



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “MUNDO SALUD
SALUDGOLD CIA.LTDA” DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA
DE PICHINCHA, PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DEL 2015.**

AUTORA

JENNIFER MARILU VINUEZA REYES

AMBATO-ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación desarrollado por la señorita Jennifer Marilú Vinuesa Reyes, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y, una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán

DIRECTOR

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jennifer Marilú Vinueza Reyes, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi auditoría y que los resultados del mismo son auténticos o originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 01 de noviembre del 2016

Jennifer Marilú Vinueza Reyes
CI: 020171357-5

DEDICATORIA

Agradecida eternamente a Dios por darme fortaleza y la vida para seguir siempre progresando pese a las dificultades que se me han presentado en el transcurso de esta larga etapa, por guiarme por el mejor camino, iluminando cada sendero de mi vida.

En nuestro camino nos encontramos con una persona muy especial, quienes con una palabra de aliento cambian nuestra vida totalmente: aquellas que estando cerca o lejos dejan huellas en el corazón, por todo ello dedico este trabajo:

A mis Padres Lupericio Vinueza y Herlinda Reyes que donde quiera que estén que desde allí me dan sus bendiciones, a mi hija Alison Fajardo que ha sido mi impulso para alcanzar mis metas, mi esposo, Edison Pasquel a mi familia a mis amigas que día a día me han estado brindando su apoyo incondicional con sus palabras de aliento para poder seguir en adelante con mi trabajo de titulación.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que me abrió las puertas del saber a mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, a ellos que continuaron depositando su confianza en mí.

A mis tutores. Ing. Edison Calderón y al Ing. Pedro Díaz quienes revisaron, y analizaron, y lo aprobaron.

A todas las personas que me apoyaron para culminar mi trabajo de titulación mi más sincero agradecimiento.

Jennifer Vinueza

AGRADECIMIENTO

Mi sincera gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Facultad de Administración de Empresas por abrirme sus puertas, encaminarme por el sendero del aprendizaje y la superación profesional. Así mismo, mil gracias a mis tutores al Ing. Edison Calderón y el Ing. Pedro Díaz ya que me han brindado sus conocimientos, apoyo y amistad sin dejar de lado la exigencia para hacer posible la exitosa culminación de mi carrera.

