



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
ESCUELA DE INGENIERIA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR  
CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Previo a la obtención de título de:

**INGENIERA FINANCIERA**

**TEMA:**

“AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA BCS OKO  
GARANTIE CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017”

**AUTORA:**

EDILMA YESSENIA ZAMORA REA

RIOBAMBA - ECUADOR

2019

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita **Edilma Yessenia Zamora Rea**, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presente.

---

**DIRECTOR DE TRIBUNAL**

Ing. María Auxiliadora Falconi Tello

---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Edilma Yessenia Zamora Rea**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos que constan en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos del presente trabajo de titulación.

**Riobamba, 24 de junio de 2019**

---

**Edilma Yessenia Zamora Rea**  
**C.C. 0604905992**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y permitirme culminar con éxito esta etapa de mi vida. A mis padres y hermano que han sido el pilar fundamental en mi vida, gracias por su esfuerzo, abnegación y amor infinito, por no soltar mi mano en ningún momento. A mi tía María y su familia, gracias por acogerme siempre con cariño. A toda mi familia por su apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos y cada uno de mis docentes en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por los conocimientos que me han compartido para finalmente poder sustentar este trabajo.

A la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., por haberme abierto las puertas para poder realizar este trabajo.

A la Ingeniera María Auxiliadora Falcón Tello que con sus enseñanzas y conocimientos me permitió culminar mi trabajo de grado.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
 <b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
<b>1.1 Planteamiento del problema</b>	<b>2</b>
1.1.1 <i>Formulación del problema</i> .....	2
1.1.2 <i>Delimitación del problema</i> .....	3
<b>1.2 Justificación</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos</b>	<b>4</b>
1.3.1 <i>Objetivo General</i> .....	4
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	4
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2.1 Antecedentes investigativos</b>	<b>5</b>
2.1.1 <i>Antecedentes Históricos</i> .....	5
<b>2.2 Generalidades de la empresa</b>	<b>5</b>
2.2.1 <i>Antecedentes de la empresa</i> .....	5
2.2.2 <i>Servicios</i> .....	6
2.2.3 <i>Organización de la empresa</i> .....	7
2.2.4 <i>Organigrama estructural</i> .....	8
2.2.5 <i>Mapa de procesos</i> .....	10
<b>2.3 Fundamentación teórica</b>	<b>10</b>
2.3.1 <i>Definición de Auditoría</i> .....	10
2.3.2 <i>Normas de Auditoría</i> .....	11
2.3.2.1 <i>Las NAGA´s se clasifican en:</i> .....	11
2.3.3 <i>Técnicas de auditoría</i> .....	12
2.3.4 <i>Auditoría de gestión</i> .....	16
2.3.5 <i>Planeación de la auditoría de gestión</i> .....	17
2.3.6 <i>Riesgos de auditoría</i> .....	21
2.3.7 <i>Componentes de la auditoría de gestión</i> .....	21
2.3.8 <i>Características de la auditoría de gestión</i> .....	22
2.3.9 <i>Objetivo de la auditoría de gestión</i> .....	22
2.3.10 <i>Enfoque de la auditoría de gestión</i> .....	22

2.3.11	<i>Utilidad o beneficio de la auditoría de gestión</i> .....	23
2.3.12	<i>Principios de la auditoría de gestión</i> .....	24
2.3.13	<i>Que es y no es la auditoría de gestión</i> .....	24
2.3.14	<i>Evaluación del control interno</i> .....	25
2.3.14.1	<i>Narrativas</i> .....	25
2.3.14.2	<i>Flujogramas</i> .....	26
2.3.14.3	<i>Cuestionarios</i> .....	26
<b>2.4</b>	<b>Marco conceptual</b>	28
<b>2.5</b>	<b>Idea a defender</b>	29
<b>2.6</b>	<b>VARIABLES</b>	29
2.6.1	<i>Variable independiente</i> .....	29
2.6.2	<i>Variable dependiente</i> .....	29
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>		
<b>3.1</b>	<b>Modalidad de la investigación</b>	30
3.1.1	<i>Analítico</i> .....	30
3.1.2	<i>Lógico</i> .....	30
<b>3.2</b>	<b>Tipos de investigación</b>	30
3.2.1	<i>Deductivo</i> .....	30
3.2.2	<i>Inductivo</i> .....	30
<b>3.3</b>	<b>Población y muestra</b>	30
<b>3.4</b>	<b>Métodos, técnicas e instrumentos</b>	31
3.4.1	<i>Métodos</i> .....	31
3.4.1.1	<i>Método cuantitativo</i> .....	31
3.4.1.2	<i>Método cualitativo</i> .....	31
3.4.2	<i>Técnicas</i> .....	31
3.4.2.1	<i>Encuesta</i> .....	31
3.4.2.2	<i>Entrevista</i> .....	32
3.4.3	<i>Instrumentos</i> .....	32
3.4.3.1	<i>Cuestionario</i> .....	32
3.4.3.2	<i>Ficha de observación directa</i> .....	32
<b>3.5</b>	<b>Resultados</b>	32
<b>3.6</b>	<b>Idea a defender</b>	45
<b>CAPÍTULO IV: AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> .....		46
<b>CONCLUSIONES</b> .....		160
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		161

**BIBLIOGRAFÍA**  
**ANEXOS**



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-3:</b>	Población .....	31
<b>Tabla 2-3:</b>	Misión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA .....	33
<b>Tabla 3-3:</b>	Visión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA .....	34
<b>Tabla 4-3:</b>	Objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA .....	35
<b>Tabla 5-3:</b>	Estructura organizacional de la empresa es la apropiada .....	36
<b>Tabla 6-3:</b>	Cumplimiento las políticas empresariales .....	37
<b>Tabla 7-3:</b>	Fue alguna vez parte de alguna auditoría .....	38
<b>Tabla 8-3:</b>	Actividades y funciones están definidas en algún manual .....	39
<b>Tabla 9-3:</b>	Capacitación sobre funciones por área y puesto .....	40
<b>Tabla 10-3:</b>	Análisis y evaluación de puestos .....	41
<b>Tabla 11-3:</b>	Canales de comunicación dentro de la Empresa son adecuados y oportunos .....	42
<b>Tabla 12-3:</b>	Programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa.	43
<b>Tabla 13-3:</b>	FODA de la Empresa.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-2:</b> Organigrama Estructural .....	8
<b>Figura 2-2:</b> Mapa de procesos .....	10
<b>Figura 3-2:</b> Planeación de la auditoría de gestión.....	17
<b>Figura 4-2:</b> Principios de la Auditoría de Gestión .....	24

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-2:</b>	Modelos de Coso.....	28
<b>Gráfico 1-3:</b>	Misión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA .....	33
<b>Gráfico 2-3:</b>	Visión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA.....	34
<b>Gráfico 3-3:</b>	Objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA .....	35
<b>Gráfico 4-3:</b>	Estructura organizacional de la empresa es la apropiada .....	36
<b>Gráfico 5-3:</b>	Cumplimiento las políticas empresariales .....	37
<b>Gráfico 6-3:</b>	Fue alguna vez parte de alguna auditoria .....	38
<b>Gráfico 7-3:</b>	Actividades y funciones están definidas en algún manual .....	39
<b>Gráfico 8-3:</b>	Capacitación sobre funciones por área y puesto .....	40
<b>Gráfico 9-3:</b>	Análisis y evaluación de puestos .....	41
<b>Gráfico 10-3:</b>	Canales de comunicación dentro de la Empresa son adecuados y oportunos ....	42
<b>Gráfico 11-3:</b>	Programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa .....	43
<b>Gráfico 12-3:</b>	FODA de la Empresa.....	44

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo A:** Encuesta

**Anexo B:** Entrevista

## RESUMEN

La Auditoría de gestión para la empresa BCS OKO GARANTIE CÍA. LTDA. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, tiene como finalidad mejorar la eficiencia de los procesos internos y maximizar la satisfacción tanto de los clientes como de los propietarios. La investigación fue desarrollada bajo los métodos analítico y lógico. Se utilizó técnicas como la observación directa, entrevista al gerente de la empresa, encuesta a los empleados y cuestionarios de control interno a través del método COSO II, el mismo que permitió reunir evidencia suficiente para evaluar las áreas críticas de la empresa. La realización de la presente auditoría de gestión permitió detectar hallazgos importantes en la empresa como el desconocimiento que tienen los empleados respecto al manual de calidad y la poca socialización por parte de los directivos, se aplicaron indicadores de gestión para medir el cumplimiento de la eficiencia, eficacia, economía y ética; y una matriz riesgo frente a confianza. En base a los resultados obtenidos se considera importante aplicar las recomendaciones que constan en el informe de auditoría para que la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., garantice el cumplimiento de los objetivos y metas planteados.

**Palabras Claves:**<CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> <EFICIENCIA> <PROCESOS> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

---

Ing. María Auxiliadora Falconi Tello  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## ABSTRACT

The management audit for the company BCS OKO GARANTIE CIA. LTDA of the city of Riobamba, province of Chimborazo, period 2017, aims to improve the efficiency of internal processes and maximize the satisfaction of both customers and owners. The research was developed under the analytical and logical methods. Techniques were used such as direct observation, interview with the company manager, employee survey and internal control questionnaires through the COSO I I method, which allowed gathering sufficient evidence to evaluate the critical areas of the company. Conducting this audit allowed us to detect important findings in the company as unfamiliarity with employees regarding the quality manual and poor socialization by managers, management indicators were applied to measure compliance with efficiency, effectiveness, economy and ethics; and a risk matrix versus trust. Based on the results obtained, it is considered important to apply the recommendations included in the audit report for the company BCS Öko Garantie Cía. Ltda., Guarantee the fulfillment of the objectives and goals set.

**Key Words:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MANAGEMENT AUDIT> <INTERNAL CONTROL> <EFFICIENCY> <PROCESSES> <RIOBAMBA (CANTON)>

## INTRODUCCIÓN

La auditoría de Gestión consiste en medir el grado de cumplimiento de los objetivos, al alto nivel competitivo existente buscando que con cada acción que se realice conseguir las metas empresariales. Dentro de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA. LTDA se pudo observar que la limitación de progreso se da por la falta de comunicación entre los miembros tanto de la alta gerencia como de los mandos medios al igual que la poca disponibilidad de tiempo, induce a que no exista una correcta planificación de actividades, lo que conlleva a que no se puedan alcanzar las metas y objetivos que se han planteado a mediano y largo plazo y poder cumplir en un tiempo determinado.

Por ello la importancia de realizar una Auditoría de gestión para la empresa BCS OKO GARANTIE CÍA. LTDA. De la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, ya que es una herramienta de mucha utilidad en la toma de decisiones organizacionales, ya que sus beneficios contribuyen en el desarrollo de organizaciones, no solamente en aquellas que se ubican en una etapa de consolidación de mercado sino también aquellas que están en constante crecimiento; ya que en gran medida dichos beneficios encuentran estrechamente relacionados al incremento de la eficiencia y eficacia en sus procesos.

La presente investigación se desarrolla en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema, formulación, delimitación, justificación, objetivo general y objetivos específicos.

CAPÍTULO II. Antecedentes investigativos, marco teórico donde se investiga todo lo relacionado a las dos variables de estudio.

CAPÍTULO III: Marco metodológico, población objeto de estudio, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO IV: Propuesta, bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La empresa BCS OKO GARANTIE CÍA. LTDA., con casa matriz en Alemania llega a Ecuador en 1998, se desarrolla y establece en la ciudad de Riobamba en el año 2002. BCS es un organismo de control independiente y privado, que certifica productos orgánicos en más de 80 países conforme a diferentes estándares legales y normas estatales y privadas.

La falta de normas, técnicas y manuales ha sido común en la empresa, razón por la cual la gestión administrativa por parte de los diferentes servidores y funcionarios a los cuales se les asigna el manejo y control de los recursos no es la más eficiente, eficaz y económica, más aún cuando es necesario saber y tener una visión sobre el funcionamiento de las entidades, a lo cual se le asigna el desconocimiento de los directivos que en ocasiones omiten en su totalidad el proceso administrativo y de gestión de la entidad.

En la empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA de la ciudad de Riobamba, no se ha realizado una auditoría de gestión que permita conocer si se cumplen o no los procesos para lograr el cumplimiento de sus objetivos, con eficacia y eficiencia. Esto hace que los procesos que se manejan en la empresa, en los distintos departamentos se hagan empíricamente y no basados en un control interno previamente establecido.

La presente investigación tiene como fin evaluar los procesos administrativos de la empresa BCS OKO GARANTIE CÍA. LTDA., con la cual nos permitirá establecer la eficacia, eficiencia y economía de las funciones realizadas por el Talento Humano y del manejo adecuado de los recursos administrativos y financieros.

#### **1.1.1 *Formulación del problema***

¿De qué manera la Auditoría de Gestión realizada en la empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA de la ciudad de Riobamba, en el año 2017, permitirá mejorar los procesos administrativos de la entidad?



### **1.1.2 Delimitación del problema**

**Campo:** Auditoría.

**Área:** Auditoría de Gestión.

**Aspecto:** Auditoría de Gestión a la Empresa BCS OKO GARANTIE.

**Temporal:** Año 2017

**Espacial:** Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, Parroquia Chambo, Km 3 ½ vía a Chambo.

## **1.2 Justificación**

### **Justificación Teórica**

En la presente investigación se justifica su desarrollo desde la perspectiva teórica, ya que se prevé aprovechar el referencial teórico que existe sobre Auditoría, particularmente auditoría de Gestión, de tal forma que sea la base para estructurar el marco Teórico de esta investigación.

### **Justificación Metodológica**

Desde la parte científico-metodológica, esta investigación se justifica su ejecución, ya que se buscará emplear métodos, técnicas y herramientas de investigación a fin de recabar información relevante, sólida y oportuna, de tal manera que los resultados emitidos sean reales y objetivos.

### **Justificación Práctica**

En la parte práctica se justifica su realización mediante la ejecución de cada fase de la auditoría, partiendo desde la planeación y luego su ejecución para concluir con el informe de auditoría, el mismo que contendrá los hallazgos con sus conclusiones y recomendaciones, siendo este informe ya que se convertirá en una herramienta de gestión para la entidad.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 *Objetivo General***

Realizar una Auditoría de Gestión a la empresa BCS OKO GARANTIE de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2017, con la finalidad de mejorar los procesos administrativos de la entidad.

### **1.3.2 *Objetivos específicos***

- Diagnosticar la situación actual de la empresa BCS OKO GARANTIE CÍA. LTDA mediante la utilización de métodos, técnicas y herramientas que permitan obtener información real de los procesos de la entidad.
- Ejecutar la auditoría de gestión a la empresa BCS OKO GARANTIE CÍA. LTDA, de la ciudad de Riobamba en el año 2017.
- Emitir el informe final de la Auditoría de Gestión con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, que ayuden a la empresa BCS OKO GARANTIE CÍA. LTDA en sus procesos administrativos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes investigativos**

#### **2.1.1 *Antecedentes Históricos***

De acuerdo a investigaciones anteriores se pudo encontrar en repositorios temas similares al propuesto:

Tema: “Auditoría de gestión al departamento de talento humano del GAD municipal del cantón Alausí”, donde sus objetivos fueron: Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados, establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados y comprobar si se ha realizado alguna deficiencia importante en la política, procedimientos, disposiciones legales o técnicas y verificar que la entidad auditada cumpla con los objetivos. (Crespo, 2016)

Tema: “Auditoría de gestión a la corporación de desarrollo social y financiero PAKARYMUY sucursal Latacunga período 1 de enero al 31 de diciembre del 2008”, donde concluye como resultado de la investigación se ha determinado que la Corporación de Desarrollo Social y Financiero PAKARYMUY Sucursal Latacunga, no ha cumplido con su totalidad la consecución de metas y objetivos debido a la falta de comunicación, desconocimiento y la poca disponibilidad de tiempo dando lugar así a la desorganización y la planificación de sus actividades. Y como resultado de la investigación concluimos dan a conocer las falencias encontradas, sus causas y efectos, conclusiones y recomendaciones se podrán tomar decisiones apropiadas, convenientes y precisas por parte del directorio, dando paso así a oportunidades de mejora para un mejor impulso de la corporación. (Balseca & Caisaguano, 2010)

Fue importante conocer investigaciones anteriores ya que sirvieron de guía, además fue importante analizar cómo fueron desarrollando la investigación paso a paso.

### **2.2 Generalidades de la empresa**

#### **2.2.1 *Antecedentes de la empresa***

Fundada en abril de 1990 BCS Öko-Garantie GmbH con sede principal en Nuremberg (Alemania), es aprobada como uno de los primeros organismos de control para la ejecución del reglamento ecológico CE. En agosto de 2014 Öko-Garantie GmbH fue vendida en un 100% a Kiwa Deutschland GmbH con sede principal en Hamburgo. En noviembre de 2014 el nombre de la empresa se adaptó de „BCS Öko- Garantie GmbH“ a „Kiwa BCS Öko-Garantie GmbH“, que seguirá llamándose BCS en el Manual de Calidad, si no se indica de manera diferente. El grupo Kiwa Alemania está especializado en controles de calidad y certificaciones de productos y sistemas, así como en servicios de protección ambiental. El control económico se hace a través de reuniones de socios. El contrato de sociedad regula los detalles.

BCS ÖKO-GARANTIE llega a Ecuador en 1998 cuando comienza a trabajar con ciertas empresas pioneras en la producción orgánica en el país. A partir de este primer paso, BCS ÖKO-GARANTIE se desarrolla y se establece como empresa en Riobamba en 2002. De ahí se sigue penetrando el área de producción orgánica en el Ecuador llegando hasta la actualidad a cubrir más del 70% de la certificación de productos orgánicos que se comercializan dentro y fuera del país. Nuestros recursos provienen de autofinanciamiento y no recibimos ningún tipo de apoyo financiero.

### **2.2.2 Servicios**

BCS le brinda un servicio profesional y personalizado en la certificación de sus productos. A través de nuestra casa matriz en Alemania y sus 20 oficinas en diferentes partes del mundo, hemos logrado construir una red de servicio total. De acuerdo a Reglamentos y Normas Estatales y privadas, BCS le ofrece sus servicios de:

- Certificación Orgánica
- Certificación GlobalG.A.P.
- Certificación UTZ Certified
- Certificación de Comercio Justo
- FairTSA
- Símbolo para Pequeños Productores SPP
- Programa de Evaluación de Insumos aptos para la Agricultura Orgánica

### **2.2.3 Organización de la empresa**

BCS se divide en las áreas siguientes en Alemania:

#### **a) Actividades realizadas por la oficina de Kiwa BCS**

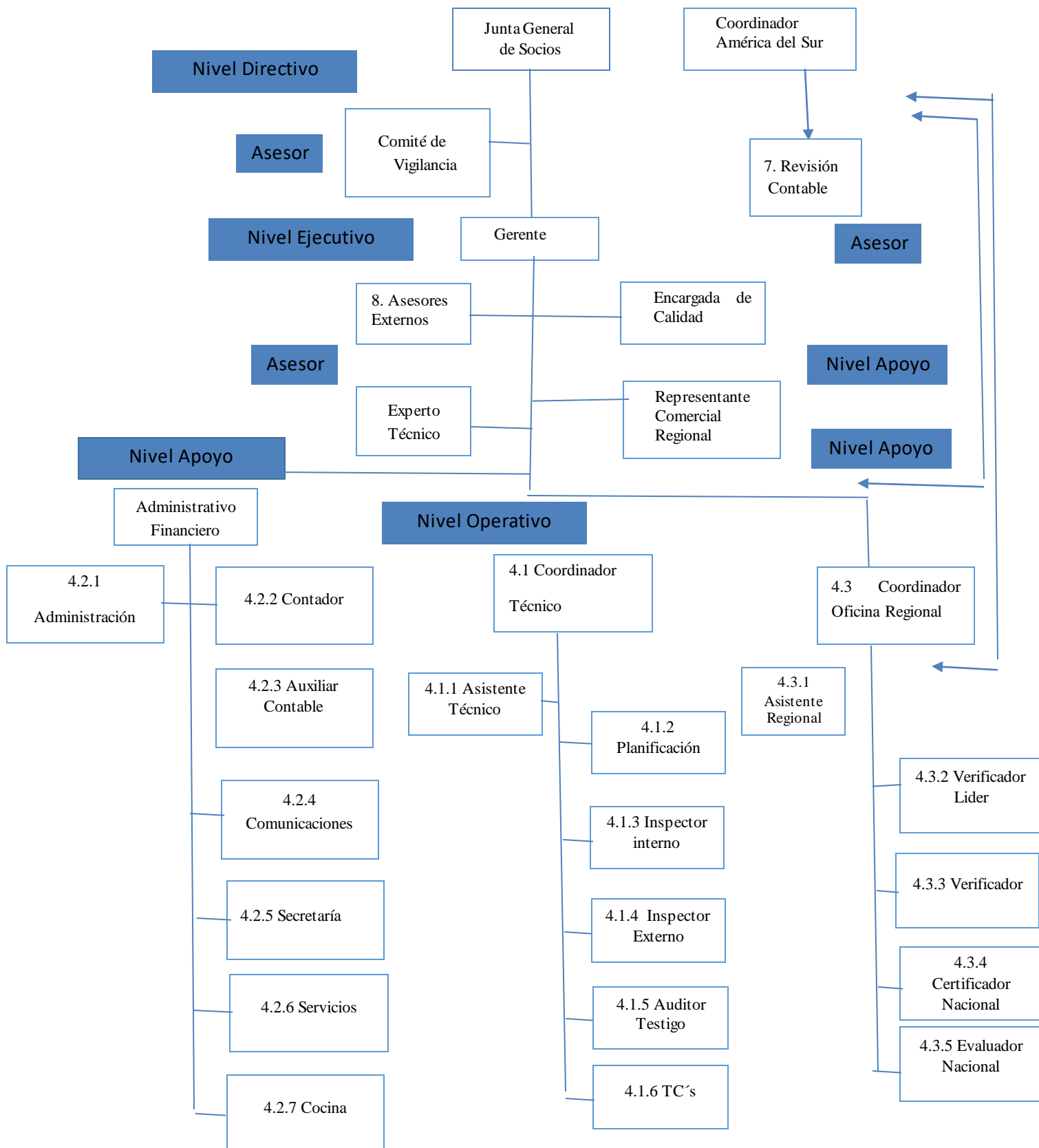
1. Dirección de la Empresa
2. Dirección de divisiones
3. Dirección de la certificadora
4. Dirección de servicio al cliente
5. Dirección operativa
6. Líderes de equipo
7. Dirección de calidad
8. División de servicios
9. Inspección
10. Revisión, Certificación

#### **b) Actividades Principales**

(Para actividades principales realizadas por la matriz en Hamburgo, Kiwa BCS paga una tarifa de servicio)

1. Finanzas
2. Control
3. Departamento de Recursos Humanos
4. Asuntos Legales
5. Seguros y gestión de contratos
6. Flota de vehículos

## 2.2.4 Organigrama estructural



**Figura 1-2: Organigrama Estructural**

Fuente: BCS OKO GARANTIE

Elaborado por: Zamora, E. 2019

La descripción y perfil de cada puesto contiene la siguiente información:

**Misión del puesto:** Señala el propósito fundamental de cada puesto es decir “su razón de ser”.

**Rol del puesto:** Acción principal en relación a la posición que ocupa dentro de la estructura organizacional.

**Instrucción formal requerida:** Especifica el nivel de educación y la especialidad requerida.

**Experiencia laboral requerida:** Hace referencia al tiempo requerido desempeñando funciones similares, con el fin de demostrar destreza en el desempeño.

**Capacitación:** Cita aquellos conocimientos adicionales requeridos.

**Competencias:** Son aquellas habilidades y destrezas que debe poseer una persona para un desempeño eficaz en un determinado contexto laboral además de la instrucción formal y experiencia requerida.

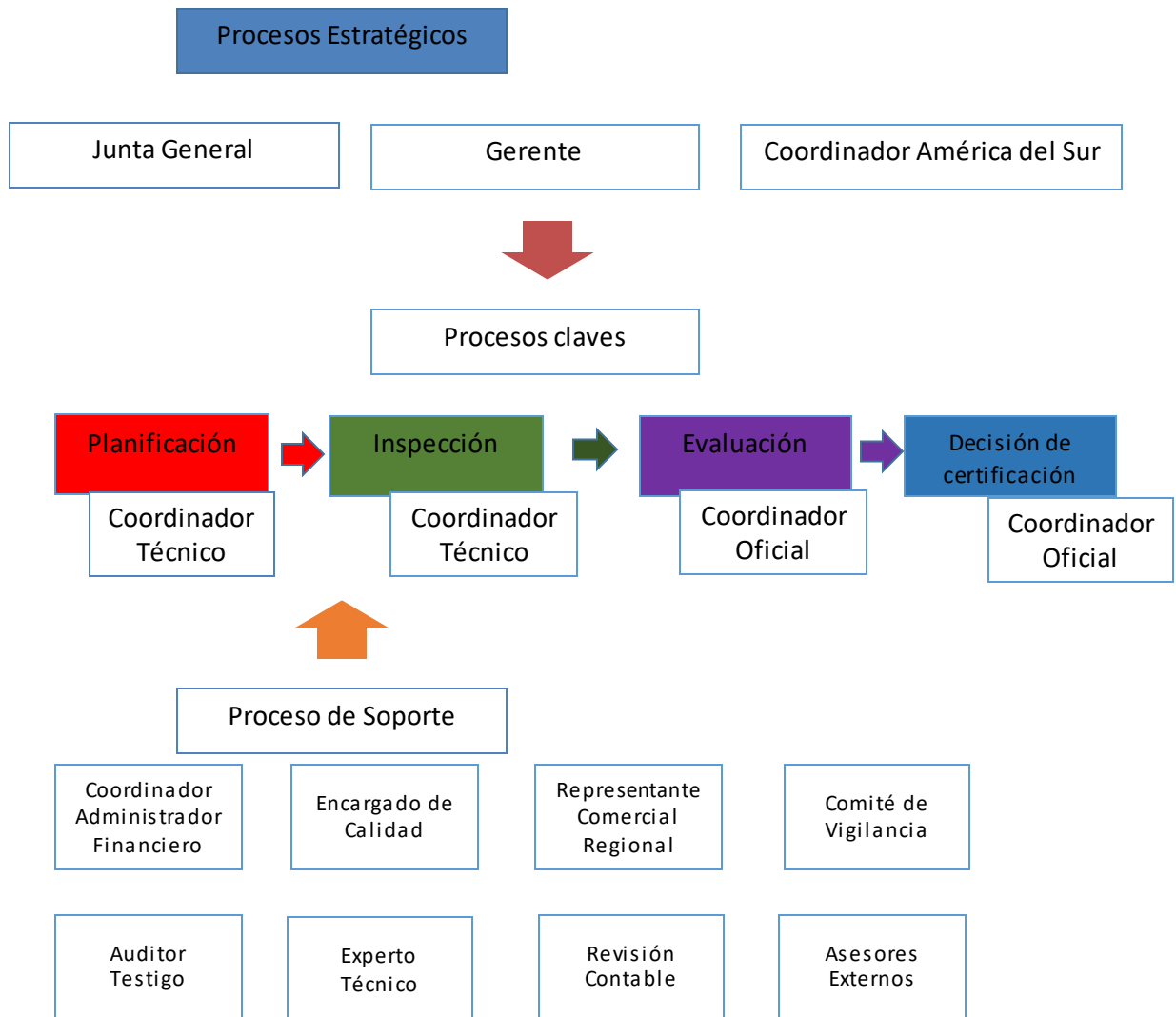
**Funciones:** Detalla las principales funciones del puesto a través de las cuales se garantiza el cumplimiento del propósito principal o razón de ser del mismo.

