personal que labora en la empresa, con la finalidad de que mejoren la eficiencia de sus procesos a razón de un seguimiento satisfactorio de sus actividades.

Pregunta 7: ¿Se propicia una cultura organizacional dirigida a la integridad y comportamiento ético?

Tabla 8-3: Cultura organizacional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	60,00%
NO	2	40,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: Encuesta realizada los Trabajadores de la Empresa el Mundo de la Moto Bike
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)



Gráfico 7-3: Cultura organizacional

Fuente: Tabla 8-8

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Análisis: El 60% de los encuestados afirman que sí se propicia una cultura organizacional dirigida a la integridad y comportamiento ético; el 40% consideran que no.

Interpretación: Existe un direccionamiento o enfoque ético, lo cual es importante y relevante para la gerencia de la empresa, considerando que ello propicia un uso adecuado de los recursos, tanto materiales como económicos.

Pregunta 8: ¿Se dota de los implementos necesarios al personal?

Tabla 9-3: Recursos para el personal

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	60,00%
NO	2	40,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: Encuesta realizada los Trabajadores de la Empresa el Mundo de la Moto Bike
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

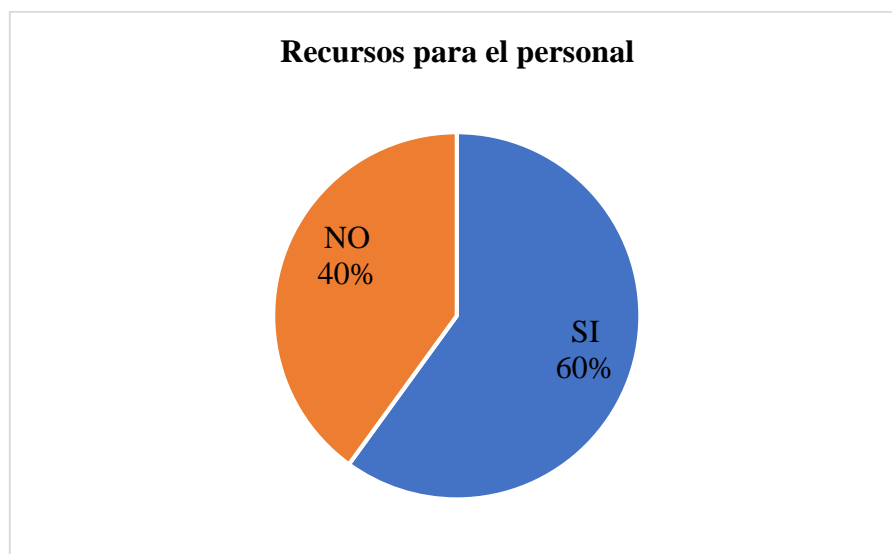


Gráfico 8-3: Recursos para el personal

Fuente: Tabla 9-9

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Análisis: El 60% de los encuestados manifiestan que no se dota de los implementos necesarios al personal; el 40% afirman que sí.

Interpretación: No existe un consenso claro en cuanto a esta pregunta, sin embargo, existe una mayoría de encuestados a los cuales la empresa no les ha provisto de los implementos necesarios para el desarrollo de sus actividades. En base a esta situación pueden generarse problemas de incumplimiento o retraso de actividades o tareas, o la obtención de resultados poco satisfactorios, a lo cual puede atribuirse como posible causa la falta de recursos.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Entre las conclusiones más relevantes alcanzadas mediante la aplicación de las entrevistas, están las siguientes:

- a) Desconocimiento del personal sobre la misión y visión de la empresa.
- b) Los empleados tienen perfiles profesionales o laborales no coincidentes con los requeridos en los cargos que desempeñan.
- c) Existen empleados que desconocen las funciones que deben desempeñar.
- d) Inexistencia de procesos de capacitación.
- e) Las herramientas de control de actividades no son conocidas por todo el personal.
- f) Falta de recursos para el aprovisionamiento a sus empleados

Se han ratificado los problemas planteados en el capítulo I, y se han descubierto otros; un proceso de auditoría de gestión permitiría indagar profundamente sobre los problemas de control interno de la entidad, así como incidiría favorablemente en sus procesos. Es así que se verifica la idea a defender: “La auditoría de gestión incide de manera significativa en la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de la Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, cantón Morona, provincia de Morona Santiago, periodo 2018.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

Auditoría de Gestión a la Empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, cantón Morona,
provincia de Morona Santiago, periodo 2018.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

	<p align="center">ARCHIVO PERMANENTE EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p align="center">AP 1/1</p>
<p>4.1.1 Archivo permanente</p> <h1 align="center">ARCHIVO PERMANENTE</h1>		
<p>Realizado por: JELU</p>		<p>Fecha: 02/07/2019</p>
<p>Revisado por: JAE</p>		<p>Fecha: 09/07/2019</p>

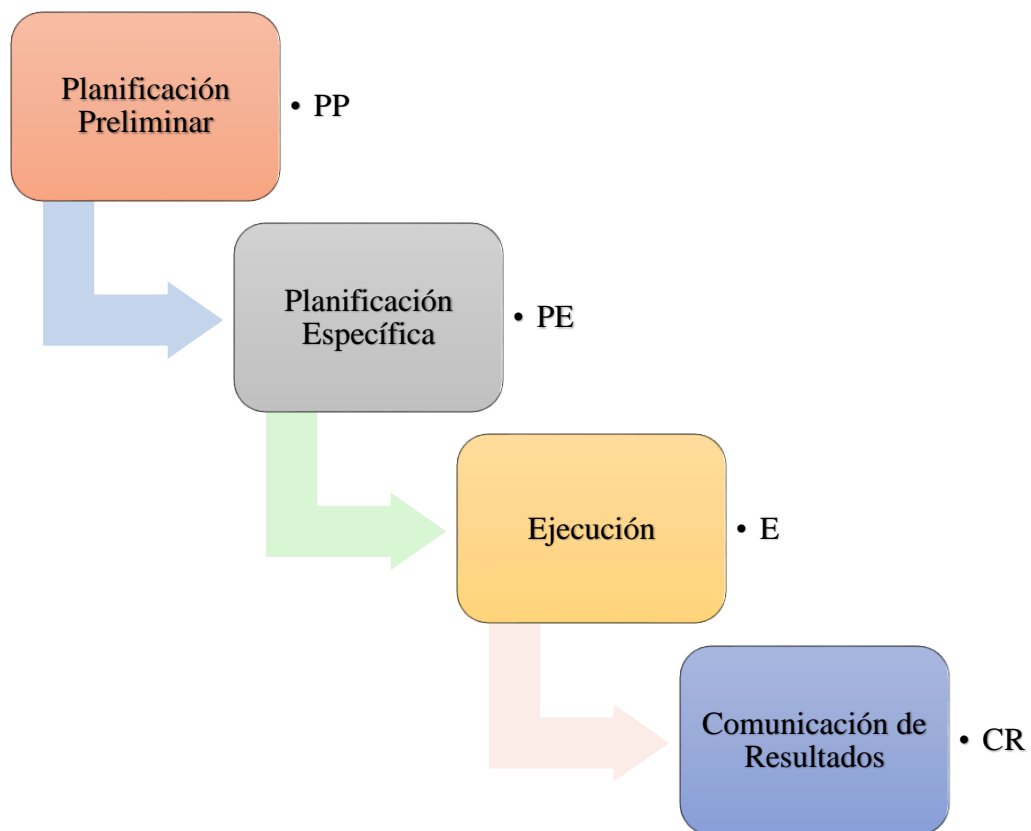



Gráfico 1-4: Fases de la Auditoría de Gestión

Fuente:(Mantilla & Samuel, 2008, pág. 22).

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

4.2.1 Fase I: Planificación Preliminar

	ARCHIVO CORRIENTE EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	AC 1/1
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO		
FASE I: PLANIFICACIÓN		
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		
Contrato de auditoría	CA	
Carta de Aceptación del servicio	AS	
Requerimiento de información	RI	
Orden de Trabajo	OT	
Carta de presentación	CP	
Carta de compromiso	CC	
Memorando de Planificación	MP	
Visita Preliminar	VP	
Entrevista	EN	
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
Análisis Situacional Interno	AI	
Análisis Situacional Externo	AE	
FASE II: EJECUCIÓN		
Ambiente de Control	AMC	
Establecimiento de Objetivos	EO	
Identificación de Eventos	IE	
Evaluación de Riesgos	ER	
Respuesta al Riesgo	RR	
Actividades de Control	ACC	
Información y Comunicación	IC	
Supervisión y Monitoreo	SM	
Matriz de Ponderación al Sistema de Control Interno	MPS	
Indicadores de Gestión	IG	
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
Notificación de Lectura del Informe	NL	
Informe Final	IF	
Realizado por: JELU		Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE		Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
PA
1/2**

**FASE 1
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

OBJETIVO GENERAL:

Notificar formalmente a la máxima autoridad de la empresa de EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, cantón Morona, provincia de Morona Santiago, el inicio de la auditoría de gestión y conocer sus principales actividades, operaciones, metas y objetivos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Obtener un conocimiento global del entorno en el que la empresa desarrolla sus actividades.
- ✓ Recopilar toda la información requerida para la elaboración de la planificación del trabajo de auditoría.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Entregué contrato de auditoría	CA	JELU	03/06/2019
2	Recibí carta de aceptación de servicios	AS	JELU	04/06/2019
3	Solicité información necesaria	RI	JELU	05/06/2019
4	Recibí orden de trabajo	OT	JELU	06/06/2019
5	Realicé carta de presentación	CP	JELU	09/06/2019
6	Elaboré carta de compromiso	CC	JELU	09/06/2019
7	Ejecuté el Memorándum de planificación	MP	JELU	10/06/2019
8	Asistí la Visita Preliminar	VP	JELU	10/06/2019
9	Efectué la entrevista a la gerencia de la empresa	EN	JELU	11/06/2019

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019




**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
PA
2/2**

N°	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Analicé la situación interna de la entidad	AI	JELU	12/06/2019
2	Elaboré la Matriz de Perfil Estratégico Interno	PE/I	JELU	12/06/2019
3	Evalué Matriz de Medios Interno	MM/I	JELU	12/06/2019
4	Analicé la situación externa de la entidad	AE	JELU	12/06/2019
5	Elaboré la Matriz de Perfil Estratégico Interno	PE/E	JELU	12/06/2019
6	Evalué Matriz de Medios Interno	MM/E	JELU	12/06/2019

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

	ENTREVISTA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	AC E 1/1
<p>Entrevistado: Imelda Leticia Gutiérrez Cargo: Gerente Día de la entrevista: 11/06/2019 Hora de la entrevista: 09h00 Lugar de la entrevista: Instalaciones de la entidad Objetivo: Determinar las áreas críticas para el desarrollo de la auditoria mediante un dialogo establecido con la gerencia.</p> <p>1. ¿Cuál es el principal objetivo que persigue la entidad? Principalmente buscamos brindar servicios personalizados, cumpliendo las exigencias de alta calidad a nuestros clientes cubriendo una amplia cobertura.</p> <p>2. ¿Los trabajadores de la entidad conocen cuáles son sus competencias en relación a sus cargos? Cumplen con sus actividades, pero no tienen conocimiento específicamente de cuales son porque no existe un manual de funciones definido.</p> <p>3. ¿Se han definido objetivos, metas y estrategias? Si se han definido, pero no se evalúa su cumplimiento, muchos de los objetivos y metas planteadas no se concluyen.</p> <p>4. ¿Se ha realizado un análisis situacional? No, no se han definido fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.</p> <p>5. ¿La empresa elabora indicadores de gestión para medir su desempeño? No se elaboran indicadores de gestión.</p> <p>6. ¿Se han socializado con el personal las normas básicas de seguridad industrial e higiene personal para la prevención de accidentes? El personal no tiene conocimiento de las normas de seguridad.</p>		
Realizado por: JELU		Fecha: 11/06/2019
Revisado por: JAE		Fecha: 09/07/2019



**CARTA DE ACEPTACIÓN DE SERVICIOS
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AS
1/1**

Macas, 04 de junio de 2019

Señor
Julio Enrique López U
Auditor Junior

Presente. -

Reciba un cordial y atento saludo de quienes formamos parte de la Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”.

El motivo de la presente es aceptar su oferta sobre la prestación de servicios correspondiente a “Auditoría de Gestión a la Empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, periodo 2018.”, para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la empresa.

Consideramos que su instrucción en este campo permitirá hacer un trabajo competente, que sin duda es de gran interés para nuestros integrantes ya que nos permitirán resolver varias falencias trascendentes, mediante recomendaciones constructivas.

De antemano agradecemos su favorable acogida.

Atentamente,
Imelda Leticia Gutiérrez

Imelda Leticia Gutiérrez
GERENTE DE LA EMPRESA

Realizado por: JELU	Fecha: 04/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**CARTA DE PRESENTACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
CP
1/1**

Macas, 09 de junio de 2019

Señora
Imelda Leticia Gutiérrez
GERENTE DE LA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
Presente. -

De mi consideración:

Me dirijo a usted para confirmar el inicio de la Auditoría de Gestión a la EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2018, que como es de su conocimiento el auditor junior Julio López U., es el encargado de ejecutarlo.

La presente Auditoría de Gestión se realizará bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las cuales exigen una conducta integra por parte del equipo de auditoría y garantizan que el resultado final, es decir el informe, exprese una opinión relevante para la empresa, de igual manera se ejecutará de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Los resultados se expresarán en el informe final mediante conclusiones y recomendaciones dirigidas a las personas involucradas y que deberán ser aplicadas inmediatamente para asegurar un mejor desempeño y evitar la persistencia de errores de carácter significativo.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Julio Enrique López Urresta

Sr. Julio Enrique López U
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: JELU	Fecha: 09/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
RI
1/1**

Macas, 05 de junio de 2019

Señora
Imelda Leticia Gutiérrez
GERENTE DE LA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
Presente. -

De mi consideración:

Junto con un cordial saludo me dirijo a usted en respuesta a la aceptación de nuestro servicio referente a “Auditoría de Gestión a la Empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, cantón Morona, provincia de Morona Santiago, periodo 2018”, motivo por el cual solicito muy respetuosamente, proveernos de información requerida por parte del equipo de auditoría.


Por la favorable atención le agradezco.

Atentamente,

Julio Enrique López Urresta

Sr. Julio Enrique López U
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: JELU	Fecha: 05/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

	ORDEN DE TRABAJO EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	AC OT 1/1
Oficio N° 002 JAE		
<p>Sección: AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Asunto: ORDEN DE TRABAJO N° 001-AGSI</p> <p>Fecha: Riobamba, 06 de junio de 2019</p> <p>Señor Julio Enrique López U Auditor Junior Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad al acuerdo llegado entre la representante legal de la Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” y el auditor junior”, dispongo a ustedes la realización de la Auditoría de Gestión a la Empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, a fin de cumplir con el siguiente objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, cantón Morona, provincia de Morona Santiago, periodo 2018, para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la entidad. <p>El tiempo estimado para la ejecución del trabajo es de 90 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe, el Ing. Luis Merino, actuará en calidad de Supervisor y el Ing. Jorge Arias Esparza en calidad de Jefe de Equipo.</p> <p>Atentamente, Luis Merino</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>Ing. Luis Merino Supervisor</p>		
Realizado por: JELU		Fecha: 06/06/2019
Revisado por: JAE		Fecha: 09/07/2019



**CARTA DE PRESENTACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
CP
1/1**

Macas, 09 de junio de 2019

Señora
Imelda Leticia Gutiérrez
GERENTE DE LA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
Presente. -

De mi consideración:

Me dirijo a usted para confirmar el inicio de la Auditoría de Gestión a la EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2018, que como es de su conocimiento el auditor junior Julio López U., es el encargado de ejecutarlo.

La presente Auditoría de Gestión se realizará bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las cuales exigen una conducta integra por parte del equipo de auditoría y garantizan que el resultado final, es decir el informe, exprese una opinión relevante para la empresa, de igual manera se ejecutará de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Los resultados se expresarán en el informe final mediante conclusiones y recomendaciones dirigidas a las personas involucradas y que deberán ser aplicadas inmediatamente para asegurar un mejor desempeño y evitar la persistencia de errores de carácter significativo.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Julio Enrique López Urresta

Sr. Julio Enrique López U
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: JELU	Fecha: 09/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**CARTA DE COMPROMISO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
CC
1/1**

Macas, 09 de junio de 2019

Señora
Imelda Leticia Gutiérrez
GERENTE DE LA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
Presente. -

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, la finalidad de esta carta es comunicar nuestro compromiso como equipo de auditoría, para ejecutar la evaluación del control interno con el propósito de determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades de la empresa.