Jennifer Vinueza

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|----------|
| Portada | i |
| Certificación del tribunal | ii |
| Declaración de autenticidad..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice de contenido..... | vi |
| Índice de ilustraciones | x |
| Índice de tablas | x |
| Indice de gráficos..... | xi |
| Índice de anexos..... | xii |
| Resumen ejecutivo | xiii |
| Summary | xiv |
| Introducción..... | 1 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| 1.1.1 Formulación del problema..... | 2 |
| 1.1.2 Delimitación del problema..... | 3 |
| 1.2 OBJETIVOS | 3 |
| 1.2.1 Objetivo general..... | 3 |
| 1.2.2 Objetivos específicos | 3 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN | 3 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 5 |
| 2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 5 |
| 2.1.2 Auditoría de gestión..... | 5 |
| 2.1.2 Objetivos de la auditoría de gestión..... | 6 |
| 2.1.3 Técnicas de auditoría | 6 |
| 2.1.4 Fases de la auditoría | 8 |
| 2.1.4.1 Planificación | 8 |
| 2.1.4.2 Conocimiento preliminar | 9 |
| 2.1.4.3 Designación del equipo de trabajo..... | 10 |
| 2.1.4.4 Planificación específica | 11 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.1.4.5 | Ejecución de la Auditoría..... | 13 |
| 2.2 | INDICADORES DE GESTIÓN | 13 |
| 2.2.1 | Ficha técnica de indicadores | 14 |
| 2.2.2 | Indicadores cuantitativos | 14 |
| 2.2.3 | Indicadores Cualitativos..... | 14 |
| 2.2.4 | Criterio para seleccionar indicadores..... | 15 |
| 2.3 | PAPELES DE TRABAJO | 15 |
| 2.4 | COMUNICACIÓN DE RESULTADOS..... | 16 |
| 2.4.1 | Programas de auditoría | 16 |
| 2.4.1.1 | Definición | 16 |
| 2.4.1.2 | Procedimientos de auditoría..... | 17 |
| 2.4.1.3 | Características del programa de auditoría..... | 17 |
| 2.5 | ENFOQUE CONTEMPORANEO DEL CONTROL INTERNO..... | 18 |
| 2.5.1 | Control interno..... | 19 |
| 2.5.2 | Componentes de Control Interno..... | 19 |
| 2.5.3 | Evaluación de Control Interno..... | 20 |
| 2.6 | TIPOS DE RIESGO..... | 22 |
| 2.6.1 | Definición | 22 |
| 2.6.1.1 | Riesgo inherente: Medio | 23 |
| 2.6.1.2 | Riesgo de control: Alto | 23 |
| 2.6.1.3 | Riesgo de detección: Medio – Bajo | 23 |
| 2.7 | HALLAZGOS DE AUDITORÍA | 24 |
| 2.7.1 | Definición | 24 |
| 2.7.1.1 | Atributos del Hallazgo | 24 |
| 2.8. | INDICADORES DE GESTIÓN | 25 |
| 2.8.1 | Indicadores de eficacia..... | 26 |
| 2.8.2 | Indicadores de eficiencia..... | 26 |
| 2.9 | IDEA GENERAL | 27 |
| 2.10 | VARIABLES | 27 |
| 2.10.1 | Variable Independiente | 27 |
| 2.10.2 | Variable Dependiente..... | 27 |
| | CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 28 |
| 3.1. | MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN | 28 |
| 3.2. | TIPO DE INVESTIGACIÓN | 29 |