**Atribuciones y responsabilidades:** enlista las actividades y/o tareas, bajo la responsabilidad del trabajador, necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

**Observancias:** Puntualiza reglas generales y/o funciones de cumplimiento general.

**Nivel de Autoridad:** Define al inmediato superior e inmediato(s) inferior(es).

## 2.2.5 Mapa de procesos



**Figura 2-2:** Mapa de procesos

Fuente: BCS OKO GARANTIE

Elaborado por: Zamora, E. 2019

## 2.3 Fundamentación teórica

### 2.3.1 Definición de Auditoría

Auditoría proviene del latín auditorius, que significa “oír”, lo cual hace referencia a los primeros auditores que ejercían su función juzgando la verdad o falsedad de lo que era sometido a su verificación, principalmente mirando.



La auditoría existe desde tiempos atrás, prácticamente desde que un propietario entregó la administración de sus bienes a otra persona, lo que hacía que la auditoría primitiva fuera esencia de un control contra el desfalco y el incumplimiento de las normas establecidas por el propietario. (Maldonado, 2011)

El objetivo de la auditoría es: “Apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información de las actividades revisadas”. (Jiménez, 2008)

### **2.3.2 Normas de Auditoría**

Las Normas de Auditoría miden la calidad de los procedimientos que han de ser ejecutados y los objetivos que han de ser alcanzados en la aplicación de los procedimientos adoptados. Las normas de Auditoría están relacionadas con la calidad profesional del auditor, juicio ejercido por él en la ejecución de su examen y en la preparación de su informe. Estas Normas generalmente están relacionadas y son dependientes entre sí. Las circunstancias relativas a la determinación del cumplimiento de una norma pueden igualmente ser aplicado a otra. Los elementos de “importancia relativa” y “riesgo calculado” deben ser considerados para la aplicación de las normas especialmente con las relacionadas a la ejecución del trabajo y al informe. (Whittington, 2005)

#### **2.3.2.1 Las NAGA´s se clasifican en:**

**Normas Personales.** - Se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para realizar su trabajo con calidad; la Auditoría debe ser realizada por una persona que tengan una capacitación técnica adecuada e idoneidad como son los auditores. En todos los asuntos relacionados con la labor asignada, el auditor o auditores deben mantener una actitud mental de independencia. Debe ejercerse el debido cuidado profesional en la planeación y desempeño de la auditoría y preparación del informe. (Whittington, 2005)

**Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo.** - El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los asistentes, si existen deben ser supervisados apropiadamente. Se obtendrá una comprensión suficiente de la estructura de control interno, para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas a efectuarse. Se obtendrá material de prueba suficiente y adecuada por medio de la inspección, observación, investigación, indagación y confirmación. Para lograr una base razonable y expresar una opinión en relación con los estados financieros que se examina. (Whittington, 2005)

**Normas Relativas al Informe.** - El Informe indicará si los Estados Financieros se presentan de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. El informe indicará que dichos principios se han seguido únicamente en el período actual en relación con el período precedente. Las revelaciones informativas contenidas en los Estados Financieros deben considerarse como razonablemente adecuadas, a menos que en el informe se indique lo contrario. El Informe contendrá, ya sea una expresión de la opinión en relación con los estados financieros tomados o una aseveración en el sentido de que no puede expresarse una opinión sobre los Estados Financieros en conjunto, deben consignarse las razones que existan para ello. En todos los casos en los que el nombre del auditor se encuentre relacionado con los Estados Financieros, el informe contendrá una identificación precisa y clara de índole del examen del auditor, si hay alguna, y el grado de responsabilidad que está contrayendo. (Whittington, 2005)

### 2.3.3 Técnicas de auditoría

Únicamente como repaso se transcribe una clasificación de las técnicas de auditoría y otras prácticas utilizadas, según el enfoque del ILACIF

Técnicas de Verificación Ocular	Comparación Observación Revisión Selectiva Rastreo
Técnicas de Verificación Verbal	Indagación Encuesta Entrevista
Técnicas de Verificación Escrita	Análisis Conciliación Confirmación
Técnicas de Verificación Documental	Comprobación Computación
Técnicas de Verificación Física	Inspección

Fuente: (Maldonado, 2011)

## **Observación**

Es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, como el personal realiza ciertas operaciones.

## **Revisión Selectiva**

Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda. Consiste en pasar revista relativamente rápida a datos normalmente presentados por escrito.

## **Revisar Selectivamente**

Examen ocular rápido con fines de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales. (Maldonado, 2011)

## **Rastreo**

Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento. El ejemplo más sencillo y típico de esta técnica es seguir un asiento en diario hasta su pase a la cuenta de mayor general a fin de comprobar su corrección o viceversa.

Al revisar y evaluar el sistema de control interno es muy común que el auditor seleccione las operaciones o transacciones respectivas y típicas de cada clase o grupo, con el objeto de rastrearlas desde su inicio hasta el fin de sus procesos normales. (Maldonado, 2011)

## **Indagación**

Consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirva más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor. Cualquier pregunta dirigida al personal de la entidad auditada o hacia terceros que pueden tener conocimientos sobre las operaciones de esta, constituye la aplicación de esta técnica.

## **Encuesta**

Constituye una metodología de Auditoría que reúne información a partir de una Muestra seleccionada, sobre la cual se aplica una encuesta de opinión. Es el medio para recoger la opinión de una población objeto, tomando como base una muestra representativa de la misma.

## **Entrevista**

Es un encuentro y conversación entre dos o más personas para tratar sobre un asunto determinado. En nuestro caso la entrevista es el encuentro entre el auditor o los auditores y el auditado o los auditados para tratar sobre el proceso objeto de la auditoría.

## **Indagar**

Obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. La respuesta a una sola pregunta es excepcionalmente una porción minúscula del elemento de juicio en el que se puede confiar, pero las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí pueden suministrar un elemento de juicio satisfactorio, si todas son razonables y consistentes.

## **Análisis**

Con más frecuencia el auditor aplica técnicas del análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen. (Maldonado, 2011)

## **Analizar**

Separar en elementos o partes.

## **Conciliación**

Este término significa poner de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados.

## **Conciliar**

Hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.

## **Confirmación**

Normalmente consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, etc., mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto, informar de una manera válida sobre ella.

Para que el elemento de juicio obtenido mediante la aplicación de esta técnica tenga valor, es indispensable que el auditor mantenga un control directo y completo sobre los métodos para efectuar la confirmación.

## **Confirmar**

Obtener constatación de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros. La confirmación puede ser positiva o negativa y directa o indirecta.

## **Comprobación**

Constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.

## **Comprobar**

Examinar verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación, demostrando autoridad, legalidad, propiedad, certidumbre.

## **Computación**

Esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas.

## **Computar**

Verificar la exactitud matemática de las operaciones o efectuar cálculos. Es conveniente puntualizar que esta técnica prueba solamente exactitud aritmética de cálculo, por lo tanto se requerirán de otras pruebas para determinar la validez de las cifras.

## **Inspección**

Involucra el examen físico y ocular de algo; la aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivo, documentos que evidencian valores, activo fijo y similar. La verificación de activos tales como documentos a cobrar, títulos, acciones y otros similares, se efectúa mediante la técnica de la inspección.

## **Inspeccionar**

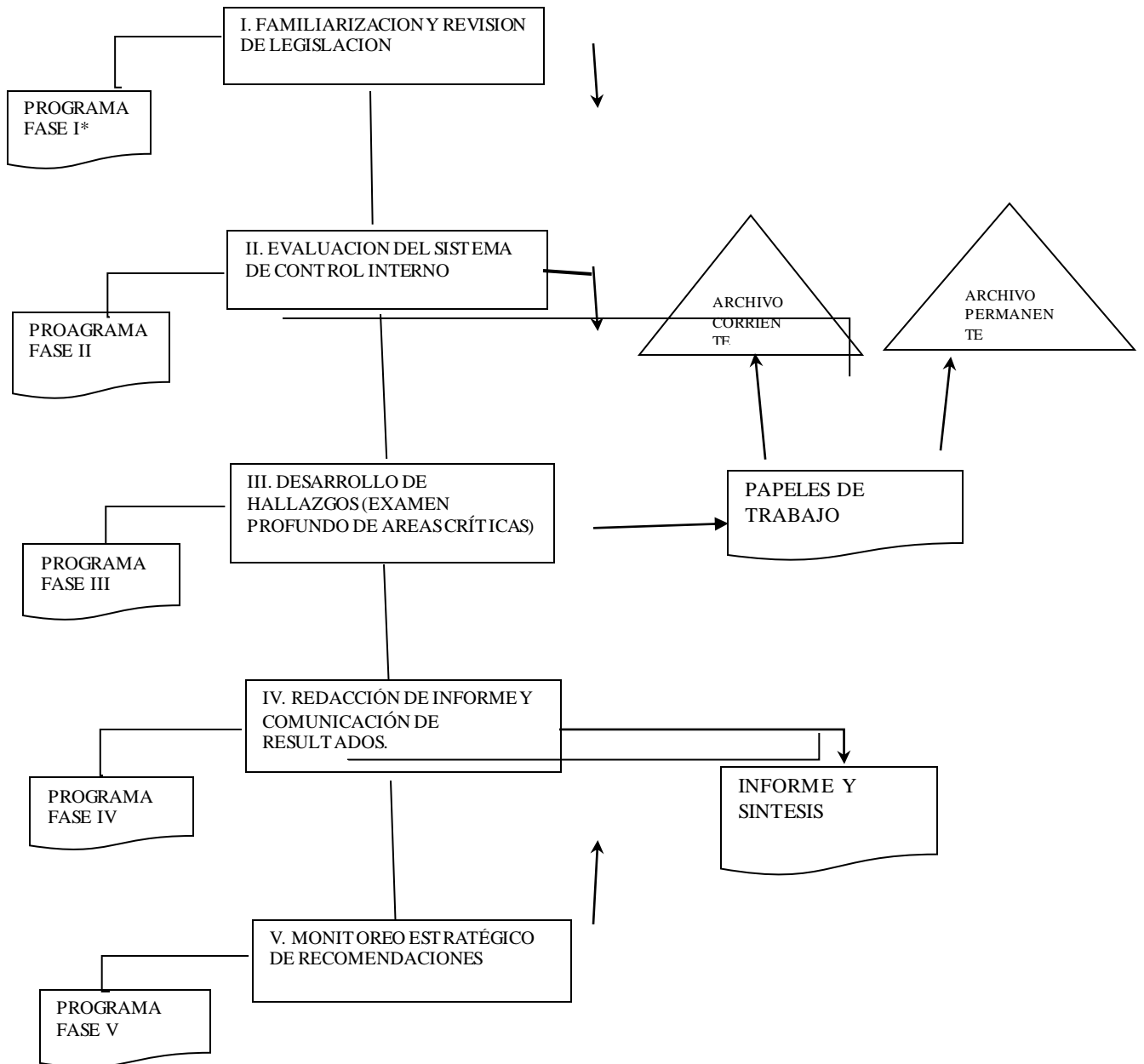
Examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores, con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad.

### **2.3.4 Auditoría de gestión**

La opinión de Maldonado es que los funcionarios deben dar seguridad a los contribuyentes de que los fondos públicos son utilizados con criterios de: economía, eficiencia y eficacia”, además la auditoría de gestión es un examen a una entidad a fin de determinar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles. (Maldonado, 2011)

La Auditoría de Gestión conocida también como operativa se centra básicamente en la efectividad de los procesos que se llevan a cabo en la organización. La auditoría operativa se ha definido como un examen integral y constructivo de la estructura orgánica de la empresa y de sus componentes, de sus planes y políticas, de sus controles financieros y operativos, de sus modos operativos y del aprovechamiento de sus recursos físicos y humanos. (Cepeda, 2007)

### 2.3.5 Planeación de la auditoría de gestión



**Figura 3-2:** Planeación de la auditoría de gestión

Fuente: (Maldonado, 2011)

Elaborado por: Zamora, E. 2019

<p><b>a. Estudio preliminar</b></p>	<p>En la fase de la planeación de la auditoría de gestión se determinan los objetivos que se pretenden alcanzar en la auditoría. Es necesario que el auditor se familiarice con el área, sistema u operación auditar, ese conocimiento le permitirá determinar el nivel de riesgo y valorar la materialidad de los hallazgos, para ello el auditor debe acudir tanto a fuentes externas como internas valiéndose de diversas técnicas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recopilación y revisión de antecedentes gerenciales económicos, financieros, técnicos, Etc. del sector y del negocio en particular.</li> <li>- Entrevistas con la alta gerencia, considerando la clase de gerencia a evaluar.</li> <li>- Consulta de documentación e información.</li> <li>- Verificación ocular. (Mora, A. , 2008)</li> </ul> <p>El auditor deberá también evaluar el sistema de control interno y de gestión, con el objeto de medir el grado de eficiencia de los sistemas adoptados y determinar el nivel de confianza de tales sistemas.</p>
<p><b>b. Ejecución de la auditoría de gestión.</b></p>	<p><b>Papeles de trabajo en una auditoría de gestión.</b></p> <p>En la auditoría de gestión, así como en la auditoría de estados financieros los papeles de trabajo constituyen el soporte principal del examen practicado por el auditor independiente. (Mora, A. , 2008)</p> <p><b>Tipos de papeles de trabajo.</b></p> <p>Considerando su forma contenido y uso pueden definirse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hoja de trabajo</li> <li>● Programas de auditoría.</li> </ul>
<p><b>c. Procedimientos para el estudio y evaluación del control interno y de gestión.</b></p>	<p><b>Cédulas de marca de auditoría</b></p> <p>Estos tipos de papeles de trabajo están organizados de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Archivo permanente</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Archivo corriente. (Mora, A. , 2008)</li> </ul> <p>Incluye que tiene una utilidad permanente y que será consultada en futuras revisiones, dicho archivo debe estar encabezado con un índice, tal como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Antecedentes del negocio</li> <li>● Descripción del sistema de información</li> <li>● Indicadores de gestión cualitativos</li> <li>● Indicadores de gestión cuantitativos</li> <li>● Correspondencia enviada al cliente</li> <li>● Correspondencia recibida del cliente</li> <li>● Contratos relevantes</li> <li>● Archivo corriente. (Mora, A. , 2008)</li> </ul> <p>En este archivo se agrupan los papeles de trabajo de carácter corriente, documentación de planificación de la auditoría y pruebas, evidencias y conclusiones obtenidas durante la ejecución del programa de auditoría, el índice de este legajo es el siguiente:</p>
<p><b>d. Planeación de la auditoría.</b></p>	<p>Archivo Corriente</p> <p>Análisis de estados financieros</p> <p>Auditoría de la gestión de las áreas críticas.</p>
<p><b>e. Ejecución de la auditoría.</b></p>	<p>Archivo Permanente.</p> <p>“La finalidad del legajo permanente es brindar una visión global de la ejecución y finalización de la auditoría, resumir las conclusiones y decisiones significativas alcanzadas durante el examen”. (Mora, A. , 2008)</p>
<p><b>f. Cierre de la auditoría de gestión.</b></p>	<p><b>El informe de auditoría de gestión.</b></p> <p>La forma del informe de auditoría de gestión esté determinado por el tipo de empresa, su actividad económica y de las áreas sujetas a estudio. (Mora, A. , 2008)</p> <p>El informe de auditoría de gestión es totalmente distinto al de auditoría de estados financieros, debería esperarse que el informe de auditoría de gestión contenga y</p>

	<p>presente dentro de su contenido todas aquellas situaciones relevantes encontradas en cada una de las áreas examinadas, además de proponer las alternativas de solución más viables y que a juicio del profesional que practicó el estudio sean las más efectivas para contrarrestar las deficiencias y mejorar los procesos y procedimientos de cada área de la entidad.</p>
<p><b>g. Hallazgo de auditoría.</b></p>	<p>Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia. (Mora, A. , 2008)</p> <p>Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación, indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la Materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas.</p> <p>El hallazgo debe cumplir con los siguientes atributos:</p> <p><b>Condición:</b> la realidad encontrada.</p> <p><b>Criterio:</b> cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)</p> <p><b>Causa:</b> qué originó la diferencia encontrada.</p> <p><b>Efecto:</b> qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada. (Mora, A. , 2008)</p>

**Fuente:** (Maldonado, 2011)

**Elaborado por:** Zamora, E. 2019

### 2.3.6 *Riesgos de auditoría*

**Riesgo Inherente:** Es la posibilidad de que existan errores o irregularidades en la gestión administrativa y financiera antes de verificar la eficiencia del control interno diseñado y aplicado con el ente a ser auditado, este riesgo tiene relación directa con el contexto global de una Institución e incluso puede afectar a su desenvolvimiento. (Porras, 2006)

**Riesgo de Control:** Es la posibilidad de que los procedimientos de control interno incluyendo de auditoría interna puedan detectar los errores significativos de manera oportuna. Este riesgo si bien no afecta en la entidad como un todo, incide de manera directa en los componentes.

**Riesgo de Detección:** Se origina al aplicar procedimientos de auditoría que no son suficientes para lograr descubrir errores o irregularidades significativas, es decir, no detectan una representación errónea que pudiera ser importante.

**Niveles de Riesgo:** Los niveles de riesgo son considerados como una relación matemática respecto de la posibilidad del cumplimiento de los objetivos. (Porras, 2006)

### 2.3.7 *Componentes de la auditoría de gestión*

- **Eficiencia:** consiste en lograr el cumplimiento de las metas y objetivos planteados en la empresa con la utilización de recursos al mínimo. (Graig, 2011)
- **Eficacia:** se debe optimizar los recursos y lograr cumplir los objetivos y metas de la empresa en un tiempo óptimo.
- **Economía:** se refiere a los términos y condiciones en que se debe adquirir los recursos de cantidad y calidad acordes a la actividad al menor costo posible y en el momento oportuno. (Graig, 2011)
- **Ética:** consiste en actuar bajo un buen marco ético y permite que las personas tomen decisiones correctas acordes con la moral y de acuerdo a la normativa de la empresa.
- **Ecología:** se debe verificar el grado de contaminación de acuerdo a la actividad de la empresa además se deberá controlar y contribuir con el cuidado del medio ambiente cumpliendo y programando tareas de protección ambiental. (Graig, 2011)

### **2.3.8 Características de la auditoría de gestión**

Sin duda son muchas las características que identifican a la Auditoría de Gestión del resto de las auditorías, entre ellas mencionaré las principales:

- Es un examen que evalúa la administración y gestión integral de la organización en la aplicación del control interno y el logro de la misión, visión, políticas, objetivos.
- Es un proceso continuo de evaluaciones que finaliza con la formulación de recomendaciones constructivas a ser aplicadas en la organización.
- Requiere de personal profesional, experimentado y con criterio técnico gerencial.
- Presenta un informe formal con conclusiones y recomendaciones en base a los hallazgos, con la finalidad de lograr las “E” eficacia y eficiencia de las operaciones operativas.

Para Gustavo Cepeda en su libro Auditoría y Control, manifiesta que:

- Es una función inscrita en la estructura de la organización.
- Analiza la veracidad de la información que se reporta a la gerencia.
- Informa sobre el cumplimiento y mantenimiento de la eficacia, eficiencia y economía en los sistemas y procedimientos dentro de la organización. (Cepeda, 2007)

### **2.3.9 Objetivo de la auditoría de gestión**

La Auditoría de Gestión tiene como objetivo medir los niveles de eficiencia y eficacia y economía de las operativas realizadas en una organización; así como identificar las irregularidades encontradas que estén afectando al normal desarrollo de las operaciones.

### **2.3.10 Enfoque de la auditoría de gestión**

Es una auditoría de economía y eficiencia porque está orientada hacia la verificación de que se hayan realizado adquisiciones de recursos en forma económica y su utilización eficiente o provechosa en la producción de bienes, servicios u obra expresada en una producción maximizada en la cantidad y calidad producida con el uso de una determinada y mínima cantidad de recursos, es decir incrementar la productividad con la reducción de costos.

Es una auditoría de enfoque gerencia operativo y de resultados, porque evalúan la gestión realizada para la consecución de los objetivos y metas mediante la ejecución de planes, programas, actividades, proyectos y operaciones de una entidad, expresados en la producción de bienes, servicios y obras en calidad y cantidad esperados, que sean socialmente útiles y cuyos resultados sean medibles por su calidad e impacto. (Contraloría General del Estado, 2011)

### **2.3.11 Utilidad o beneficio de la auditoría de gestión**

Para Gustavo Cepeda en su libro Auditoría y Control, manifiesta que:

“La auditoría operativa informa a los interesados dónde se están utilizando los recursos adecuadamente, así como en qué empresas se están siguiendo prácticas administrativas generalmente aceptadas; plantea, además, instrucciones generales de acción para el mejoramiento.” (Cepeda, 2007)

Las ventajas que presenta efectuar un examen de auditoría a los procesos de un departamento en específico se describen a continuación.

- a) Facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.
- b) Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- c) Contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas. (Lefcovich, 2003)

### 2.3.12 Principios de la auditoría de gestión



**Figura 4-2:** Principios de la Auditoría de Gestión

Fuente: (Lefcovich, 2003)

Elaborado por: Zamora, E. 2019

### 2.3.13 Que es y no es la auditoría de gestión

NO ES	ES
La opinión del auditor sobre la marcha general de la entidad sin base técnica	La conclusión general del auditor sobre el accionar contrastando sus es contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión, para las operaciones específicas y para el campo técnico de actividad
Una revisión por un auditor de actividades fuera de su capacidad técnica	Una revisión por un auditor asesorada por profesionales de otras disciplinas, cuando sea necesario, aplicando criterio técnico gerencial sin extenderse a las áreas muy especializadas
Un proceso de juicio sobre las decisiones diarias de los administradores y funcionarios	Un proceso de evaluaciones que concluye con la formulación de una opinión de los administradores y funcionarios de la entidad durante un período
Una evaluación aislada de acciones individuales	Un examen y evaluación global, en forma comprensiva de la administración integral de la entidad
Un examen dirigido a censurar la administración de las entidades	Un examen dirigido a asesorar a la entidad que no ha logrado el cumplimiento.
Una fiscalización “administrativa” que busca encontrar únicamente irregularidades	Un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras.

Fuente: (Basantes 2017)

Elaborado por: Zamora, E. 2019

### **2.3.14 Evaluación del control interno**

El sistema de control interno permite saber si existen problemas en la empresa, lo que está pasando en ella y las decisiones que se deben tomar. Existen varias técnicas o herramientas de evaluación de control interno como son: narrativas, flujogramas y cuestionarios. ( IFAC, 2016)

#### **2.3.14.1 Narrativas**

Éstas describen los flujos de procesos en forma escrita, aquí se describen procedimientos, registros, empleados y los departamentos que van a intervenir en el sistema. Entre sus ventajas se puede decir que permite detallar los procesos que se realizan ya que se narra todo lo informado con el personal de la empresa, por otro lado, si existe demasiada información se tornará difícil de leer o a su vez de escribir o narrar todo lo necesario. ( IFAC, 2016)

Las narrativas son descripciones en prosa de la estructura del control interno. Las narrativas en una auditoría de estados financieros deben tener los siguientes cuatro componentes:

1. **El origen de cada documento y su registro en el sistema:** por ejemplo, la descripción indica de dónde provienen los pedidos del cliente y cómo se generan las facturas de venta.
2. **El procesamiento:** se debe describir el proceso de ejecución de las operaciones; es decir, hay que detallar cómo se lleva a cabo el procesamiento de la información desde su inicio hasta su registro. ( IFAC, 2016)
3. **La disposición de cada documento y su registro en el sistema:** se debe detallar el registro de documentos, el envío de éstos a los clientes o su destrucción. ( IFAC, 2016)
4. **Los procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control.** Estos comúnmente incluyen la separación de responsabilidades (como separar el registro de efectivo del manejo de efectivo); las autorizaciones y aprobaciones (como aprobaciones de crédito); y la verificación interna (como la comparación del precio de venta unitario con los contratos de venta). ( IFAC, 2016)

#### 2.3.14.2 *Flujogramas*

Se describe la estructura de las áreas, los procesos y las actividades que intervendrán en la auditoría. Los diagramas de flujo aportan más claridad al momento de leer los procesos y actividades que se desarrollan dentro de la entidad auditada. Se puede tomar como una de sus desventajas la realización de flujogramas, ya que lo debe hacer alguien que tenga un vasto conocimiento del tema. ( IFAC, 2016)

Los diagramas de flujo de control interno son una representación esquemática de la estructuración y el flujo de los documentos de la empresa, deben incluir las mismas cuatro características identificadas anteriormente para las narrativas.