La Auditoría de Gestión se efectuará conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, ésta será previamente planificada, para su posterior ejecución y comunicación de resultados; para la elaboración del presente trabajo de Auditoría se espera la total colaboración de los servidores que forman parte del área auditada, con el fin de obtener una certeza razonable sobre:

- ✓ Evaluar el nivel de confianza de las actividades que desarrolla la empresa, así como su desempeño mediante indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía.


Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Julio Enrique López Urresta

Sr. Julio Enrique López U
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: JELU	Fecha: 09/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

	CONTRATO DE AUDITORÍA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	AC CA 1/2
<p>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>I CONTRATANTES</p> <p>El presente contrato es celebrado por la EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”; representada legalmente por la Sra. Imelda Leticia Gutiérrez, Gerente de la empresa y por otra parte el Sr. Julio Enrique López Urresta, Auditor.</p> <p>II OBJETO DEL CONTRATO</p> <p>El objeto del contrato es establecer los términos y condiciones sobre los cuales la firma de auditoría prestará sus servicios, para la elaboración de la auditoría de gestión que se enfocará a determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la empresa.</p> <p>III DURACIÓN</p> <p>El auditor proporcionará al cliente el cronograma de actividades en el tiempo que ambas partes convengan. El presente contrato comenzará a regir desde el 1 de junio de 2019 hasta su fecha de entrega que de acuerdo a lo acordado es el 31 de agosto de 2019.</p> <p>IV CONFIDENCIALIDAD</p> <p>Absolutamente todos los datos, documentos, cifras e información perteneciente a la empresa que no sean de carácter público para terceras personas, serán considerados como confidenciales y deberán mantenerse bajo estricta reserva por todo el equipo de auditoría.</p> <p>V RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR</p> <p>El auditor actuará bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y es responsable de mantener una posición independiente ante cualquier circunstancia, ya que su opinión será imparcial y no podrá influenciarse por nadie.</p>		
Realizado por: JELU		Fecha: 03/06/2019
Revisado por: JAE		Fecha: 09/07/2019



**CONTRATO DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
CA
2/2**

Notificar por escrito sobre las circunstancias que impliquen la entrega tardía o temprana del trabajo acordado en el contrato, así como los hechos que justifiquen el impedimento de su cumplimiento.

Además, deberá elaborar un informe final con todas las observaciones detectadas incluyendo sus recomendaciones con el propósito de que ayuden a la máxima autoridad a tomar decisiones adecuadas.

La firma de auditoria no se responsabiliza por perjuicios originados por malas interpretaciones o incumplimiento intencional por parte de las personas involucradas en el proceso de ejecución de la auditoría de gestión.

**VI
COOPERACIÓN**

La empresa se compromete a colaborar entregando la información real y oportuna solicitada en la visita preliminar ya que esta es vital para la ejecución y emisión de mejores resultados de la auditoría de gestión.

Macas, 31 de mayo de 2019.

Imelda Leticia Gutiérrez

Imelda Leticia Gutiérrez
GERENTE DE LA EMPRESA

Julio Enrique López Urresta

Julio Enrique López U.
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: JELU	Fecha: 03/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
MP
1/4**



Para: Imelda Leticia Gutiérrez
GERENTE DE LA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”

De: Sr. Julio López – Auditor Junior
Ing. Jorge Arias – Jefe de Equipo

Asunto: Auditoría de Gestión a la Empresa de EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, cantón Morona, provincia de Morona Santiago, periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018

Fecha: 10 de junio de 2019

Motivo de la auditoría

La Auditoría de Gestión a la EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 002-JAE de 06 de junio de 2019.

Objetivos de la auditoría

Objetivo General

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, cantón Morona, provincia de Morona Santiago, periodo 2018, para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la entidad.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el nivel de confianza del sistema de control interno a través de los componentes del COSO II.
- ✓ Evaluar el nivel de desempeño de las actividades que desarrolla la empresa mediante indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía.
- ✓ Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la administración.

Realizado por: JELU	Fecha: 10/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
MP
2/4**

Alcance de la auditoría de gestión

Auditoría de Gestión a la Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Metodología a utilizar

- ✓ Aplicación de cuestionarios de control interno.
- ✓ Elaboración de pruebas tanto sustantivas como de cumplimiento.
- ✓ Identificación y documentación de procedimientos, funciones y actividades.
- ✓ Entrevistas.

Información general

La Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” con fecha de creación el 05 de julio de 2010, con personería jurídica de derecho privado con fines de lucro, con objetivos financieros y que goza de autonomía administrativa, operativa y económica, se encuentra ubicada en la cabecera central de la ciudad Macas, entre las operaciones que se desarrollan en la empresa podemos destacar la venta, servicio, reparación y mantenimiento de motos. Inicia sus actividades con un capital inicial de \$10.000.00 dólares, para ese entonces funcionaba en un pequeño local ubicado en las calles Av. 29 de mayo y Juan de la Cruz, sector las tres esquinas, con el pasar de los años expandió sus servicios ampliando las instalaciones y talleres, en la actualidad cuenta con una sucursal adicional Km 5 ½ vía al Puyo.

Objetivos de la entidad

OBJETIVO GENERAL

Posicionarse como empresa líder en la distribución y venta de motocicletas, repuestos y servicio técnico a nivel local y nacional, creando redes de alianzas estratégicas que nos permitan cumplir con nuestra misión y visión

Realizado por: JELU	Fecha: 10/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
MP
3/4**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer un servicio integrado de calidad en la distribución y venta de motos, repuestos para motos y accesorios para motos a nivel local y nacional.
- Cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes a través de un servicio excelente, con la finalidad de crear fidelidad entre ellos.
- Capacitar a nuestro personal en forma continua, con el objetivo de fomentar la cultura de servicio de calidad y excelencia.
- Ser una organización que logre resolver problemas y aprovechar oportunidades mediante el cumplimiento de nuestro sistema de valores y aprendizaje continuo.
- Realizar acuerdos y alianzas estratégicas con empresas de misión, visión y valores en sintonía con los nuestros para poder juntos lograr nuestra misión y valores.

Requerimiento de la Auditoría

BASE LEGAL DE CARÁCTER GENERAL

1. Constitución de la República del Ecuador
2. Código de Trabajo
3. Normas de Control Interno

REGLAMENTACION INTERNA

1. Estatuto.
2. Estructura.
3. Reglamentos.

Fechas de intervención

Inicio del trabajo de Campo	13/06/2019
Finalización del trabajo de campo	27/06/2019
Elaboración de borrador del informe	01/07/2019
Emisión del Informe	05/07/2019

Realizado por: JELU	Fecha: 10/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
MP
4/4**

Días Presupuestados

60 días laborables

Recursos necesarios para la auditoría de gestión

Recursos humanos

Nº	Cargo	Nombre	Días
1	Auditor Junior	Julio López	60
2	Supervisor	Ing. Luis Merino	15
3	Jefe de equipo	Ing. Jorge Arias Esparza	25

Recursos materiales

Cant.	Descripción	C. Unit.	Total
2	Portaminas	1,30	2,60
1	Borrador	0,25	0,25
1	Flash memory	8,00	8,00
1	Resma de papel	4,50	4,50
2	Lápiz bicolor	0,80	1,60
2	Esfero	0,50	0,50

Total, de Recurso Material \$ 17,45

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MAYO			JUNIO				JULIO			
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	X	X									
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			X								
EJECUCIÓN				X	X	X	X	X	X		
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS										X	
SEGUIMIENTO											X

Realizado por: JELU	Fecha: 10/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**VISITA PRELIMINAR
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
VP
1/1**

El día 10 de junio se realizó una visita previa a las instalaciones de la empresa de “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, ubicado en la Av. 29 de mayo y Juan de la Cruz, donde brindan sus servicios y atienden a sus clientes.

La apertura total de la Gerente y los integrantes de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” fue fundamental para la ejecución del trabajo de auditoría, una vez recibida toda la información solicitada. Debido a que no se han realizado auditorías de gestión anteriormente es de gran interés para la administración conocer los hallazgos encontrados que permitan desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia.

La visita fue conducida por la Señora Imelda Leticia Gutiérrez, Gerente de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, donde trabajadores que laboran en el departamento administrativo de la empresa, han identificado que en los últimos meses se han reiterado varios problemas que aquejan su desempeño óptimo, entre los cuales se destacan:

1. Incumplimiento de contratos en los tiempos establecidos generando costos adicionales.
2. No existe un manual de funciones que delimite las responsabilidades de cada trabajador, ni los perfiles ocupacionales.
3. Existen problemas de seguridad industrial, se han presenciado varios accidentes debido a que no cumplen con las normas de seguridad y salud ocupacional.
4. No están claramente definidos objetivos estratégicos a corto mediano y largo plazo, debido a que no existe un diagnóstico situacional, la administración es empírica (a nivel gerencial).

Realizado por: JELU	Fecha: 10/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



RESEÑA HISTÓRICA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

AP
RH
1/1

RESEÑA HISTÓRICA:

La Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” con fecha de creación el 05 de julio de 2010, con personería jurídica de derecho privado con fines de lucro, con objetivos financieros y que goza de autonomía administrativa, operativa y económica, la misma que se encuentra ubicada en la cabecera central de la ciudad Macas, entre las operaciones que se desarrollan en la empresa podemos destacar la venta, servicio, reparación y mantenimiento de motos, la misma que planifica, fomenta, controla, desarrolla y supervisa las actividades de sus empleados en la provincia de Morona Santiago.

En ese mismo año inicia sus actividades con un capital inicial de \$10.000.00 dólares, para ese entonces funcionaba en un pequeño local ubicado en las calles Av. 29 de mayo y Juan de la Cruz, sector las tres esquinas, con el pasar de los años expandió sus servicios ampliando las instalaciones y talleres, en la actualidad cuenta con una sucursal adicional Km 5 ½ vía al Puyo.

La propietaria ha llevado cabo la administración de este negocio durante nueve años, el volumen de producción crece considerablemente en las áreas de los servicios ofertados en la línea de motocicletas; permitiendo la incorporación de más colaboradores en el área de técnicos y mecánicos, con el fin de poder atender efectivamente a las necesidades del negocio

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AP
MV
1/1**

MISIÓN:

“Nuestra razón de ser es satisfacer las necesidades, en la ciudad de Macas, con la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de motocicletas, suministro de repuestos y accesorios en diferentes marcas. Permanecer en el mercado con el compromiso de mejoramiento continuo, reflejado en la competitividad, productividad de la organización y fidelidad de nuestros clientes, contando con un excelente Talento Humano capacitado para la prestación de servicios”.

VISIÓN:

Apoyados en un compromiso dinámico con nuestros clientes, empleados, proveedores, seremos una organización altamente competitiva líderes en la prestación de un servicio integral de motocicletas y ventas de los mejores repuestos.

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AP
O
1/1**

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Posicionarse como empresa líder en la distribución y venta de motocicletas, repuestos y servicio técnico a nivel local y nacional, creando redes de alianzas estratégicas que nos permitan cumplir con nuestra misión y visión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Ofrecer un servicio integrado de calidad en la distribución y venta de motos, repuestos para motos y accesorios para motos a nivel local y nacional.
- Cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes a través de un servicio excelente, con la finalidad de crear fidelidad entre ellos.
- Capacitar a nuestro personal en forma continua, con el objetivo de fomentar la cultura de servicio de calidad y excelencia.
- Ser una organización que logre resolver problemas y aprovechar oportunidades mediante el cumplimiento de nuestro sistema de valores y aprendizaje continuo.
- Realizar acuerdos y alianzas estratégicas con empresas de misión, visión y valores en sintonía con los nuestros para poder juntos lograr nuestra misión y valor

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AP
MP
1/1**

METAS:

- Incrementar nuestro portafolio de servicios en un 30% cada año.
- Incrementar nuestra participación en el mercado en un 20% cada año.
- Abrir sucursales en los distintos puntos de la provincia, donde se centran los principales clientes y un nuevo segmento de mercado.

POLÍTICAS:

- ✓ Prestar un servicio de Calidad.
- ✓ Atender con eficiencia y exactitud a nuestros clientes.
- ✓ Trabajar siempre guiados por principios y valores éticos.
- ✓ Brindar servicios personalizados en el lugar donde se encuentre nuestro cliente.
- ✓ Comprender la naturaleza de los problemas que arraigan a nuestros clientes.
- ✓ Desarrollar las actividades empresariales, servicio y administrativas con eficacia y eficiencia.
- ✓ Brindar un trato adecuado y personalizado a todos los clientes, considerando que la razón de ser de la empresa.
- ✓ Todos los integrantes de la empresa, deberán conocer los productos con el fin de brindar asesoría y ofrecerlos al público.
- ✓ Los puestos de trabajo del área de técnicos y mecánicos son de carácter poli funcional; ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.
- ✓ Se deben respetar y cumplir los horarios de trabajo establecidos.
- ✓ Los permisos o inasistencias se deben tratar directamente con el gerente.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a todos los procesos de la empresa.
- ✓ Los colaboradores deberán usar la seguridad necesaria para desempeñar su trabajo.

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AP
PV
1/1**

PRINCIPIOS:

- Eficiencia, precisión, agilidad en la prestación de nuestro servicio y la entrega de los servicios y productos en forma oportuna.
- Trabajo en equipo con profesionalismo y calidad.
- Respeto a nuestros clientes y colaboradores.
- Ética profesional en la realización de la actividad económica, para nuestros clientes internos, externos y competidores.
- Innovación y creatividad, para lograr ser más competitivos.

VALORES:

- Ética: Honestidad, credibilidad, verdad y lealtad
- Excelencia: Calidad, eficiencia y productividad
- Servicio al cliente: Atención, amabilidad y agilidad
- Responsabilidad: Puntualidad, disciplina, trabajo tenaz y equidad.
- Desarrollo creativo: Solución de problemas, aprendizaje y cooperación

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AP
S
1/1**

SERVICIOS:

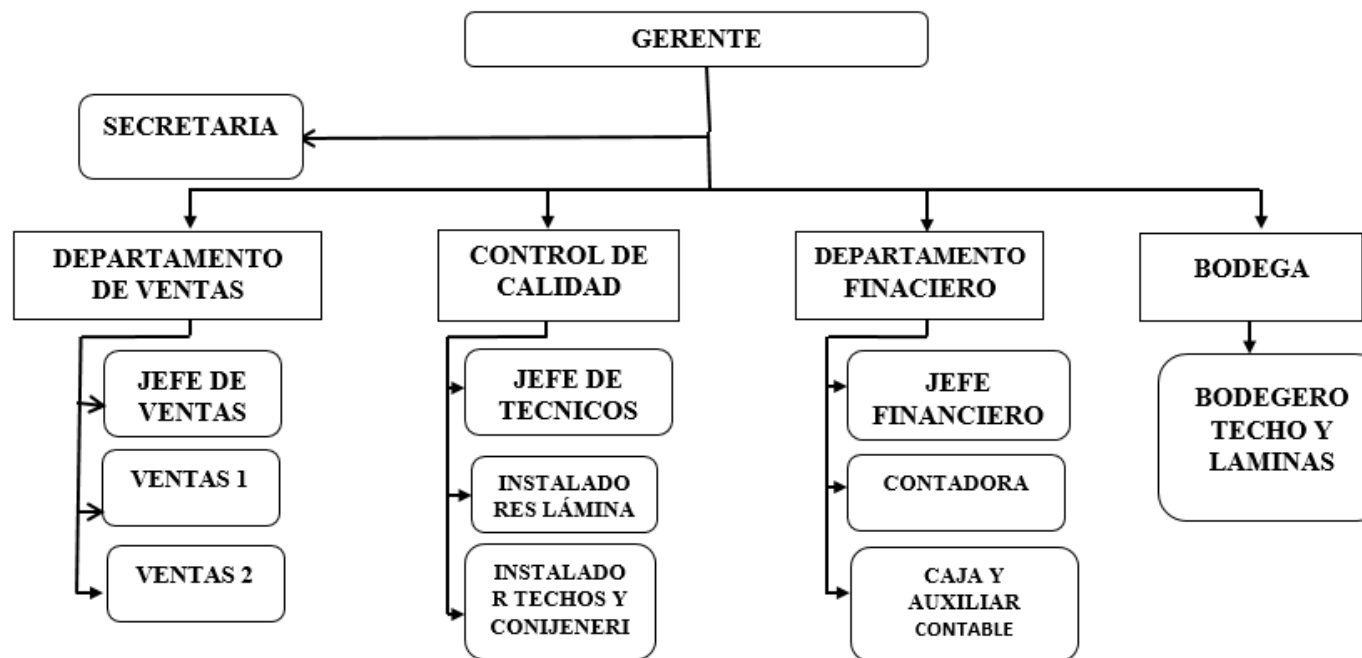
- Cambio de Aceite.
- Plancha y pintura de motos.
- Preparación de suspensiones.
- Reparación módulos ABS.
- Cambio de neumáticos.
- Revisión pre-ITV.
- Cambio pastillas frenos y discos.
- Reparación de motores.
- Revisión de: inyección, caja de cambios, dirección, electricidad.