| | | |
|--------------------------------------|---|-----|
| 3.2.1 | Descriptiva | 29 |
| 3.2.2 | Explicativa | 29 |
| 3.3. | POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 30 |
| 3.4. | MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 31 |
| 3.4.1 | Método inductivo | 31 |
| 3.4.2 | Método Deductivo | 32 |
| 3.5 | TÉCNICAS DE AUDITORÍA | 32 |
| 3.5.1 | Técnicas de verificación ocular | 32 |
| 3.6 | TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN VERBAL | 33 |
| 3.7 | TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN ESCRITA..... | 33 |
| 3.8 | Técnicas de verificación documental..... | 34 |
| 3.9 | TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA..... | 34 |
| 3.9.1 | Inspección | 34 |
| 3.10 | PROCEDIMIENTOS CUMPLIMIENTO | 34 |
| 3.10.1 | RESULTADOS..... | 34 |
| CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO | | 43 |
| 4.1 | TÍTULO | 43 |
| 4.2 | CONTENIDO DE LA PROPUESTA..... | 44 |
| 4.2.1 | Fase I: Planificación Preliminar..... | 46 |
| 4.2.1.1 | Hoja de marcas..... | 47 |
| 4.2.1.2 | Hojas de referencias | 48 |
| 4.2.1.3 | Reseña histórica | 57 |
| 4.2.1.4 | Ubicación geográfica | 62 |
| 4.2.1.5 | Organigrama estructural..... | 63 |
| 4.2.1.6 | Flujograma | 72 |
| 4.2.2 | Fase II: Planificación Específica..... | 78 |
| 4.2.3 | FASE III: EJECUCIÓN | 119 |
| 4.2.3.1 | El flujo del proceso de ventas | 129 |
| 4.2.3.2 | El flujo del proceso de talento humano..... | 131 |
| 4.2.3.3 | El flujo del proceso de mensajería | 133 |
| 4.2.3.4 | El flujo del proceso de supervisión | 135 |
| 4.2.3.5 | El flujo del proceso de campañas..... | 137 |
| 4.2.3.6 | Indicadores de gestión..... | 139 |
| 4.2.4 | Hallazgos..... | 147 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 4.3 | FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS..... | 158 |
| 4.3.1 | Informe Final de auditoría de gestión | 159 |
| | CONCLUSIONES | 170 |
| | RECOMENDACIONES..... | 171 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 172 |
| | ANEXOS..... | 173 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| Ilustración 1: Ubicación geográfica | 62 |
| Ilustración 2: Registro único de contribuyente | 64 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1: Matriz de la población | 30 |
| Tabla 2: Cuenta con un plan estratégico | 36 |
| Tabla 3: Funciones y responsabilidades dentro de su empresa..... | 37 |
| Tabla 4: Realiza mantenimientos en los equipos de trabajo de la empresa..... | 38 |
| Tabla 5: Considera usted que las compras de los seguros cubren las necesidades familiares. | 39 |
| Tabla 6: Conocer el grado de satisfacción del seguro médico en su atención | 40 |
| Tabla 7: Utilizar seguros médicos mundo salud | 41 |
| Tabla 8: Horarios establecidos en los seguros médicos..... | 42 |
| Tabla 9: Hoja de marcas | 47 |
| Tabla 10: Hojas de referencias..... | 48 |
| Tabla 11: Programa de auditoría..... | 49 |
| Tabla 12: Información general..... | 56 |
| Tabla 13: Memorándum de auditoría..... | 74 |
| Tabla 14: Programa de auditoría..... | 79 |
| Tabla 15: Ambiente de control | 80 |
| Tabla 16: Compromiso de competencia | 83 |
| Tabla 17: Estructura organizacional | 86 |
| Tabla 18: Evaluación de Riesgos | 89 |
| Tabla 19: Riesgo | 92 |
| Tabla 20: Actividades de Control | 95 |
| Tabla 21: Información y Comunicación | 98 |
| Tabla 22: Comunicación..... | 101 |
| Tabla 23: Supervisión y monitoreo..... | 104 |
| Tabla 24: Determinación del nivel de Confianza y Riesgo | 107 |
| Tabla 25: Programa de ejecución..... | 120 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 26: Requisitos de los expedientes | 122 |
| Tabla 27: Evaluación de la capacitación..... | 125 |
| Tabla 28: Plan vacacional | 127 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|-----|
| Grafico 1: Informe COSO I | 18 |
| Grafico 2: Cuenta la empresa con un plan estratégico..... | 36 |
| Grafico 3: Funciones y responsabilidades dentro de la empresa | 37 |
| Grafico 4: Realiza mantenimientos en los equipos de trabajo de la empresa..... | 38 |
| Grafico 5: Considera usted que las compras de los seguros médicos cubren las necesidades familiares. | 39 |
| Grafico 6: Conocer el grado de satisfacción del seguro médico en su atención..... | 40 |
| Grafico 7: Utilizar seguros médicos mundo salud..... | 41 |
| Grafico 8: Horarios establecidos en los seguros médicos..... | 42 |
| Grafico 9: Nivel del confianza y riesgo | 81 |
| Grafico 10:Compromiso para la Competencia | 84 |
| Grafico 11: Estructura organizacional | 87 |
| Grafico 12: Objetivos globales en la entidad..... | 90 |
| Grafico 13:De riesgo..... | 93 |
| Grafico 14:Puntos a enfocar | 96 |
| Grafico 15: Puntos a Enfocar Información | 99 |
| Grafico 16: Comunicación..... | 102 |
| Grafico 17:Supervisión y Monitoreo | 105 |
| Grafico 18: Determinación del nivel de Confianza y Riesgo | 108 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo N° 1: Hoja de vida | 173 |
| Anexo N° 2: Reglamento interno de trabajo | 178 |
| Anexo N° 3: Imágenes | 192 |

RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría de Gestión a la Empresa Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda. De la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2015, tiene como objetivo medir la eficacia la eficiencia y la economía dentro de la empresa. Mediante la ejecución de cuestionarios de control interno mediante la aplicación del método COSO I e indicadores de gestión donde se determinó el grado de incumplimiento en el área de talento humano como la falta de historiales, capacitaciones al equipo de trabajo, publicidad, en el cual no se dan cumplimiento en los procesos para los objetivos y metas propuestas en la empresa. Posterior se emitió un informe de auditoría de gestión donde se indica las respectivas recomendaciones conclusiones debilidades de las áreas críticas identificadas a fin de dar a conocer a la máxima autoridad y a los responsables de las falencias esto con el propósito de implementar posibles soluciones correctivas a las deficiencias para dar cumplimiento de metas empresariales. Se recomienda al gerente de la empresa realizar una campaña de publicidad y capacitaciones y cumplimiento de historiales y un mejor control en el área de talento humano para un mejor alcance en las actualizaciones en sus funciones dentro de la empresa.

Palabras claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN, CONTROL INTERNO, COSO I, EFICACIA, EFICIENCIA.

.....
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

A management audit was carried out in Saludgold Cia. Ltda., in the city of Quito, province of Pichincha in 2015. It aimed to determine the enterprise effectiveness, efficiency and liquidity. By applying questionnaires about internal control and Committee of Sponsoring Organizations (COSO I) method, it was possible to determine the following issues in the human talent department: lack of resumes, lack of training and lack of training and lack of service promotion. Besides, the processes required to achieve the enterprise objectives are not observed. A management audit report was written including recommendations and conclusions. The issues of critical areas were also determined so that problems can be solved and its objectives can be achieved. We recommend its manager promote its services, train the employees, have complete resumes and improve the internal control in the human talent department. Thus, the human talent department development will be better.

Keywords: Management audit, internal control, COSO I, effectiveness, efficiency.

INTRODUCCIÓN

La empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA”. De la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha. Es una empresa dedicada a la comercialización de seguros médicos con un beneficio totalmente acorde con las necesidades de los clientes.

En el primer capítulo se refiere al problema, se detalla su planteamiento, formulación y objetivos y justificación de la investigación.

En el segundo capítulo se describe el marco teórico donde se contienen las definiciones relacionadas directamente con el tema propuesto, como son: auditoría de gestión, objetivos y fases de auditoría.

En el tercer capítulo se describe los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

En el cuarto capítulo se describe el marco propositivo, donde se desarrollan cada una de las fases de auditoría partiendo del conocimiento de la empresa, evaluación del sistema de control interno, métodos y la aplicación de procesos de verificación para la determinación de los hallazgos.

En el quinto capítulo contiene las conclusiones, recomendaciones, bibliografías y los anexos de la auditoría de gestión.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA”. De la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha. Es una empresa dedicada a la comercialización de seguros médicos con un beneficio totalmente acorde con las necesidades de los clientes.

La siguiente investigación tiene como propósito evaluar la gestión de esta empresa debido a la inexistencia de un equipo encargado de la ejecución de una auditoría permite determinar la eficacia en el logro de los objetivos, tomando en cuenta la eficiencia con que se utiliza y obtiene los recursos, con la finalidad de sugerir las recomendaciones que ayudaran a mejorar la gestión.

Esto se debe a la falta de interés por parte de los directivos en realizar una evaluación o examen que permita conocer el estado actual de la organización comercial, al desconocimiento de las técnicas de evaluación y control, la carencia de evaluaciones con respecto al desempeño personal, la falta de aplicación de indicadores, inexistencia de controles sobre el uso de recursos, como también la observancia y cumplimiento de las disposiciones legales desconocimiento de la filosofía institucional y la falta de evaluaciones periódicas al personal.

Con la presente investigación se buscará analizar las causas y efectos y se buscará opciones para tomar medidas reformatorias a través de los resultados que arrojen la auditoría de gestión, a fin de lograr y mantener un sólido plan empresarial asegurando que todo el personal tenga una adecuada comprensión y capacitación del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes en la empresa.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera una Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA”? ¿De la ciudad de Quito?, ¿Provincia de Pichincha, en el

periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, ayuda a evaluar la eficiencia, eficacia, y uso en el manejo de los recursos empresariales?