Permiten visualizar de manera rápida y ordenada el sistema de control interno del cliente, lo que contribuye a obtener un conocimiento claro de la forma en que opera el sistema. Además, los diagramas de flujo constituyen un instrumento analítico en la evaluación del control interno.

Además presentan varias ventajas frente a las narrativas; en primer lugar, los diagramas son ideales para representar la naturaleza dinámica del sistema de control interno y, en segundo, lugar son más fáciles de actualizar que las narrativas. ( IFAC, 2016)

#### 2.3.14.3 *Cuestionarios*

Consiste en desarrollar preguntas que serán contestados por el personal de la empresa a ser auditada, aquí se pretende hacer interrogantes que arrojen resultados concretos y que permitan conocer el estado de la entidad, sus puntos óptimos y sus debilidades para partir con la auditoría.

En los cuestionarios sobre el control interno se hacen una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoría. De esta manera, el auditor puede obtener información relevante que le permita identificar los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. Por lo general, los cuestionarios requieren una respuesta como “sí” o “no”, en donde una respuesta con “no” indica deficiencias potenciales de control interno. ( IFAC, 2016)

El uso de cuestionarios es muy útil para entender el diseño de control interno del cliente pues estos ofrecen listas de verificación útiles que permiten al auditor recordar cuántos tipos diferentes de controles internos deben existir. ( IFAC, 2016)



### a) Método Coso

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Efectuado por la junta directiva, gerencia u otro personal. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia. (Cabello, 2018)

No es sólo normas, procedimientos y formas involucra gente aplicado en la definición de la estrategia y aplicado a través de la organización en cada nivel y unidad, fue diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

### b) Modelos de Coso

	<b>COSO I</b>	<b>COSO II</b>	<b>COSO III</b>
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	1. Ambiente o entorno de control. 2. Evaluación del riesgo. 3. Actividades de control. 4. Información y comunicación. 5. Supervisión.	1. Ambiente interno 2. Establecimiento de objetivos 3. Identificación de eventos 4. Evaluación de riesgos 5. Actividades de control 6. Respuesta a los riesgos 7. Información 8. Supervisión.	1. Ambiente o entorno de control. 2. Evaluación del riesgo. 3. actividades de control. 4. información y comunicación. 5. Supervisión.
<b>VENTAJAS</b>	Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno. Fomenta que la gestión de riesgo pase a formar parte de la cultura de grupo. Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes	Mejora las decisiones de respuesta al riesgo ya que proporciona información para identificarlos y permite seleccionar entre las posibles alternativas las respuestas a ellos. Reduce la sorpresa y pérdidas operativas ya que las entidades	Globalización de mercados y operaciones Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios. Mayor demanda y complejidad de leyes, reglas, regularizaciones y estándares. Expectativas de competencias y responsabilidades.

	unidades del negocio Priorización de los objetivos	consiguen mejorar su capacidad para identificar los eventos potenciales.  Permite a la dirección de la empresa tener una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.  Identifica y gestiona la diversidad de riesgos de la empresa.	Expectativas relacionadas con prevenir desalentar y detectar el fraude.
--	---	--	---

**Gráfico 1-2: Modelos de Coso**

**Fuente:** (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, 2018)

**Elaborado por:** Zamora, E. 2019

## 2.4 Marco conceptual

### Auditoría

La auditoría es una técnica de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. (Redondo, 1996).

### Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es el instrumento idóneo para racionalizar la operación de una determinada organización y orientar su gestión hacia la producción de rendimientos.

### Gestión

Según Andrade, “Comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de la misma según el sistema social correspondiente.

## **Hallazgo**

Se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor, por lo tanto abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas.

## **Indicadores de gestión**

Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

## **Riesgos**

Es aquel que existe en todo momento por lo cual se genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

## **2.5 Idea a defender**

Al realizar una Auditoría de Gestión en la empresa BCS OKO GARANTIE de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, en el año 2017 se evaluarán los pasos que realiza la empresa y mejora de procesos administrativos de la entidad.

## **2.6 Variables**

### **2.6.1 *Variable independiente***

Auditoría de Gestión.

### **2.6.2 *Variable dependiente***

Mejorar los procesos administrativos y financieros de la entidad.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Modalidad de la investigación**

#### **3.1.1 *Analítico***

Este método se utilizó para ir desarrollando la auditoría de gestión ya que esta investigación se compuso de diferentes fases en las cuales este método ayudó tener un análisis de cada una.

#### **3.1.2 *Lógico***

Este método fue eficaz para desarrollar la investigación porque permitió organizar cada aspecto de acuerdo a su importancia o decisión del investigador de acuerdo a su criterio basado en el orden de investigación.

### **3.2 Tipos de investigación**

#### **3.2.1 *Deductivo***

Este método se utilizó debido a que en la auditoría de gestión se tiene que emitir conclusiones de todo lo revisado, la cual ayudó a obtener algo muy reducido y concreto para emitir un informe correcto.

#### **3.2.2 *Inductivo***

Este método fue empleado para alcanzar conclusiones generales, partiendo de la idea a defender. En la auditoría se utilizó descomponiendo las mínimas unidades de estudio, para luego componer nuevamente y emitir una opinión.

### **3.3 Población y muestra**

El trabajo de investigación estaba dirigido a 32 personas que conforman la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA. Por lo tanto, no se extrajo muestra ya que se trabajó con la totalidad de la población.

**Tabla 1-3: Población**

<b>BCS OKO GARANTIE</b>	
DIRECTIVOS	2
PERSONAL ADMINISTRATIVO	11
PERSONAL TÉCNICO	19
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

Fuente: BCS OKO GARANTIE

Elaborado por: Zamora, E. 2019

### **3.4 Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1 Métodos**

##### *3.4.1.1 Método cuantitativo*

La intención de este método fue exponer y encontrar el conocimiento ampliado mediante datos detallados y principios teóricos, en este método el objeto de estudio se consideró externo, separado de cualquier pensamiento individual para garantizar la mayor objetividad posible, su investigación es normativa, apuntando a leyes generales relacionadas al caso de estudio.

##### *3.4.1.2 Método cualitativo*

Su objetivo fue el estudio de valores y fenómenos cuantitativos para establecer y fortalecer una teoría planteada, se enfocó en lo individual desde una perspectiva humanística, mediante la interpretación, la observación, entrevistas y relatos, en este método se utilizaron modelos matemáticos y teorías relacionadas a las situaciones.

#### **3.4.2 Técnicas**

##### *3.4.2.1 Encuesta*

Esta técnica contribuyó en la investigación ya que se realizó encuestas a los colaboradores para obtener los resultados en cuanto a su criterio en cómo se encuentra la empresa y niveles de satisfacción del servicio.

#### 3.4.2.2 *Entrevista*

Con este método se pudo conocer a fondo el problema a investigar ya que se tuvo una visión directa e interna para poder ahondar en el desarrollo de la investigación.

### **3.4.3 *Instrumentos***

#### 3.4.3.1 *Cuestionario*

Este instrumento fue de gran importancia en la investigación ya que a través de esta pudimos obtener la información real e idónea para poder realizar el análisis debido y así emitir las recomendaciones para una correcta toma de decisiones.

#### 3.4.3.2 *Ficha de observación directa*

Fue un instrumento de investigación, evaluación y recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinaron variables específicas. Se usaron para registrar datos a fin de brindar recomendaciones.

## **3.5 Resultados**

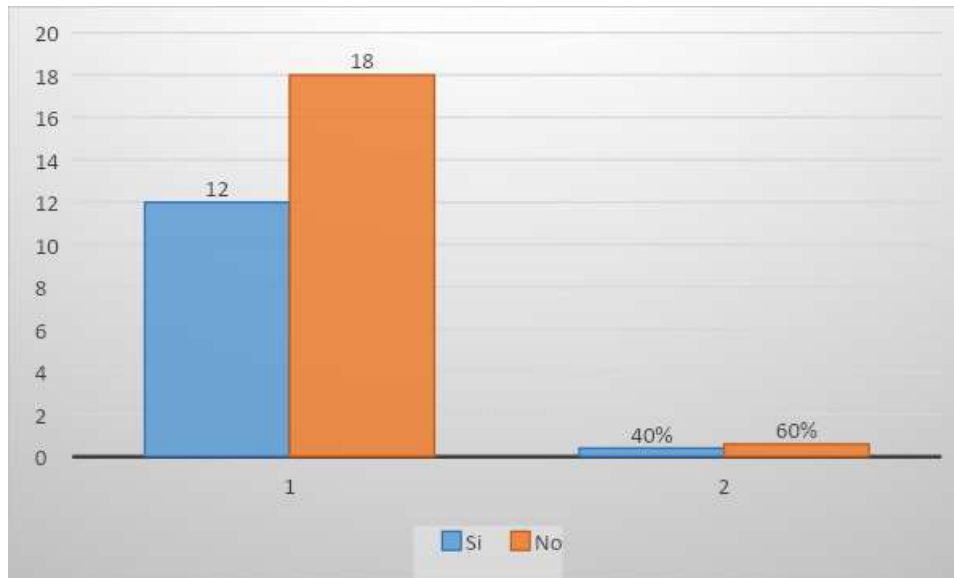
Una vez recolectada la información de la encuesta se procedió a tabular los datos mediante frecuencias y porcentajes elaborados en el programa Excel, después se representó gráficamente con el respectivo análisis e interpretación de cada pregunta.

1. ¿Conoce Ud. la misión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA?

**Tabla 2-3:** Misión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA

Variable	Fr	Fa
Si	12	40%
No	18	60%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas Personal  
**Elaborado por:** Zamora, E. 2019



**Gráfico 1-3:** Misión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA

**Fuente:** Tabla 2

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 40% que corresponde a 12 personas dice que si conoce la misión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA, mientras que el 60% que corresponde a 18 personas dice que no conoce.

**Interpretación:** El personal que trabaja día a día en la empresa es básico que tenga conocimiento de la misión de la empresa porque ahí se detalla en resumen los objetivos y valores de la empresa los cuales deben trabajar bajo esos parámetros.

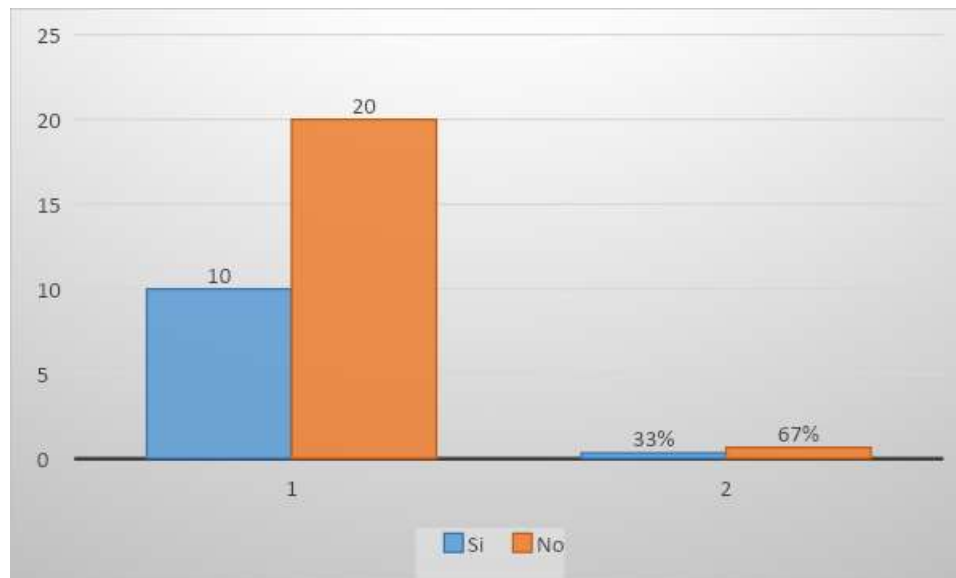
2. ¿Conoce Ud. la visión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA?

**Tabla 3-3:** Visión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA

Variable	Fr	Fa
Si	10	33%
No	20	67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal

Elaborado por: Zamora, E. 2019



**Gráfico 2-3:** Visión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA

Fuente: Tabla 3

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 67% que corresponde a 20 personas dice que no conoce la visión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA, mientras que el 33% que corresponde a 10 personas dice que sí conoce.

**Interpretación:** La visión es lo que se desea alcanzar a futuro y es el objetivo de la empresa donde el personal técnico y administrativo debe estar en total conocimiento para que de una manera mancomunada se logre alcanzar dichas metas.



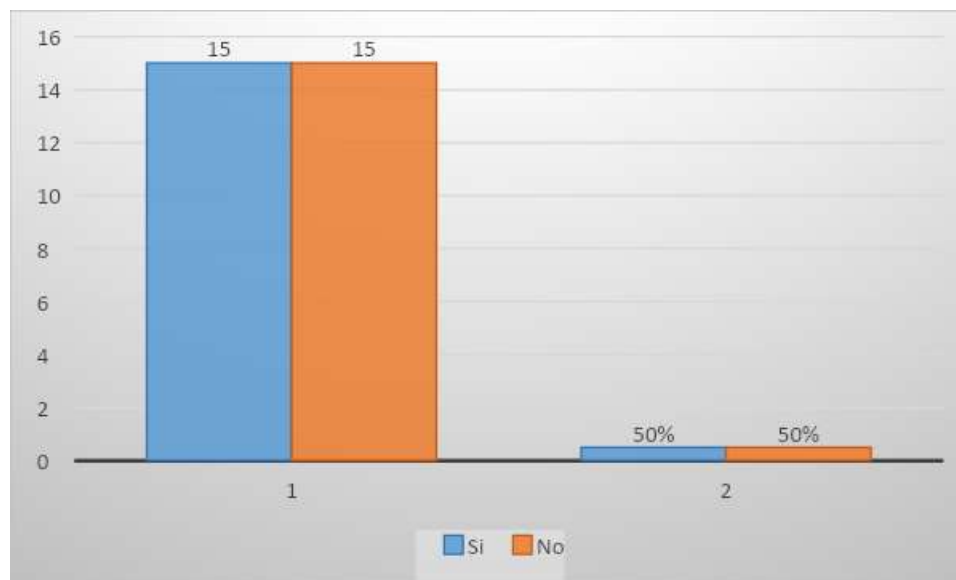
### 3. ¿Conoce Ud. los objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA?

**Tabla 4-3:** Objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA

Variable	Fr	Fa
Si	15	50%
No	15	50%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal

Elaborado por: Zamora, E. 2019



**Gráfico 3-3:** Objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA

Fuente: Tabla 4

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 50% que corresponde a 15 personas dice que no conocen los objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA, mientras que el 50% que corresponde a 15 personas dice que sí conoce.

**Interpretación:** Los empleados deben tener conocimiento de los objetivos de la empresa donde los altos mandos deben dar a conocer cada año si estos han sido modificados ya que el personal se debe regir a dichos objetivos.

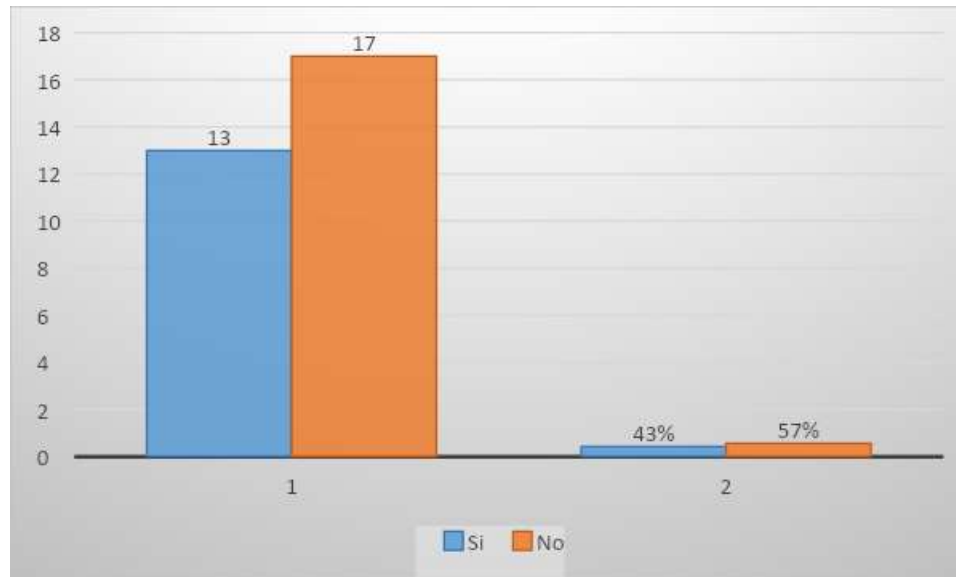
4. ¿Cree Ud. que la estructura organizacional de la empresa es la apropiada?

**Tabla 5-3:** Estructura organizacional de la empresa es la apropiada

Variable	Fr	Fa
Si	13	43%
No	17	57%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal

Elaborado por: Zamora, E. 2019



**Gráfico 4-3:** Estructura organizacional de la empresa es la apropiada

Fuente: Tabla 5

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 57% que corresponde a 17 personas cree que la estructura organizacional de la empresa no es la apropiada, mientras que el 43% que corresponde a 13 personas dice que si cree.

**Interpretación:** Es importante una reorganización de la estructura organizacional y por ende una estructura funcional más sólida, donde exista mejor comunicación.

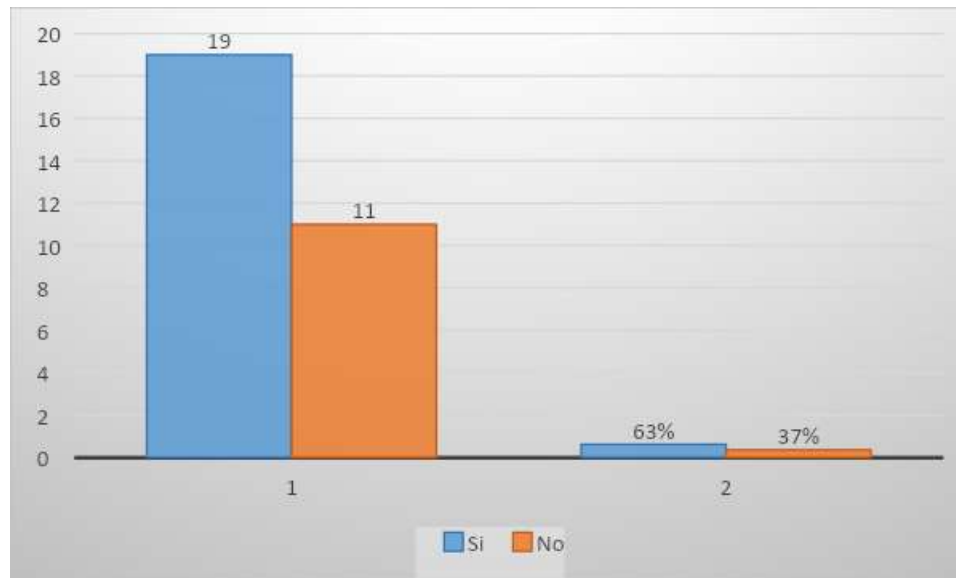
5. ¿Considera que se está cumpliendo las políticas empresariales?

**Tabla 6-3:** Cumplimiento las políticas empresariales

Variable	Fr	Fa
Si	19	63%
No	11	37%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas Personal

**Elaborado por:** Zamora, E. 2019



**Gráfico 5-3:** Cumplimiento las políticas empresariales

**Fuente:** Tabla 6

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 37% que corresponde a 11 personas considera que no se están cumpliendo las políticas empresariales, mientras que el 63% que corresponde a 19 personas dice que si considera.

**Interpretación:** De acuerdo al resultado si está cumpliendo las políticas, pero no al 100% como se esperaba y ese debería ser el objetivo alcanzar por parte del director de la empresa.

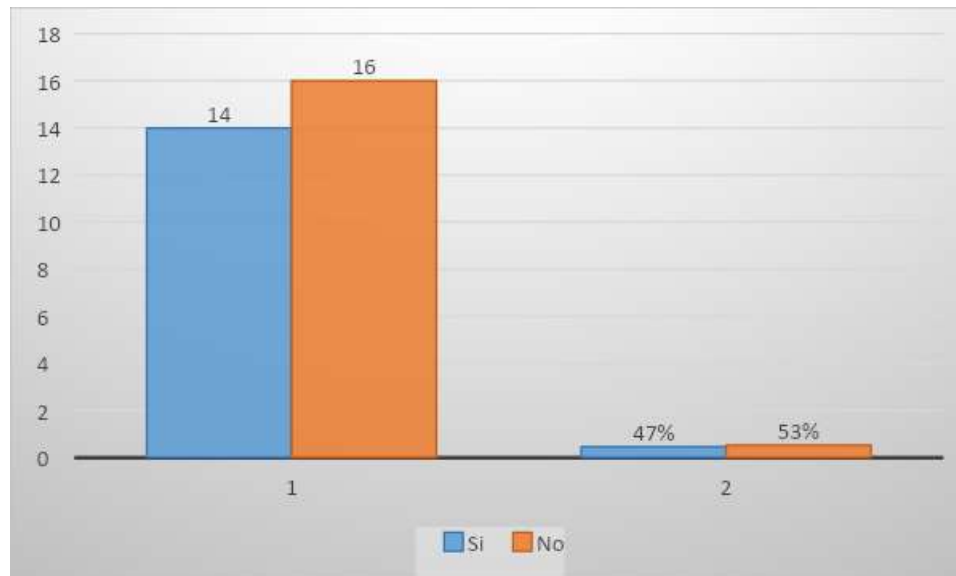
6. ¿Fue alguna vez parte de alguna auditoría?

**Tabla 7-3:** Fue alguna vez parte de alguna auditoría

Variable	Fr	Fa
Si	14	47%
No	16	53%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal

Elaborado por: Zamora, E. 2019



**Gráfico 6-3:** Fue alguna vez parte de alguna auditoría

Fuente: Tabla 7

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 53% que corresponde a 16 personas dice que no fue alguna vez parte de alguna auditoría, mientras que el 47% que corresponde a 14 personas dice que si ha sido parte.

**Interpretación:** Es importante que los empleados conozcan que la auditoría de gestión ayuda a conocer las debilidades de la empresa los mismos que una vez encontrados los hallazgos podrán mejorar la gestión de la institución.

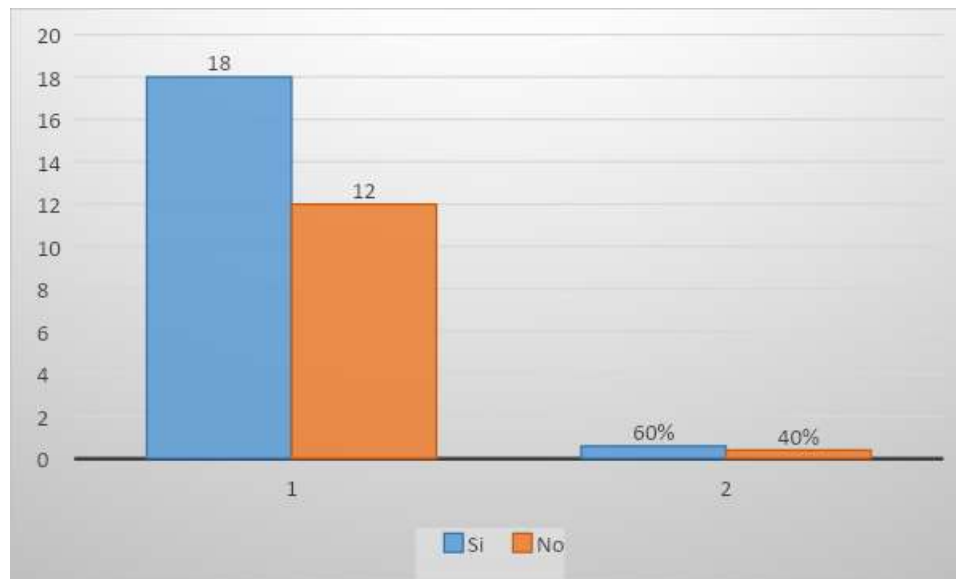
7. ¿Las actividades y funciones que usted realiza están definidas en algún manual?

**Tabla 8-3:** Actividades y funciones están definidas en algún manual

Variable	Fr	Fa
Si	18	60%
No	12	40%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal

Elaborado por: Zamora, E. 2019



**Gráfico 7-3:** Actividades y funciones están definidas en algún manual

Fuente: Tabla 8

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 40% que corresponde a 12 personas dice que las actividades y funciones que realiza no están definidas en algún manual, mientras que el 60% que corresponde a 18 personas dice que si están en un manual.

**Interpretación:** Toda empresa y sobre todo una multinacional es importante socializar a todo el personal el manual de actividades y funciones para que puedan trabajar bajo la normativa de este y se cumpla a cabalidad.