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA "EL MUNDO DE LA MOTO BIKE"
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

AP
EO
1/1



Realizado por: JELU

Fecha: 02/07/2019

Revisado por: JAE

Fecha: 09/07/2019



ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

AP
LB
1/1

BASE LEGAL:

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Código Orgánico Administrativo
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.
- ✓ Código de Trabajo.
- ✓ Normas Ecuatorianas de Contabilidad.

LOGOTIPO:



Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

P.P.05
1/4

CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA MISIÓN

OBJETIVO: Conocer si la misión de la institución contribuye a que el personal tenga claramente definida la orientación que deben seguir.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿La empresa cuenta con un concepto de la misión?	20		
2	¿Cree usted que la misión está enfocada al negocio?	18	2	
3	¿La misión ha sido socializada al personal?	13	7	
4	¿Los empleados aportan al cumplimiento de la misión?	15	5	
5	¿La visión está visible entre el personal de la empresa?	0	20	
6	¿Se ha evaluado el cumplimiento de la misión?	9	11	
	TOTAL	75	45	

Formula

$$\frac{CT}{PT}$$

$$\frac{75}{120} \times 100 = 62.50\%$$

100% – Nivel de confianza

$$100\% - 62.50\% = 37.50\%$$

Resultado de la Misión

Calificación Total	75
Ponderación Total	120
Nivel De Confianza	62.50%
Nivel De Riesgo	37.50%

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

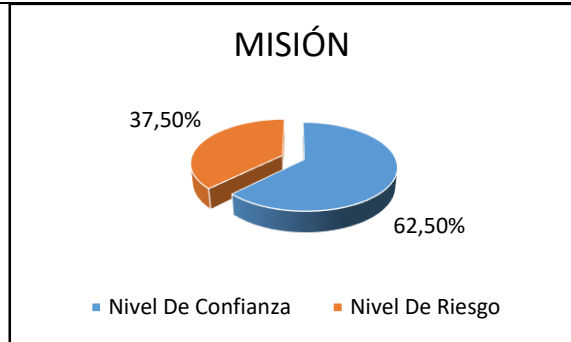


Gráfico 2-4: Resultado y Análisis de la Misión
Fuente: Resultado de la Misión
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta(2019)

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA MISIÓN

Mediante la entrevista que hemos aplicado al personal de la empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE se procedió a elaborar un cuestionario que permitió analizar aspectos importantes de la Misión, y en base a las respuestas afirmativas obtenidas, hemos determinado que el nivel de confianza se encuentra enmarcado en un 60.50%, acentuado que la misma que se presenta en un lenguaje claro, en términos que expresan su razón de ser y el que hacer esencial de empresa.

Debemos considerar que el desconocimiento de misión representa un 37.50% de riesgo de la empresa y esto se debe a que la misión no es difundida de una manera correcta a todos los empleados y a que la acción cotidiana de todo el personal no está dirigida al logro de la misión; por lo tanto, podemos concluir que la misión debe ser difundida a todas las áreas de la empresa incluyendo a las sucursales y que se encuentre en un lugar visible en la empresa. Los trabajadores tienen que tener presente y estar apasionados por el papel que desempeñan dentro de la empresa y así hacer que la misión sea una realidad

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA "EL MUNDO DE LA MOTO BIKE"
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

P.P.05
3/4

CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA VISIÓN

OBJETIVO: Conocer si la visión que tiene la empresa define claramente lo que quiere lograr en un futuro.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa cuenta con una visión?	20		
2	¿Cree usted que la visión está enfocada al negocio?	18	2	
3	¿La visión ha sido socializada al personal?	17	3	
4	¿Los empleados aportan al cumplimiento de la visión?	17	3	
5	¿Se ha evaluado el cumplimiento de la visión?	5	15	
	TOTAL	77	23	

Fórmula

CT

PT

$$\frac{77}{100} \times 100\% = 77.77\%$$

100% – Nivel de confianza

$$100\% - 77.77\% = 22.23\%$$

Resultados de la Visión

Calificación Total	77
Ponderación Total	100
Nivel De Confianza	77.77%
Nivel De Riesgo	22.23%

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

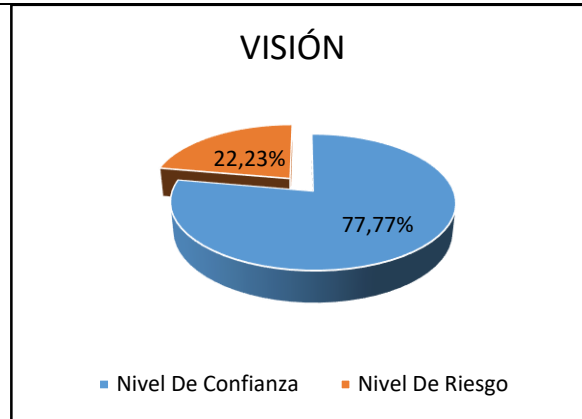


Gráfico 3-4: Resultado y Análisis de la Visión

Fuente: Resultado de la Visión

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta(2019)

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA VISIÓN

Después de la entrevista aplicada al personal de la empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE se procedió al análisis de la visión, se determinó que su contenido ha sido planteado en términos claros, destacándola importancia de la práctica masiva de la actividad física al personal de la empresa, constituyendo esto un porcentaje de confianza de 77.77%.

Debemos recalcar que pese a que la visión asido expresada en términos claros, el desconocimiento de la misma constituye un 22.23% de riesgo y consideramos adecuado que la visión debe ser colocado y comunicado permanente mente, no importa si los empleados se encuentren con varios años en la empresa, pues esto no garantiza que realmente conocen y ponen en práctica lo que la visión pretende alcanzar.

Todos los empleados nuevos y antiguos deben tener una constante comunicación que sensibilice la importancia de la cultura organizacional de esa manera la constante interrelación ayudara no solamente a conocerla si no ejecutar.

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AI
1/1**

ANÁLISIS INTERNO

Alcance: Debilidades y Fortalezas.

Debilidades: Comprende las habilidades que no posee la empresa o aquellos factores internos que pueden influir negativamente en el cumplimiento de objetivos empresariales.

Fortalezas: Comprende todas las capacidades que posee y pueden privilegiar a la empresa frente a la competencia.

AMBIENTE INTERNO

Fortalezas

- ✓ **Personal técnico con experiencia.**
- ✓ **Productos y servicios de alta calidad.**
- ✓ **Voluntad del personal.**
- ✓ **Diversidad de productos y servicios brindados.**
- ✓ **Relación de confianza y cercanía con el cliente.**
- ✓ **Espacio físico y capacidad instalada adecuada para el desarrollo de actividades.**

Debilidades

- ✓ **Habilidades gerenciales deficientes.**
- ✓ **Falta de capacitación continua al personal.**
- ✓ **Deficiente promoción y publicidad.**
- ✓ **Utilización de tiempo excesivo en la ejecución de los servicios ofertados.**
- ✓ **Incumplimiento en los tiempos acordados en los contratos.**
- ✓ **Objetivos no definidos claramente.**
- ✓ **No se realizan sondeos de satisfacción al cliente.**

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
PE/I
1/2**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
F1	Personal técnico con experiencia.					●
F2	Productos y servicios de alta calidad.					●
F3	Voluntad del personal.				●	
F4	Diversidad de productos y servicios brindados.				●	
F5	Relación de confianza y cercanía con el cliente.					●
F6	Espacio físico y capacidad instalada adecuada para el desarrollo de actividades.				●	

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
PE/I
2/2**

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
D1	Habilidades gerenciales deficientes.	●				
D2	Falta de capacitación continua al personal.	●				
D3	Deficiente promoción y publicidad.		●			
D4	Utilización de tiempo excesivo en la ejecución de los servicios ofertados.	●				
D5	Incumplimiento en los tiempos acordados en los contratos.	●				
D6	Objetivos no definidos claramente.		●			
D7	No se realizan sondeos de satisfacción al cliente.		●			
ΣTOTAL		4	3	0	3	3
PORCENTAJE		30,77%	23,08%	0%	23,07%	23,08%

Σ Sumatoria

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MATRIZ DE MEDIOS INTERNO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
MM/I
1/2**

MATRIZ DE MEDIOS INTERNO

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Personal técnico con experiencia.	0.1	5	0.5
2	Productos y servicios de alta calidad.	0.09	5	0.45
3	Voluntad del personal.	0.06	4	0.24
4	Diversidad de productos y servicios brindados.	0.07	4	0.28
5	Relación de confianza y cercanía con el cliente.	0.08	5	0.4
6	Espacio físico y capacidad instalada adecuada para el desarrollo de actividades.	0.08	4	0.32
				2,19
DEBILIDADES				
1	Habilidades gerenciales deficientes.	0.1	1	0.1
2	Falta de capacitación continua al personal.	0.09	1	0.09
3	Deficiente promoción y publicidad.	0.06	2	0.12
4	Utilización de tiempo excesivo en la ejecución de los servicios ofertados.	0.08	1	0.08
5	Incumplimiento en los tiempos acordados en los contratos.	0.07	1	0.07
6	Objetivos no definidos claramente.	0.06	2	0.12
7	No se realizan sondeos de satisfacción al cliente.	0.06	2	0.12
				0,70
Σ TOTAL		1	37	2.89

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MATRIZ DE MEDIOS INTERNO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
MM/I
2/2**

ANÁLISIS:

Mediante la evaluación a los factores internos de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, se obtuvo un resultado de 2,89 el cual se encuentra por encima de la media definida (2,5), donde se puede observar que la empresa se desenvuelve en un ambiente interno favorable, ya que al comparar el resultado de 2,19 de las fortalezas contra 0,70 de las debilidades, se concluye que posee capacidades significativas que aportan positivamente a su desarrollo, las cuales deben ser aprovechadas para mitigar cualquier eventualidad desfavorable que impida el cumplimiento de objetivos empresariales.

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ANÁLISIS SITUACIONAL EXTERNO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AE
1/1**

ANÁLISIS EXTERNO

Alcance: Oportunidades y Amenazas.

Oportunidades: Comprende factores externos favorables que pueden ser explotados para construir ventajas competitivas.

Amenazas: Comprende aquellas situaciones que pueden atentar contra la supervivencia de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” y se constituyen como una obstrucción para el cumplimiento de metas.

AMBIENTE EXTERNO

Oportunidades

- ✓ **Mercado mal atendido.**
- ✓ **Necesidad de nuestros productos y servicios.**
- ✓ **Posibilidad de extenderse a nivel provincial.**
- ✓ **Insumos de producción nacional.**
- ✓ **Participación en procesos de contratación del portal de compras públicas.**
- ✓ **Apoyo del gobierno en el desarrollo del sector.**

Amenazas

- ✓ **Tecnología competitiva.**
- ✓ **Inestabilidad política.**
- ✓ **Alta variación de precios en insumos y materiales.**
- ✓ **Procesos de subasta inversa que van hacia la baja.**
- ✓ **Inflexibilidad en las normativas de seguridad.**
- ✓ **Alto índice de inseguridad en el sector.**

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
PE/E
1/2**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZAS		NORMAL	OPORTUNIDADES	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
O1	Mercado mal atendido.				●	
O2	Necesidad de nuestros productos y servicios.					●
O3	Posibilidad de extenderse a nivel provincial.				●	
O4	Insumos de producción nacional.					●
O5	Participación en procesos de contratación del portal de compras públicas.					●
O6	Apoyo del gobierno en el desarrollo del sector.				●	

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
PE/E
2/2**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZAS		NORMAL	OPORTUNIDADES	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
A1	Tecnología competitiva.	●				
A2	Inestabilidad política.		●			
A3	Alta variación de precios en insumos y materiales.	●				
A4	Procesos de subasta inversa que van hacia la baja.	●				
A5	Inflexibilidad en las normativas de seguridad.		●			
A6	Alto índice de inseguridad en el sector.		●			
ΣTOTAL		3	3	0	3	3
PORCENTAJE		25%	25%	0%	25%	25%

Σ Sumatoria

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MATRIZ DE MEDIOS EXTERNO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
MM/E
1/2**

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNO

Nº	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	Mercado mal atendido.	0.12	4	0.48
2	Necesidad de nuestros productos y servicios.	0.09	5	0.45
3	Posibilidad de extenderse a nivel provincial.	0.06	4	0.24
4	Insumos de producción nacional	0.1	5	0.5
5	Participación en procesos de contratación del portal de compras públicas.	0.08	5	0.4
6	Apoyo del gobierno en el desarrollo del sector.	0.07	4	0.28
				2,35
AMENAZAS				
1	Tecnología competitiva.	0.1	1	0.1
2	Inestabilidad política.	0.06	2	0.12
3	Alta variación de precios en insumos y materiales.	0.1	1	0.1
4	Procesos de subasta inversa que van hacia la baja.	0.09	1	0.09
5	Inflexibilidad en las normativas de seguridad.	0.07	2	0.14
6	Alto índice de inseguridad en el sector.	0.06	2	0.12
				0,67
Σ TOTAL		1	36	3.02

Σ Sumatoria

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MATRIZ DE MEDIOS EXTERNO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**


**AC
MM/E
2/2**

ANÁLISIS:

Mediante la evaluación a los factores externos de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, se obtuvo un resultado de 3,02 el cual se encuentra por encima de la media definida (2,5), es decir que el ambiente externo es propicio para el desenvolvimiento de la empresa, ya que al comparar el resultado de 2,35 de las oportunidades contra 0,67 de las amenazas, por lo que se recomienda aprovechar las oportunidades para combatir las amenazas que pudieran interferir con el desenvolvimiento habitual de la empresa.

Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

4.2.2 Fase II: Planificación Específica

ARCHIVO CORRIENTE EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	AC 1/1
<p>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</p> 	
Realizado por: JELU	Fecha: 12/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
PA
1/1**

**FASE 2
EJECUCIÓN**

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar cuestionarios para el personal con la finalidad de evaluar el nivel de riesgo y confianza del sistema de control interno y medir el desempeño de las actividades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Elaborar cuestionarios mediante componentes del COSO II.
- ✓ Aplicar indicadores de gestión para determinar la eficiencia de sus operaciones.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF – PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Evalué el componente Ambiente de Control	AMC	JELU	19/06/2019
2	Evalué el componente Establecimiento de Objetivos	EO	JELU	19/06/2019
3	Evalué el componente Identificación de Eventos	IE	JELU	19/06/2019
4	Evalué el componente Evaluación de Riesgos	ER	JELU	20/06/2019
5	Evalué el componente Respuesta al Riesgo	RR	JELU	20/06/2019
6	Evalué el componente Actividades de Control	ACC	JELU	23/06/2019
7	Evalué el componente Información y Comunicación	IC	JELU	25/06/2019
8	Evalué el componente Supervisión y Monitoreo	S	JELU	27/06/2019
9	Realicé la matriz de ponderación del sistema de control interno	MPS	JELU	28/06/2019
10	Aplicé indicadores de gestión	IG	JELU	28/06/2019

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AMC
1/13**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS				
1	¿El gerente promueve la aplicación de valores éticos como parte de su cultura empresarial?	X		
2	¿Existe un código de ética escrito y aprobado por el gerente?	X		
3	¿Se difunden al personal el código de ética establecido para contribuir al buen uso de los recursos?		X	No se difunde con el personal *HH1
4	¿Los valores éticos rigen la conducta del personal de la institución, orientando su integridad y compromiso hacia la consecución de los objetivos empresariales?	X		
5	¿Existe un ambiente de trabajo basado en respeto, confianza, tolerancia, etc.?	X		
6	¿Se establecen mecanismos que promuevan la incorporación de los valores éticos al personal?	X		
ΣTOTAL		5	1	

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AMC
2/13**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{5}{6} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 83,33%

RIESGO PONDERADO= 16,67%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	ME IO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Al aplicar el cuestionario sobre el subcomponente Integridad y Valores éticos, se obtuvo un nivel de confianza alto de 83,33% debido a que existe un clima ético vigoroso esencial para el bienestar de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, sin embargo, se demuestra un riesgo del 16,67% ya que al no ser socializado con el personal no se conserva un compromiso por comportarse de acuerdo a lo establecido en el código de ética aprobado por la máxima autoridad poniendo en riesgo los recursos de la empresa.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AMC
3/13**

HALLAZGO 1: AMC 1/13 ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

CONDICIÓN

El personal de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” desconoce el contenido de información primordial como código de ética, objetivos.