1.1.2 Delimitación del problema

Auditoría de gestión a la Empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CIA.LTDA” De la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 para evaluar la eficiencia, eficacia, y usos de los recursos.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de la empresa MUNDO SALUD SALUDGOLD CIA.LTDA a través del levantamiento de información.
- Medir la eficacia, y eficiencia, y uso en los procesos administrativos mediante la utilización de indicadores de gestión y la aplicación del control interno.
- Emitir un informe técnico de auditoría de gestión a los resultados obtenidos para mejorar el desempeño institucional.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La investigación propuesta pretende realizar una auditoría de gestión que permita a la empresa evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos, su eficiencia, eficacia y calidad como organización su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

La auditoría nos permite conocer la realidad de como se viene administrando los recursos de la empresa y a través de este proponer ciertos cambios que conlleven a corregir errores encontrados en la verificación de los procesos aplicados para conseguir los objetivos institucionales y lograr las metas programadas.

Los beneficiarios directos de este trabajo de investigación serán los directivos de la empresa auditada ya que mediante esta auditoría se tiene como propósito familiarizar el desarrollo, la innovación y el mejoramiento continuo.

Finalmente, el aporte que se dará es a la búsqueda de soluciones a la problemática que exista a los hallazgos identificados durante el proceso de la auditoría se los analizara de acuerdo a los procesos que exige cada fase, notificando los resultados y dando a conocer las soluciones respectivas para ser consideradas por sus directivos en la empresa

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según (Madariaga Garocica, 2004) Indica que:

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

Se define también a la auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan. (pág. 13)

2.1.2 Auditoría de gestión

Según (Blanco Luna, 2012) en su libro dice que es:

Pruebas de detalle, son procedimientos sustantivos que requieren de examen de evidencia que apoye los montos en una población, con el fin de determinar si la población está libre de cifras erróneas importantes. Si proyectamos probar un error potencial usando pruebas de detalle, identificaremos la población que un error potencial usando pruebas de detalle, identificaremos la población que corresponda, que puede ser un saldo de cuenta, una clase de transacciones o una parte de ellas. Luego o aplicamos una técnica apropiada de muestreo para seleccionar partidas de la población y examinar la evidencia de apoyo para esas partidas, o examinar la evidencia de apoyo para esas partidas, o examinar la evidencia de apoyo para la población completa.

2.1.2 Objetivos de la auditoría de gestión

Según (Blanco Luna, 2012) nos dice en su libro que:

Objetivo

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y cumplimientos de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (pág. 403)

2.1.3 Técnicas de auditoría

Conciliación. -Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes; por ejemplo, analizar la información producida por las diferentes unidades operativas o administrativas, con el objeto de hacerles concordantes entre sí y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen.

Confirmación. - Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.

Tabulación. - Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.

Comprobación. - Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

Cálculo. - Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.

Revisión Selectiva. - Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.

Inspección. - Esta técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación. Además de las técnicas indicadas, en la auditoría de gestión se conocen otras como las siguientes:

Verificación. - Está asociada con el proceso de auditoría, asegura que las cosas son como deben ser, podría verificarse operaciones del período que se audita y otras de períodos posteriores.

Investigación. - Examina acciones, condiciones y acumulaciones y procesamientos de activos y pasivos, y todas aquellas operaciones relacionadas con éstos.

Evaluación. - Es el proceso de arribar a una conclusión de auditoría a base de las evidencias disponibles.

Medición. - Consiste en medir la eficacia, economía, eficiencia, ecología y ética de una entidad. En la auditoría de gestión, también se puede aplicar determinadas prácticas como las que se definen a continuación:

Síntomas. - Son los indicios de algo que está sucediendo o va a ocurrir, que advierten al auditor de la existencia de un área crítica o problema y que le orienta para que haga énfasis en el examen de determinados rubros, áreas u operaciones, para definir las técnicas a utilizarse y obtener la evidencia requerida.