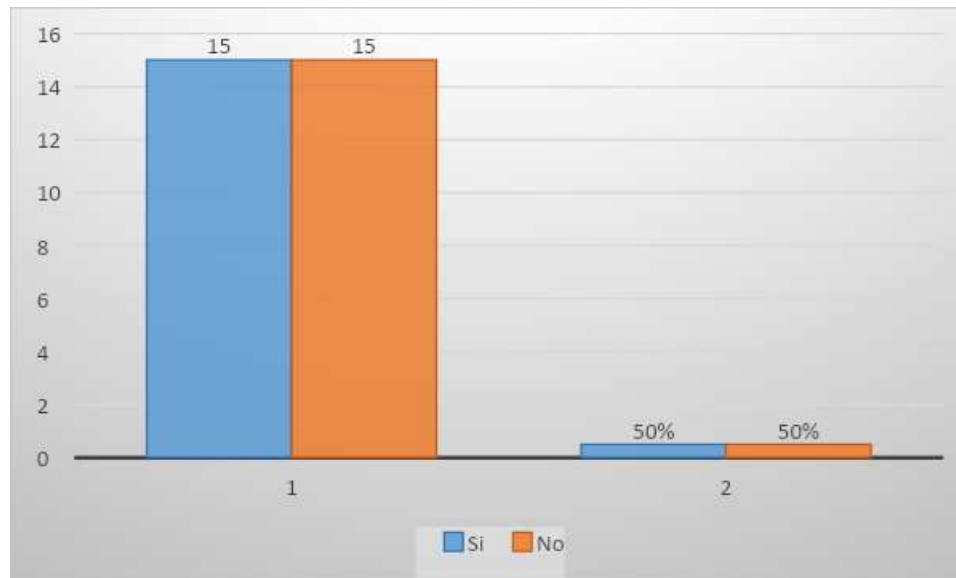
8. ¿Ha recibido capacitación sobre funciones por área y puesto?

**Tabla 9-3:** Capacitación sobre funciones por área y puesto

Variable	Fr	Fa
Si	15	50%
No	15	50%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal

Elaborado por: Zamora, E. 2019



**Gráfico 8-3:** Capacitación sobre funciones por área y puesto

Fuente: Tabla 9

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 50% que corresponde a 15 personas dice que no han recibido capacitación sobre funciones por área y puesto, mientras que el 50% que corresponde a 15 personas dice que si ha recibido.

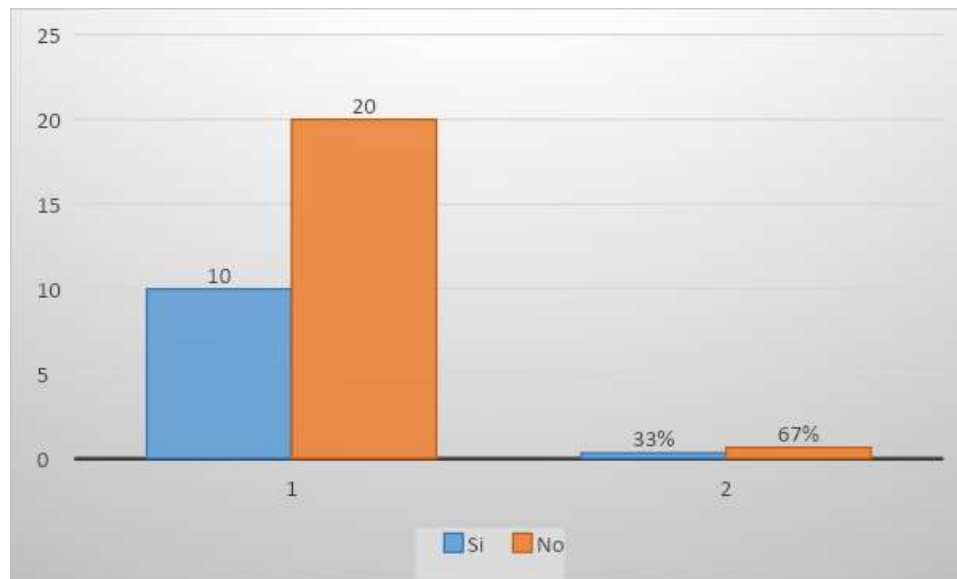
**Interpretación:** Según la encuesta arrojó que los empleados no han recibido capacitaciones por áreas y mucho menos por puestos, cuando son contratados se explica de manera general las actividades a realizar sin ninguna capacitación

9. ¿Se lleva a cabo un análisis y evaluación de puestos?

**Tabla 10-3:** Análisis y evaluación de puestos

Variable	Fr	Fa
Si	10	33%
No	20	67%
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal  
Elaborado por: Zamora, E. 2019



**Gráfico 9-3:** Análisis y evaluación de puestos

Fuente: Tabla 10

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 67% que corresponde a 20 personas dice que no se lleva a cabo un análisis y evaluación de puestos, mientras que el 33% que corresponde a 10 personas dice que si se lleva el análisis.

**Interpretación:** Según el criterio de los empleados no han sido evaluados la mayoría excepto de los altos mandos, pero es necesario la evaluación a todo el personal ya que con dicho resultado se puede determinar la situación de la empresa en cuanto a personal.

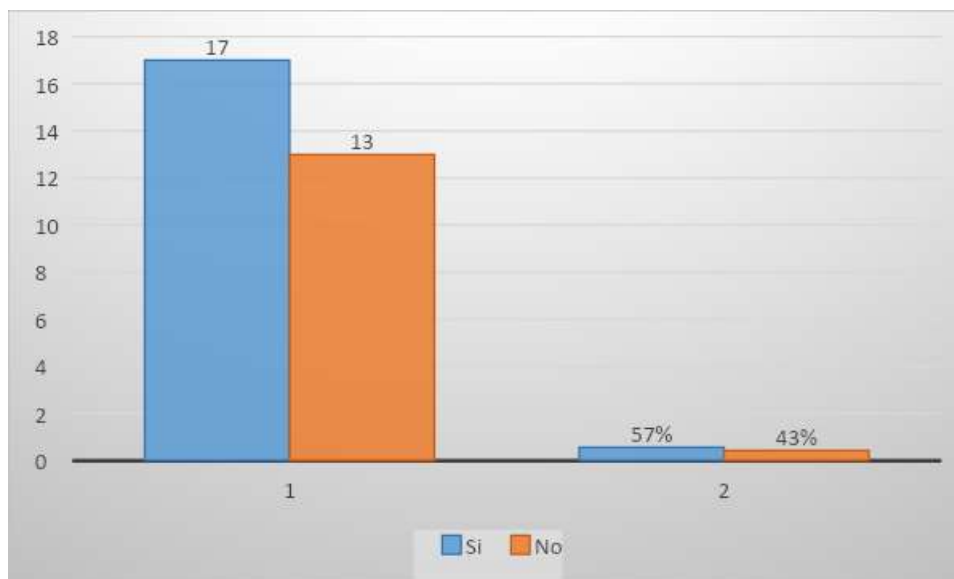
10. ¿Los canales de comunicación dentro de la Empresa son adecuados y oportunos?

**Tabla 11-3:** Canales de comunicación dentro de la Empresa son adecuados y oportunos

Variable	Fr	Fa
Si	17	57%
No	13	43%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal

Elaborado por: Zamora, E. 2019



**Gráfico 10-3:** Canales de comunicación dentro de la Empresa son adecuados y oportunos

Fuente: Tabla 11

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 43% que corresponde a 13 personas dice que los canales de comunicación dentro de la Empresa no son adecuados ni oportunos, mientras que el 57% que corresponde a 17 personas dice que si son óptimos.

**Interpretación:** Se pudo evidenciar que la comunicación no es muy fluida en la empresa, los jefes departamentales deben tener más comunicación con los empleados, sin embargo, hay un porcentaje alto que si tienen comunicación pero este debería ser total ya que la comunicación entre todo el personal es importante.

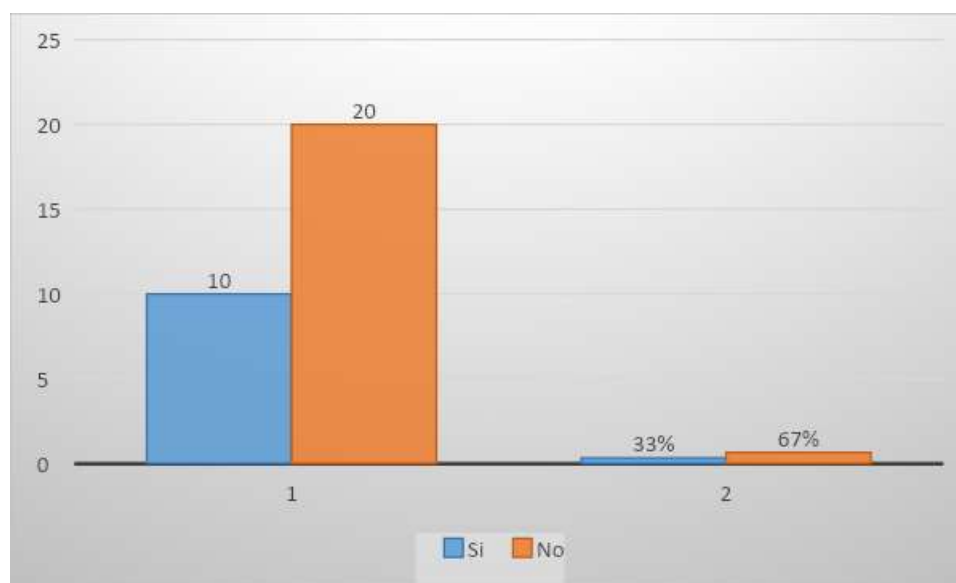


11. ¿Conoce de la existencia de programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa?

**Tabla 12-3:** Programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa

Variable	Fr	Fa
Si	10	33%
No	20	67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal  
Elaborado por: Zamora, E. 2019



**Gráfico 11-3:** Programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa

Fuente: Tabla 12

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 67% que corresponde a 20 personas dice que no conoce de la existencia de programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa, mientras que el 33% que corresponde a 10 personas dice que sí conoce.

**Interpretación:** Es un porcentaje alto de personal que dice desconocer de los programas de capacitación, esto quiere decir que la empresa no les da a conocer ya que siendo una multinacional si programa su planificación anual, pero no es socializada con todo el personal.

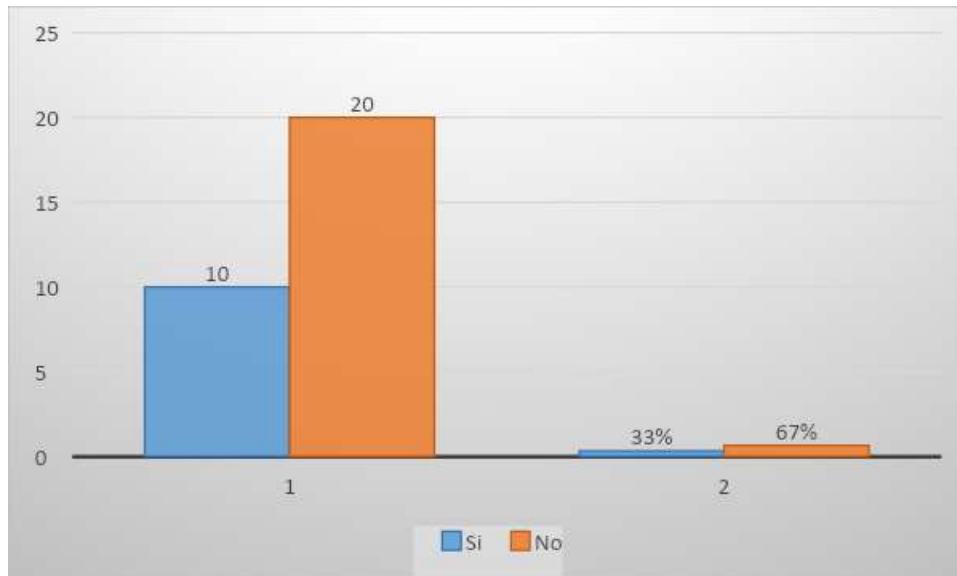
## 12. ¿Conoce el FODA de la empresa?

**Tabla 13-3:** FODA de la Empresa

Variable	Fr	Fa
Si	10	33%
No	20	67%
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Personal

Elaborado por: Zamora, E. 2019



**Gráfico 12-3:** FODA de la Empresa

Fuente: Tabla 13

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 67% que corresponde a 20 personas dice que no conoce el FODA de la empresa, mientras que el 33% que corresponde a 10 personas dice que sí conoce.

**Interpretación:** Es un porcentaje alto de personal que dice desconocer de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa, esto quiere decir que le empresa no les da a conocer al personal del FODA empresarial que es un resultado negativo ya que debe tener conocimiento de los factores internos y externos.

### **3.6 Idea a defender**

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta dirigida a los empleados de la empresa BCS OKO GARANTIE que fue enfocada en base al proceso administrativo , antecedentes, metas, valores y objetivos de la empresa se pudo determinar que los empleados tienen poco conocimiento del mismo en cuanto a la gestión por tal motivo es necesario elaborar la Auditoría de Gestión en la empresa BCS OKO GARANTIE de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, del año 2017 donde se evaluarán los pasos que realiza la empresa y mejora de procesos administrativos de la entidad.

# **INFORME DE AUDITORÍA**

	<b>ARCHIVO PERMANENTE EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AP</b>
--	--	-----------

# ARCHIVO PERMANENTE

	<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:01/08/2018</b>
	<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>

	<b>ARCHIVO PERMANENTE EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AP</b>
--	--	-----------

**ARCHIVO PERMANENTE – PAPELES DE TRABAJO**

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>IG</b>
Antecedentes Históricos	<b>AP/IG</b>
Misión	<b>AP/IG</b>
Visión	<b>AP/IG</b>
Objetivos	<b>AP/IG</b>
Base Legal	<b>AP/IG</b>
Ubicación	<b>AP/IG</b>
RUC	<b>AP/IG</b>
Estructura Organizacional	<b>AP/IG</b>
Análisis FODA	<b>AP/IG</b>
<b>HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS</b>	<b>HM/R</b>

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha:01/08/2018
	Revisado por: <b>MA.F/D.MS</b>	Fecha:31/08/2018

	<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AP/IG</b> <b>1/9</b>
<p><b>ANTECEDENTES HISTÓRICOS</b></p> <p>Fundada en abril de 1990 BCS Öko-Garantie GmbH con sede principal en Nuremberg (Alemania), es aprobada como uno de los primeros organismos de control para la ejecución del reglamento ecológico CE. En agosto de 2014 Öko-Garantie GmbH fue vendida en un 100% a Kiwa Deutschland GmbH con sede principal en Hamburgo. En noviembre de 2014 el nombre de la empresa se adaptó de „BCS Öko- Garantie GmbH“a „Kiwa BCS Öko-Garantie GmbH“, que seguirá llamándose BCS en el Manual de Calidad, si no se indica de manera diferente. El grupo Kiwa Alemania está especializado en controles de calidad y certificaciones de productos y sistemas, así como en servicios de protección ambiental. El control económico se hace a través de reuniones de socios. El contrato de sociedad regula los detalles.</p> <p>BCS ÖKO-GARANTIE llega a Ecuador en 1998 cuando comienza a trabajar con ciertas empresas pioneras en la producción orgánica en el país. A partir de este primer paso, BCS ÖKO-GARANTIE se desarrolla y se establece como empresa en Riobamba en 2002. De ahí se sigue penetrando el área de producción orgánica en el Ecuador llegando hasta la actualidad a cubrir más del 70% de la certificación de productos orgánicos que se comercializan dentro y fuera del país. Nuestros recursos provienen de autofinanciamiento y no recibimos ningún tipo de apoyo financiero.</p>		
		<b>Realizado por: E.Y.Z</b> <b>Fecha:01/08/2018</b>
		<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b> <b>Fecha:31/08/2018</b>

	<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AP</b> <b>2/9</b>	
<p><b>MISIÓN</b></p> <p>Crear CONFIANZA contribuyendo a la transparencia de la calidad, la seguridad y la sostenibilidad de productos, procesos y organizaciones, así como, a la mejora del personal y medio ambiente.</p> <p><b>VISIÓN</b></p> <p>Ser una empresa con servicios TIC (Testing, Inspection, Certification), especialista en el sector alimentario y no alimentario en el País, en rivalidad con los mejores competidores, sin perder la calidad de servicio, la orientación al cliente y siempre en búsqueda de los nichos de negocio.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar estrategias que permita elevar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.</li> <li>✓ Mejorar la competencia técnica y ampliar el alcance de calificación de nuestro equipo de inspectores</li> <li>✓ Fortalecer el equipo del área de emisión de certificados de transacción, para mejorar respuesta en entregas.</li> <li>✓ Incrementar el número de inspectores.</li> <li>✓ Mejorar el control interno y financiero de la empresa que permita mantener su liquidez.</li> <li>✓ Establecer mecanismos adecuados, que permitan una oportuna y efectiva recuperación de la cartera.</li> <li>✓ Implementar un sistema de manejo de información de nuestros clientes.</li> <li>✓ Evaluar y establecer una estrategia que mejore la actividad de registros POA.</li> <li>✓ Ampliar nuestro servicio a nuevos esquemas.</li> </ul>			
		<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:01/08/2018</b>
		<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>



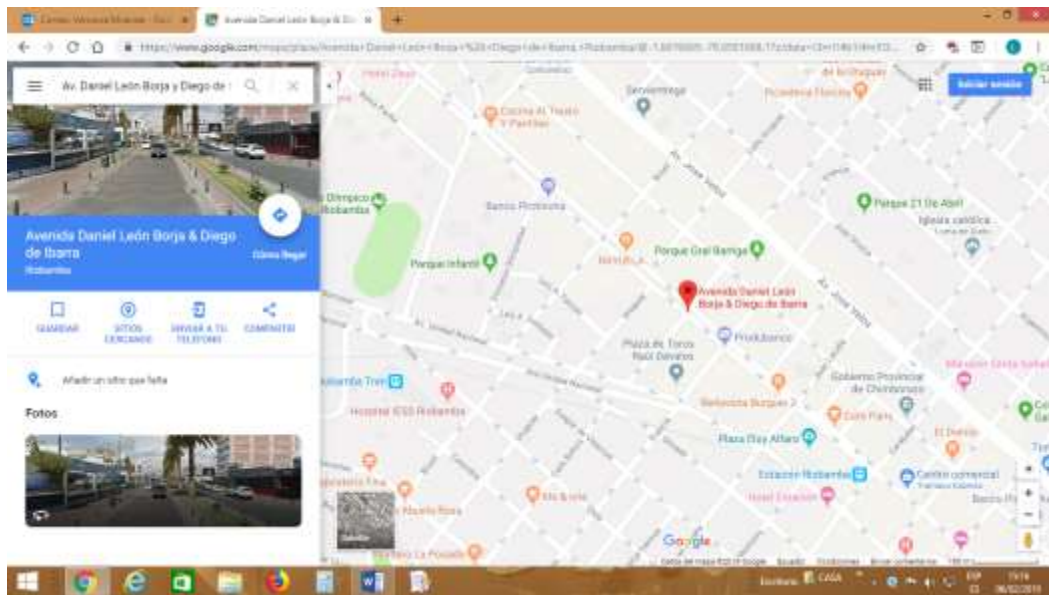
	<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AP/IG</b> <b>3/9</b>
<p><b>BASE LEGAL</b></p> <p>La gerencia es responsable de determinar la política y objetivos de calidad y su implementación en Alemania y a nivel mundial. El encargado de calidad (EC) es responsable por la supervisión de la implementación de la política de calidad por medio del sistema de manejo de calidad (SMC). El encargado de calidad reporta a la gerencia.</p> <p>Los objetivos de calidad sirven para implementar la política de calidad. Deben ser concretos, evaluables, realistas y deben tener una fecha fijada. Una vez al año se evalúa el manejo de calidad (MMC) a través los resultados obtenidos (Implementando los objetivos de calidad). Según la situación actual, los objetivos serán actualizados. Política de calidad (D-ES_01-011 / 1: BCS Política de calidad) y objetivos de calidad (D-ES_01-012 / 1: BCS Objetivos de calidad) sirven para ampliar la posición de BCS en el mercado, para aumentar la satisfacción de los clientes y asegurar el éxito económico de la empresa. Esta política y objetivos se aplican a todas las oficinas de BCS.</p> <p><b>Revisión (ISO 17065 #7.5)</b> BCS dispone de un número fijado de personas (revisores) quienes realizan una comprobación técnica de toda la información y resultados relacionados con la evaluación. Los revisores son contratados por BCS Alemania y solo se encuentran en Alemania.</p> <p><b>Decisión de certificación (ISO 17065 #7.6)</b> BCS dispone de un número fijado de personas (certificadores) tomando la decisión sobre la certificación considerando toda la información relacionada a la evaluación, la revisión así como cualquier otra información relevante. Los certificadores son contratados por BCS Alemania y solo se encuentran en Alemania. La decisión de certificación solo se debe realizar por personas que no participaron en el proceso de evaluación. La revisión y decisión pueden efectuarse al mismo tiempo por la misma persona. Solo BCS tiene el derecho y la responsabilidad de la decisión de certificación (ISO 17065 #7.6.1). El cliente es responsable del cumplimiento de los requisitos de certificación del producto.</p>		
		<b>Realizado por: E.Y.Z</b> <b>Fecha:01/08/2018</b>
		<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b> <b>Fecha:31/08/2018</b>

**INFORMACIÓN GENERAL  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**AP/IG  
4/9**

**UBICACIÓN**

La empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA se encuentra en las Calles Av. Daniel León Borja y Diego de Ibarra Edificio Mall del Centro 5 piso.



**Realizado por: E.Y.Z**

**Fecha:01/08/2018**

**Revisado por: M.A.F/D.M.S**

**Fecha:31/08/2018**

**INFORMACIÓN GENERAL  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**AP/IG  
5/9**

**RUC**

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**

**SRI**

NUMERO RUC: 0691710726001  
RAZON SOCIAL: BCS OKO GARANTIE CIA LTDA

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

Nº ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO:	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	31/12/2003
NOMBRE COMERCIAL:	BCS OKO GARANTIE				FEC. CIERRE:	
					FEC. REINICIO:	

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
ACTIVIDADES DE CERTIFICACION DE PRODUCTOS, ANALISIS DE DEFECTOS Y EVALUACION DE MATERIALES.  
OTROS TIPOS DE ENSEÑANZA N.C.P.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: CHAMBO Parroquia: CHAMBO Barrio: PLANTA GUADALUPE Referencia: A CINCO CINCUENTA METROS DEL PUENTE DE CHAMBO CASA DE PALMERAS K/Barrio: 3 1/2 Camino: A CHAMBO Apartado Postal: 09-01-967 Email: ecuador@viva.net Telefono Trabajo: 032994020 Telefono Trabajo: 052994021 Telefono Trabajo: 032994022 Telefono Trabajo: 032994023

Nº ESTABLECIMIENTO:	002	ESTADO:	ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.:	11/12/2018
NOMBRE COMERCIAL:	BCS OKO GARANTIE				FEC. CIERRE:	
					FEC. REINICIO:	

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
OTROS TIPOS DE ENSEÑANZA N.C.P.  
ACTIVIDADES DE CERTIFICACION DE PRODUCTOS, ANALISIS DE DEFECTOS Y EVALUACION DE MATERIALES.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: DIEGO DE BARRA Intersección: AV. DANIEL LEON RORJA Referencia: FRENTE A COLREAL, EDIFICIO DE CINCO PISOS COLOR CREMA-Piso: 5 Telefono Trabajo: 032994020 Telefono De Referencia: 032994021 Celular: 0903773019

  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declara que los datos contenidos en esta declaración son ciertos y veraces, por lo que acepta la responsabilidad legal por los datos que ingresan (Art. 97 Código Tributario, Art. 8 Ley del RUC y Art. 8 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)  
 Usuario: XPPA010009 Lugar de emisión: RIOBAMBA-PRIMERA Fecha y hora: 11/12/2018 13:58:29