CRITERIO

Según el Código de Normas de Control Interno en su sección AMBIENTE DE CONTROL; 200-08 Adhesión a las políticas institucionales, menciona “Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo. Los niveles de dirección y jefatura se asegurarán de la adhesión a las políticas institucionales, mediante el establecimiento de controles y factores motivadores adecuados”.

CAUSA

No se han socializados las políticas institucionales.

La información no es socializada con el personal para el personal.

EFEECTO

El personal trabaja sin ninguna motivación que lo incentive a cumplir los objetivos definidos por la empresa.

La empresa puede perder oportunidades frente a la competencia ya que sus integrantes no poseen sentido de pertinencia.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AMC
4/13**

CONCLUSIÓN

El personal de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, desconoce el contenido de información primordial como código de ética, objetivos, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección AMBIENTE DE CONTROL; 200-08 Adhesión a las políticas institucionales, menciona “Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo. Los niveles de dirección y jefatura se asegurarán de la adhesión a las políticas institucionales, mediante el establecimiento de controles y factores motivadores adecuados”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda socializar las políticas institucionales con todo el personal y mantener tanto los valores como objetivos en un lugar visible con el objetivo de fomentar el compromiso del personal y garantizar su cumplimiento.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018DEL
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
AMC
5/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez
ÁREA: Administración
CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
1	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X		
2	¿La estructura organizativa ha sido elaborada de acuerdo al tamaño y naturaleza de las actividades que desarrolla?	X		
3	¿En el orgánico estructural está descrita la interrelación de las unidades con los productos y servicios que éstas generan permitiendo mejorar la calidad, productividad y competitividad del personal?	X		
4	¿Se difunde a nivel directivo cuáles son sus responsabilidades de control?	X		
5	¿El personal posee la experiencia y los conocimientos requeridos en función de sus cargos?	X		
6	¿Se ha elaborado un manual de funciones que determine las actividades y responsabilidades de cada trabajador?		X	No existe un manual de funciones *HH2
ΣTOTAL		5	1	

Σ Sumatoria
 * Hallazgo

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AMC
6/13**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{5}{6} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 83,33\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 16,67\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Mediante el cuestionario aplicado sobre el componente Estructura Organizativa se obtuvo un nivel de confianza del 83,33% ya se ha establecido la autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones de acuerdo al tamaño y naturaleza de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, sin embargo existe un riesgo de 16,67% debido a que no se ha elaborado como complemento un manual de funciones que describa los puestos de cada unidad ni la responsabilidad que conlleva cada cargo.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AMC
7/13**

HALLAZGO 2: AMC 5/13 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

CONDICIÓN

La empresa no ha elaborado un manual de funciones que permita al personal conocer claramente que funciones y responsabilidades debe cumplir.

CRITERIO

Según el Código de Normas de Control Interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-04 correspondiente a Estructura organizativa señala “Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores”.

CAUSA

El personal conoce empíricamente cuáles son sus funciones por lo que no se ha elaborado un manual escrito.

EFECTO

Problemas en la contratación de nuevo personal.

Los trabajadores no cumplen con los perfiles profesionales para desempeñar sus funciones.

Existe duplicidad de funciones ya que las mismas no han sido delimitadas.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AMC
8/13**

CONCLUSIÓN

La empresa no ha elaborado un manual de funciones que permita al personal conocer claramente que funciones y responsabilidades debe cumplir, faltando con el código de las normas de control interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-04 correspondiente a Estructura organizativa señala “Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda gestionar la elaboración de un manual de funciones que establezca detalladamente sus actividades, responsabilidades, aptitudes, experiencia y el perfil adecuado para cada cargo, con el propósito de que el personal realice sus actividades eficientemente.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

AC
AMC
9/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DEL TALENTO HUMANO				
1	¿Se planifican capacitaciones para apoyar al crecimiento profesional de personal?	X		
2	¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal?	X		
3	¿El desempeño del personal es evaluado al menos una vez al año?	X		
4	¿Los mecanismos para el reclutamiento del personal, son transparentes y se realizan de acuerdo a lo establecido legalmente?	X		
5	¿El personal de la empresa cumple con los perfiles requeridos para sus cargos?		X	El personal ha sido contratado en función a su experiencia *HH3
ΣTOTAL		4	1	

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{4}{5} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 80\%$$


$$\text{RIESGO PONDERADO} = 20\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Después de aplicar el cuestionario referente al subcomponente Políticas y Prácticas de Talento Humano se ha obtenido un nivel de confianza alto del 80% debido al compromiso de la empresa al mantener elevado el rendimiento con su activo más importante, es decir el talento humano, sin embargo, existe un riesgo bajo del 20% ya que el personal no cumple con los requisitos de competencia profesional para ocupar sus cargos.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

	AMBIENTE DE CONTROL EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	AC AMC 11/13
<p>HALLAZGO 3: AMC 9/13 COMPETENCIA PROFESIONAL</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>El personal ha sido contratado en base a la experiencia para la ejecución de actividades que desarrolla la empresa excluyendo el cumplimiento de perfiles profesionales.</p> <p>CRITERIO</p> <p>El Código de Normas de Control Interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-06 Competencia Profesional, menciona “Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes”.</p> <p>CAUSA</p> <p>Falta de un manual de funciones que especifique el perfil profesional necesario para ocupar un cargo.</p> <p>EFECTO</p> <p>El desenvolvimiento eficiente de las actividades podría verse afectado.</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>El personal ha sido contratado en base a la experiencia para la ejecución de actividades que desarrolla la empresa excluyendo el cumplimiento de perfiles profesionales, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-06 Competencia Profesional, menciona “Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes”.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al Gerente se le recomienda definir mediante un manual de funciones el perfil que deben cumplir los trabajadores de acuerdo a sus cargos para garantizar el desarrollo óptimo de las actividades y consecuentemente el cumplimiento de objetivos planeados.</p>		
Realizado por: JELU		Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE		Fecha: 09/07/2019



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
AMC
12/13**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

Σ Sumatoria

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
DELEGACIÓN DE AUTORIDAD				
1	¿La delegación de funciones conlleva una asignación de responsabilidad?	X		
2	¿El gerente se preocupa por el cumplimiento de procesos y actividades?	X		
3	¿Se delega a una autoridad en base a su desenvolvimiento?	X		
4	¿Existe reuniones periódicas con el fin de evaluar los resultados obtenidos?	X		
5	¿El personal que labora en la empresa es hábil y capaz para desempeñar las funciones adecuadamente?	X		
6	¿Se toma en cuenta la experiencia de trabajo de los empleados para delegar responsabilidades?	X		
	ΣTOTAL	6	0	

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{6}{6} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 0\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Al aplicar el cuestionario referente al subcomponente Delegación de Autoridad, se ha obtenido un nivel de confianza del 100% gracias a la responsabilidad de gerencia por asignación de la jerarquía necesaria, a fin de que el personal pueda emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
EO
1/3**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

SUBCOMPONENTE: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
1	¿Los objetivos establecidos por la empresa son entendidos por el personal?		X	El personal operativo desconoce los objetivos *HH1
2	¿Se elaboran los objetivos de tal manera que sean claros, medibles y alcanzables?	X		
3	¿El Gerente supervisa periódicamente el cumplimiento de objetivos?		X	No se supervisa el cumplimiento de objetivos *HH4
4	¿Los objetivos mantienen relación con los servicios que ofrece la empresa?	X		
5	¿La empresa ha elaborado una planificación estratégica que cuente con estrategias que ayuden al cumplimiento de objetivos?	X		
6	¿Existe un ambiente favorable que fomente el trabajo en equipo para lograr los objetivos?	X		
7	¿Los objetivos son replanteados según los cambios que ocurren en la empresa?	X		
8	¿La empresa cumple con las leyes y regulaciones establecidas en el país?	X		
ΣTOTAL		6	2	

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
EO
2/3**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{6}{8} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 75\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 25\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

A través de la aplicación de un cuestionario referente al componente de Establecimiento de Objetivos el cual busca determinar si su elaboración tiene relación con las actividades que realiza la empresa, se obtuvo como resultado un nivel de confianza medio de 75% ya que el trabajo en equipo ha sido indispensable para el cumplimiento de objetivos, sin embargo, existe un riesgo de 25% que debe ser tomado en cuenta con la intención de mejorar el desempeño de la empresa.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
EO
3/3**

HALLAZGO 4: EO 1/3 SUPERVISIÓN

CONDICIÓN

La empresa no verifica que objetivos se están dando cumplimiento.

CRITERIO

Según el Código de Normas de Control Interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL; 401-03 Supervisión menciona “La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución”.

CAUSA

Descuido en la supervisión de objetivos.

No se establecen responsables ni plazos para su cumplimiento.

EFECTO

El personal desconoce qué objetivos persigue.

CONCLUSIÓN

La empresa no verifica que objetivos se están dando cumplimiento, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL; 401-03 Supervisión menciona “La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda supervisar el cumplimiento de objetivos mediante el establecimiento de un límite de tiempo, dependiendo su importancia y urgencia se definirán a corto, mediano y largo plazo.

Realizado por: JELU **Fecha: 19/06/2019**

Revisado por: JAE **Fecha: 09/07/2019**



**IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IE
1/5**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

SUBCOMPONENTE: FACTORES INTERNOS

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
FACTORES INTERNOS				
1	¿Existen medidas de seguridad que prevengan accidentes?		X	No existe un manual de prevención de accidentes. *HH5
2	¿La empresa cuenta con una infraestructura y tecnología adecuada?	X		
3	¿Se asegura que la materia prima adquirida sea de calidad?	X		
4	¿Se identifican los eventos de pérdidas por accidentes?	X		
5	¿Los recursos de la empresa son asignados adecuadamente?	X		
6	¿La empresa realiza un análisis situacional de eventos internos y externos?		X	
ΣTOTAL		4	2	

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: JELU **Fecha: 19/06/2019**

Revisado por: JAE **Fecha: 09/07/2019**



**IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IE
2/5**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{4}{6} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 66,67\%$$


$$\text{RIESGO PONDERADO} = 33,33\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

En base al cuestionario referente al subcomponente de Factores Internos, el mismo que tiene como propósito identificar situaciones no deseadas en el entorno que podrían perjudicar al desenvolvimiento de la empresa, se obtuvo como resultado un nivel de confianza alta del 66,67% debido al control de factores internos, no obstante, existe un riesgo de 33,33% ya que es importante la implementación de manuales en caso de accidentes.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	AC IE 3/5
<p>HALLAZGO 5: IE 1/5 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</p> <p>CONDICIÓN La empresa no cuenta con un manual de seguridad e higiene industrial que mejore las condiciones de trabajo.</p> <p>CRITERIO Según el Código de Normas de Control Interno en su sección 300 EVALUACIÓN DEL RIESGO; 300-01 Identificación de riesgos menciona “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos”.</p> <p>CAUSA Desconocimiento de normas que disminuyan los riesgos de accidentes laborales.</p> <p>EFECTO La frecuencia de accidentes laborales es alta. El personal no cuenta con el equipo de protección adecuado para realizar su trabajo. La empresa podría enfrentar demandas.</p> <p>CONCLUSIÓN La empresa no cuenta con un manual de seguridad e higiene industrial que mejore las condiciones de trabajo, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 300 EVALUACIÓN DEL RIESGO; 300-01 Identificación de riesgos menciona “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos”.</p> <p>RECOMENDACIÓN Al Gerente se le recomienda implementar manuales adaptados a la situación actual de la empresa que brinde bienestar, proteja a los trabajadores y prevenga accidentes, con el objetivo de mejorar su productividad y calidad de vida.</p>		
Realizado por: JELU		Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE		Fecha: 09/07/2019



**IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IE
4/5**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

SUBCOMPONENTE: FACTORES EXTERNOS

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
FACTORES EXTERNOS				
1	¿Se realiza un análisis de beneficio-costos para seleccionar a los proveedores?	X		
2	¿Se identifican eventos como cambio de precios?	X		
3	¿Se toman decisiones inmediatas ante dificultades de cobro?	X		
4	¿La empresa mantiene una relación cordial con los clientes?	X		
5	¿Los controles para mitigar los riesgos son efectivos en la medida que éstos cambien con el tiempo?	X		
6	¿La identificación de los riesgos está integrado a la planificación de la entidad?	X		
ΣTOTAL		6	0	

Σ Sumatoria

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IE
5/5**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{6}{6} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 0\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

En base al cuestionario referente al subcomponente de Factores Externos, se obtuvo un resultado óptimo del 100% debido a la preocupación por mantener planes de contingencia inmediata en caso de que la empresa se encuentre expuesta a riesgos exteriores que puedan perjudicar al cumplimiento de sus objetivos y su supervivencia misma.

Realizado por: JELU	Fecha: 19/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**EVALUACIÓN DE RIESGOS
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**ER
1/2**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

SUBCOMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
1	¿Existen medias de contingencia en caso de daños en la maquinaria utilizada?	X		
2	¿Se obtiene la suficiente información acerca de las situaciones de riesgos para estimar su ocurrencia?	X		
3	¿La identificación del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia?	X		
4	¿Se han adoptado medidas de seguridad para evitar el robo de materiales?	X		
5	¿Los riesgos encontrados son comunicados oportunamente a la máxima autoridad?	X		
6	¿Los riesgos son evaluados según su grado de afectación?	X		
7	¿Se analizan periódicamente los estados financieros para tomar decisiones oportunas?	X		
8	¿El gerente se preocupa por la innovación continua de productos y servicios brindados?	X		
ΣTOTAL		8	0	

Σ Sumatoria

Realizado por: JELU	Fecha: 20/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**EVALUACIÓN DE RIESGOS
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**ER
1/2**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{8}{8} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 0\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Mediante el cuestionario referente al componente de Evaluación de Riesgos, el mismo que tiene como propósito identificar los riesgos relevantes que enfrenta la empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, cantón Morona, provincia de Morona Santiago, periodo 2018, en la búsqueda de sus objetivos, se obtuvo como resultado un nivel de confianza alta del 100% debido a la toma acertada y oportuna de decisiones por parte de la administración y los integrantes de la empresa.

Realizado por: JELU	Fecha: 20/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



RESPUESTA AL RIESGO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

RR
1/2

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO
SUBCOMPONENTE: DETECCIÓN DE RIESGOS
ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez
ÁREA: Administración
CARGO: Gerente

Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
DETECCIÓN DE RIESGOS				
1	¿Se minimizan los riesgos evitando las actividades que lo originan?	X		
2	¿Se elaboran estrategias que ayuden a prevenir los riesgos?	X		
3	¿Se toman medidas que reduzcan el impacto y la probabilidad de ocurrencia?	X		
4	¿La empresa cuenta con seguros que protejan los bienes de la empresa?	X		
5	¿La reducción del riesgo incluye métodos y técnicas específicas para tratar con ellos, identificándolos y proveyendo acciones para la reducción de su probabilidad e impacto?	X		
6	¿Se comparte el riesgo con terceras personas o entidades?	X		
7	¿Se identifican los riesgos cuya opción de respuesta es su aceptación?	X		
ΣTOTAL		7	0	

Σ Sumatoria

Realizado por: JELU	Fecha: 20/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

**RESPUESTA AL RIESGO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**RR
2/2**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{7}{7} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 100%

RIESGO PONDERADO= 0%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

En relación al cuestionario referente al componente de Respuesta al Riesgo, referente a la búsqueda de alternativas ante la aparición de riesgos, se obtuvo como resultado un nivel de confianza alta del 100% gracias a la detección puntual de circunstancias desfavorables.

Realizado por: JELU	Fecha: 20/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
ACC
1/11**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

Σ Sumatoria

* Hallazgo

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES				
1	¿Existe una descripción de los cargos conforme el Organigrama Funcional?		X	No hay un manual de funciones *HH2
2	¿Se han definido las funciones de cada trabajador por escrito?		X	
3	¿Se han definido funciones de carácter incompatible?		X	El personal operativo realiza actividades que no le corresponde *HH6
4	¿Se han rotado las tareas y funciones del personal?	X		
5	¿Se han identificado duplicación de funciones que generan desperdicio de recurso humano?	X		
Σ TOTAL		2	3	

Realizado por: JELU	Fecha: 23/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
ACC
2/11**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{2}{5} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 40%

RIESGO PONDERADO= 60%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Una vez empleado el cuestionario referente al subcomponente de Separación de Funciones de Carácter Incompatible, se determinó un nivel de confianza baja del 40% ya que se promueve la rotación del personal dentro de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, sin embargo, existe un riesgo medio del 60% debido a que al no contar con un manual de funciones tampoco se han definido funciones de carácter incompatible, afectando directamente al cumplimiento de metas empresariales.