Intuición. -Es la capacidad de respuesta o reacción rápida manifestada por auditores con experiencia, ante la presencia de ciertos síntomas que inducen a pensar en la posibilidad de un hallazgo.

Sospecha. - Es la acción de desconfiar de una información que por alguna razón o circunstancia no se le otorga el crédito suficiente; la sospecha obliga a que el auditor valide dicha información y obtenga documentación probatoria.

Síntesis. -Preparación resumida de hechos, operaciones o documentos de carácter legal, técnico, financiero, administrativo o de otra índole.

Muestreo Estadístico. - Es la aplicación de los procedimientos de auditoría a una proporción inferior al ciento por ciento de las operaciones de una entidad, proyecto, programa o actividad, con el propósito de evaluar las características y de inferir a su universo.

2.1.4 Fases de la auditoría

2.1.4.1 Planificación

Según la (Estado C. G, 2001) nos dice:

En la planeación de una auditoría de gestión se deben cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría.

Los objetivos específicos de la auditoría de gestión, identificarán los temas prioritarios a evaluar, según la especialidad del programa, área o actividad a examinarse; estarán en relación con los criterios de eficiencia y economía en el manejo de los recursos administrados, y de efectividad, legalidad e impacto en el logro de metas y objetivos.

La fase de planificación en la auditoría de gestión, comprende desde el conocimiento preliminar hasta la formulación del programa de auditoría. Si el análisis está dirigido a un área específica, las pruebas de auditoría se concentrarán en la misma, evitando generalidades que propicien pérdida de tiempo y de recursos.

2.1.4.2 Conocimiento preliminar

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar las importancias de los objetivos de auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría de gestión, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

Para tal propósito, se revisará la información del archivo permanente; así como se recopilarán datos en línea con la ayuda del internet y se realizará la visita previa a la entidad para establecer el estado de las actividades de la entidad y determinar la oportunidad de realizar la acción de control; lo que permitirá, además, la designación del equipo de trabajo multidisciplinario y la elaboración de la orden de trabajo con objetivos más reales.

En el caso de una nueva acción de control a la entidad, proyecto o programa, se procederá a la actualización de la información existente, incluyendo información de los papeles de trabajo del examen anterior; a la vez que se diseñarán procedimientos, para identificar cambios importantes en la organización de la entidad, desde la última auditoría.

Con el fin de obtener un conocimiento preliminar de la entidad, se identificarán los siguientes aspectos:

La naturaleza jurídica, objetivos institucionales, finalidad y objeto social, establecidos en la base legal de constitución.

La misión, visión, metas y objetivos de largo, mediano y corto plazo, determinados en la planificación de la entidad.

Las relaciones de dependencia, ambientales, jerárquicas, operativas, económicas, comerciales, sociales, societarias, gubernamentales e interinstitucionales (factores externos).

La composición del talento humano, infraestructura, equipamiento, sistemas de información administrativa, financiera y operativa, tecnología de la información (factores internos).

La diferenciación de las actividades generadoras de valor: medulares o de línea y las actividades de apoyo o de soporte.

Las fuentes de financiamiento

Los funcionarios principales

Informe de conocimiento preliminar

El informe de conocimiento preliminar, contendrá los siguientes datos: (pág. 12)

2.1.4.3 Designación del equipo de trabajo

La designación del equipo de trabajo para una auditoría de gestión, se realizará sobre la base de las necesidades descritas en el informe de conocimiento preliminar; es decir atendiendo a la naturaleza de la entidad, programa o proyecto y considerando la visión, misión y objetivos de la misma; por lo tanto, de la elección de los profesionales que intervendrán en el examen, dependerá el logro de los objetivos de auditoría y la oportunidad en alcanzarlos.