Página 2 de 2

Realizado por: **E.Y.Z**

Fecha: **01/08/2018**

Revisado por: **M.A.F/D.M.S**

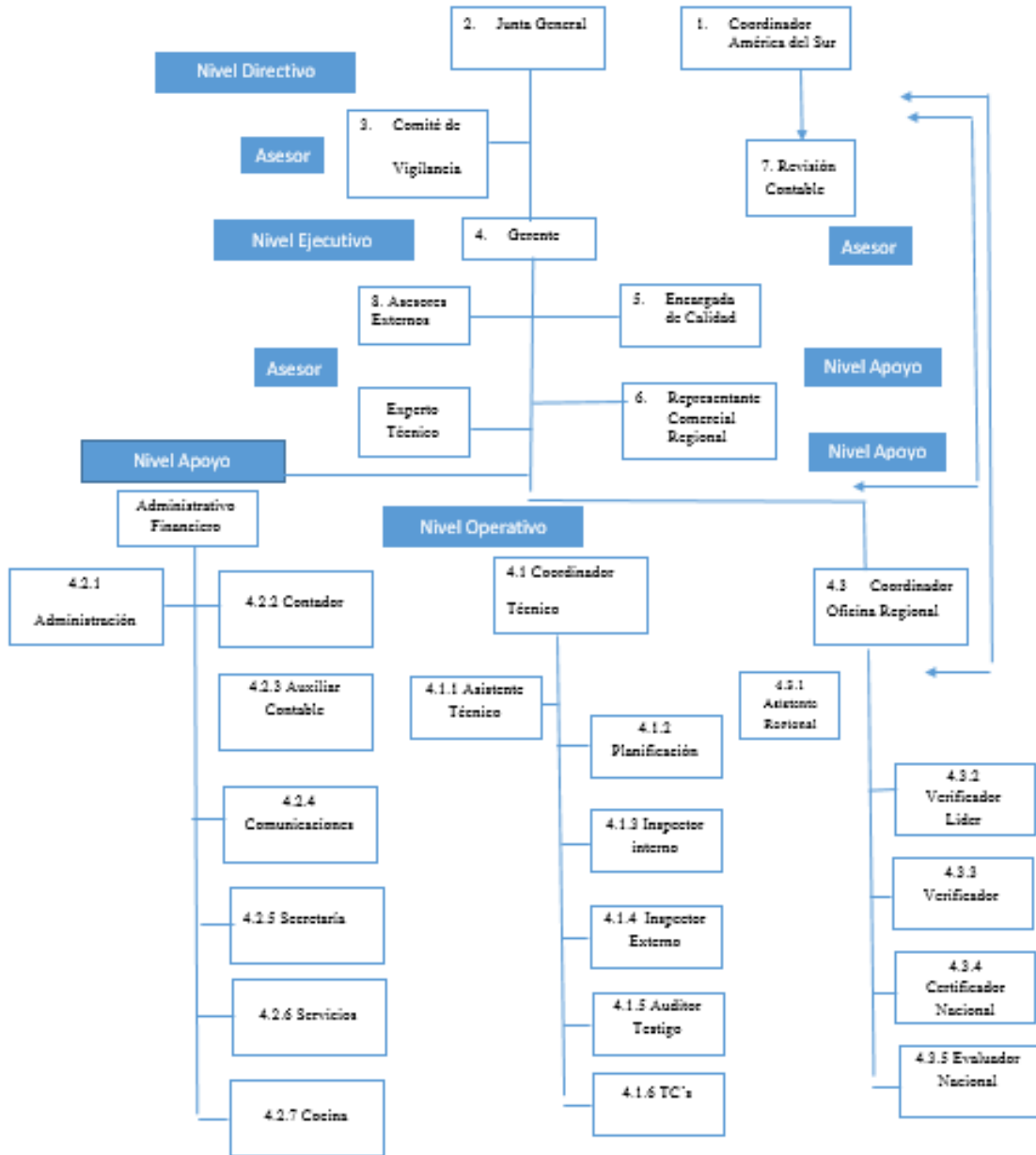
Fecha: **31/08/2018**



**INFORMACIÓN GENERAL  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**AP/IG  
7/9**

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



Realizado por: **E.Y.Z**

Fecha:01/08/2018

Revisado por: **M.A.F/D.M.S**

Fecha:31/08/2018

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>		<b>AP/IG</b> <b>8/9</b>				
<b>ANÁLISIS FODA</b>						
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buen ambiente laboral</li> <li>▪ Recursos financieros</li> <li>▪ Posibilidades de acceder a créditos</li> <li>▪ Equipamiento de última generación</li> <li>▪ Características especiales del servicio que se oferta</li> <li>▪ Cualidades del servicio que se considera de alto nivel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competencia débil</li> <li>▪ Mercado mal atendido</li> <li>▪ Inexistencia de competencia</li> <li>▪ Fuerte poder adquisitivo del segmento meta</li> </ul>					
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Salarios bajos</li> <li>▪ Falta de capacitación</li> <li>▪ Reactividad en la gestión</li> <li>▪ Incapacidad para ver errores</li> <li>▪ Deficientes habilidades gerenciales</li> <li>▪ Falta de motivación de los recursos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cambios en la legislación</li> <li>▪ Tendencias desfavorables en el mercado</li> <li>▪ Inexistencia de competencia (no se sabe cómo reaccionará el mercado)</li> </ul>					
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Realizado por: E.Y.Z</b></td> <td style="width: 50%;"><b>Fecha:01/08/2018</b></td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b></td> <td><b>Fecha:31/08/2018</b></td> </tr> </table>	<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:01/08/2018</b>	<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>
<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:01/08/2018</b>					
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>					

**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

<b>REFERENCIA ALFABÉTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>AC</b>	Archivo Corriente
<b>AS</b>	Análisis Situacional
<b>AP</b>	Archivo Permanente
<b>BI</b>	Borrador del Informe
<b>CA</b>	Contrato de Auditoría
<b>CCI</b>	Cuestionarios de Control Interno
<b>CC</b>	Carta de Compromiso
<b>CP</b>	Carta de Presentación
<b>CF</b>	Carta Final
<b>ET</b>	Entrevista
<b>HH</b>	Hoja de hallazgos
<b>IG</b>	Indicadores de Gestión
<b>MP</b>	Memorando de Planificación
<b>MR</b>	Matriz de Recomendaciones
<b>NI</b>	Notificación de inicio
<b>OT</b>	Orden de Trabajo
<b>PG</b>	Programa General de auditoría
<b>RI</b>	Requerimiento de información
<b>SA</b>	Supervisor de Auditoría
<b>VP</b>	Visita Preliminar
<b>E.Y.Z</b>	Edilma Yessenia Zamora
<b>M.A.F</b>	María Auxiliadora Falconí

**ÍNDICE DE MARCAS**

<b>MARCAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
√	Verificado
*	Hallazgo de Auditoría
Σ	Sumatoria
©	Cumple
∅	No cumple

Realizado por: **E.Y.Z**

Fecha:02/08/2018

Revisado por: **M.A.F/D.M.S**

Fecha:31/08/2018



	<b>ARCHIVO CORRIENTE EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AC</b>
--	---	-----------

# ARCHIVO CORRIENTE

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha:02/08/2018
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha:31/08/2018

<b>ARCHIVO CORRIENTE EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AC</b>
---	-----------

**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

**FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN**

**PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

Contrato de auditoría	<b>CA</b>
Requerimiento de información	<b>RI</b>
Orden de Trabajo	<b>OT</b>
Carta de presentación	<b>CP</b>
Carta de compromiso	<b>CC</b>
Memorando de Planificación	<b>MP</b>
Visita Preliminar	<b>VP</b>
Entrevista	<b>ET</b>

**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Análisis Foda	<b>AS</b>
---------------	-----------

**FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO,  
COSO II**

Ambiente interno	<b>AI</b>
Establecimiento de Objetivos	<b>EO</b>
Identificación de Eventos	<b>IE</b>
Evaluación de Riesgos	<b>ER</b>
Actividad de Control	<b>ACC</b>
Respuesta a los Riesgos	<b>RR</b>
Información	<b>I</b>
Supervisión	<b>S</b>

<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:02/08/2018</b>
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>

	<b>ARCHIVO CORRIENTE EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AC</b>
<b>FASE III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS</b>		
Indicadores de Gestión		<b>IG</b>
<b>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>		
Hoja de hallazgos		<b>HH</b>
Carta Final		<b>CF</b>
Borrador del Informe		<b>BI</b>
<b>FASE V: MONITOREO ESTRATÉGICO</b>		
Matriz de monitoreo estratégico de recomendaciones		<b>MR</b>
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha:04/08/2018
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha:31/08/2018

# FASE I:

# FAMILIARIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

Realizado por: **E.Y.Z**

Fecha:10/08/2018

Revisado por: **M.A.F/D.M.S**

Fecha:31/08/2018

# **PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**Realizado por: E.Y.Z**

**Fecha:10/08/2018**

**Revisado por: M.A.F/D.M.S**

**Fecha:31/08/2018**

<b>PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>PG 1/1</b>
---	-------------------

**OBJETIVO:** Familiarizaros con el ambiente de la entidad para obtener una visión generalizada que permita elaborar la planificación para el desarrollo de la auditoría.

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF - PT</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Suscriba el contrato para la prestación de servicios de auditoría de gestión.	CA	Y.Z	02/08/2018
2	Solicite información requerida.	RI	Y.Z	02/08/2018
3	Reciba la autorización para el inicio de la auditoría.	OT	Y.Z	06/08/2018
4	Realice carta de presentación.	CP	Y.Z	08/08/2017
5	Emita la carta de compromiso.	CC	Y.Z	08/08/2018
6	Elabore Memorándum de planificación.	MP	Y.Z	08/08/2018
7	Visite las instalaciones de la entidad.	VP	Y.Z	09/08/2018
8	Realice la entrevista a la máxima autoridad.	EN	Y.Z	16/08/2018

	<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha: 12/08/2018</b>
	<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha: 31/08/2018</b>

	<b>CONTRATO DE AUDITORÍA EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>CA 1/3</b>				
<p><b>CAPÍTULO I</b></p> <p><b>CONTRATANTES</b></p> <p>En el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo a los 5 días del mes de marzo del 2017 la empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA. Representado por el señor LUIS PATRICIO AJITIMBAY INGA, Representante, en calidad de contratante y la señora Yesenia Zamora, Auditora de la Firma Utter Audit, en calidad de contratista, convienen en celebrar el presente contrato bajo las cláusulas detalladas a continuación.</p> <p><b>CAPÍTULO II</b></p> <p><b>ANTECEDENTE</b></p> <p>La propuesta para brindar los servicios de auditoría por parte de la firma contratista Utter Audit cumplirá con las condiciones estipuladas en el presente contrato que a su vez han sido establecidas por la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</p> <p><b>CAPÍTULO III</b></p> <p><b>OBJETO DEL CONTRATO</b></p> <p>El objeto del contrato define los términos y condiciones para el desarrollo de la auditoría de gestión, contratada para la evaluación del control interno y medición de desempeño de las actividades administrativas, a través de la verificación del cumplimiento de la normativa legal aplicable y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las mismas que permitirán determinar la económica, eficiencia y eficacia de las operaciones durante el periodo correspondiente entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2017, con la finalidad de emitir un informe final que incluye comentarios, conclusiones y recomendaciones que apoyen la toma de decisiones constructivas para la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA</p> <p>Motivo por el cual la parte contratante se compromete a proporcionar la información requerida para la ejecución de la auditoría, respetando las cláusulas de confiabilidad establecidas.</p>						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Realizado por: E.Y.Z</b></td> <td style="width: 50%;"><b>Fecha:12/08/2018</b></td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b></td> <td><b>Fecha:31/08/2018</b></td> </tr> </table>	<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:12/08/2018</b>	<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>
<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:12/08/2018</b>					
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>					

	<b>CONTRATO DE AUDITORÍA EMPRESA BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>CA 2/3</b>	
<p><b>CAPÍTULO IV</b></p> <p><b>DURACIÓN</b></p> <p>El presente contrato tendrá una duración de sesenta días laborables, contables a partir de su aprobación y suscripción por ambas partes hasta la fecha acordada, 23 de mayo de 2018, la firma contratista es responsable de cumplir estrictamente con los plazos establecidos en el cronograma de actividades, por tal motivo se deben comunicar pertinentemente los motivos de incumplimiento por causas imputables o de fuerza mayor comprobadas.</p> <p><b>CAPÍTULO V</b></p> <p><b>CONFIDENCIALIDAD</b></p> <p>A excepción de la información de conocimiento público en cumplimiento con el principio de transparencia, se considerará como confidencial aquella entregada por la parte contratante en calidad de información reservada, por lo que se exige total prudencia y será de uso exclusivo para cumplimiento del presente contrato, es decir no podrá ser divulgada con terceras personas que no se encuentren involucradas con la ejecución de la auditoría de gestión.</p> <p><b>CAPÍTULO VI</b></p> <p><b>RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR</b></p> <p>Cumplir con los plazos de entrega convenidos por ambas partes.</p> <p>Verificar el cumplimiento de las Normas de Control Interno para proporcionar seguridad razonable de las actividades.</p> <p>Obtener evidencia suficiente y adecuada que sustente los hallazgos encontrados.</p> <p>Evaluar los procesos, actividades y procedimientos realizados por la entidad.</p> <p>Identificar los riesgos que impidan el cumplimiento de objetivos.</p> <p>Actuar con total independencia, es decir mantener una postura de escepticismo profesional para evitar el conflicto de intereses.</p> <p>Dar lectura al borrador del informe a las personas involucradas con el examen, para modificarlo en caso de presentar justificaciones por parte de los funcionarios responsables.</p>			
		<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:12/08/2018</b>
		<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>



	<b>CONTRATO DE AUDITORÍA EMPRESA BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>CA 3/3</b>
--	---	-------------------

**VII  
COOPERACIÓN**

La empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA se compromete en entregar la información y datos reales en físico y magnético, para garantizar la veracidad de los resultados entregados por parte de la firma de auditoría.

**VII  
ACEPTACIÓN**

Para legalizar el cumplimiento de las cláusulas establecidas en el presente contrato, ambas partes se suscribirán en señal de aceptación.

Riobamba, 05 de marzo de 2018.

*Patricio Ajitimbay*

\_\_\_\_\_  
Luis Patricio Ajitimbay Inga  
GERENTE

*Yessenia Zamora*

\_\_\_\_\_  
Yessenia Zamora  
AUDITOR JUNIOR

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha:12/08/2018
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha:31/08/2018

	<b>REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN EMPRESA BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>RI 1/1</b>
--	--	-------------------

Riobamba, 06 de marzo de 2018

Señor  
LUIS PATRICIO AJITIMBAY INGA  
REPRESENTANTE DE LA EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA  
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, a través de la presente me permito solicitar de la manera más comedida se digne en proporcionarnos la siguiente información necesaria para la ejecución de la “Auditoría de Gestión a la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, correspondiente al Periodo 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017.

- ✓ Nómina de empleados.
- ✓ Orgánico funcional y manual de funciones.
- ✓ Resultados de evaluación al personal.
- ✓ Manuales, reglamentos, procedimientos, disposiciones y demás normas.
- ✓ Plan de capacitación de Talento Humano debidamente aprobado.

Anticipo mi más sincero agradecimiento por la atención que le dé a la presente.

Atentamente,

*Yessenia Zamora*

Yessenia Zamora  
AUDITOR JUNIOR

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha:13/08/2018
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha:31/08/2018

	<b>ORDEN DE TRABAJO</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTÍE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>OT</b> <b>1/1</b>
<p>ORDEN DE TRABAJO N° 001</p> <p style="text-align: right;">Riobamba, 06 de agosto de 2018</p> <p>Señora Yessenia Zamora Auditor Junior UTTER AUDIT</p> <p>Presente.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad al contrato suscrito por la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA y la firma de auditoría UTTER AUDIT, se procede el inicio de la “Auditoría de Gestión a la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, correspondiente al Periodo 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017”, cuyo principal objetivo es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar la auditoría de gestión a la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA correspondiente al Periodo 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017, que permita determinar su grado de eficiencia, eficacia, economía y ética.</li> </ul> <p>La supervisión de este trabajo estará a cargo de la Ing. Francis Torres en calidad de Administradora de la entidad y la señorita Yesenia Zamora en calidad de auditor junior, su tiempo estimado de ejecución será de dos a tres meses, cuyo trabajo se realizará en días laborables, reflejados en el informe final que incluye comentarios, conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Atentamente,</p> <p><i>Francis Torres</i></p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>Francis Torres Administradora</p>		
	<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:13/08/2018</b>
	<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>

	<b>CARTA DE PRESENTACION  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA  LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>CP  1/1</b>
<p style="text-align: right;">Riobamba, 08 de agosto de 2018</p> <p>Señor  LUIS PATRICIO AJITIMBAY INGA  REPRESENTANTE DE LA EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA  Presente.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Hago un extensivo y cordial saludo por parte de la firma auditora “UTTER AUDIT” con el propósito de comunicarle a usted que se llevará a cabo la ejecución de la auditoría de gestión a la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA, correspondiente al Periodo 01 de Enero al 31 de diciembre del 2017.</p> <p>De igual manera me permito informarle que la Auditoría de Gestión se efectuará de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, que guiarán el trabajo del auditor y garantizarán una seguridad razonable de los resultados entregados, además permitirán examinar críticamente las áreas de evaluación y emitir una opinión constructiva a favor de la entidad.</p> <p>Dichos resultados serán reflejados en el informe final, que de conformidad al artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones emitidas deben ser aplicadas de manera inmediata y de carácter obligatorio.</p> <p>Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.</p> <p>Atentamente,</p> <p><i>Yessenia Zamora</i>  _____  <b>Yessenia Zamora</b>  AUDITOR JUNIOR</p>		
	<b>Realizado por: E.Y.Z</b> <b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:13/08/2018</b> <b>Fecha:31/08/2018</b>

	<b>CARTA DE COMPROMISO EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>CC 1/1</b>
--	---	-------------------

Riobamba, 08 de agosto de 2018

Señor  
**LUIS PATRICIO AJITIMBAY INGA**  
 REPRESENTANTE DE LA EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA  
 Presente.-

De mi consideración:

Permito presentar a usted un atento saludo y deseos de éxito en la importante gestión que desempeña, me dirijo a usted con el fin de expresarle nuestro compromiso por cumplir con los cometidos establecidos en el contrato convenido, para el mejoramiento de la administración en base a una examinación exhaustiva y minuciosa.

Dicho esto se procederá a la evaluación al control interno de la entidad con el propósito de promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, proteger los recursos de la entidad, garantizar la confiabilidad de la información y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, de tal manera que se busca obtener certeza razonable sobre:

- ✓ Determinar el nivel de riesgo y confianza de las actividades administrativas mediante la evaluación del control interno a través del COSO II.

Anticipo mis sinceros agradecimientos por la acogida que el brinde a la presente.

Atentamente,

*Yessenia Zamora*  
 \_\_\_\_\_  
 Yessenia Zamora

AUDITOR JUNIOR

	<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:14/08/2018</b>
	<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>

	<b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>MP 1/5</b>				
<p><b>Para:</b> Señor LUIS PATRICIO AJITIMBAY INGA. REPRESENTANTE DE LA EMPRESA BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA</p> <p><b>De:</b> Señorita Yessenia Zamora – Auditor Junior</p> <p><b>Asunto:</b> Auditoría de Gestión a la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA, correspondiente al Periodo 01 de Enero al 31 de diciembre del 2017.</p> <p><b>Fecha:</b> 08 de agosto de 2018</p> <p><b>Motivo de la auditoría</b> La Auditoría de Gestión a la empresa BCS OKO GARANTIE CÍA LTDA, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001- de 07 de marzo de 2018.</p> <p><b>Objetivos de la auditoría</b></p> <p><b>Objetivo General</b></p> <p>✓ Realizar la auditoría de gestión a la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA, correspondiente al Periodo 01 de Enero al 31 de diciembre del 2017, que permita determinar su grado de eficiencia, eficacia, economía y ética.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>✓ Obtener una visión sistemática y estratégica de la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA,</p> <p>✓ Evaluar el grado de cumplimiento del control interno de la empresa.</p> <p>Aplicar indicadores de gestión que nos permita medir la eficiencia, eficacia economía, ética de los servicios de la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</p>						
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="823 1937 1177 1973"><b>Realizado por:</b> E.Y.Z</td> <td data-bbox="1177 1937 1406 1973"><b>Fecha:</b>14/08/2018</td> </tr> <tr> <td data-bbox="823 1973 1177 2002"><b>Revisado por:</b> M.A.F/D.M.S</td> <td data-bbox="1177 1973 1406 2002"><b>Fecha:</b>31/08/2018</td> </tr> </table>	<b>Realizado por:</b> E.Y.Z	<b>Fecha:</b> 14/08/2018	<b>Revisado por:</b> M.A.F/D.M.S	<b>Fecha:</b> 31/08/2018
<b>Realizado por:</b> E.Y.Z	<b>Fecha:</b> 14/08/2018					
<b>Revisado por:</b> M.A.F/D.M.S	<b>Fecha:</b> 31/08/2018					

	<b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>MP 2/5</b>				
<p><b>Alcance de la auditoría de gestión</b> Auditoría de Gestión la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA, correspondiente al Periodo 01 de Enero al 31 de diciembre del 2017</p> <p><b>Metodología a utilizar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisión de la gestión utilizando indicadores.</li> <li>✓ Cuestionarios de control interno, COSO II</li> <li>✓ Entrevista a la máxima autoridad.</li> </ul> <p><b>Conocimiento de la entidad</b></p> <p><b>Antecedentes Históricos</b> Fundada en abril de 1990 BCS Öko-Garantie GmbH con sede principal en Nuremberg (Alemania), es aprobada como uno de los primeros organismos de control para la ejecución del reglamento ecológico CE. En agosto de 2014 Öko-Garantie GmbH fue vendida en un 100% a Kiwa Deutschland GmbH con sede principal en Hamburgo. En noviembre de 2014 el nombre de la empresa se adaptó de „BCS Öko- Garantie GmbH“ Kiwa BCS Öko-Garantie GmbH“, que seguirá llamándose BCS en el Manual de Calidad, si no se indica de manera diferente. El grupo Kiwa Alemania está especializado en controles de calidad y certificaciones de productos y sistemas, así como en servicios de protección ambiental. El control económico se hace a través de reuniones de socios. El contrato de sociedad regula los detalles. BCS ÖKO-GARANTIE llega a Ecuador en 1998 cuando comienza a trabajar con ciertas empresas pioneras en la producción orgánica en el país. A partir de este primer paso, BCS ÖKO-GARANTIE se desarrolla y se establece como empresa en Riobamba en 2002.</p>						
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="825 1942 1179 1973">Realizado por: <b>E.Y.Z</b></td> <td data-bbox="1179 1942 1407 1973">Fecha:14/08/2018</td> </tr> <tr> <td data-bbox="825 1973 1179 1998">Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b></td> <td data-bbox="1179 1973 1407 1998">Fecha:31/08/2018</td> </tr> </table>	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha:14/08/2018	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha:31/08/2018
Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha:14/08/2018					
Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha:31/08/2018					

	<b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>MP 3/5</b>	
<p>De ahí se sigue penetrando el área de producción orgánica en el Ecuador llegando hasta la actualidad a cubrir más del 70% de la certificación de productos orgánicos que se comercializan dentro y fuera del país. Nuestros recursos provienen de autofinanciamiento y no recibimos ningún tipo de apoyo financiero.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar estrategias que permita elevar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.</li> <li>✓ Mejorar la competencia técnica y ampliar el alcance de calificación de nuestro equipo de inspectores</li> <li>✓ Fortalecer el equipo del área de emisión de certificados de transacción, para mejorar respuesta en entregas.</li> <li>✓ Incrementar el número de inspectores.</li> <li>✓ Mejorar el control interno y financiero de la empresa que permita mantener su liquidez.</li> <li>✓ Establecer mecanismos adecuados, que permitan una oportuna y efectiva recuperación de la cartera.</li> <li>✓ Implementar un sistema de manejo de información de nuestros clientes.</li> <li>✓ Evaluar y establecer una estrategia que mejore la actividad de registros POA.</li> <li>✓ Ampliar nuestro servicio a nuevos esquemas.</li> <li>✓ Cumplir con los requerimientos de Salud y seguridad ocupacional para el personal de la empresa</li> </ul>			
		<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha:14/08/2018</b>
		<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:31/08/2018</b>



**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**MP  
4/5**

**Distribución del trabajo**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AGOSTO</b>			<b>SEPTIEMBRE</b>				<b>OCTUBRE</b>			
Archivo Corriente	<b>X</b>										
Planificación preliminar		<b>X</b>									
Planificación específica			<b>X</b>								
Ejecución				<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
Comunicación de resultados										<b>X</b>	
Seguimiento											<b>X</b>

**Recursos necesarios para la auditoría de gestión**

**Recursos humanos**

<b>Nº</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Días</b>
1	Auditor Junior	Yesenia Zamora	50
2	Administradora	Francis Torres	05

**Recursos materiales**

<b>Cant.</b>	<b>Descripción</b>
1	Papel bond
1	Impresora
1	Laptop
1	Flash Memory

<b>Realizado por:</b> E.Y.Z	<b>Fecha:</b> 14/08/2018
<b>Revisado por:</b> M.A.F/D.M.S	<b>Fecha:</b> 31/08/2018

	<b>VISTA PRELIMINAR</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>VP</b> <b>1/1</b>
<p>El día 13 de agosto del 2018 se efectuó la visita a las instalaciones de la empresa BCS ÖKO-GARANTIE CIA. LTDA. Ubicado en el Km 3 ½ vía a Chambo.</p> <p>La visita fue dirigida por la su representante Luis Ajitimbay con el cual se mantuvo una conversación al igual que con los directivos de los distintos departamentos para identificar las áreas críticas a evaluar durante el proceso de auditoría.</p> <p>En la empresa BCS ÖKO-GARANTIE CIA. LTDA, no han realizado auditorías de gestión, mejorando sus procesos y administración en base a los problemas que se han ido presentando, sin tener una opinión independiente que les permita a los directivos detectar problemas administrativos que exigen una mayor o pronta atención, por ello, es importante, determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos.</p> <p>Conociendo esta situación y mediante las técnicas de auditoría se pudieron detectar los siguientes problemas:</p> <p>Desconocimiento del nivel administrativo y operativo de la normativa que rige sus actividades.</p> <p>Falta de direccionamiento, es decir que el personal carece de sentido de pertinencia institucional.</p> <p>Canales de comunicación cerrados que impiden la fluidez de información relevante y oportuna.</p>		
<b>Realizado por: E.Y.Z</b>		<b>Fecha: 15/08/2018</b>
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>		<b>Fecha:31/08/2018</b>

<b>ENTREVISTA</b> <b>BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>		<b>ET</b> <b>1/2</b>
<b>Entrevistado:</b> <b>Cargo:</b> <b>Día de la entrevista:</b> <b>Hora de la entrevista:</b> <b>Lugar de la entrevista:</b>	Sr. Luis Ajitimbay Representante 13/08/2018 09:00 Instalaciones de la empresa	
<p><b>Objetivo:</b> Establecer un dialogo abierto para esclarecer los problemas detectados en la planificación preliminar.</p>		
<p><b>1. ¿Conoce Ud. los objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA?</b>            Los objetivos están bajo a normativa y política de la empresa pero no los tengo claros o no son memorizados por cada empleado.</p>		
<p><b>2. ¿Los objetivos de la Empresa son claros y conducen al cumplimiento de metas?</b>            La idea de los objetivos es esa, poder alcázar metas trazadas.</p>		
<p><b>3. ¿Se ha realizado una Auditoría de Gestión en los últimos años?</b>            No, no se ha realizado ninguna Auditoria de Gestión, se han realizado auditorias financieras.</p>		
<p><b>4. ¿Considera Ud. que una Auditoria de Gestión mejoraría los procesos Administrativos de la Empresa?</b>            Sin duda debe ser de gran ayuda ya que nos ayudará a detectar fallas en todos los departamentos de la empresa y por ende a la mejora de la misma.</p>		
<p><b>5. ¿Se reúne con sus empleados mara medir su rendimiento y satisfacción del puesto que ocupan?</b>            No es algo que se tenga planeado o que se haga periódicamente, muchas veces que me reúno con los empleados es para lidiar con algún problema que se suscite o para tratar casos específicos.</p>		
<b>Realizado por: E.Y.Z</b>		<b>Fecha: 15/08/2018</b>
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>		<b>Fecha: 31/08/2018</b>