Realizado por: JELU	Fecha: 23/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
ACC
3/11**

HALLAZGO 6: ACC 1/11 SEPARACIÓN DE FUNCIONES

CONDICIÓN

El personal del departamento de producción comparte funciones.

CRITERIO

Según el Código de Normas de Control Interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL, 401-01 Separación de funciones y rotación de labores, menciona “La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares”.

CAUSA

Inexistencia de un manual de funciones que especifique que funciones debe cumplir cada técnico.

EFFECTO

Accidentes laborales por ejecutar tareas que no les corresponde.

Actividades deficientes.

CONCLUSIÓN

El personal del departamento de producción comparte funciones, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL, 401-01 Separación de funciones y rotación de labores, menciona “La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda establecer las funciones plasmadas en un manual, para evitar duplicidad y que cada técnico se limite a desarrollar las actividades que le corresponda, de esta manera se busca lograr un desempeño eficiente previniendo cometer errores debido a que una persona no debe concentrarse en varias actividades.

Realizado por: JELU

Fecha: 23/06/2019

Revisado por: JAE

Fecha: 09/07/2019



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
ACC
4/11**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DE TRANSACCIONES

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

Σ Sumatoria

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DE TRANSACCIONES				
1	¿Todas las actividades de la empresa son previamente autorizadas por el Gerente?	X		
2	¿El contador registra correctamente las transacciones en el momento de origen?	X		
3	¿Se realizan arqueos de caja sorprendivos?	X		
4	¿Se realizan conciliaciones de saldos de las cuentas contables?	X		
5	¿Existe en la empresa procedimientos que garanticen que las autorizaciones y aprobaciones sean realizadas por el personal competente?	X		
6	¿Se ha difundido en el personal sobre las actividades que no les corresponde?	X		
ΣTOTAL		6		

Realizado por: JELU	Fecha: 23/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
ACC
5/11**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{6}{6} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 0\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Una vez empleado el cuestionario referente al subcomponente Autorización y Aprobación de Transacciones, se obtuvo un nivel de confianza del 100%, ya que la empresa ha establecido procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras, a fin de garantizar que sólo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos.

Realizado por: JELU	Fecha: 23/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
ACC
6/11**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: PLANIFICACIÓN

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

Σ Sumatoria

Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
PLANIFICACIÓN				
1	¿La empresa participa en procesos lanzados en el portal de compras públicas?	X		
2	¿Se elevan al portal de compras públicas los documentos requeridos en las fechas acordadas?	X		
3	¿La empresa cumple con los plazos establecidos en los contratos contraídos?		X	Existen retrasos en el cumplimiento de contratos *HH7
4	¿La empresa ofrece precios competitivos?	X		
5	¿La empresa cumple con las obligaciones contraídas por incumplimiento de contratos?		X	Existen multas por atrasos que ya están vencidas *HH8
ΣTOTAL		3	2	

*** Hallazgo**

Realizado por: JELU	Fecha: 23/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
ACC
7/11**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{3}{5} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 60\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 40\%$$


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

Análisis:

Una vez empleado el cuestionario referente al subcomponente Planificación, se ha obtenido un nivel alto de confianza del 80%, debido a que la empresa cumple los procedimientos para una eficiente participación en el portal de compras públicas, sin embargo, existe un riesgo bajo del 20% ya que no cumple a cabalidad con los términos y condiciones establecidos en los contratos de entrega de bienes y servicios.

Realizado por: JELU	Fecha: 23/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

	ACTIVIDADES DE CONTROL EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	AC ACC 8/11
<p>HALLAZGO 7: ACC 6/11 INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS</p> <p>CONDICIÓN Existen retrasos en el cumplimiento de contratos.</p> <p>CRITERIO Según la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en su artículo 46 referente a Obligaciones de los proveedores, menciona “Los adjudicatarios quedarán obligados a proveer bienes y servicios normalizados de conformidad con las condiciones de plazo, precio, calidad, lugar de entrega y garantía establecidas para el período de duración del Convenio Marco”.</p> <p>CAUSA Ineficiente distribución de recursos. Mala planificación del tiempo.</p> <p>EFECTO Suspensión del RUP de 3 a 5 años. Adquisición de multas e intereses.</p> <p>CONCLUSIÓN Existen retrasos en el cumplimiento de contratos con instituciones públicas, incumpliendo con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en su artículo 46 referente a Obligaciones de los proveedores, menciona “Los adjudicatarios quedarán obligados a proveer bienes y servicios normalizados de conformidad con las condiciones de plazo, precio, calidad, lugar de entrega y garantía establecidas para el período de duración del Convenio Marco”.</p> <p>RECOMENDACIÓN Al Gerente se le recomienda tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de todos los contratos en el tiempo y condiciones acordadas con el propósito de evitar el pago innecesario de multas e intereses y mantener una imagen íntegra de la empresa.</p>		
Realizado por: JELU		Fecha: 23/06/2019
Revisado por: JAE		Fecha: 09/07/2019



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
ACC
9/11**

HALLAZGO 8: ACC 6/11 INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

CONDICIÓN

La empresa incumple la ejecución de contratos en los tiempos establecidos contractualmente.

CRITERIO

Según el Código de Normas de Control Interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL, 403-10 Cumplimiento de obligaciones, menciona “Las obligaciones contraídas por una entidad serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas, se establecerá un índice de vencimientos que permita que sean pagadas oportunamente para evitar recargos, intereses y multas”.

CAUSA

Ausencia de control y supervisión en el cumplimiento del contrato.

EFECTO

El incumplimiento del tiempo establecido causa gastos adicionales por multas contraídas.

CONCLUSIÓN

La empresa incumple la ejecución de contratos en los tiempos establecidos contractualmente, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL, 403-10 Cumplimiento de obligaciones, menciona “Las obligaciones contraídas por una entidad serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas, se establecerá un índice de vencimientos que permita que sean pagadas oportunamente para evitar recargos, intereses y multas”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda verificar el total cumplimiento de las condiciones contraídas con el cliente y cumplir oportunamente con las multas generadas a causa de su quebrantamiento, por lo que es necesario tomar las medidas necesarias para evitar retrasos y precautelar los recursos de la empresa.

Realizado por: JELU	Fecha: 23/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
ACC
10/11**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO Y SU ARCHIVO

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO Y SU ARCHIVO				
1	¿Existen medidas de contingencia en el caso de desastres naturales?	X		
2	¿La documentación de las operaciones se presenta de manera oportuna y facilita la revisión del proceso administrativo de principio a fin?	X		
3	¿Las operaciones financieras están sustentadas con la documentación suficiente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad de los mismos?	X		
4	¿Se mantienen debidamente archivados los comprobantes que respalden las transacciones?	X		
5	¿Existen mecanismos que impidan la falsificación de comprobantes y demás documentación?	X		
ΣTOTAL		5	0	

Σ Sumatoria

Realizado por: JELU	Fecha: 23/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
ACC
11/11**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{5}{5} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 0\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO

Análisis:

De acuerdo con el cuestionario referente al subcomponente Documentación de Respaldo y su Archivo se obtuvo una confianza alta del 100%, ya que la empresa maneja su documentación oportunamente facilitando de esta manera su revisión para la toma acertada de decisiones.

Realizado por: JELU	Fecha: 23/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IC
1/4**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE: CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
1	¿La transmisión de información facilita a los trabajadores el cumplimiento de sus responsabilidades?	X		
2	¿La información que circula en la empresa es oportuna y confiable?	X		
3	¿El acceso a la información confidencial de la empresa es restringida?	X		
4	¿Se entrega oficialmente información como planificaciones, reglamentos, manuales, etc., al personal?		X	No se ha socializado dicha información.*HH1
5	¿Se obtiene información de fuentes externas como clientes y proveedores?	X		
ΣTOTAL		4	1	

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: JELU	Fecha: 25/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IC
2/4**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{4}{5} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 80\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 20\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Después de aplicar el cuestionario referente al subcomponente Controles sobre Sistemas de Información que pretende obtener de información suficiente y precisa, dio como resultado un nivel de confianza alto de 80% ya que el sistema de información que maneja la empresa permite simplificar las actividades encomendadas, sin embargo, existe un riesgo de 20% que puede ser mitigado mediante la aplicación de recomendaciones emitidas por el auditor.

Realizado por: JELU	Fecha: 25/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IC
3/4**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE: CANALES DE COMUNICACIÓN

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
CANALES DE COMUNICACIÓN				
1	¿Se ha definido políticas de comunicación?	X		
2	¿La empresa ha establecido canales de comunicación abiertos que permitan trasladar información de manera segura?	X		
3	¿Se mantienen canales de comunicación, con terceros relacionados?	X		
4	¿Existen procedimientos para comunicar a sus clientes oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?	X		
5	¿La publicidad de la empresa permite encontrar nuevos clientes?	X		
ΣTOTAL		5	0	

Σ Sumatoria

Realizado por: JELU	Fecha: 25/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IC
4/4**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{5}{5} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 0\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Después de aplicar el cuestionario referente al subcomponente Canales de comunicación se ha obtenido un resultado del 100% gracias a que la empresa ha establecido la existencia de canales de comunicación abierta con la finalidad de que información que circula dentro de la empresa sea oportuna y confiable.

Realizado por: JELU	Fecha: 25/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**SUPERVISIÓN Y MONITOREO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
SM
1/5**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
1	¿Las actividades de la empresa son monitoreadas permanentemente?	X		
2	¿Se realizan constataciones físicas de los bienes de la empresa?	X		
3	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?		X	No se aplican indicadores de gestión. *HH9
4	¿Los inconvenientes en la ejecución de actividades son comunicadas a la máxima autoridad para la toma de decisiones?	X		
5	¿Se realizan auditorias para evaluar la eficiencia y eficacia de las actividades?		X	No se han realizado auditorias anteriores
ΣTOTAL		3	2	

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: JELU	Fecha: 27/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**SUPERVISIÓN Y MONITOREO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
SM
2/5**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{3}{5} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 60\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 40\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Luego de emplear el cuestionario referente al subcomponente Actividades de Supervisión y Monitoreo, obtuvo como resultado un nivel de confianza media de 60% debido a la preocupación de la máxima autoridad por vigilar el cumplimiento de los procesos, sin embargo, existe un riesgo de 40% que puede ser mitigado mediante la aplicación de recomendaciones emitidas por el auditor.

Realizado por: JELU	Fecha: 27/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**SUPERVISIÓN Y MONITOREO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
SM
3/5**

HALLAZGO 9: SM 1/5 ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

CONDICIÓN

La empresa no aplica indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros.

CRITERIO

El código de las normas de control interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-02 correspondiente a administración estratégica señala “Las entidades implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional” (...).

CAUSA

Ausencia de control y supervisión.

EFECTO

No existe un valor que señale el nivel de cumplimiento de procedimientos administrativos o financieros, metas, objetivos, etc.

CONCLUSIÓN

La empresa no aplica indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros, incumpliendo con el código de las normas de control interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-02 correspondiente a administración estratégica señala “Las entidades implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”(…).

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda elaborar indicadores que permitan detectar deficiencias y cuantificar la gestión de recursos que maneja la entidad.

Realizado por: JELU	Fecha: 27/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**SUPERVISIÓN Y MONITOREO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
SM
4/5**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO
SUBCOMPONENTE: REPORTE DE DEFICIENCIAS
ENTREVISTADO: Imelda Leticia Gutiérrez
ÁREA: Administración
CARGO: Gerente

Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
REPORTE DE DEFICIENCIAS				
1	¿Se informan las novedades del personal a la máxima autoridad?	X		
2	¿Se consideran los informes de fuentes externas para valorar y mejorar el sistema de control interno?	X		
3	¿Se han establecido evaluaciones periódicas de la gestión y el control interno con el fin de identificar las fortalezas y debilidades?	X		
4	¿Se han definido herramientas de autoevaluación?	X		
5	¿Las deficiencias detectadas durante el proceso de autoevaluación, son comunicadas inmediatamente a los niveles de decisión, para su corrección oportuna?	X		
ΣTOTAL		5	0	

Σ Sumatoria

Realizado por: JELU	Fecha: 27/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**SUPERVISIÓN Y MONITOREO
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
SM
5/5**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{5}{5} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 100\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 0\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Luego de emplear el cuestionario referente al subcomponente Reporte de Deficiencias se ha obtenido un porcentaje del 100% ya que la empresa ha implementado procedimientos de evaluación y seguimiento continuo que aseguren la eficiencia del control interno.

Realizado por: JELU	Fecha: 27/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MATRIZ DE PONDERACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
MP
1/2**

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

N°	SUBCOMPONENTE	CONFIANZA PONDERADA	RIESGO PONDERADA
1	AMBIENTE DE CONTROL		
	Integridad y valores éticos	83.33%	16.67%
	Estructura organizacional	83.33%	16.67%
	Políticas y prácticas de talento humano	80%	20%
	Delegación de autoridad	100%	0%
2	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS		
	Objetivos estratégicos	75%	25%
3	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS		
	Factores internos	66.67%	33.33%
	Factores externos	100%	0%
4	EVALUACIÓN DE RIESGOS		
	Identificación de riesgos	100%	0%
5	RESPUESTA AL RIESGO		
	Detección de riesgos	100%	0%
6	ACTIVIDADES DE CONTROL		
	Separación de funciones	40%	60%
	Autorización de transacciones	100%	0%
	Planificación	60%	40%
	Documentación de respaldo	100%	0%
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	Controles sobre el sistema de información	80%	20%
	Canales de comunicación	100%	0%
8	SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
	Actividades de supervisión y monitoreo	60%	40%
	Reporte de deficiencias	100%	0%
ΣTOTAL		1428.33%	271.67%
PROMEDIO		84.02%	15.98%

Σ Sumatoria

Realizado por: JELU	Fecha: 28/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**MATRIZ DE PONDERACIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
MP
2/2**

ANÁLISIS:

Una vez realizada la evaluación del sistema de control interno mediante el COSO II a la empresa se ha determinado un nivel de confianza del 84,02% debido al apoyo brindado por los integrantes de la empresa en la ejecución de actividades eficientes y eficaces bajo principios éticos y transparentes de igual manera existe la preocupación por parte de la administración por el seguimiento y control continuo de las actividades a fin de lograr sus objetivos institucionales.

Si bien es cierto existe un riesgo mínimo de 15,98% que no debe pasar desprevenido ante la máxima autoridad, por lo que se sugiere tomar en cuenta las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría el cual pretende apoyar con una opinión constructiva para el mejoramiento del desempeño de las actividades ejecutadas en la empresa.

Realizado por: JELU	Fecha: 28/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



INDICADORES DE GESTIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

AC
IG
1/3

EFICIENCIA

N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Cientes satisfechos	$CS = \frac{\text{Clientes satisfechos}}{\# \text{ de clientes encuestados}}$ $CS = \frac{4}{6} * 100$ $CS = 66,67\%$	El 66,67% de los clientes de la empresa se encuentran satisfechos con el servicio brindado mientras que el 33,33% restante manifiesta desconformidad en el tiempo de entrega.
2	Cumplimiento de metas	$CM = \frac{\text{ventas netas}}{\text{ventas planificados}}$ $CM = \frac{3,896.87}{5,000.00} * 100$ $CM = 77,94\%$	Durante el año 2015 se ha alcanzado el 77,94% de las ventas planificadas.
3	Atención de reclamos	$AR = \frac{\# \text{ días que lleva atender un reclamo}}{\text{Dias meta}}$ $AR = \frac{15}{7}$ $AR = 2,14$	Por cada día de reclamo la empresa tarda 2 en atenderlo, es decir que la atención de reclamos es ineficiente.