Se designará un equipo de trabajo multidisciplinario, que, a más de los auditores, incluirá otros profesionales en disciplinas afines como administradores, ingenieros civiles, analistas en sistemas y de ser posible, se incorporará desde el inicio del examen, un especialista de acuerdo a la naturaleza de las operaciones de la entidad.

La fase de planificación en la auditoría de gestión, comprende desde el conocimiento preliminar hasta la formulación del programa de auditoría.

Si el análisis está dirigido a un área específica, las pruebas de auditoría se concentrarán en la misma, evitando generalidades que propicien pérdida de tiempo y de recursos.

2.1.4.4 Planificación específica

Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen. (pág. 14)

Si se trata de empresas públicas de producción y comercialización de bienes, se obtendrá la siguiente información adicional:

- Bienes que produce y comercializa
- Canales de distribución
- Volúmenes de producción
- Ubicación geográfica de las plantas
- Características del mercado y grado de competencia
- Nivel de inventarios
- productivo Características de la tecnología en uso

Para este tipo de auditorías, es importante revisar también, otras fuentes de información como: actas de reuniones de trabajo, memorias anuales, leyes y reglamentos específicos.

Una vez obtenida toda la información necesaria, se procederá a agruparla y referenciarla tomando en consideración los aspectos descritos en el título recopilación de información.

En resumen, cuando se trate de una auditoría de gestión que se realiza por primera vez en una entidad, programa o proyecto, la información que se obtendrá en esta fase, será numerosa y de gran diversidad; a diferencia de los exámenes concurrentes, en los que la información deberá actualizarse.

Entrevistas y visitas

Se llevará a cabo una primera entrevista con el titular de la entidad y demás directivos, con el fin de obtener información sobre los aspectos detallados anteriormente y en general sobre la organización y el contexto en que se desenvuelve, para lo cual se servirá de una ayuda memoria de los puntos a tratar en la reunión, en la que se incluirá la solicitud de colaboración de todos los niveles de la entidad.

Posteriormente, se realizarán, entrevistas con los responsables de las distintas áreas administrativas de la entidad con el fin de obtener información adicional y específica sobre las actividades propias de cada una, así como el detalle de los servidores de línea, con quienes se tratarán los temas con mayor detalle.

Es importante dejar constancia documental (ayuda memoria, solicitudes, actas, etc.) de este procedimiento, en papeles de trabajo. Se realizarán visitas a las oficinas e instalaciones de la entidad, para conocer su ubicación y presentarse con los servidores.

Sobre la base de los productos obtenidos, se realizará el análisis de la documentación, con el fin de obtener un conocimiento integral del objeto de la

entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno.

2.1.4.5 Ejecución de la Auditoría

En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe. (pág. 21)

2.2 INDICADORES DE GESTIÓN

Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

Para la construcción del indicador se deberá colocar en el numerador las variables con datos relativos a insumos, procesos o productos y en el denominador se colocarán las variables cronológicas, físicas o económicas de comparación.

Se pueden utilizar datos primarios o indicadores que relacionan dos datos; una vez elegidos los indicadores, se definen los objetivos contra los que se van a comparar, la periodicidad en que se realizarán las mediciones y cuando los desvíos se convertirán en alertas, es decir, indicarán los niveles por encima o por debajo de los cuales el indicador es importante.

Características

- Estarán ligados a la misión, visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas
- Establecerán una prioridad y un responsable de cálculo.

- Proveerán información útil y confiable para la toma de decisiones.
- EL número de indicadores será el necesario para evaluar la gestión, uso de los recursos y grado de satisfacción de los de los usuarios, evitando los que no son aplicables.

Se integrarán con los procesos. Tareas funcionales y sistemas de evaluación organizacional. (pág. 22)

2.2.1 Ficha técnica de indicadores

Los indicadores se presentarán en una matriz denominada ficha técnica, que contiene la siguiente información: (Anexo 3)

- Nombre del indicador
- Factores críticos de éxito
- Fórmula de cálculo del índice
- Unidad de medida
- Frecuencia de medida
- Estándar
- Fuente de información
- Interpretación
- Brecha

2.2.2 Indicadores cuantitativos

Son indicadores que miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser: Indicadores de volumen de trabajo, de eficiencia, de economía, de efectividad.