	<b>ENTREVISTA</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>ET</b> <b>2/2</b>
<p><b>6. ¿Las actividades que realiza cada empleado están definidas en manuales y políticas que sustentan su desarrollo?</b></p> <p>Si están definidas, aunque no se socializan ampliamente y no existe un control por parte de las personas responsables de cada área.</p> <p><b>7. ¿Qué tan frecuente es la rotación de personal y a que se debe?</b></p> <p>No se rota al personal con frecuencia, la verdad se les ha mantenido en los puestos de trabajo. Solo cuando un trabajador falta o está de vacaciones, se asigna las actividades a otro empleado.</p> <p><b>8. ¿La asignación de funciones es acorde a los perfiles profesionales de los empleados?</b></p> <p>No precisamente el trabajo que realizan es mas en base al tiempo de servicio que tienen en la empresa y el conocimiento de cada uno según sus experiencias en el cargo.</p> <p><b>9. ¿Existen programas de capacitación establecidos en la planificación de la empresa?</b></p> <p>No siempre, eso se lo hace de manera aleatoria o a quienes lo solicitan.</p>		
<b>Realizado por: E.Y.Z</b>		<b>Fecha: 15/08/2018</b>
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>		<b>Fecha: 31/08/2018</b>

# PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Realizado por: **EY.Z**

Fecha: 18/08/2018

Revisado por: **MA.F/D.M.S**

Fecha: 31/08/2018

**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**PG  
1/1**

**OBJETIVO:** Analizar el ambiente interno y externo de la Empresa para identificar su estabilidad frente a aspectos tanto positivos como negativos, además medir el nivel de pertinencia de los integrantes de la entidad.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF - PT</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Elabore un análisis situacional	<b>AS</b>	<b>Y.Z</b>	15/03/2018

**Realizado por: E.Y.Z**

**Fecha: 18/08/2018**

**Revisado por: M.A.F/D.M.S**

**Fecha: 31/08/2018**

<b>ANÁLISIS SITUACIONAL  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AS  1/10</b>
--	---------------------

**ANÁLISIS INTERNO**

**Alcance:** Fortalezas y Debilidades

**Fortalezas:** Se refiere al uso adecuado de recursos y habilidades que ayudan a la entidad a cumplir sus objetivos.

**Debilidades:** Se consideran como la carencia de capacidades, se constituyen como obstáculos que impiden el logro de metas establecidas por la entidad.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buen ambiente laboral</li> <li>▪ Recursos financieros</li> <li>▪ Posibilidades de acceder a créditos</li> <li>▪ Equipamiento de última generación</li> <li>▪ Características especiales del servicio que se oferta</li> <li>▪ Cualidades del servicio que se considera de alto nivel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Salarios bajos</li> <li>▪ Falta de capacitación</li> <li>▪ Reactividad en la gestión</li> <li>▪ Incapacidad para ver errores</li> <li>▪ Deficientes habilidades gerenciales</li> <li>▪ Falta de motivación de los recursos humanos</li> </ul>

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>18/08/2018</b>
	Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>31/08/2018</b>

<b>ANÁLISIS SITUACIONAL</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AS</b> <b>2/10</b>
--	--------------------------

**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMA L EQUILIBRIO	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD		FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
<b>F1</b>	Buen Ambiente laboral					●
<b>F2</b>	Recursos Financieros				●	
<b>F3</b>	Posibilidades de acceder a créditos				●	
<b>F4</b>	Equipamiento de última generación					●
<b>F5</b>	Características especiales del servicio que se oferta					●
<b>F6</b>	Cualidades del servicio que se considera de alto nivel				●	

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>19/08/2018</b>
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>31/08/2018</b>



**ANÁLISIS SITUACIONAL  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**AS  
3/10**

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMA L EQUILIBRIO	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD		FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
D 1	Salarios bajos	●				
D 2	Falta de capacitación	●				
D 3	Reactividad en la gestión		●			
D 4	Incapacidad para ver errores	●				
D 5	Deficientes habilidades gerenciales		●			
D 6	Falta de motivación de los recursos humanos	●				
<b>ΣTOTAL</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>33%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>

Realizado por: **E.Y.Z**

Fecha: 19/08/2018

Revisado por: **M.A.F/D.M.S**

Fecha: 31/08/2018

		<b>ANÁLISIS SITUACIONAL EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>		<b>AS 4/10</b>
<b>MATRIZ DE MEDIOS INTERNO</b>				
<b>Nº</b>	<b>FACTORES INTERNOS CLAVES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
<b>FORTALEZAS</b>				
1	Buen Ambiente laboral	0,06	5	0,30
2	Recursos Financieros	0,05	4	0,20
3	Posibilidades de acceder a créditos	0,06	4	0,24
4	Equipamiento de última generación	0,07	5	0,35
5	Características especiales del servicio que se oferta	0,08	5	0,40
6	Cualidades del servicio que se considera de alto nivel	0,05	4	0,20
				<b>1,69</b>
<b>DEBILIDADES</b>				
1	Salarios bajos	0,08	1	0,08
2	Falta de capacitación	0,06	1	0,06
3	Reactividad en la gestión	0,05	2	0,10
4	Incapacidad para ver errores	0,06	1	0,06
5	Deficientes habilidades gerenciales	0,06	2	0,12
6	Falta de motivación de los recursos humanos	0,07	1	0,07
				<b>0,49</b>
<b>Σ TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>35</b>	<b>2,18</b>
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b>		Fecha: 19/08/2018
		Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>		Fecha: 31/08/2018

	<b>ANÁLISIS SITUACIONAL  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AS  5/10</b>
<p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>El análisis de la situación interna, que comprende las fortalezas y debilidades de la empresa <b>BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> se obtuvo un resultado de 2.18 considerado como favorable para el desarrollo de sus actividades ya que se encuentra por encima de la media establecida 2,50; donde al comparar el peso ponderado de las fortalezas de 1.69 contra las debilidades de 0,49, se concluye que la empresa posee los recursos y las habilidades adecuadas para obtener una ventaja competitiva sin embargo existen debilidades que se consideran como riesgos para la existencia de la entidad las cuales deben ser eliminadas mediante el planteamiento de estrategias que ayuden al cumplimiento de objetivos empresariales</p>		
<b>Realizado por: E.Y.Z</b>		<b>Fecha: 19/08/2018</b>
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>		<b>Fecha: 31/08/2018</b>

<b>ANÁLISIS SITUACIONAL</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AS</b> <b>6/10</b>
--	--------------------------

**ANÁLISIS EXTERNO**

**Alcance:** Oportunidades y Amenazas.

**Oportunidades:** Son hechos que no se pueden controlar por la entidad pero que pueden ser utilizados y aprovechados a su favor, estos constituyen una oportunidad de mejora continua.

**Amenazas:** Son situaciones negativas que en un futuro podrían afectar el desempeño de las actividades de la entidad y el alcance de sus objetivos.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competencia débil</li> <li>▪ Mercado mal atendido</li> <li>▪ Inexistencia de competencia</li> <li>▪ Fuerte poder adquisitivo del segmento meta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cambios en la legislación</li> <li>▪ Tendencias desfavorables en el mercado</li> <li>▪ Inexistencia de competencia (no se sabe cómo reaccionará el mercado)</li> </ul>

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 20/08/2018
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/08/2018

**ANALISIS SITUACIONAL  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**AS  
7/10**

**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO**

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZAS		NORMA	OPORTUNIDADES	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	L EQ UILIBRI O	OPORTUNIDA D	GRAN OPORTUNIDA D
		1	2	3	4	5
<b>O 1</b>	Competencia débil					
<b>O 2</b>	Mercado mal atendido					
<b>O 3</b>	Inexistencia de competencia					
<b>O 4</b>	Fuerte poder adquisitivo del segmento meta					

Realizado por: **E.Y.Z**

Fecha: 20/08/2018

Revisado por: **M.A.F/D.M.S**

Fecha: 31/08/2018

<b>ANÁLISIS SITUACIONAL</b>	<b>AS 8/10</b>
<b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZAS		NORMA L EQ UILIBRI O	OPORTUNIDADES	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA		OPORTUNIDA D	GRAN OPORTUNIDA D
		1	2	3	4	5
A 1	Cambios en la legislación	●				
A 2	Tendencias desfavorables en el mercado		●			
A 3	Inexistencia de competencia (no se sabe cómo reaccionará el mercado)		●			
<b>ΣTOTAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>14%</b>	<b>29%</b>	<b>0%</b>	<b>14%</b>	<b>43%</b>

<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha: 20/08/2018</b>
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha: 31/08/2018</b>

ANÁLISIS SITUACIONAL EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017		AS 9/10		
<b>MATRIZ DE MEDIOS EXTERNO</b>				
N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>				
1	Competencia débil	0,07	5	0,35
2	Mercado mal atendido	0,06	4	0,24
3	Inexistencia de competencia	0,06	5	0,30
4	Fuerte poder adquisitivo del segmento meta	0,07	5	0,35
				<b>1,24</b>
<b>AMENAZAS</b>				
1	Cambios en la legislación	0,07	1	0,07
2	Tendencias desfavorables en el mercado	0,06	2	0,12
3	Inexistencia de competencia (no se sabe cómo reaccionará el mercado)	0,05	2	0,10
				<b>0,29</b>
<b>Σ TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>24</b>	<b>1.53</b>
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 20/08/2018	
		Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/08/2018	

	<b>ANÁLISIS SITUACIONAL  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AS  10/10</b>
<p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>De acuerdo al análisis obtenido de los factores externo, que comprende oportunidades y amenazas de la empresa <b>BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> Se obtuvo un resultado de 1.53 considerado como favorable para el desarrollo de sus actividades ya que se encuentra por encima de la media establecida 2,50; donde al comparar el peso ponderado de las oportunidades de 1.24 contra las amenazas de 0,29, se concluye que el ambiente externo es beneficioso por tal razón se recomienda aprovechar las oportunidades para combatir las amenazas que puedan poner en peligro la estabilidad de la empresa.</p>		
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b> Fecha: <b>20/08/2018</b>
		Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b> Fecha: <b>31/08/2018</b>



	<p style="text-align: center;"><b>ARCHIVO CORRIENTE</b>  <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b>  <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b></p>	<b>AC</b>
<h1 style="margin: 0;">FASE II:</h1> <h1 style="margin: 0;">EVALUACIÓN DEL</h1> <h1 style="margin: 0;">CONTROL INTERNO</h1>		
<p>Realizado por: <b>EY.Z</b></p> <p>Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b></p>		<p>Fecha: 09/08/2018</p> <p>Fecha: 31/08/2018</p>

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA		EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.		PG 1/1
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017				
<b>OBJETIVO:</b> Evaluar el sistema de control interno de la empresa mediante la aplicación de cuestionarios bajo los componentes del COSO II				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Aplique cuestionarios de Control Interno de los siguientes componentes: 1. Ambiente interno 2. Establecimiento de Objetivos 3. Identificación de Eventos 4. Evaluación de Riesgos 5. Actividad de Control 6. Respuesta a los Riesgos 7. Información 8. Supervisión	AI EO IE ER ACC RR I S	Y.Z	26/03/2018 29/03/2018 03/04/2018 06/04/2018 11/04/2018 13/04/2018 15/04/2018 16/04/2018
2	Realice la matriz de ponderación del sistema de control interno	MP	Y.Z	17/04/2018
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b>		Fecha: 25/08/2018
		Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>		Fecha: 31/08/2018

<b>AMBIENTE INTERNO EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AI 1/2</b>
--	-------------------

**ENTIDAD:** BCS OKO GARANTIE CIA LTDA

**NATURALEZA:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Año 2017

**COMPONENTE:** AMBIENTE INTERNO

**OBJETIVO:** Determinar si la empresa propicia la implementación de un ambiente adecuado de trabajo e incentiva el cumplimiento de valores éticos.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	¿Conoce Ud., la misión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA?		X	*H1
2	¿Conoce Ud. la visión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA?		X	*H2
3	¿La Estructura Organizacional se encuentra definida de acuerdo al tamaño, actividades y ubicación de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA?	X		
4	¿La empresa ha elaborado un programa de evaluación del desempeño?	X		
5	¿El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto?		X	*H3
6	¿Se encuentran establecidas sanciones referentes a actos fraudulentos, ilegales o poco éticos dentro de los procesos realizados por el personal?		X	*H4
<b>Σ TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	

**Σ Sumatoria**

**\* Hallazgo**

**RESPUESTAS POSITIVAS:** 2  
**RESPUESTAS NEGATIVAS:** 4  
**TOTAL RESPUESTAS:** 6

<b>Realizado por:</b> E.Y.Z	<b>Fecha:</b> 25/08/2018
<b>Revisado por:</b> M.A.F/D.M.S	<b>Fecha:</b> 31/08/2018

<b>AMBIENTE INTERNO EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AI 2/2</b>
--	-------------------

**NIVEL DE CONFIANZA** = (Respuestas positivas/Total respuestas)\*100  
= 2/6\*100  
= 33%

**NIVEL DE RIESGO** = 100%- Nivel de confianza  
= 100% - 33%  
= 67%

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>

**NIVEL DE RIESGO**

<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85% - 50%</b>	<b>49% - 25%</b>	<b>24% - 5%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno  
**Elaborado por:** Zamora, E. 2019

**Análisis:** Los empleados en su mayoría no tienen claro cual es la misión y visión de la empresa y sobre todo desconocen lo cuán importante es para la Empresa, por ello es necesario mayor interés. Además, directamente el Gerente no se reúne con los empleados para medir el rendimiento ya que hay personas encargadas pero sería importante sugerir que tenga contacto directo con ellos para crear un ambiente armónico y de confianza, también no se encuentran establecidas sanciones referentes a actos fraudulentos, ilegales o poco éticos dentro de los procesos realizados por el personal, no se ha presentado algún caso pero es importante tener para que los empleados tomen en cuenta.

	<b>Realizado por:</b> E.Y.Z	<b>Fecha:</b> 25/08/2018
	<b>Revisado por:</b> M.A.F/D.M.S	<b>Fecha:</b> 31/08/2018

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017		EO 1/2		
<p><b>ENTIDAD:</b> BCS OKO GARANTIE CIA LTDA</p> <p><b>NATURALEZA:</b> Auditoría de Gestión</p> <p><b>PERÍODO:</b> Año 2017</p> <p><b>COMPONENTE:</b> ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Conocer si los empleados conocen los objetivos de la empresa y si se cumplen.</p>				
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	¿Conoce Ud., los objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA?		X	*H5
2	¿Existe un proceso establecido para la selección, contratación e inducción de personal?	X		
3	¿Existe en la empresa un manual de procedimientos administrativos?	X		
4	¿Para el establecimiento de los objetivos se toma en cuenta a todos los niveles de la empresa?		X	*H6
5	¿Las responsabilidades de cada empleado están bien delimitadas?		X	*H7
6	¿La Empresa evalúa el desempeño del personal en cada una de las áreas en relación a los objetivos establecidos?		X	*H8
<b>Σ TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	
<p>Σ Sumatoria</p> <p>* Hallazgo</p> <p><b>RESPUESTAS POSITIVAS:</b> 2</p> <p><b>RESPUESTAS NEGATIVAS:</b> 4</p> <p><b>TOTAL RESPUESTAS:</b> 6</p>				
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b>		Fecha: 25/08/2018
		Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>		Fecha: 31/08/2018

<b>ESTABLAMIENTO DE OBJETIVOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>EO 2/2</b>
--	-------------------

**NIVEL DE CONFIANZA** = (Respuestas positivas/Total respuestas)\*100  
= 2/6\*100  
= 33%

**NIVEL DE RIESGO** = 100%- Nivel de confianza  
= 100% - 33%  
= 67%

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>

**NIVEL DE RIESGO**

<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85% - 50%</b>	<b>49% - 25%</b>	<b>24% - 5%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno  
**Elaborado por:** Zamora, E. 2019

**Análisis:** Los empleados en si no conocen al cien por ciento los objetivos de la empresa que es un aspecto esencial, también no se toman en cuenta para el establecimiento de los objetivos a todos los niveles de la empresa, cosa que no está correcta, es una debilidad de la misma. También se evidencio que las responsabilidades de cada empleado no están bien delimitadas y la empresa no evalúa el desempeño del personal en cada una de las áreas en relación a los objetivos establecidos.

<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha: 25/08/2018</b>
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha: 31/08/2018</b>

	<b>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>IE 1/2</b>
--	---	-------------------

**ENTIDAD:** BCS OKO GARANTIE CIA LTDA

**NATURALEZA:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Año 2017

**COMPONENTE:** IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

**OBJETIVO:** Conocer si la empresa ha realizado alguna Auditoria y los empleados han sido participes, además de alguna capacitación.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	¿Fue alguna vez parte de alguna auditoria?		X	*H9
2	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?		X	*H10
3	¿La empresa realiza de manera continua un análisis para la identificación de riesgos internos y externos?	X		
4	¿Existen mecanismos para identificar los cambios que puedan tener un efecto importante para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	X		
<b>Σ TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	

Σ Sumatoria

\* Hallazgo

**RESPUESTAS POSITIVAS:** 2

**RESPUESTAS NEGATIVAS:** 2

**TOTAL RESPUESTAS:** 4

<b>Realizado por:</b> E.Y.Z	<b>Fecha:</b> 25/08/2018
<b>Revisado por:</b> M.A.F/D.M.S	<b>Fecha:</b> 31/08/2018

<b>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>IE 2/2</b>
---	-------------------

**NIVEL DE CONFIANZA** = (Respuestas positivas/Total respuestas)\*100  
= 2/4\*100  
= 50%

**NIVEL DE RIESGO** = 100%- Nivel de confianza  
= 100% - 50%  
= 50%

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>

**NIVEL DE RIESGO**

<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85% - 50%</b>	<b>49% - 25%</b>	<b>24% - 5%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno  
**Elaborado por:** Zamora, E. 2019

**Análisis:** Mencionan los empleados que no han sido parte de alguna Auditoria ya que la empresa se ha vuelto hermética en cuanto a este tipo de actividades, además por el poco acercamiento con el area de gerencia no se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente, también no existen mecanismos para identificar los cambios que puedan tener un efecto importante para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha: 25/08/2018</b>
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha: 31/08/2018</b>



<b>EVALUACION DE RIESGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>ER 1/2</b>
---	-------------------

**ENTIDAD:** EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA. LTDA

**NATURALEZA:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Año 2017

**COMPONENTE:** EVALUACIÓN DE RIESGOS

**OBJETIVO:** Identificar los factores internos y externos que puedan impactar a la empresa e impidan el cumplimiento de los objetivos empresariales.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	¿Conoce el FODA de la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA?		X	*H11
2	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?		X	*H12
3	¿El personal conoce el organigrama de la empresa?	X		
4	¿Se analiza el impacto de los riesgos una vez ocurridos?	X		
<b>Σ TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	

Σ Sumatoria

\* Hallazgo

**RESPUESTAS POSITIVAS:** 2

**RESPUESTAS NEGATIVAS:** 2

**TOTAL RESPUESTAS:** 4

Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 25/08/2018
Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/08/2018

<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>ER 2/2</b>
---	-------------------

**NIVEL DE CONFIANZA** = (Respuestas positivas/Total respuestas)\*100  
= 2/4\*100  
= 50%

**NIVEL DE RIESGO** = 100%- Nivel de confianza  
= 100% - 50%  
= 50%

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>

**NIVEL DE RIESGO**

<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85% - 50%</b>	<b>49% - 25%</b>	<b>24% - 5%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado por:** Zamora, E. 2019

**Análisis:** Los empleados desconocen a profundidad sobre el FODA de la empresa que es importante ya que ahí se determina las debilidades y amenazas principalmente donde los empleados deben aportar con ideas y trabajo en equipo para apalear dichas debilidades, por ende no se analizan los riesgos y no se toman acciones para mitigarlos

<b>Realizado por:</b> E.Y.Z	<b>Fecha:</b> 25/08/2018
<b>Revisado por:</b> M.A.F/D.M.S	<b>Fecha:</b> 31/08/2018

	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>ACC 1/2</b>
--	--	--------------------

**ENTIDAD:**  
**NATURALEZA:** Auditoría de Gestión  
**PERÍODO:** Año 2017  
**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL  
**OBJETIVO:** Determinar la existencia de políticas y procedimientos para la ejecución eficiente de actividades.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	¿Se cuenta con procedimientos formales de sanciones para las fallas del personal que comprometan los procedimientos y políticas establecidas?	X		
2	¿Existe un inventario documentado y actualizado de todos los activos fijos que posee la Empresa?		X	*H13
3	¿Se cuenta con indicadores de gestión documentados y aprobados?		X	*H14
4	¿La autorización, aprobación, procesamiento y registro, pagos o recepción de fondos, revisión y auditoría, custodia y manipulación de fondos, valores o bienes de las operaciones/transacciones están asignados a diferentes personas?	X		
<b>Σ TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	

Σ Sumatoria  
\* Hallazgo

**RESPUESTAS POSITIVAS:** 2  
**RESPUESTAS NEGATIVAS:** 2  
**TOTAL RESPUESTAS:** 4

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 25/08/2018
	Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/08/2018

	<b>ACTIVIDAD DE CONTROL EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>ACC 2/2</b>
--	--	--------------------

**NIVEL DE CONFIANZA** = (Respuestas positivas/Total respuestas)\*100  
= 2/4\*100  
= 50%

**NIVEL DE RIESGO** = 100%- Nivel de confianza  
= 100% - 50%  
= 50%

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>

**NIVEL DE RIESGO**

<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85% - 50%</b>	<b>49% - 25%</b>	<b>24% - 5%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno  
**Elaborado por:** Zamora, E. 2019

**Análisis:** No existe un inventario documentado y actualizado de todos los activos fijos que posee la Empresa, el cual se debe realizar cada seis meses como mínimo, además no se cuenta con indicadores de gestión documentados y aprobados, pero una vez concluida la auditoría de gestión se presentara indicadores.

	<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha: 25/08/2018</b>
	<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha: 31/08/2018</b>

	<b>RESPUESTA DE RIESGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>RR 1/2</b>
--	--	-------------------

**ENTIDAD:** EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.

**NATURALEZA:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Año 2017

**COMPONENTE:** RESPUESTA DE RIESGOS

**OBJETIVO:** Buscar si existe organización en la empresa y posible solución a un riesgo.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	¿Cree ud que la estructura organizacional de la empresa es la apropiada?		X	*H15
2	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad?		X	*H16
3	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?	X		
4	¿El Auditor Interno evalúa la eficiencia y eficacia de las estrategias establecidas como respuesta al riesgo?	X		
5	¿Existen estrategias como respuesta a los riesgos de los procesos de colocación y recuperación de cartera?	X		
<b>ΣTOTAL</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	

Σ Sumatoria

\* Hallazgo

**RESPUESTAS POSITIVAS:** 3  
**RESPUESTAS NEGATIVAS:** 2  
**TOTAL RESPUESTAS:** 5

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 25/08/2018
	Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/08/2018

	<b>RESPUESTA DE RIESGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>RR 2/2</b>
--	--	-------------------

**NIVEL DE CONFIANZA** = (Respuestas positivas/Total respuestas)\*100  
= 3/5\*100  
= 60%

**NIVEL DE RIESGO** = 100%- Nivel de confianza  
= 100% - 60%  
= 40%

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>

**NIVEL DE RIESGO**

<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85% - 50%</b>	<b>49% - 25%</b>	<b>24% - 5%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno  
**Elaborado por:** Zamora, E. 2019

**Análisis:** Como no hay una correcta organización tampoco existe una apropiada estructura organizacional de la empresa, donde el personal no está al tanto y no se les comunica sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad.

	<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha: 25/08/2018</b>
	<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha: 31/08/2018</b>

	<b>INFORMACIÓN EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>I 1/2</b>
--	---	------------------

**ENTIDAD:** EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.

**NATURALEZA:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Año 2017

**COMPONENTE:** INFORMACIÓN

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de fluidez de la información y si los canales de comunicación se mantienen abiertos entre las distintas unidades y niveles de la empresa.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	¿Los canales de comunicación dentro de la Empresa son adecuados y oportunos?	X		
2	¿Conoce de la existencia de programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa?		X	*H17
3	¿La empresa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	X		
4	¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados?	X		
5	¿Es oportuno el suministro de la información requerida a la alta dirección?	X		
6	¿Cada área de la empresa tiene definidos los reportes que requiere y la fecha de entrega de los mismos?	X		
<b>ΣTOTAL</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	

Σ Sumatoria

\* Hallazgo

**RESPUESTAS POSITIVAS:** 5

**RESPUESTAS NEGATIVAS:** 1

**TOTAL RESPUESTAS:** 6

	<b>Realizado por:</b> E.Y.Z	<b>Fecha:</b> 25/08/2018
	<b>Revisado por:</b> M.A.F/D.M.S	<b>Fecha:</b> 31/08/2018

	<b>INFORMACIÓN</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>I</b> <b>2/2</b>
--	---	------------------------

**NIVEL DE CONFIANZA** = (Respuestas positivas/Total respuestas) \*100  
= 5/6\*100  
= 83%

**NIVEL DE RIESGO** = 100%- Nivel de confianza  
= 100% - 83%  
= 17%

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>

**NIVEL DE RIESGO**

<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85% - 50%</b>	<b>49% - 25%</b>	<b>24% - 5%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno  
**Elaborado por:** Zamora, E. 2019

**Análisis:** el personal no conoce de la existencia de programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa, donde se sienten relegados y no forman parte del equipo de trabajo, además la empresa no cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad, es importante salvaguardar la información de la empresa ya que es irrecuperable.