EFICACIA

N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Instrumentos técnicos	$IT = \frac{\text{Manuales elaborados}}{\text{Manuales programados}}$ $IT = \frac{2}{5} * 100$ $IT = 40\%$	Se ha elaborado apenas el 40% de los manuales planificados.
2	Mantenimiento de herramientas y equipos de trabajo	$M = \frac{\# \text{ maquinas mantenidas}}{\text{Total de maquinas}}$ $M = \frac{2}{5} * 100$ $M = 40\%$	Durante el año 2015 se han dado mantenimiento al 40%.
3	Asignación de puesto del área de producción	$AP = \frac{\# \text{ personal que cumple con el perfil}}{\text{Total de personal}}$ $AP = \frac{1}{3} * 100$ $AP = 33,33\%$	El personal es contratado en base a su experiencia, el 33,33 del personal cumple con el perfil requerido para ocupar el cargo

Realizado por: JELU

Fecha: 28/06/2019

Revisado por: JAE

Fecha: 09/07/2019



**INDICADORES DE GESTIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IG
2/3**

ECONOMÍA			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Liquidez	$L = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ $L = \frac{16.545,66}{6.442,22}$ $L = 2,6$	Por cada dólar que la empresa debe a corto plazo cuenta con 2,6, es decir que cuenta con la liquidez necesaria para cubrirlas.
2	Capital de trabajo	$RC = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$ $RC = 16.545,66 - 6.442,22$ $RC = 10.103,44$	La empresa necesita la cantidad de 10.103,44 para cubrir sus deudas a corto plazo
3	Endeudamiento	$RC = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$ $RC = \frac{6.442,22}{23.442,22} * 100$ $RC = 26,39\%$	El 26,39% de la empresa se encuentra comprometido con terceros, es decir que el 73,61% le pertenece.
ÉTICA			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Políticas institucionales	$IT = \frac{\# \text{ de trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}}$ $IT = \frac{3}{5} * 100$ $IT = 60\%$	El 60% del personal conoce el enunciado de la misión y la visión mientras que el 40% restante (técnicos y mecánicos) desconoce completamente su enunciado.
2	Código de ética	$CE = \frac{\# \text{ de trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}}$ $CE = \frac{3}{5} * 100$ $CE = 60\%$	El 60% del personal conoce acerca de la existencia de un código de ética.
3	Puntualidad	$P = \frac{\text{Contratos entregados puntualmente}}{\# \text{ contratos celebrados}}$ $P = \frac{3}{9} * 100$ $P = 33,33\%$	La empresa cumple con los plazos establecidos en sus contratos en un porcentaje de 33,33%.

Realizado por: JELU	Fecha: 28/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**INDICADORES DE GESTIÓN
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**


**AC
IG
3/3**

ECOLOGÍA

N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Seguridad e Higiene	$AL = \frac{\# \text{ de trabajadores que conocen}}{\text{Personal operativo}}$ $AL = \frac{0}{3} * 100$ $AL = 0\%$	El 0% del personal operativo desconoce sobre las normas de seguridad para la prevención de accidentes.
2	Accidentes laborales	$AL = \frac{\# \text{ accidentes laborales}}{\text{Dias del año}}$ $AL = \frac{17}{365} * 100$ $AL = 4,66\%$	Durante el año existió un 4,66% de accidentes laborales en el área operativa de la empresa.
3	Días perdidos	$PC = \frac{\# \text{ de perdidos por accidentes}}{\text{Dias del año}}$ $PC = \frac{119}{365} * 100$ $PC = 32,60\%$	Se ha perdido el 32,60% del año a causa de accidentes laborales.

Realizado por: JELU	Fecha: 28/06/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

4.2.3 Fase III: Ejecución

		ARCHIVO PERMANENTE EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			E. 1/1
No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha	
1	Verificar el cumplimiento de los requisitos para el ingreso del personal.	E.01	J.E.L.U		
2	Verificar el plan de capacitación del talento humano.	E.02	J.E.L.U		
3	Comprobar el proceso de producción.	E.03	J.E.L.U		
4	Verificar el proceso de venta	E.04	J.E.L.U		
5	Aplicar indicadores de gestión a los resultados de la empresa.	E.05	J.E.L.U		
6	Emitir los hallazgos de auditoría.	E.06	J.E.L.U		
			Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019	
			Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019	



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.01
1/2**

REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

N°	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACION
1	Hoja de vida	14	6	No, todo el personal cuenta con los requisitos solicitados para su contratación.
2	Copia de cédula	14	6	No, todo el personal cuenta con copia de cedula.
3	Certificado honorabilidad	14	6	Porque no todos tienen un contrato, en caso de los vendedores que recién ingresan no se ha cumplido con el proceso de reclutamiento.
4	Experiencia laboral	20		Todo el personal cuenta con certificados con la experiencia laboral para ser contratados bajo comisión o contratos indefinidos.
	TOTAL	62	18	

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

E.01
2/2

Fórmula

$$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} \times 100$$

$$\frac{62}{80} \times 100 = 77,50\%$$

$$100\% - \text{NC} = \text{NI}$$

$$100\% - 77.50\% = 22.50\%$$

Resultado de Contratación del personal

Calificación Total	62
Ponderación Total	80
Nivel de cumplimiento	77.50%
Nivel de incumplimiento	22,50%

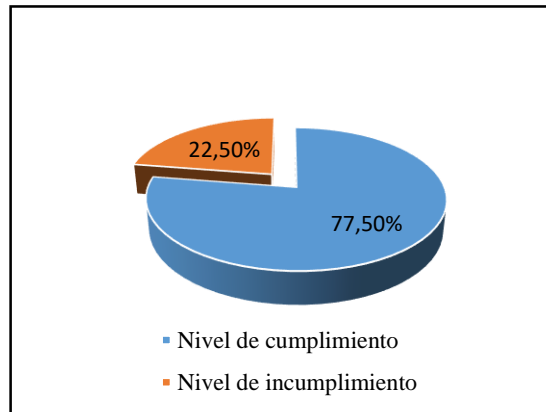


Gráfico 4-4: Requisitos para la Contratación del Personal

Fuente: Resultado de Contratación del personal

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Interpretación: Por medio de la observación elaboramos un cuestionario de preguntas al gerente de la empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” para verificar el cumplimiento de los documentos solicitados para el ingreso del personal y se determinó que no cuentan con todos los requisitos solicitados para la contratación del personal, por tal razón cuenta con un nivel de incumplimientos de un 77,50% y un nivel de cumplimiento 22,50%

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.02
1/3**

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

N°	CARGO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Jefe financiero		1	No, es capacitado
2	Jefe de ventas		1	No.
3	Auxiliar contable		1	No
4	Coordinación /secretaria	1		Sí, fue capacitada por el Gerente.
5	Vendedora Matriz	1		Sí, es capacitada una vez al mes.
6	Vendedora Matriz	1		Sí, es capacitada una vez al mes.
7	Vendedora Matriz	1		Sí, es capacitada.
8	Vendedor Matriz	1		Sí, es capacitado
9	Vendedor Matriz	1		Sí, es capacitada una vez al mes
10	Vendedor Matriz	1		Sí, es capacitada una vez al mes
11	Vendedor Matriz		1	No, es capacitado.
12	Instalador matriz		1	No, es capacitado.
13	Instalador matriz	1		Sí, es capacitado una vez al año

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.01
2/3**

14	Instalador Matriz	1		Sí, es capacitado una vez al año.
15	Instalador matriz		1	No, es capacitado, cuenta con experiencia.
16	Revisión de materiales	1		Sí, es capacitado una vez al año.
17	Instalador matriz		1	No, es capacitado.
18	técnico en venta	1		Sí, es capacitado una vez al año.
19	Control de Calidad	1		No, cuenta con experiencia laboral en la línea automotriz.
20	Bodeguero		1	No, es capacitado
		12	8	

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



Fórmula

Resultado de Capacitación al personal

$$\frac{PC}{NE} \times 100$$

$$\frac{12}{20} \times 100 = 60\%$$

$$100\% - Nc = NI$$

$$100\% - 60\% = 40\%$$

Personal Capacitado	12
Número de Empleados	20
Nivel de cumplimiento	60,00%
Nivel de incumplimiento	40,00%

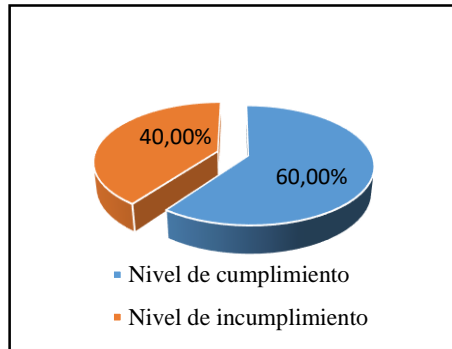


Gráfico 5-4: Capacitación al Personal

Fuente: Resultado Capacitación al Personal

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Interpretación: Después de la entrevista a los empleados, hemos elaborado un cuestionario con preguntas si fueron capacitados para la ejecución de sus funciones y hemos obtenido lo siguiente, que el nivel de cumplimiento en la **CAPACITACIÓN AL PERSONAL**, contiene un 60% y un nivel de incumplimiento de 40% lo cual conlleva al desconocimiento de algunas labores encomendadas en la empresa

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

E.03
1/3

PROCESO DE VENTA DE LÁMINAS DE SEGURIDAD

N°	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Mantienen limpio el lugar de venta evitando que existan partículas de polvo que permitan la correcta venta?	20		El lugar de venta siempre mantiene limpio. Porque no se puede instalar en un lugar lleno de polvo o residuos.
2	¿Se procede a realizar la recepción con la respectiva orden de trabajo, donde especifique tipo y marca que ha solicitado el cliente?	0	20	No se realiza la recepción de los pedidos, en el momento oportunos.
3	¿Una vez solicitado la orden con las especificaciones, verificar que este correcta y en perfecto estado, que no presente rayones o algún defecto, en el momento que es entregado ?	5	15	Los técnicos no verifican las ordenes de entrega si está en perfecto estado sin rayones o abolladura o las medidas que fueron solicitadas.
4	¿Poseen las herramientas adecuadas las cuales fueran entregadas a cada técnico?	20	0	Si cuentan con las herramientas necesarias o adecuadas.

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.03
2/3**

5	¿Para realizar la venta se procederá a verificar que este de acorde a las expectativas del cliente?	20		Sí, lo realizan.
6	¿Proceder a sacar y comprobar el modelo y su funcionamiento	5	15	No, relocalizan una adecuada comprobación
7	¿Una vez obtenido la aprobación del modelo y su funcionamiento se procede a probar la moto?	5	15	Sí, lo realizan con la herramienta adecuada.
8	¿Retirar el precio y o algún mancha o defecto?	20		Sí, retiran los residuos o alguna publicidad en la moto si el cliente la requiere la misma para una correcta venta lo cual conlleva a reproceso.

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.03
3/3**

9	¿Una vez termina la venta procedemos a entregar la documentación legal?	20	0	Si lo realiza.
10	¿Una vez terminado el proceso de venta el técnico procede registrar los datos del cliente y socializar la garantía ?	2	18	No realizan este procedimiento lo cual conlleva a que el técnico no obtenga la garantía que el cliente recibe conforme el vehículo y así evitar reclamos posteriores.
11	¿Proceder a la entrega de garantías por parte del técnico si la venta se realizó fuera de la empresa?	10	10	Si lo realiza la entrega de garantías por escrito en las ocasiones que en técnico lleva la garantía.
TOTAL		127	103	

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

E.03
7/7

Formula

$$\frac{M V}{P} \times 100$$

$$\frac{20}{24} \times 100 = 83,33\%$$

$$100\% - NC = NI$$

$$100\% - 83,33\% = 16,67\%$$

Resultados deProceso de Venta de laminas de seguridad

Muestra de vehículos	20
Procedimientos	24
Nivel de Cumplimiento	83,33%
Nivel de incumplimiento	16,67%

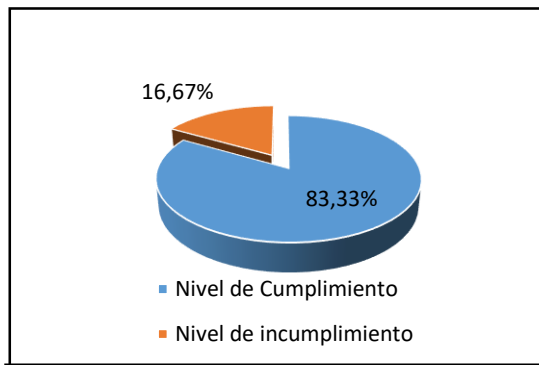


Gráfico 6-4: Proceso de Venta de laminas de seguridad

Fuente: Resultado de Proceso de Venta de laminas de seguridad
Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

Interpretación: Mediante la observación que hemos realizado al personal operativo, se procedió a la elaboración de un cuestionario para verificar el cumplimiento de los **PROCESOS DEVENTA**, lo cual se tomó una muestra de vehículos para el respectivo análisis, se determinó que la empresa **EL MUNDO DE LA MOTO BIKE** cuenta con un nivel de cumplimiento de 83.33%, cabe recalcar que existe un nivel de incumplimiento de un 16.67% en los procesos

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.04
1/3**

PROCESO DE VENTA

N°	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El vendedor visita al cliente en su local, domicilió o concesionario?	15	5	
2	¿El vendedor procede a dar una descripción detallada de las marcas, para que el cliente observe la variedad de las diferentes líneas de las que dispone la empresa?	20		Si los vendedores cuentan con un catálogo de los productos.
3	¿El vendedor explica claramente al cliente las formas de pago de la moto que va adquirir?	10	10	No cumplen al 100% con este proceso.
4	¿El personal ejecutivo antes de que el instalador viaje fuera de la ciudad se asegura de que el vehículo se encuentre en el lugar y la hora indicada?	17	3	
5	¿El vendedor solicita los datos personales del cliente y del vehículo para el registro?	10	10	No solicita la completa información de los clientes y vehículos

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.04
2/3**

6	¿Después de obtener los datos el vendedor procede a coordinar la venta ?	20		Si se cumple con este proceso.
7	¿El vendedor cumple con entregar la nota de pedido totalmente llena con los datos del cliente y descripción que solicito el cliente?	14	6	No cumple con este proceso
8	¿El vendedor cubre antes de los treinta días los valores pendientes en el caso que se diera a crédito a clientes finales?	10	10	El agente vendedor no cubre en los treinta días que está estipulado en el manual de venta
TOTAL		116	44	

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.04
3/3**

Fórmula

Resultados de Proceso de Venta

$$\frac{M.V}{P.C} \times 100$$

$$\frac{20}{116} \times 100 = 17.24\%$$

$$100\% - N C = N I$$

$$100\% - 17.24\% = 82.76\%$$

Muestra de vehículos	20
Procesos Cumplidos	116
Nivel de Cumplimiento	17.24%
Nivel de incumplimiento	82,76%

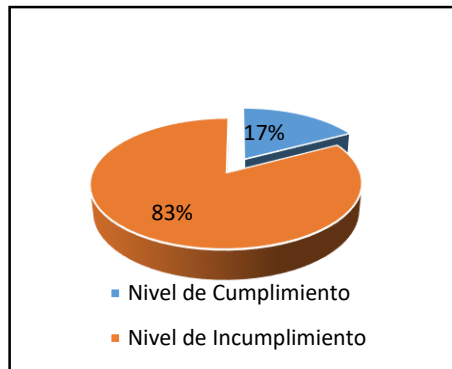


Gráfico 7-4: Proceso de Venta

Fuente: Resultado de Proceso de Venta

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

INTERPRETACIÓN: Para el análisis de los procesos de comercialización se consideraron al total de los procesos de los cuales se determinó el 17% de confianza y el 83. % de riesgo, se pudo determinar que no se cumple todos los procesos lo que conlleva a no alcanzar las metas programadas mensuales.

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



VENTAS EJECUTADAS

Estándar = 1440 ventas anuales.

Formula =

$$\text{VENTAS} = \frac{\text{VENTAS EJECUTADAS}}{\text{VENTAS PROGRAMADAS}} \times 100$$

$$\text{VENTAS} = \frac{1200}{1440} \times 100$$

Índice = 83%

Brecha = 100% - índice.

Brecha = 100% - 83%

Brecha = 17%

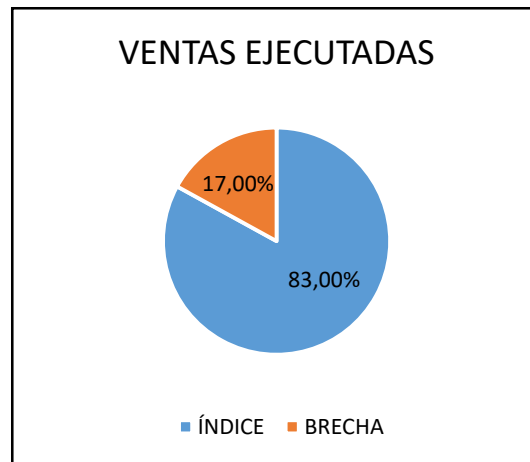


Gráfico 8-4: Brecha de Ventas Ejecutadas

Fuente: Resultado de Venta Ejecutadas

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

COMENTARIO:

Al aplicar el indicador correspondiente al proceso de ventas se determinó que no cumple en su totalidad con las ventas programadas.