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 25/08/2018
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/08/2018



	<b>SUPERVISIÓN EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>S 1/2</b>
--	---	------------------

**ENTIDAD:** EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA

**NATURALEZA:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Año 2017

**COMPONENTE:** MONITORIZACIÓN

**OBJETIVO:** Verificar si existen procedimientos de evaluación permanente al sistema de control interno de la entidad.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	¿Se compara el desempeño con lo presupuestado y se evalúan las causas de los desvíos en caso de existir?	X		
2	¿Se realizan habitualmente controles de las existencias de los inventarios físicos contra los registros?		X	
3	¿Los reportes de las debilidades identificadas por Auditoría Interna son remitidos directamente a los encargados de la Administración (Líderes)?	X		
<b>ΣTOTAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	

Σ Sumatoria  
\* Hallazgo

**RESPUESTAS POSITIVAS:** 2

**RESPUESTAS NEGATIVAS:** 1

**TOTAL RESPUESTAS:** 3

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 25/08/2018
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/08/2018

<b>SUPERVISIÓN</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>S</b> <b>2/2</b>
---	------------------------

**NIVEL DE CONFIANZA** = (Respuestas positivas/Total respuestas)\*100  
 = 2/3\*100  
 = 66%

**NIVEL DE RIESGO** = 100%- Nivel de confianza  
 = 100% - 66%  
 = 34%

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>85% - 50%</b>	<b>49% - 25%</b>	<b>24% - 5%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno  
**Elaborado por:** Zamora, E. 2019

**Análisis:** Además no existe un seguimiento apropiado en cuanto al desempeño y no se compara con lo presupuestado y tampoco se evalúan las causas de los desvíos en caso de existir, también cabe recalcar que no se realizan habitualmente controles de las existencias de los inventarios físicos contra los registros, esto es perjudicial ya que si algún producto no existe en caso de necesitarlo se perdería tiempo y dinero.

	<b>Realizado por:</b> <b>E.Y.Z</b>	<b>Fecha:</b> 25/08/2018
	<b>Revisado por:</b> <b>M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha:</b> 31/08/2018

**MATRIZ DE PONDERACIÓN  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**MP  
1/1**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

N°	COMPONENTE	CONFIANZA PONDERADA	RIESGO PONDERADA
1	Ambiente Interno	33%	67%
2	Establecimiento de Objetivos	33%	67%
3	Identificación de Eventos	25%	75%
4	Evaluación de Riesgos	50%	50%
5	Actividad de Control	50%	50%
6	Respuesta a los Riesgos	60%	40%
7	Información	83%	17%
8	Supervisión	66%	34%
<i>ΣTOTAL</i>		400%	400%
<i>PROMEDIO</i>		50%	50%

*Σ Sumatoria*

**NIVEL DE CONFIANZA**

BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

**NIVEL DE RIESGO**

ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

**Análisis.** - Como se puede analizar los resultados finales la empresa tiene un nivel de confianza de 43.88% que es muy bajo y un nivel de riesgo es de 56.12% que es alto. Es importante tomar en cuenta las sugerencias que se hicieron en los hallazgos.

Realizado por: **E.Y.Z**

Fecha: 25/08/2018

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/08/2018
	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AC</b>
<h1>FASE III</h1> <h2>ANÁLISIS DE LAS ÁREAS CRÍTICAS</h2>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 01/09/2018

Revisado por: **M.A.F/D.M.S**

Fecha: 30/09/2018

**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORIA  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**PG  
1/1**

**OBJETIVO:** Elaborar indicadores de gestión que permitan determinar el cumplimiento de la gestión institucional.

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF - PT</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Elabore indicadores de gestión	<b>IG</b>	<b>Y.Z</b>	17/04/2018
2	Diseñe hoja de hallazgos	<b>HH</b>	<b>Y.Z</b>	23/04/2018

Realizado por: **E.Y.Z**

Fecha: 01/09/2018

		Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>30/09/2018</b>
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		<b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b>	
<b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>		<b>IG 1/1</b>	
<b>EFICIENCIA</b>			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Capacitación al personal	$EI = \frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Numero de empleados}}$ $EI = \frac{15}{30} * 100$ EI= 50%	Este indicador revela que el 50% del total del personal ha recibido capacitación.
<b>EFICACIA</b>			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Objetivos trazados	$IT = \frac{\text{Objetivos trazados}}{\text{Objetivos cumplidos}}$ $IT = \frac{15}{30} * 100$ IT= 50%	Se ha cumplido el 50% de los objetivos que tiene la empresa.
2	Proyectos certificados	$A = \frac{\text{Proyectos certificados}}{\text{Proyectos evaluados}}$ $A = \frac{463}{482} * 100$ A= 96.06%	El estimado de proyectos certificados se cumple con el 96.06%
<b>ECONOMÍA</b>			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Gastos	$G = \frac{\text{Gasto Personal}}{\text{Gasto Corriente}}$ $G = \frac{274209.83}{689133.35} * 100$ G= 39.79%	La aplicación de este indicador demuestra que el 39.79% de los gastos corrientes es utilizado para el pago de nómina.
<b>ÉTICA</b>			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Conocimiento de la misión	$C = \frac{\text{Personal conoce la normativa}}{\text{Total de funcionarios}}$ $C = \frac{12}{30} * 100$ C= 40%	Menos de la mitad, es decir el 40% de los funcionarios tiene conocimiento de la misión de la empresa.
2	Conocimiento de la visión	$C = \frac{\text{Personal conoce la normativa}}{\text{Total de funcionarios}}$ $C = \frac{10}{30} * 100$ C= 33%	Menos de la mitad, es decir el 33% de los funcionarios tiene conocimiento de la visión de la empresa.
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>01/09/2018</b>

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09/2018
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 1/17</b>
<p><b>H1.</b> Los empleados no conocen la misión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</p> <p><b>Condición</b> De los 30 empleados encuestados, 18 desconocen la misión de la empresa.</p> <p><b>Criterio</b> Según el Manual de Calidad de la empresa en la sección 11, establece la misión que es: “Crear CONFIANZA contribuyendo a la transparencia de la calidad, la seguridad y la sostenibilidad de productos, procesos y organizaciones, así como, a la mejora del personal y medio ambiente”. Por lo que, la totalidad de los empleados debería conocer la misión.</p> <p><b>Causa</b> Falta de socialización del Manual de Calidad de la empresa con los empleados.</p> <p><b>Efecto</b> El 60% de los empleados manifestaron que no conocen la misión de la empresa.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 05/09/2018

	Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09/2018
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 2/17</b>
<p><b>H2.</b> El personal desconoce la visión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA</p> <p><b>Condición</b> 20 de los 30 empleados encuestados desconoce la visión de la empresa.</p> <p><b>Criterio</b> Según el Manual de Calidad de la empresa en la sección 11, establece la visión: “Crear CONFIANZA contribuyendo a la transparencia de la calidad, la seguridad y la sostenibilidad de productos, procesos y organizaciones, así como, a la mejora del personal y medio ambiente”. Por lo cual, el 100% de los empleados debería conocer la misma.</p> <p><b>Causa</b> Desconocimiento del Manual de Calidad y falta de socialización por parte de los directivos de la empresa.</p> <p><b>Efecto</b> El 67% de los empleados manifestaron que no conocen la visión de la empresa.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 05/09/2018



	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>30/09/2018</b>
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 3/17</b>
<p><b>H3.</b> El Gerente no se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto</p> <p><b>Condición</b> En la encuesta realizada al gerente, mencionó que no mantiene reuniones periódicas con los empleados.</p> <p><b>Criterio</b> Según el Reglamento Interno de Trabajo, Capitulo IV, Art.16., se indica: “Todo trabajador tiene derecho a elevar consultas o pedir aclaraciones ante el representante legal de la empresa o jerárquico superior, sobre su relación de trabajo; y <b>será atendido y escuchado en sus peticiones sin autorización superior</b>”. Por lo que la máxima autoridad debería reunirse periódicamente con sus trabajadores para escuchar sus peticiones o dudas y medir su rendimiento y satisfacción.</p> <p><b>Causa</b> Falta de planificación de reuniones periódicas por parte del gerente hacia los empleados.</p> <p><b>Efecto</b> Inefectividad en el cumplimiento de sus actividades e insatisfacción en su desempeño.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>05/09/2018</b>

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>30/09/2018</b>
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 4/17</b>
<p><b>H4.</b> Se encuentran establecidas sanciones referentes a actos fraudulentos, ilegales o poco éticos dentro de los procesos realizados por el personal, pero no se socializan.</p> <p><b>Condición</b> No se socializan las sanciones referentes a actos fraudulentos, ilegales o poco éticos dentro de los procesos realizados por el personal</p> <p><b>Criterio</b> Según al Reglamento Interno de la empresa, Capítulo XV Art. 47. Faltas Leves y Graves se establece las sanciones a los trabajadores en caso de incumplimiento a la normativa o actos fraudulentos o ilegales. Los directivos de la empresa deberían socializar con los empleados las sanciones establecidas en el Reglamento Interno, respecto a actos fraudulentos, ilegales o poco ético.</p> <p><b>Causa</b> Inadvertencia de problemas o sanciones que los empleados pueden recibir debido a faltas que cometan dentro de la empresa.</p> <p><b>Efecto</b> El 45% de los empleados conocen esta norma que se encuentra en el reglamento interno, mientras el otro 65% desconoce la misma.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>05/09/2018</b>

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>30/09/2018</b>
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 5/17</b>
<p><b>H5.</b> Los empleados no conocen los objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</p> <p><b>Condición</b> Los empleados desconocen los objetivos trazados de la empresa.</p> <p><b>Criterio</b> Según el Manual de Calidad, sección 02, establece los objetivos de calidad, los mismos deberían ser conocidos por todo el personal.</p> <p><b>Causa</b> Poca información o poco interés por parte de los empleados para conocer los objetivos de la organización y trabajar en conjunto hacia ellos.</p> <p><b>Efecto</b> El 43% de los empleados desconoce los objetivos por lo que no están inmersos en las metas a corto plazo que la organización se plantea.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>08/09/2018</b>

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>30/09//2018</b>
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 6/17</b>
<p><b>H6.</b> No se toma en cuenta a todos los niveles de la empresa para el establecimiento de objetivos.</p> <p><b>Condición</b> No se toma en cuenta todos los niveles de la empresa para la elaboración de objetivos.</p> <p><b>Criterio</b> Dentro del Manual de Calidad, en la sección 02, se establecen los objetivos de la empresa. Todos los departamentos deberían aportar al establecimiento de objetivos.</p> <p><b>Causa</b> Falta de comunicación para que todos los niveles y departamentos que conforman la empresa se involucren en el establecimiento de objetivos.</p> <p><b>Efecto</b> Después de aplicar las técnicas de auditoria se determinó que los departamentos que conforman la empresa no están inmersos en el establecimiento de objetivos.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>08/09/2018</b>

Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>30/09//2018</b>	
	<b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH</b> <b>7/17</b>
<p><b>H7.</b> Las responsabilidades de cada empleado están delimitadas, pero ellos desconocen sus actividades específicas.</p> <p><b>Condición</b></p> <p>Las responsabilidades de cada empleado están delimitadas, pero ellos desconocen sus actividades específicas.</p> <p><b>Criterio</b></p> <p>Según el Manual de Organización y Funciones de la empresa, se establece la misión, rol, instrucción, y funciones que cada puesto requiere. Es por ello que todos los empleados deberían conocer totalmente sus responsabilidades dentro de la empresa según su puesto de trabajo.</p> <p><b>Causa</b></p> <p>Descuido por parte de los directivos al no socializar y desinterés por parte de los empleados de conocer a fondo sus responsabilidades.</p> <p><b>Efecto</b></p> <p>El 43% de los empleados desconocen las responsabilidades y funciones de su puesto.</p>		
Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>11/09/2018</b>	

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09//2018
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 8/17</b>
<p><b>H8.</b> La Empresa no evalúa el desempeño del personal en cada una de las áreas en relación a los objetivos establecidos.</p> <p><b>Condición</b> El gerente y los jefes departamentales no evalúan el desempeño del personal por área y puesto.</p> <p><b>Criterio</b> Dentro del Manual de Calidad, sección 02, establece los objetivos. Los mismo deberían ser conocido por todo el personal, directivos y empleados para que trabajen en función de estos.</p> <p><b>Causa</b> Falta de supervisión y seguimiento a los empleados para evaluar su desempeño dentro de cada área de trabajo.</p> <p><b>Efecto</b> El 46% de los empleados dice que la eempresa no evalúa su desempeño personal en cada una de las áreas en relación a los objetivos establecidos</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 11/09/2018

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09//2018
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 9/17</b>
<p><b>H9.</b> No se ha realizado auditorías de gestión en la empresa.</p> <p><b>Condición</b> No se ha realizado auditorías de gestión en la empresa.</p> <p><b>Criterio</b> Según la Ley de Compañías, Sección IX Art. 318, señala que “Las compañías nacionales y las sucursales de compañías u otras empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas, y las asociaciones que éstas formen cuyos activos excedan del monto que fije por Resolución la Superintendencia de Compañías monto que no podrá ser inferior a cien mil dólares, deberán contar con informe anual de auditoría externa. . .”</p> <p><b>Causa</b> Desconocimiento sobre la importancia de una auditoría de gestión y falta de interés en realizar una.</p> <p><b>Efecto</b> El 53% de los empleados manifestaron que no fueron alguna vez parte de alguna auditoria.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 11/09/2018

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09//2018
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 10/17</b>
<p><b>H10.</b> No se identifican los riesgos laborales, de salud, ambientales y de calidad</p> <p><b>Condición</b> No se identifican los riesgos laborales, de salud, ambientales y de calidad.</p> <p><b>Criterio</b> En el Reglamento de Higiene y seguridad, se estable: “Gestionar y prevenir los riesgos laborales, de salud, ambientales y de calidad que se generen como parte de las actividades de trabajo”. Debería existir colaboración por parte del gerente, jefes departamentales y empleados para identificar y mitigar los riesgos en caso de que existan.</p> <p><b>Causa</b> Poca comunicación y socialización de los Reglamentos existentes. No existe la identificación de riesgos laborales, de salud, ambientales y de calidad por parte de todos lo empleados de la empresa.</p> <p><b>Efecto</b> Una vez aplicadas las técnicas de auditoría se pudo concluir que el 51% de los empleados no identifican los riesgos y tampoco se discuten abiertamente con el gerente.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 11/09/2018



	Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09//2018
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 11/17</b>
<p><b>H11.</b> Los empleados desconocen el FODA de la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</p> <p><b>Condición</b> Los empleados no conocen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa.</p> <p><b>Criterio</b> Según el Manual de calidad de la empresa se establece el FODA, el mismo que debería ser difundido a los trabajadores para que lo conozcan.</p> <p><b>Causa</b> Falta de socialización de normativas, reglamentos y manuales establecidos en la empresa.</p> <p><b>Efecto</b> El 67% de los empleados desconoce del FODA de la empresa, haciendo que las debilidades y amenazas de la misma sigan afectando al mejoramiento de la empresa.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 15/09/2018

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09//2018
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 12/17</b>
<p><b>H12.</b> No se analizan los riesgos ni se toman acciones para mitigarlos</p> <p><b>Condición</b> No se analizan los riesgos ni se toman acciones para mitigarlos</p> <p><b>Criterio</b> Según el Reglamento de Higiene y seguridad, se estable: “Gestionar y prevenir los riesgos laborales, de salud, ambientales y de calidad que se generen como parte de las actividades de trabajo”. Debería existir normativas o procedimientos que ayuden a analizar, controlar y mitigar los riesgos existentes en la empresa.</p> <p><b>Causa</b> Carencia de normativas establecidas por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad para analizar y mitigar posibles riesgos y descuido de los empleados.</p> <p><b>Efecto</b> El 59% que es un porcentaje alto menciona que no sé analizan los riesgos y tampoco no se toman acciones para mitigarlos.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 15/09/2018

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09//2018
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 13/17</b>
<p><b>H13.</b> No existe un inventario documentado y actualizado.</p> <p><b>Condición</b> No existe un inventario documentado y actualizad de todos los activos fijos que posee la Empresa.</p> <p><b>Criterio</b> Según el Reglamento interno de trabajo, Art. 45 se menciona “La empresa se reserva el derecho de hacer inventario en cualquier momento.”. Este inventario debería ser entregado a cada trabajador según lo que el tenga a su cargo.</p> <p><b>Causa</b> Descuido por parte de las personas responsables del manejo de activos fijos en la empresa.</p> <p><b>Efecto</b> El 60% de los empleados desconoce si existe un inventario documentado y actualizado de todos los activos fijos que posee la empresa, esto significa que pueden existir activos obsoletos a cargo de los empleados y responsables de cada bien.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 15/09/2018

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09//2018
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 14/17</b>
<p><b>H14.</b> No existen indicadores de gestión documentados y aprobados</p> <p><b>Condición</b> No cuentan con indicadores de gestión documentados y aprobados.</p> <p><b>Criterio</b> La ley Orgánica de la Contraloría General del estado Art. 77, literal b menciona “Disponer que los responsables de las respectivas unidades administrativas establezcan indicadores de gestión, medidas de desempeño u otros factores para evaluar el cumplimiento de fines y objetivos, la eficiencia de la gestión institucional y el rendimiento individual de los servidores.”</p> <p><b>Causa</b> Descuido por parte de la gerencia y jefes departamentales al no elaborar indicadores necesarios para medir la gestión y el rendimiento de los empleados.</p> <p><b>Efecto</b> El 56% de los empleados menciona que desconoce si la empresa cuenta o no con indicadores de gestión documentados y aprobados.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 20/09/2018

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09//2018
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 15/17</b>
<p><b>H15.</b> La estructura organizacional de la empresa es desconocida.</p> <p><b>Condición</b> La estructura organizacional es muy extensa, el personal no se siente identificado con esta estructura.</p> <p><b>Criterio</b> Según el Manual de Calidad de la empresa, Sección 02, CAPITULO ECUADOR, se establece el organigrama de la empresa, el mismo que debería ser socializado ampliamente con el personal.</p> <p><b>Causa</b> Falta de socialización con el personal de la empresa de la empresa.</p> <p><b>Efecto</b> El 53% cree que la estructura organizacional de la empresa no es la apropiada, o se se siente identificada o parte de la misma.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 20/09/2018

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>30/09//2018</b>
	<b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH</b> <b>16/17</b>
<p><b>H16.</b> No se comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad</p> <p><b>Condición</b>  Existe pocos canales de comunicación y los empleados desconocen las forma apropiada y oportuna para trabajar el cual existe poco desempeño trabajo en equipo.</p> <p><b>Criterio</b>  Según el Reglamento de Higiene y Seguridad de BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda., se establece: “Gestionar y prevenir los riesgos laborales, de salud, ambientales y de calidad que se generan como parte de las actividades de trabajo”, los directivos y miembros de la empresa deberían conocer y colaborar en la prevención de riesgos dentro de la empresa.</p> <p><b>Causa</b>  No existe comunicación ni socialización del Reglamento De Higiene y Seguridad de la empresa.</p> <p><b>Efecto</b>  El 43% de los empleados considera que los canales de comunicación dentro de la Empresa no son adecuados y oportunos</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>20/09/2018</b>

	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>30/09//2018</b>
	<b>HOJA DE HALLAZGOS EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>HH 17/17</b>
<p><b>H17.</b> No hay programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa</p> <p><b>Condición</b> No hay programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa.</p> <p><b>Criterio</b> De acuerdo al Manual de Calidad, Capítulo IV Art. 12. Derechos del trabajador, literal e se establece “Participar en cursos, seminarios y otros eventos de adiestramiento a capacitación auspiciados por la empresa”. Los directivos de cada departamento deberían proponer a la gerencia un programa de capacitación para el personal de la empresa.</p> <p><b>Causa</b> Falta de una planificación anual de capacitación a los empleados según el área de trabajo y el cargo que ocupan.</p> <p><b>Efecto</b> Inefectividad en el trabajo al no poseer conocimientos actualizados sobre su área de trabajo.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>20/09/2018</b>

	Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: 30/09//2018
	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>AC</b>
<h1>FASE IV</h1> <h1>COMUNICACIÓN</h1> <h1>DE RESULTADOS</h1>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 02/10/2018
	Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/10//2018



**PROGRAMA DE AUDITORIA  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**PG  
1/1**

**OBJETIVO GENERAL**

Dar lectura al borrador del informe a las personas involucradas en la auditoría para apoyar a la administración con la toma de decisiones correctivas y constructivas.

N o	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice Carta final	CF	Y.Z	01/05/2018
2	Elabore el borrador de informe de Auditoría	BI	Y.Z	02/05/2018

Realizado por: **E.Y.Z**

Fecha: **02/10/2018**

Revisado por: **M.A.F/D.M.S**

Fecha: **31/10//2018**

	<b>CARTA FINAL</b> <b>EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</b> <b>1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>CF</b> <b>1/1</b>
<p style="text-align: right;">Riobamba, 01 de mayo de 2018</p> <p>Señor  <b>LUIS PATRICIO AJITIMBAY INGA</b>  <b>REPRESENTANTE DE LA EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA</b>  Presente.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>En cumplimiento con el contrato suscrito por ambas partes tengo a bien informarle que se ha culminado con la ejecución de la auditoría de gestión de la empresa BCS OKO correspondiente al Periodo 01 de Enero al 31 de diciembre del 2017.</p> <p>El trabajo de auditoría cumplió con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas que rigen la conducta del trabajo de equipo para proporcionar seguridad razonable de los resultados entregados, dichos resultados se encuentran expresados en el borrador del informe entregado a través de comentarios, conclusiones y recomendaciones con el fin de servir como apoyo a la administración para la toma de decisiones.</p> <p>Anticipo mi más sincero agradecimiento por la atención que le dé a la presente.</p> <p>Atentamente</p> <p><i>Yessenia Zamora</i>  <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <b>Yessenia Zamora</b>  <b>AUDITOR JUNIOR</b></p>		
	<b>Realizado por: E.Y.Z</b> <b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha: 02/10/2018</b> <b>Fecha: 31/10/2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI 1/21</b>						
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b> <b>CAPÍTULO I</b> <b>ENFOQUE DE LA AUDITORÍA</b>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="260 1951 798 1984"></td> <td data-bbox="798 1951 1161 1984">Realizado por: <b>E.Y.Z</b></td> <td data-bbox="1161 1951 1406 1984">Fecha: 15/08/2018</td> </tr> <tr> <td data-bbox="260 1984 798 2011"></td> <td data-bbox="798 1984 1161 2011">Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b></td> <td data-bbox="1161 1984 1406 2011">Fecha: 31/08/2018</td> </tr> </table>				Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 15/08/2018		Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/08/2018
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 15/08/2018						
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/08/2018						

**Motivo de la auditoría**

La Auditoría de Gestión a la empresa **BCS OKO GARANTIE CIA LTDA**, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001 de 07 de marzo de 2018.

**Objetivos de la auditoría**

**Objetivo General**

- ✓ Realizar la auditoría de gestión a la empresa **BCS OKO GARANTIE CIA LTDA** correspondiente al Periodo 01 de Enero al 31 de diciembre del 2017, que permita determinar su grado de eficiencia, eficacia, economía y ética.