RECOMENDACIÓN:

Al jefe de ventas se recomienda entregar y actualizar los manuales de ventas, elaborar un cronograma de trabajo con el personal ejecutivo para asegurar el seguimiento a clientes potenciales, hacer un seguimiento a los agentes vendedores por medio de informes diarios que clientes o concesionarios son visitados para verificar si cumple con las visitas prevista para alcanzar el 100% de las ventas programadas

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



PERSONAL CAPACITADO

Estándar = 20 Personal de la empresa

Formula =

$$\text{PERSONAL CAPACITADO} = \frac{\text{PERSONAL CAPACITADO}}{\text{TOTAL PERSONAL}} \times 100$$

$$\frac{12}{20} \times 100 = 60\%$$

Índice = 60%

Brecha = 100% - índice

Brecha = 100% - 60%

Brecha = 40%

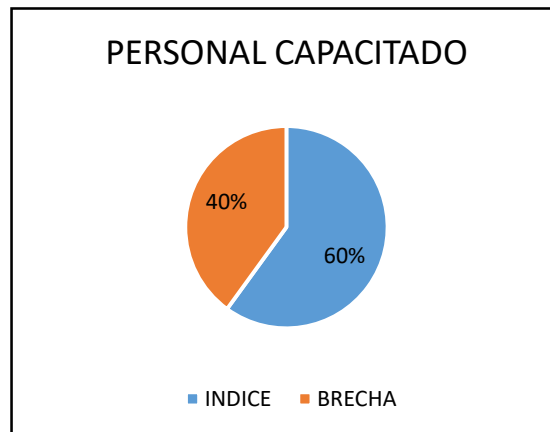


Gráfico 9-4: Brecha del Personal Capacitado

Fuente: Resultado de Brecha del Personal Capacitado

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

COMENTARIO:

Luego de aplicar el indicador correspondiente al personal se puede mencionar que existe una deficiencia en la capacitación y entrenamiento al personal.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda capacitar al personal en todas las áreas para que su desempeño sea eficiente y eficaz

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



PROCESO DE VENTA

Estándar = 480 Procesos

Formula =

$$\text{Proceso} = \frac{\text{PROCESOS CUMPLIDOS}}{\text{TOTAL DE PROCESO}} \times 100$$

$$\text{Proceso} = \frac{372}{480} \times 100 = 77.50\%$$

Índice= 77.50%

Brecha = 100% - Índice

Brecha = 100% - 77.50%

Brecha = 22.50%

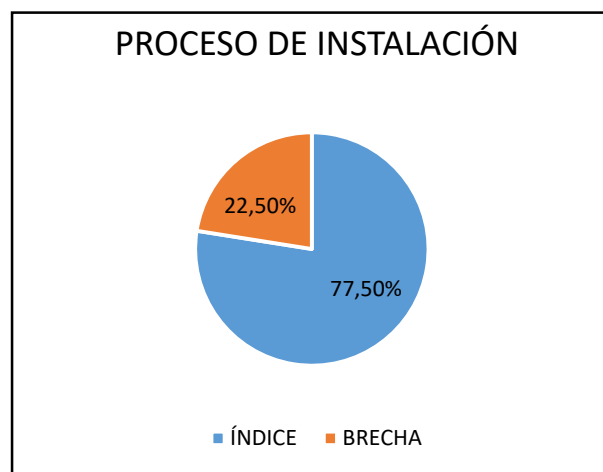


Gráfico 10-4: Brecha de Proceso de Venta

Fuente: Resultado Brecha de Proceso de Venta

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019)

COMENTARIO:

En el proceso de venta hemos tomado una muestra de vehículos en el año para el respectivo análisis y hemos concluido que no se ha cumplido con el 100% en el cumplimiento de proceso de venta por tal razón el nivel de incumplimiento es de un 22.50% lo que conlleva a causar un mal estar en los clientes internos y externos y a no cumplir con el direccionando al cumplimiento dela visión.

RECOMENDACIONES:

Al Gerente se le recomienda, realizar la compra de materia prima de primera calidad, contar con un taller adecuado en las Provincias, entregar los manuales de venta a cada técnico, la capacitación progresiva al personal para de esta manera contar con una correcta venta para asegurar el alcance de la visión

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



PROCESO DE VENTAS

Estándar = 120 total proceso

Formula =

$$\text{Proceso} = \frac{\text{PROCESOS CUMPLIDOS}}{\text{TOTAL PROCESOS}} \times 100$$

$$\text{Proceso} = \frac{95}{120} \times 100 = 79.16\%$$

Índice = 79

Brecha = 100% - Índice

Brecha = 100% - 79%

Brecha = 21%

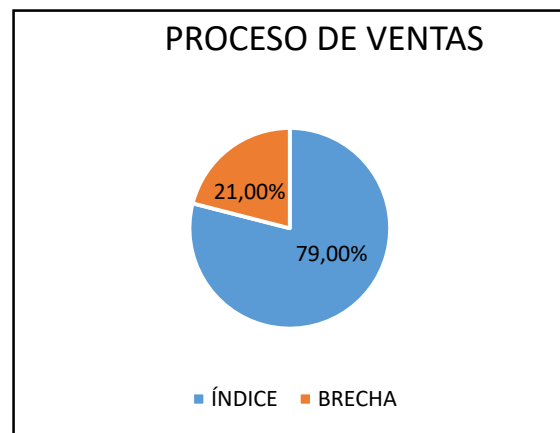


Gráfico 11-4: Brecha de Proceso de Ventas

Fuente: Resultado Brecha de Proceso de Ventas

Elaborado por: Julio Enrique López Urresta (2019

COMENTARIO:

No se cumple con las ventas programadas al 100% por incumplimiento de ciertos procesos.

RECOMENDACIÓN:

Al jefe de ventas capacitar al personal referente al producto, difundir los manuales de venta para que cada vendedor conozca los procedimientos que se deben cumplir para este proceso, elaborar un cronograma de actividades semanales, solicitar toda la información de clientes para de esta manera contar con una cartera de clientes para la pos venta, y la recuperación de cartera debe ser supervisada mensualmente

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.06
1/4**

**HOJA DE HALLAZGOS
INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

CONDICIÓN

La contratación del personal en la empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE, no cuenta con la persona indicada que se encargue de elaborar y revisar periódicamente la documentación solicitada y la actualización de la misma, este incumplimiento conlleva a no contar con de los requisitos solicitados.

CRITERIO

Se debe a la inobservancia de las siguientes normas del Reglamento Interno: Se fijó lo siguiente **CAPITULO III CONTRATACION DEL PERSONAL Ar.12, admisión del personal, cualquier persona que aspire a ocupar un puesto en EL MUNDO DE LA MOTO BIKE, deberá cumplir con todos los requisitos solicitados los documentos que les proporcione a cuyo efecto entregara la documentación que fueron solicitados.**

La veracidad de los documentos presentados para la contratación será comprobada por el REPRESENTANTE LEGAL o su DELEGADO, previo a obtener el puesto vacante.

En caso de falsedad de las informaciones proporcionadas, por el aspirante, falta de autenticidad de los documentos entregados o adulteración de los mismos, se considerará que se ha inducido a celebrar el contrato mediante certificados falsos EL MUNDO DE LA MOTO BIKE, podrá proceder conforme a la ley

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.06
2/4**

CAUSA

El responsable no ha solicitado dicha información para mantener los expedientes en orden.

EFECTO

Esto ha ocasionado que algunos empleados no cuenten con la documentación solicitada y actualizada el incumplimiento es de un 22,50%.

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.06
2/4**

INCUMPLIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

CONDICIÓN

La empresa no cuenta con una persona responsable para la capacitación permanente para todo el personal

CRITERIO

La empresa se basa en la Norma del Control Interno **CAPITULO VI OBLIGACIONES Y PROVISIONES ARTICULO 27 numeral 9 reglamento interno** El Subsistema de Formación y Capacitación y Entrenamiento Continuo, para el sector privado constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del servicio, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y competencias para la generación de una identidad que potencie el ejercicio de los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz y generar una cultura de excelencia que beneficie a la ciudadanía

CAUSA

El responsable no ha tomado en cuenta que la capacitación y el entrenamiento profesional es una parte esencial para la empresa ya que nos permitirá actualizar los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes del personal contratado.

EFEECTO

Este incumplimiento de capacitación al personal es de un 40%

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.06
3/4**

**INCUMPLIMIENTO AL PROCESO DE VENTA DE LÁMINAS DE SEGURIDAD
CONDICIÓN**

En el procedimiento de venta, no se cumple a cabalidad en ciertos procesos, como lo indica el manual de venta, lo cual con lleva a la inconformidad de clientes o a su vez cierre de convenios con los concesionarios.

CRITERIO

MANUAL DE INSTALCION. Alcance Propósito y aplicaciones Art. 1 literal a

El propósito es especificar los procedimientos que deben ser observados por el personal operativo.

La política de EL MUNDO DE LA MOTO BIKE requiere que todas las personas que forman parte de proceso de venta de láminas, acaten apliquen y respeten cada uno de los procedimientos con la finalidad de que la venta se realice de manera eficiente, optimizando tiempo y recursos.pg 2

Resumen De Procesos.

- Mantener el lugar de trabajo limpio evitando que existan partículas de polvo.
- Cuidar y mantener en buen recaudo sus herramientas de trabajo
- Evitar que la lámina sufra algún rayón antes, durante y después de la venta.

CAUSA

El responsable no toma las medidas necesarias para una correcta venta y satisfacción de clientes.

EFECTO

El incumplimiento de cierto proceso conlleva a cierre de convenios, y pérdida de clientes potenciales

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**E.06
4/4**

INCUMPLIMIENTO AL PROCESO DE VENTA

CONDICIÓN

En el área de ventas no se cumplen con todos los procesos requeridos por el manual que se encuentran estipulados ciertos procedimientos a ejecutarse lo cual estos incumplimientos conlleva a no brindar un servicio de calidad al cliente y contar con una cartera de clientes veraz y oportuna.

CRITERIO

MANUAL DE VENTAS, Art 1 literal a, este proceso de ventas debe basar en el manual que fue elabora para cumplir ciertos procesos y siga siendo competitiva.

PROCEDIMEINTO.

- Visita al cliente en su domicilio o local comercial
- El vendedor procede a dar una explicación del producto
- Explica al cliente del producto y las formas de pago
- El vendedor debe solicitar los datos personales.
- Para registrar en las notas de pedido.
- Coordinación de la venta
- Entrega de la moto y su garantía
- El vendedor tiene treinta días para recuperación de cartera

CAUSA

No sé a entregado el manual de proceso de ventas al personal para que conozcan y apliquen lo que se encuentra estipulado en el mismo.

EFECTO

El Incumplimiento de los procesos la desorganización del departamento ejecutivo, pérdida de recursos materiales y económicos también mal estar de los clientes por incumplimiento en ciertos procesos importantes del manual de ventas

Realizado por: JELU	Fecha: 02/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

4.2.4 Fase IV: Informe borrador

<p style="text-align: center;">ARCHIVO CORRIENTE EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">IF 1/1</p>
<p>4.1.1.1. Fase iii: Comunicación de resultados</p> <p style="text-align: center;">FASE IV: INFORME BORRADOR</p> <div style="text-align: center;"></div>	
Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
PA
1/1**

FASE 3

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL:


Comunicar los resultados obtenidos en el trabajo de auditoría a través de un informe que contiene conclusiones y recomendaciones.

OBJETIVOS ESPEFÍFICOS:

- ✓ Dar lectura del informe final de auditoría al personal involucrado con el periodo de examen.
- ✓ Apoyar a la dirección con opiniones constructivas de gran interés y que promuevan mejoras importantes en las operaciones.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realicé Notificación de Lectura del Informe	NL	JELU	01/07/2019
2	Elaboré el Informe Final de Auditoría	IF	JELU	05/07/2017

Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

	NOTIFICACIÓN DE LECTURA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	AC CF 1/1
<p>Macas, 01 de junio de 2019</p> <p>Señora Imelda Leticia Gutiérrez GERENTE DE LA EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Se ha concluido con el trabajo de auditoría que incluye una evolución al sistema de control interno y la eficiencia de las actividades, formalizo la terminación de la auditoría anexando el Borrador del Informe final de Auditoría de Gestión a la EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p> <p>La auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás leyes vigentes, dentro del presente trabajo incluye las pruebas pertinentes y los demás procedimientos aplicados a la investigación.</p> <p>Los resultados del trabajo de la Auditoría de Gestión señalan las deficiencias más significativas, en el siguiente Borrador de Informe de Auditoría se presenta las conclusiones y recomendaciones para tomar las acciones correctivas.</p> <p>Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.</p> <p>Atentamente Julio López Urresta</p> <hr style="width: 25%; margin-left: 0;"/> <p>Sr. Julio López U. AUDITOR JUNIOR</p>		
Realizado por: JELU		Fecha: 05/07/2019
Revisado por: JAE		Fecha: 09/07/2019



**INFORME FINAL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IF
1/13**

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la auditoría

La Auditoría de Gestión a la EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 002-JAE de 06 de junio de 2019.

Objetivos de la auditoría

Objetivo General

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, cantón Morona, provincia de Morona Santiago, periodo 2018, para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la entidad.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el nivel de confianza del sistema de control interno a través de los componentes del COSO II.
- ✓ Evaluar el nivel de desempeño de las actividades que desarrolla la empresa mediante indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía.
- ✓ Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la administración.

Alcance de la auditoría de gestión

Auditoría de Gestión a la Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Realizado por: JELU	Fecha: 05/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**INFORME FINAL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**AC
IF
2/13**

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

La Empresa “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” con fecha de creación el 05 de julio de 2010, con personería jurídica de derecho privado con fines de lucro, con objetivos financieros y que goza de autonomía administrativa, operativa y económica, se encuentra ubicada en la cabecera central de la ciudad Macas, entre las operaciones que se desarrollan en la empresa podemos destacar la venta, servicio, reparación y mantenimiento de motos. Inicia sus actividades con un capital inicial de \$10.000.00 dólares, para ese entonces funcionaba en un pequeño local ubicado en las calles Av. 29 de mayo y Juan de la Cruz, sector las tres esquinas, con el pasar de los años expandió sus servicios ampliando las instalaciones y talleres, en la actualidad cuenta con una sucursal adicional Km 5 ½ vía al Puyo.

MISIÓN:

“Nuestra razón de ser es satisfacer las necesidades, en la ciudad de Macas, con la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de motocicletas, suministro de repuestos y accesorios en diferentes marcas. Permanecer en el mercado con el compromiso de mejoramiento continuo, reflejado en la competitividad, productividad de la organización y fidelidad de nuestros clientes, contando con un excelente Talento Humano capacitado para la prestación de servicios”.

VISIÓN:

Apoyados en un compromiso dinámico con nuestros clientes, empleados, proveedores, seremos una organización altamente competitiva líderes en la prestación de un servicio integral de motocicletas y ventas de los mejores repuestos.

Realizado por: JELU	Fecha: 05/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



INFORME FINAL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

AC
IF
3/13

OBJETIVO GENERAL

Posicionarse como empresa líder en la distribución y venta de motocicletas, repuestos y servicio técnico a nivel local y nacional, creando redes de alianzas estratégicas que nos permitan cumplir con nuestra misión y visión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Ofrecer un servicio integrado de calidad en la distribución y venta de motos, repuestos para motos y accesorios para motos a nivel local y nacional.
- ✓ Cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes a través de un servicio excelente, con la finalidad de crear fidelidad entre ellos.
- ✓ Capacitar a nuestro personal en forma continua, con el objetivo de fomentar la cultura de servicio de calidad y excelencia.
- ✓ Ser una organización que logre resolver problemas y aprovechar oportunidades mediante el cumplimiento de nuestro sistema de valores y aprendizaje continuo.
- ✓ Realizar acuerdos y alianzas estratégicas con empresas de misión, visión y valores en sintonía con los nuestros para poder juntos lograr nuestra misión y valores.

BASE LEGAL DE CARÁCTER GENERAL

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Código de Trabajo
- Normas de Control Interno

REGLAMENTACION INTERNA

- Estatuto.
- Estructura.
- Reglamentos.

Realizado por: JELU	Fecha: 05/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



INFORME FINAL
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

AC
IF
4/13

PRINCIPIOS:

- ✓ Eficiencia, precisión, agilidad en la prestación de nuestro servicio y la entrega de los servicios y productos en forma oportuna.
- ✓ Trabajo en equipo con profesionalismo y calidad.
- ✓ Respeto a nuestros clientes y colaboradores.
- ✓ Ética profesional en la realización de la actividad económica, para nuestros clientes internos, externos y competidores.
- ✓ Innovación y creatividad, para lograr ser más competitivos.