**Objetivos Específicos**

- ✓ Obtener una visión sistemática y estratégica de la empresa **BCS OKO GARANTIE CIA LTDA**
- ✓ Evaluar el grado de cumplimiento del control interno de la empresa
- ✓ Aplicar indicadores de gestión que nos permita medir la eficiencia, eficacia economía, ética de los servicios de la empresa **BCS OKO GARANTIE CIA LTDA**

**Alcance de la auditoría de gestión**

Auditoría de Gestión a la empresa **BCS OKO GARANTIE CIA LTDA**, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  2/21</b>
<p><b>CAPÍTULO II</b></p> <p><b>INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD</b></p> <p><b>ANTECEDENTES HISTÓRICOS</b></p> <p>Fundada en abril de 1990 BCS Öko-Garantie GmbH con sede principal en Nuremberg (Alemania), es aprobada como uno de los primeros organismos de control para la ejecución del reglamento ecológico CE. En agosto de 2014 Öko-Garantie GmbH fue vendida en un 100% a Kiwa Deutschland GmbH con sede principal en Hamburgo. En noviembre de 2014 el nombre de la empresa se adaptó de „BCS Öko- Garantie GmbH“a „Kiwa BCS Öko-Garantie GmbH“, que seguirá llamándose BCS en el Manual de Calidad, si no se indica de manera diferente. El grupo Kiwa Alemania está especializado en controles de calidad y certificaciones de productos y sistemas así como en servicios de protección ambiental. El control económico se hace a través de reuniones de socios. El contrato de sociedad regula los detalles.</p> <p>BCS ÖKO-GARANTIE llega a Ecuador en 1998 cuando comienza a trabajar con ciertas empresas pioneras en la producción orgánica en el país. A partir de este primer paso, BCS ÖKO-GARANTIE se desarrolla y se establece como empresa en Riobamba en 2002. De ahí se sigue penetrando el área de producción orgánica en el Ecuador llegando hasta la actualidad a cubrir más del 70% de la certificación de productos orgánicos que se comercializan dentro y fuera del país. Nuestros recursos provienen de autofinanciamiento y no recibimos ningún tipo de apoyo financiero.</p>		
Realizado por: <b>E.Y.Z</b>		Fecha: <b>02/10/2018</b>
Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>		Fecha: <b>31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  3/21</b>
<p><b>MISIÓN</b></p> <p>Crear CONFIANZA contribuyendo a la transparencia de la calidad, la seguridad y la sostenibilidad de productos, procesos y organizaciones, así como, a la mejora del personal y medio ambiente.</p> <p><b>VISIÓN</b></p> <p>Ser una empresa con servicios TIC (Testing, Inspection, Certification), especialista en el sector alimentario y no alimentario en el País, en rivalidad con los mejores competidores, sin perder la calidad de servicio, la orientación al cliente y siempre en búsqueda de los nichos de negocio.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar estrategias que permita elevar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.</li> <li>✓ Mejorar la competencia técnica y ampliar el alcance de calificación de nuestro equipo de inspectores</li> <li>✓ Fortalecer el equipo del área de emisión de certificados de transacción, para mejorar respuesta en entregas.</li> <li>✓ Incrementar el número de inspectores.</li> <li>✓ Mejorar el control interno y financiero de la empresa que permita mantener su liquidez.</li> <li>✓ Establecer mecanismos adecuados, que permitan una oportuna y efectiva recuperación de la cartera.</li> <li>✓ Implementar un sistema de manejo de información de nuestros clientes.</li> <li>✓ Evaluar y establecer una estrategia que mejore la actividad de registros POA.</li> <li>✓ Ampliar nuestro servicio a nuevos esquemas.</li> </ul>		
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b> Fecha: <b>05/10/2018</b>
		Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b> Fecha: <b>31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  4/21</b>
<p><b>BASE LEGAL</b></p> <p>La gerencia es responsable de determinar la política y objetivos de calidad y su implementación en Alemania y a nivel mundial. El encargado de calidad (EC) es responsable por la supervisión de la implementación de la política de calidad por medio del sistema de manejo de calidad (SMC). El encargado de calidad reporta a la gerencia.</p> <p>Los objetivos de calidad sirven para implementar la política de calidad. Deben ser concretos, evaluables, realistas y deben tener una fecha fijada. Una vez al año se evalúa el manejo de calidad (MMC) a través los resultados obtenidos (Implementando los objetivos de calidad). Según la situación actual, los objetivos serán actualizados. Política de calidad (D-ES_01-011 / 1: BCS Política de calidad) y objetivos de calidad (D-ES_01-012 / 1: BCS Objetivos de calidad) sirven para ampliar la posición de BCS en el mercado, para aumentar la satisfacción de los clientes y asegurar el éxito económico de la empresa. Esta política y objetivos se aplican a todas las oficinas de BCS.</p> <p><b>Revisión (ISO 17065 #7.5)</b> BCS dispone de un número fijado de personas (revisores) quienes realizan una comprobación técnica de toda la información y resultados relacionados con la evaluación. Los revisores son contratados por BCS Alemania y solo se encuentran en Alemania.</p> <p><b>Decisión de certificación (ISO 17065 #7.6)</b> BCS dispone de un número fijado de personas (certificadores) tomando la decisión sobre la certificación considerando toda la información relacionada a la evaluación, la revisión así como cualquier otra información relevante. Los certificadores son contratados por BCS Alemania y solo se encuentran en Alemania. La decisión de certificación solo se debe realizar por personas que no participaron en el proceso de evaluación. La revisión y decisión pueden efectuarse al mismo tiempo por la misma persona. Solo BCS tiene el derecho y la responsabilidad de la decisión de certificación (ISO 17065 #7.6.1). El cliente es responsable del cumplimiento de los requisitos de certificación del producto</p>		
<b>Realizado por: E.Y.Z</b> <b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>		<b>Fecha: 05/10/2018</b> <b>Fecha: 31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  5/21</b>
<p><b>CAPÍTULO III</b></p> <p><b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b></p> <p><b>HALLAZGO 1/17:</b> Los empleados no conocen la misión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>El personal que trabaja en la empresa desconoce la misión, a pesar de estar establecida en el Manual de Calidad, en la sección 02. Esto se debe a que, cuando un empleado nuevo ingresa no se socializa la existencia del Manual de Calidad, tampoco a los empleados que llevan mucho tiempo trabajando no se les socializa esto.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Se recomienda a los directivos socializar con los empleados el Manual de Calidad para que tengan conocimiento de este y realicen su trabajo siempre amparados y enfocados en lo mencionado en dicho Manual de Calidad.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b> Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>07/10/2018</b> Fecha: <b>31/10/2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  6/21</b>
<p><b>HALLAZGO 02/17:</b> El personal desconoce de la visión de la empresa BCS ÖKO GARANTIE CÍA LTDA.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b>  Los empleados desconocen la visión de la empresa a pesar de que está establecida en el Manual de Calidad, sección 02 y es: “Crear CONFIANZA contribuyendo a la transparencia de la calidad, la seguridad y la sostenibilidad de productos, procesos y organizaciones, así como, a la mejora del personal y medio ambiente”. Esto, debido a la falta de socialización por parte de directivos y empleados.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b>  Se recomienda a la gerencia y jefes departamentales socializar el Manual de Calidad, para que la totalidad de empleados lo conozcan y se alineen de acuerdo a lo que allí se establece.</p>		
Realizado por: <b>E.Y.Z</b>		Fecha: <b>07/10/2018</b>
Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>		Fecha: <b>31/10//2018</b>



	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  7/21</b>
<p><b>HALLAZGO 03/17:</b> El gerente no se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción del puesto.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>El gerente no se reúne con los empleados para medir su rendimiento y su satisfacción del puesto a pesar de que el Reglamento Interno de Trabajo establece que: “Todo trabajador tiene derecho a elevar consultas o pedir aclaraciones ante el representante legal de la empresa o jerárquico superior, sobre su relación de trabajo; y será atendido y escuchado en sus peticiones sin autorización superior”. La mitad del personal que trabaja en la empresa manifiesta que el gerente no se reúne con ellos para medir su rendimiento o satisfacción del puesto.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Se recomienda a la gerencia mantener reuniones periódicamente con el personal de la empresa para medir su rendimiento y la satisfacción con su puesto de trabajo.</p>		
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b> Fecha: <b>07/10/2018</b>
		Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b> Fecha: <b>31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  8/21</b>
<p><b>HALLAZGO 04/17:</b> Se encuentran establecidas sanciones referentes a actos fraudulentos, ilegales o poco éticos dentro de los procesos realizados por el personal, pero no se socializan.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>Es un porcentaje alto de personal que desconoce las sanciones referentes a actos fraudulentos, ilegales o poco ético en los procesos realizados dentro de su puesto de trabajo, esto debido a que no conocen o hay poco interés en el Reglamento Interno de trabajo donde se establecen dichas sancione en el Capítulo XV, Art. 47.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Se recomienda a la gerencia y al departamento de talento humano socializar el reglamento Interno con todo el personal de la empresa para que tengan claro cuáles son los actos que no se deben realizar dentro de la institución, así como también las sanciones establecidas para ellos.</p>		
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b>
		Fecha: 10/10/2018
		Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>
		Fecha: 31/10//2018

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  9/21</b>				
<p><b>HALLAZGO 05/17:</b> Los empleados no conocen los objetivos de la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>Gran parte de los empleados desconocen lo establecido en la sección 02 del Manual de Calidad en donde se establecen los objetivos de la empresa porque no se ha socializado y hay desinterés por conocerlos. Cabe mencionar que los objetivos están establecidos y al alcance de todos los empleados que laboran en la entidad.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Se recomienda a los directivos y empleados informarse sobre el reglamento que rige a la entidad a fin de conocer plenamente sus objetivos y trabajar en base a los mismos.</p>						
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="798 1973 1160 2007">Realizado por: <b>E.Y.Z</b></td> <td data-bbox="1160 1973 1410 2007">Fecha: <b>10/10/2018</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="798 2007 1160 2036">Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b></td> <td data-bbox="1160 2007 1410 2036">Fecha: <b>31/10//2018</b></td> </tr> </table>	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>10/10/2018</b>	Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>31/10//2018</b>
Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>10/10/2018</b>					
Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>31/10//2018</b>					

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  10/21</b>
<p><b>HALLAZGO 06/17:</b> No se toma en cuenta a todos los niveles para el establecimiento de objetivos.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>Para realizar los objetivos de la empresa, no se toma en cuenta a todos los niveles o departamentos. En el Manual de calidad están establecidos para toda la empresa y por ende todos los departamentos deberían participar en la realización del mismo.</p> <p><b>RECOMEDACIÓN</b></p> <p>Se recomienda al gerente tomar en cuenta a todos los niveles y departamentos de la empresa para establecer los objetivos en base a las necesidades de cada área, aportando siempre al cumplimiento del objetivo general de la empresa.</p>		
	<b>Realizado por: E.Y.Z</b> <b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha: 10/10/2018</b> <b>Fecha: 31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  11/21</b>
<p><b>HALLAZGO 07/17:</b> Las responsabilidades de cada empleado están delimitadas, pero ellos desconocen sus actividades específicas.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>Las actividades de cada empleado se encuentran establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la empresa acorde a cada puesto de trabajo, sin embargo, los empleados no tienen claras sus funciones debido a la falta de socialización e interés por parte de los mismos.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Se recomienda a los directivos departamentales socializar e informarse sobre el Manual de Organización y Funciones para tener claras sus funciones dentro del puesto de trabajo que se les ha asignado.</p>		
<b>Realizado por: E.Y.Z</b>		<b>Fecha: 10/10/2018</b>
<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>		<b>Fecha: 31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  12/21</b>
<p><b>HALLAZGO 08/17:</b> La Empresa no evalúa el desempeño del personal en cada una de las áreas en relación a los objetivos establecidos.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b>  El gerente y los jefes departamentales no evalúan el desempeño del personal en sus áreas de trabajo ni en relación a los objetivos establecidos, los mismos q se encuentran en el Manual de Calidad.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b>  Se recomienda al gerente y jefes de cada departamento evaluar el desempeño de los empleados en cada una de las áreas de trabajo en relación a los objetivos establecidos.</p>		
Realizado por: <b>E.Y.Z</b>		Fecha: <b>15/10/2018</b>
Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>		Fecha: <b>31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  13/21</b>
<p><b>HALLAZGO 09/17:</b> No se ha realizado auditorías de gestión en la empresa.</p> <p><b>CONCLUSION</b></p> <p>En la empresa no se ha realizado antes una auditoría de gestión, lo que se han realizado son auditorías al departamento financiero.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>S recomienda al gerente contratar empresas auditoras para evaluar las diferentes áreas de la empresa durante el último periodo, pudiendo encontrar posibles fallos y mejorarlos.</p>		
Realizado por: <b>E.Y.Z</b>		Fecha: <b>15/10/2018</b>
Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>		Fecha: <b>31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  14/21</b>
<p><b>HALLAZGO 10/17:</b> No se identifican los riesgos</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>El gerente, los directivos y empleados no identifican los riesgos existentes, lo cual se menciona en el Reglamento de higiene y seguridad de la empresa y señala “Gestionar y prevenir los riesgos laborales, de salud, ambientales y de calidad que se generen como parte de las actividades de trabajo”.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Se recomienda al gerente, directivos y miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad hacer conocer a los empleados el Reglamento de Higiene y Seguridad y la sección que menciona la gestión de riesgos en la empresa, para prevenir y mitigar riesgos existentes dentro de la empresa.</p>		
	<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha: 15/10/2018</b>
	<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha: 31/10//2018</b>



	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  15/21</b>
<p><b>HALLAZGO 11/17:</b> Los empleados desconocen el FODA de la empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b>  Loa empleados de la empresa desconocen el FODA, el mismo que se encuentra establecido en el Manual de Calidad de la empresa.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b>  Se recomienda al departamento administrativo actualizar y difundir el FODA empresarial a todos quienes conforman o son parte de la empresa.</p>		
	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 17/10/2018
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/10//2018

	<b>BORRADOR DEL INFORME EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI 16/21</b>
--	--	---------------------

**HALLAZGO 12/17:** No se analizan los riesgos ni se toman acciones para mitigarlos.

**CONCLUSIÓN**

En la empresa no se analizan los riesgos existentes, existe un comité de vigilancia, pero no se han tomado medidas para mitigar los riesgos existentes que pueden ser laborales, de salud, ambientales y de calidad.

**RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al comité paritario establecer medidas necesarias para mitigar los riesgos en caso de que existan y socializar con todos quienes conforman la empresa.

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>17/10/2018</b>
	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  17/21</b>	
<p><b>HALLAZGO 13/17:</b> No existe un inventario documentado y actualizado.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>No existe un inventario global, tampoco por cargo o puesto de trabajo que ayude a mantener un control de los activos fijos que la empresa posee.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Se recomienda al departamento contable realizar un inventario de activos fijos de la empresa y entregar a los trabajadores bajo su responsabilidad los mismos.</p>			
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 17/10/2018
		Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/10/2018

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  18/21</b>
<p><b>HALLAZGO 14/17:</b> No existen indicadores de gestión documentados y aprobados</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>En la empresa no existe indicadores de gestión que ayuden a medir el desempeño de los procesos que se realizan en la empresa.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Se recomienda a la gerencia y departamento financiero elaborar indicadores de gestión que ayuden a medir el desempeño para poder detectar posibles desviaciones y tomar medidas correctivas de ser el caso.</p>		
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b>
		Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>
		Fecha: <b>17/10/2018</b>
		Fecha: <b>31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  19/21</b>	
<p><b>HALLAZGO 15/17:</b> La estructura organizacional de la empresa es desconocida.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>La empresa cuenta con un organigrama, el mismo que se está incluido en el Manual de Calidad, sin embargo, no ha sido socializado y quienes lo conocen no se sienten identificados o piensan que no es apropiada.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Se recomienda al departamento administrativo reestructurar el organigrama y socializar con todo el personal para que lo conozcan y se sientan identificados con el mismo.</p>			
		<b>Realizado por: E.Y.Z</b>	<b>Fecha: 19/10/2018</b>
		<b>Revisado por: M.A.F/D.M.S</b>	<b>Fecha: 31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  20/21</b>	
<p><b>HALLAZGO 16/17:</b> No se comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>En el Reglamento de Higiene y Seguridad se menciona que se debe gestionar y prevenir los riesgos existentes, pero no se conocen los riesgos que existen dentro de la empresa y no se socializan con el personal.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN.</b></p> <p>Se recomienda al Comité Paritario de Higiene y Seguridad analizar los riesgos existentes dentro de la empresa y socializar con el personal para que puedan participar en la prevención de estos.</p>			
		Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>19/10/2018</b>
		Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>31/10//2018</b>

	<b>BORRADOR DEL INFORME  EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>BI  21/21</b>				
<p><b>HALLAZGO 17/17:</b> No hay programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b>  Incumplimiento del Art.,12, Capítulo IV del Manual de Calidad que establece “Participar en cursos, seminarios y otros eventos de adiestramiento a capacitación auspiciados por la empresa”  Los empleados no reciben capacitaciones según su área de trabajo y cargo asignado.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN.</b>  Se recomienda al área administrativa establecer programas de capacitación anual para que los empleados según su área de trabajo.</p>						
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="798 1966 1160 2000">Realizado por: <b>E.Y.Z</b></td> <td data-bbox="1160 1966 1412 2000">Fecha: <b>22/10/2018</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="798 2000 1160 2029">Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b></td> <td data-bbox="1160 2000 1412 2029">Fecha: <b>31/10//2018</b></td> </tr> </table>	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>22/10/2018</b>	Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>31/10//2018</b>
Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: <b>22/10/2018</b>					
Revisado por: <b>M.A.F/D.M.S</b>	Fecha: <b>31/10//2018</b>					

# FASE V

# MONITOREO ESTRATÉGICO

Realizado por: **E.Y.Z**

Fecha: 22/10/2018

Revisado por: **M.A.F/D.M.S**

Fecha: 31/10//2018



	<b>PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA. 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	<b>PG</b>
--	---	-----------

**OBJETIVO:** Diseñar una matriz que facilite el seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Proponga una matriz de monitoreo estratégico de Recomendaciones	<b>MR</b>	<b>Y.Z</b>	22/10/2018

	Realizado por: <b>E.Y.Z</b>	Fecha: 22/10/2018
	Revisado por: <b>MA.F/D.M.S</b>	Fecha: 31/10//2018

**MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES  
EMPRESA BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.  
1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE 2017**

**MR  
1/1**

No.	Recomendación	Tiempo		Responsable	Observación
		Sem 1	Sem 2		
1	Se recomienda a los directivos socializar con los empleados el Manual de Calidad para que tengan conocimiento de este y realicen su trabajo siempre amparados y enfocados en lo mencionado en dicho Manual de Calidad.			Ing. Patricio Ajitimbay, Gerente de BCS Öko Garantie Cía. Ltda.  Ing. Francis Torres, Administradora.	
2	Se recomienda a la gerencia y jefes departamentales socializar el Manual de Calidad, para que la totalidad de empleados lo conozcan y se alineen de acuerdo a lo que allí se establece.			Ing. Patricio Ajitimbay. Gerente. Ing. Francis Torres – Administradora Ing. Byron Horna- Coordinador Técnico	
3	Se recomienda a la gerencia mantener reuniones periódicamente con el personal de la empresa para medir su rendimiento y la satisfacción con su puesto de trabajo.			Ing. Patricio Ajitimbay- Gerente BCS Öko Garantie Cía. Ltda.	
4	Se recomienda a la gerencia y al departamento de talento humano socializar el reglamento Interno con todo el personal de la empresa para que tengan claro			Ing. Patricio Ajitimbay, Gerente de BCS Öko Garantie Cía. Ltda.  Ing. Francis Torres, Administradora.	

	cuáles son los actos que no se deben realizar dentro de la institución, así como también las sanciones establecidas para ellos.				
5	Se recomienda a los directivos y empleados informarse sobre el reglamento que rige a la entidad a fin de conocer plenamente sus objetivos y trabajar en base a los mismos.			Ing. Patricio Ajitimbay. Gerente. Ing. Francis Torres – Administradora Ing. Byron Horna- Coordinador Técnico Empleados.	
6	Se recomienda al gerente tomar en cuenta a todos los niveles y departamentos de la empresa para establecer los objetivos en base a las necesidades de cada área, aportando siempre al cumplimiento del objetivo general de la empresa.			Ing. Patricio Ajitimbay- Gerente BCS Óko Garantie Cía. Ltda.	
7	Se recomienda a los directivos departamentales socializar e informarse sobre el Manual de Organización y Funciones para tener claras sus funciones dentro del puesto de trabajo que se les ha asignado.			Ing. Patricio Ajitimbay. Gerente. Ing. Francis Torres – Administradora Ing. Byron Horna- Coordinador Técnico	

8	Se recomienda al gerente y jefes de cada departamento evaluar el desempeño de los empleados en cada una de las áreas de trabajo en relación a los objetivos establecidos.			Ing. Patricio Ajitimbay - Gerente. Ing. Francis Torres – Administradora Ing. Byron Horna-Coordinador Técnico Ing. Sandra Moyano-Jefe Financiero	
9	Se recomienda al gerente contratar empresas auditoras para evaluar las diferentes áreas de la empresa durante el último periodo, pudiendo encontrar posibles fallos y mejorarlos.			Ing. Patricio Ajitimbay - Gerente	
10	Se recomienda al gerente, directivos y miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad hacer conocer a los empleados el Reglamento de Higiene y Seguridad y la sección que menciona la gestión de riesgos en la empresa, para prevenir y mitigar riesgos existentes dentro de la empresa.			Ing. Patricio Ajitimbay - Gerente. Ing. Francis Torres – Administradora Ing. Byron Horna-Coordinador Técnico Ing. Sandra Moyano-Jefe Financiero Comité Paritario de Higiene y Seguridad.	
11	Se recomienda al departamento administrativo actualizar y difundir el FODA empresarial a todos quienes conforman o son parte de la empresa.			Ing. Francis Torres – Administradora.	
12	Se recomienda al comité paritario establecer medidas necesarias para mitigar los riesgos en caso de que existan y socializar con todos quienes conforman la empresa.			Comité Paritario de Higiene y Seguridad.	

13	Se recomienda al departamento contable realizar un inventario de activos fijos de la empresa y entregar a los trabajadores bajo su responsabilidad los mismos.			Ing. Sandra Moyano – Jefe Financiero	
14	Se recomienda a la gerencia y departamento financiero elaborar indicadores de gestión que ayuden a medir el desempeño para poder detectar posibles desviaciones y tomar medidas correctivas de ser el caso.			Ing Patricio Ajitimbay – Gerente Ing. Sandra Moyano – Jefe Financiero.	
15	Se recomienda al departamento administrativo reestructurar el organigrama y socializar con todo el personal para que lo conozcan y se sientan identificados con el mismo.			Ing. Francis Torres.	
16	Se recomienda al Comité Paritario de Higiene y Seguridad analizar los riesgos existentes dentro de la empresa y socializar con el personal para que puedan participar en la prevención de estos.			Comité Paritario de Higiene y Seguridad.	
17	Se recomienda al área administrativa establecer programas de capacitación anual para que los empleados según su área de trabajo.			Ing. Francis Torres – Administradora.	

## **CONCLUSIONES**

A través de la herramienta FODA se diagnosticó la situación actual de la empresa, adicional a esto se empleó métodos, técnicas y herramientas como la observación directa, entrevista, encuesta y visita preliminar que permitieron tener un panorama claro de las áreas a ser examinadas.

Una vez ejecutada la auditoría de gestión aplicando cada una de las fases y a través de la determinación de hallazgos, indicadores de gestión, matriz riesgo versus confianza se realizó un examen de gestión de la misma.

A través del informe final de auditoría se presentaron las conclusiones y recomendaciones hacia el área administrativa que permitirá mejorar los procesos en términos de eficiencia, eficacia, economía y ética.

## **RECOMENDACIONES**

Realizar periódicamente una Auditoría, logrando que los directivos y empresa en general conozcan la realidad en la que se encuentran.

Aplicar técnicas de control con la finalidad de determinar falencias en las funciones que se desarrollan.

Gestionar la mejora y la socialización del Manual de Calidad para que los empleados conozcan y realicen sus actividades en base a los objetivos que tiene la empresa.

A la empresa BCS Öko Garantie que siga brindando apertura a la realización de estos trabajos de investigación ya que fortalecen la vinculación entre estudiantes y empresas.

## BIBLIOGRAFÍA

Balseca, M., & Caisaguano, N. (2010). *Auditoría De Gestión A La Corporación De Desarrollo Social y Financiero Pakarimuy*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica De Cotopaxi). Recuperado de:

<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/792>

Cabello, N. (2011). *Auditoria, Contabilidad y Economía*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>.

Cepeda, G. (2007). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: McGraw-Hill.

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. (2017). *COSO I,II,III*. Recuperado de:

<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

Crespo, B. (2016). *Auditoría De Gestión Al Departamento De Talento Humano Del Gad Municipal Del Cantón Alausí*.(Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.

Cordero, C. (2007). *Manual de Auditoría de Gestión*. Recuperado de: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/2998>

Graig, C. (2011). *Auditoría de gestión*, Barcelona: Generalitat de Catalunya.

IFAC. (2016). *Normas Internacionales de Auditoría*. Recuperado de : <https://www.ifac.org/publications-resources/gu-para-el-uso-de-las-normas-internacionales-de-auditor-en-auditor-de-peque-y>

Jiménez, Y . (2008). *Contabilidad General*. Quito: Nuevo Día

Maldonado, M. (2011). *Auditoria de Gestion*. 4ª. ed. Quito: Abya - Yala.

Mora, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad , Auditoria y Control de Gestion*. Madrid: Ecoobok .

Porras, C. (2006). *Auditoría y Gestión*. (Tesis de pregrado, Universidad Santiago de Cali). Recuperado de: <https://derecho.usc.edu.co/index.php/tesis>

Whittington, R. & Pany, K. (2005). *Principios de auditoria*. México: McGraw-Hill.



## ANEXOS

Anexo A: Encuesta

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Encuesta dirigida a las personas que conforman la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.

**Objetivo:** Conocer si el personal que labora en la Empresa tiene conocimiento del movimiento de la Empresa, objetivos y metas alcanzar.

1. ¿Conoce ud la misión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA?

SI NO

1. ¿Conoce ud la visión de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA?

SI NO

2. ¿Conoce Ud. los objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA?

SI NO

3. ¿Cree Ud. que la estructura organizacional de la empresa es la apropiada?

SI NO

4. ¿Considera que se está cumpliendo las políticas empresariales?

SI NO

6. ¿Fue alguna vez parte de alguna auditoria?

SI NO

7. ¿Las actividades y funciones que usted realiza están definidas en algún manual?

SI NO

8. ¿Ha recibido capacitación sobre funciones por área y puesto?

SI NO

9. ¿Se lleva a cabo un análisis y evaluación de puestos?

SI NO

10. ¿Los canales de comunicación dentro de la Empresa son adecuados y oportunos?

SI NO

11. ¿Conoce de la existencia de programas de capacitación establecidos en la planificación anual de la empresa?

SI NO

12. ¿Conoce Ud. el FODA de la empresa?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo B: Entrevista**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Entrevista dirigida al director de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA.

**Objetivo:** Comprender la función de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA y como está opera en el país.

10. ¿Conoce Ud. los objetivos de la Empresa BCS OKO GARANTIE CIA LTDA?
11. ¿Los objetivos de la Empresa son claros y conducen al cumplimiento de metas?
12. ¿Se ha realizado una Auditoría de Gestión en los últimos años?
13. ¿Considera Ud. que una Auditoria de Gestión mejoraría los procesos Administrativos de la Empresa?
14. ¿Considera Ud. que se cumple las políticas empresariales?
15. ¿Las actividades que realiza cada empleado están definidas en manuales y políticas que sustentan su desarrollo?
16. ¿Qué tan frecuente es la rotación de personal y a que se debe?
17. ¿La asignación de funciones es acorde a los perfiles profesionales de los empleados?
18. ¿Existen programas de capacitación establecidos en la planificación de la empresa?