VALORES:

- ✓ Ética: Honestidad, credibilidad, verdad y lealtad
- ✓ Excelencia: Calidad, eficiencia y productividad
- ✓ Servicio al cliente: Atención, amabilidad y agilidad
- ✓ Responsabilidad: Puntualidad, disciplina, trabajo tenaz y equidad.
- ✓ Desarrollo creativo: Solución de problemas, aprendizaje y cooperación

SERVICIOS:

- ✓ Cambio de Aceite.
- ✓ Plancha y pintura de motos.
- ✓ Preparación de suspensiones.
- ✓ Reparación módulos ABS.
- ✓ Cambio de neumáticos.
- ✓ Revisión pre-ITV.
- ✓ Cambio pastillas frenos y discos.
- ✓ Reparación de motores.
- ✓ Revisión de: inyección, caja de cambios, dirección, electricidad.

Realizado por: JELU	Fecha: 05/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

4.2.5 Fase IV: Comunicación de resultados

<p style="text-align: center;">ARCHIVO CORRIENTE EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p>CR 1/1</p>
<p>4.1.1.2. Fase iii: Comunicación de resultados</p> <p style="text-align: center;">FASE V: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p> <div style="text-align: center;"><p>EL MUNDO DE LA MOTO BIKE</p></div>	
Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
1/1**

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha
1	Elabore la notificación de terminación del proceso de auditoría.	CR.01	J.E.L.U	
2	Emitir el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.	CR.02	J.E.L.U	

Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
1/1**

Oficio N° 0003

ASUNTO: Notificación final del proceso de auditoría.

FECHA: 31/12/2019

Sr. Imelda Leticia Gutiérrez

Gerente Propietario EL MUNDO DE LA MOTO BIKE

Comunico a usted, que ha culminado el proceso de auditoría por el periodo comprendido del 01 enero 2017 hasta el 31 de diciembre del 2017, el día 31 diciembre del 2018, a continuación, presento los hallazgos encontrados, así como las conclusiones y recomendaciones.

ATENTAMENTE

.....

Julio López
AUDITOR

Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
1/9**

INFORME DE AUDITORÍA

MOTIVO DEL EXAMEN

Realización de una auditoría de gestión a la empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE del Cantón Morona Provincia del Morona Santiago en el periodo correspondiente en el periodo 01 enero al 31 de diciembre del 2017. Con orden de trabajo N° 0003 el examen se realizó para verificar el cumplimiento de los procesos en el área administrativa, operativa, y ejecutiva para el logro de metas y objetivos propuestos.

OBJETIVO DEL EXAMEN

Realizar una Auditoría de Gestión de la Empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE en el Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, para evaluar la eficiencia, eficacia, económica en el manejo de los recursos, Correspondiente al periodo 01 enero al 31 diciembre de 2017.

ALCANCE DEL EXAMEN

Se describirá el trabajo realizado, basándose en los procesos de producción, comercialización, administración y talento humano con la finalidad de conocer su desempeño y los niveles de eficiencia y eficacia, que lo vienen realizando en la empresa

BASE LEGAL

REGIMEN TRIBUTARIO

El sistema impositivo debe coadyuvar en el propósito de alcanzar una eficiencia asignación de recursos que garantice la equidad de sistema que debe lograr el máximo efecto neutralidad económica, evitando distorsiones en la selección de los consumidores, en las decisiones de organización de los contribuyentes y en la estructura de financiamiento de las empresas

Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
2/9**

Código de trabajo

La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional de conformidad con la Constitución Política de la República, ha considerado menester realizar la presente Codificación del Código del Trabajo con la finalidad de mantener actualizada la legislación laboral, observando las disposiciones de la Constitución Política de la República; convenios con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador; leyes reformativas a éste Código; observaciones formuladas por; Código de la Niñez y Adolescencia

Art. 1.- **Ámbito de este Código.** - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Reglamento interno de trabajo

Reglamento interno de trabajo, de EL MUNDO DE LA MOTO BIKE con su representante legal la señora Susana Karina Gordillo Narváz ecuatoriana portadora de la cedula de ciudadanía 0603239464 casada 33 años con domicilio en esta jurisdicción quien dicta el presente reglamento de acuerdo con las especificaciones legales señaladas en el artículo 64, en armonía con el Ar.- 42, numeral 12, 1 artículo, 45, LITERAL “e” y el artículo 172 numeral 2do, todas las disposiciones contenidas en el código de trabajo, la presente resolución deben ser exhibidos permanentemente en lugares visibles del trabajo .

Manual de instalación

Manual de ventas

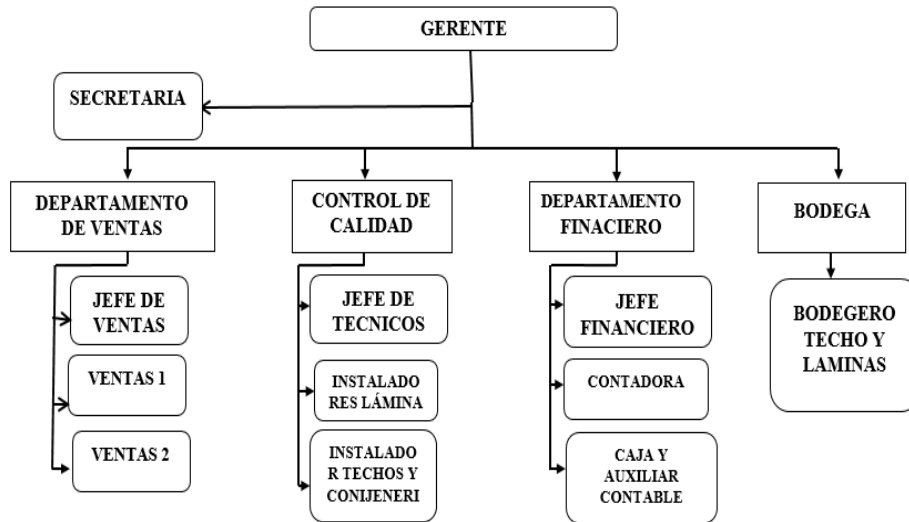
Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
3/9**

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
4/9**

INFORME FINAL

TÍTULO: Incumplimiento de Requisitos de Contratación del Personal

CONDICIÓN

La contratación del personal en la empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE, no cuenta con la persona indicada que se encargue de elaborar y revisar periódicamente la documentación solicitada y la actualización de la misma, este incumplimiento conlleva a no contar con de los requisitos solicitados.

CRITERIO

La falta de no contar con la persona indicada se debe a la inobservancia de las siguientes normas del Reglamento Interno: Se fijó lo siguiente **CAPITULO III CONTRATACION TACIÓN DEL PERSONAL Ar.12, admisión del personal, cualquier persona que aspire a ocupar un puesto en EL MUNDO DE LA MOTO BIKE, deberá cumplir con todos los requisitos solicitados los documentos que les proporcione a cuyo efecto entregara la documentación que fueron solicitados.**

La veracidad de los documentos presentados para la contratación será comprobada por el REPRESENTANTE LEGAL o su DELEGADO, previo a obtener el puesto vacante.

En caso de falsedad de las informaciones proporcionadas, por el aspirante, falta de autenticidad de los documentos entregados o adulteración de los mismos, se considerará que se ha inducido a celebrar el contrato mediante certificados falsos EL MUNDO DE LA MOTO BIKE, podrá proceder conforme a la ley.

Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
5/9**

CAUSA

El responsable no ha solicitado dicha información para mantener los expedientes en orden

EFFECTO

Esto ha ocasionado que algunos empleados no cuenten con la documentación solicitada y actualizada el incumplimiento es de un 22,50%.

CONCLUSIÓN

Se concluye que la empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE no cuenta con la persona indicada para que desempeñe el rol de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en la contratación:

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE se le recomienda la delegación de una persona responsable que se encargue de formular y establecer un plan de talento humano, de la creación de un manual de clasificación de puestos para cada área

Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
6/9**

TITULO: Incumplimiento de Capacitación al Personal

CONDICIÓN:

La empresa FALCONFIMS no cuenta con una persona responsable para la capacitación permanente para todo el personal.

CRITERIO:

La empresa de basarse en la Norma del Control *Interno* **CAPITULO VI OBLIGACIONES Y PROVISIONES ARTICULO 28 OBLIGACIONES DE EMPLEADOR, numeral 9-** El Subsistema de Formación y Capacitación y Entrenamiento Continuo, para el sector privado constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del servicio, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y competencias para la generación de una identidad que potencie el ejercicio de los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz y generar una cultura de excelencia que beneficie a la ciudadanía

CAUSA:

El responsable no ha tomado en cuenta que la capacitación y el entrenamiento profesional es una parte esencial ya que podemos mejorar los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes del personal contratado

Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
7/9**

EFFECTO:

Este incumplimiento de la capacitación al personal conlleva a no cumplir con un servicio de calidad a los clientes.

CONCLUSIÓN:

La empresa EL MUNDO DE LA MOTO BIKE, no capacita de manera permanente a los empleados dejando a un lado el mejoramiento de los conocimientos y habilidades de los mismos.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente establecer y promover en forma constante y progresiva un programa de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal operativo, ejecutivo y administrativo de la empresa, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de servicio a los clientes y alcanzar las metas y objetivos propuestos

Realizado por: JELU **Fecha: 01/07/2019**

Revisado por: JAE **Fecha: 09/07/2019**



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
8/9**

TÍTULO: Incumplimiento al Proceso de Venta

CONDICIÓN:

En el área de ventas no se cumplen con todos los procesos requeridos por el manual que se encuentran estipulados ciertos procedimientos a ejecutarse lo cual estos incumplimientos conlleva a no brindar un servicio de calidad al cliente y no contar con una cartera de clientes veraz y oportuna.

CRITERIO:

MANUAL DE VENTAS, Art 1 literal a, este proceso de ventas debe basar en el manual que fue elabora para cumplir ciertos procesos y siga siendo competitiva.

PROCEDIMIENTO.

- Visita al cliente en su domicilio o local comercial
- el vendedor procede a dar una explicación del producto
- explica al cliente del producto y las formas de pago
- El vendedor debe solicitar los datos personales y la del vehículo.
- Para registrar en las notas de pedido.
- Coordinación de la instalación
- Entrega del vehículo garantía
- El vendedor tiene treinta días para recuperación de cartera

CAUSA:

No sé a entregado el manual de proceso de ventas al personal para que conozcan y apliquen lo que se encuentra estipulado en el manual

Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA “EL MUNDO DE LA MOTO BIKE”
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**C.R.
9/9**

EFECTO:

Incumplimiento de los procesos, desorganización del departamento ejecutivo, pérdida de recursos materiales y económicos también mal estar de los clientes por incumplimiento en ciertos aspectos importantes del manual de ventas.

CONCLUSIÓN:

En conclusión, el manual de procedimientos no se ha revisado antes de la venta para su conocimiento y aplicación.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe de ventas revisar y actualizar el Manual de Proceso de Ventas, socializarlo con el personal y ponerlo en práctica para garantizar el adecuado funcionamiento del departamento de ventas y contar con una cartera de clientes para pos venta, y a su vez establecer políticas para la recuperación de cartera de clientes finales

Realizado por: JELU	Fecha: 01/07/2019
Revisado por: JAE	Fecha: 09/07/2019

CONCLUSIONES

- Uno de los principales problemas que afecta al desempeño de los integrantes de la empresa es la falta de conocimiento de sus políticas empresariales ya han demostrado total desapego por el cumplimiento de objetivos y metas establecidos.
- Mediante la ejecución de la auditoría de gestión se determinó que no existe un sistema de control interno que ayude a la empresa a mejorar la administración por lo que se detectaron varios inconvenientes en el cumplimiento tanto de objetivos como de obligaciones contraídas con terceros.
- Finalmente se ha emitido un informe enfocado en la solución de debilidades encontradas durante la ejecución del trabajo de auditoría de gestión dirigidas a la máxima autoridad con el objetivo que asigne los recursos ya sean humanos, materiales tecnológicos o financieros necesarios para la toma de decisiones acertadas.

RECOMENDACIONES

- Es importante que absolutamente todo el personal tenga conocimiento de las políticas institucionales que rijan su conducta, con el propósito de que se sientan parte de la empresa y conduzcan su desempeño hacia el logro de los objetivos y metas planteadas.
- Se recomienda implementar medidas de actualización y seguimiento al sistema de control interno de la empresa con el objetivo de solucionar problemas detectados tanto en el área administrativa como operacional.
- Es necesario aplicar las sugerencias emitidas en el informe de manera inmediata como ha sido establecido en la matriz de monitoreo para el cumplimiento de recomendaciones, en el cual se establecen los plazos y personas responsables.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización*. Obtenido de http://virgiliohernandez.ec/cootad-final/EXPOSICION_COOTAD%202011.pdf
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá: Pearson Educación
- Blanco, Y. (2012). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Buzo, J. (2014). *COSO*. Obtenido de: <http://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf>
- Camino, J. (2014). *Manual conceptual de control interno*. Obtenido de http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- Cartaya, M. (2014). *Evidencia y documentación de la auditoría*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_evi_doc_2014.pdf
- Contraloría General del Estado. (2013). *Manual de auditoría de gestión*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2016, de: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION.pdf>
- Galaz, Y., & Ruiz, S. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado sistema de control interno*. Obtenido de: <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- González, R. (2015). *Marco integrado de control interno. Modelo COSO III - manual del participante*. Obtenido de www.ofstlaxcala.gob.mx: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2011). *Tutoría de la investigación científica*. Quito: Diemerino.
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de España. (2013). *Norma internacional de auditoría 500 - evidencia de auditoría*. Obtenido de: <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20500%20p%20def.pdf>
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de España. (2013). *Norma internacional de auditoría 530 - muestreo de auditoría*. Obtenido de: <http://www.ica.c.meh.es/NIAS/NIA%20530%20p%20def.pdf>
- Maldonado E., M. K. (2011). *Auditoría de gestión* (4ª ed.). Quito, Ecuador: AbyaYala.
- Mantilla, B., & Samuel, A. (2008). *Auditoría financiera de PYMES*. Colombia: Ecoe Ediciones

- Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. (2011). *Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD)*. Obtenido de: http://www.ame.gov.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf
- Ortún, V. (2005). *Gestión pública: conceptos y métodos*. Obtenido de <http://84.89.132.1/~ortun/publicaciones/RAE95.pdf>
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno* (9ª ed.). México: International.
- Ramírez, L. (2011). *Investigación científica*. Machala: Impssur.
- Sánchez F., J. L. (2014). *Teoría y práctica de la auditoría I: concepto y metodología*. (5ª ed.). Madrid: Difusora Larousse Pirámide.
- Sánchez S., L. R. (2015). *Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado el 10 de Febrero de 2017, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_799cf3c928d77ef173e0a71f8dacd0be
- Sebastiani, G. (2013). *La auditoría de gestión y su incidencia en la optimización de recursos del Estado en los procesos de adquisición del sector interior*. (Tesis de Pregrado, Universidad San Martín de Porres). Recuperado el 10 de Febrero de 2017 de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/577>
- SFP México. (2014). *Marco integrado de control interno*. Obtenido de <http://www.upt.edu.mx/Contenido/MarcoNormativo/InfMarcoJN/MARCO%20INTEGRADO%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A.



ANEXOS

Anexo A: Cuestionario de encuesta de investigación

1. **¿Conoce ud. las metas, objetivos, misión y visión de la empresa?**
 - Totalmente
 - Parcialmente
 - No conozco
2. **¿El cargo que ud. desempeña está acorde a su perfil profesional?**
 - Si
 - No
3. **¿Sus actividades diarias se desarrollan en relación a la planificación estratégica de la empresa?**
 - Si
 - No
4. **¿Conoce ud. las funciones relacionadas a su cargo?**
 - Si
 - No
5. **¿Ha participado ud. en programas de capacitación desarrollados o auspiciados por la empresa en el presente año?**
 - Si
 - No
6. **¿Se cuenta con una herramienta que permita hacer seguimiento de las actividades del personal?**
 - Si
 - No
7. **¿Se propicia una cultura organizacional dirigida a la integridad y comportamiento ético?**
 - Si
 - No
8. **¿Se dota de los implementos necesarios al personal?**
 - Si
 - No

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 03/ 10 / 2019

INFORMACIÓN DEL AUTORA
Nombres – Apellidos: JULIO ENRIQUE LÓPEZ URRESTA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a Optar: LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Documentalista Responsable: LCDO. HOLGER RAMOS U. MSC