2.2.3 Indicadores Cualitativos

Estos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración.

- Simples y claros
- Representativos
- Investigativos
- Comparables Estables
- Relación costo-efectividad

2.2.4 Criterio para seleccionar indicadores

- Identificar el proceso
- Identificar actividades críticas a me establecer metas de desempeño o estándares.
- Identificar las partes responsables
- Recopilar los datos
- Analizar y reportar el actual desempeño
- Comparar el actual desempeño con las metas o estándares
- Determinar si las acciones correctivas son necesarias
- Hacer cambios, para que el proceso concuerde con las metas o estándares
- Determinar si nuevas etapas o nuevas medidas son necesarias. (pág. 24)

2.3 PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo de auditoría constituyen el soporte del trabajo llevado a cabo por el auditor, contienen los comentarios, conclusiones y recomendaciones incluidos en su informe; así como las evidencias del cumplimiento del debido proceso de auditoría.

Los papeles de trabajo, vinculan la labor realizada por el auditor durante las etapas de planeamiento y ejecución de la auditoría con el producto final de la misma, el informe de auditoría.

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, señalan, que los papeles de trabajo constituyen los programas escritos con la indicación de su cumplimiento y la evidencia reunida por el auditor en el desarrollo de su tarea; son el vínculo entre el trabajo de planeamiento, de ejecución y del informe de auditoría, por tanto, contendrán la evidencia

necesaria para fundamentar los hallazgos, opiniones, conclusiones y recomendaciones que se presenten en el informe.

2.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

La redacción del informe de auditoría de gestión, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final.

La estructura y contenido de los informes de auditoría de gestión se guiará por los lineamientos establecidos en el Manual de Auditoría de Gestión.

2.4.1 Programas de auditoría

2.4.1.1 Definición

Un programa de auditoría es conjunto documentado de procedimientos diseñados para alcanzar los objetivos planificados. El esquema típico de un programa de auditoría incluye lo siguiente:

- **Tema de Auditoría:** Donde se identifica el área a ser auditada.
- **Objetivos de Auditoría:** Donde se indica el propósito del trabajo a realizar
- **Alcances de la Auditoría:** Aquí se identifica los recursos y destrezas que se necesitan para realizar el trabajo así, así como las fuentes de información para pruebas o revisión y lugares físicos donde se va auditar.

- **Planificación previa:** Donde se identifica los recursos y destrezas que se necesitan para realizar el trabajo, así como las fuentes de información para pruebas o revisión y lugares físicos donde se va a auditar.

2.4.1.2 Procedimientos de auditoría

- Recopilación de datos.
- Identificación de lista de personas a entrevistar.
- Identificación y obtención de políticas, normas.
- Desarrollo de Herramientas y metodología para probar y verificar los controles existentes.
- Procedimientos para evaluar los resultados de las pruebas y revisiones.
- Procedimientos de comunicación con la gerencia.
- Procedimientos de seguimiento.

El programa de auditoría se convierte también en una guía para documentar los diversos pasos de la auditoría y para señalar la ubicación del material de evidencia.

2.4.1.3 Características del programa de auditoría

- Debe ser sencillo y comprensivo.
- Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizaran de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
- El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- Debe desecharse los procedimientos excesivos o de repetición.
- El programa debe permitir al auditor a examinar, analizar, investigar, obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.
- Las sociedades auditoras, acostumbran tener formatos preestablecidos los cuales deben ser flexibles para que puedan ser adecuados a un determinado tipo de empresa.
- El programa debe ser confeccionado en forma actualizada y con amplio sentido crítico de parte del auditor.

2.5 ENFOQUE CONTEMPORANEO DEL CONTROL INTERNO

Informe Coso I

Definición

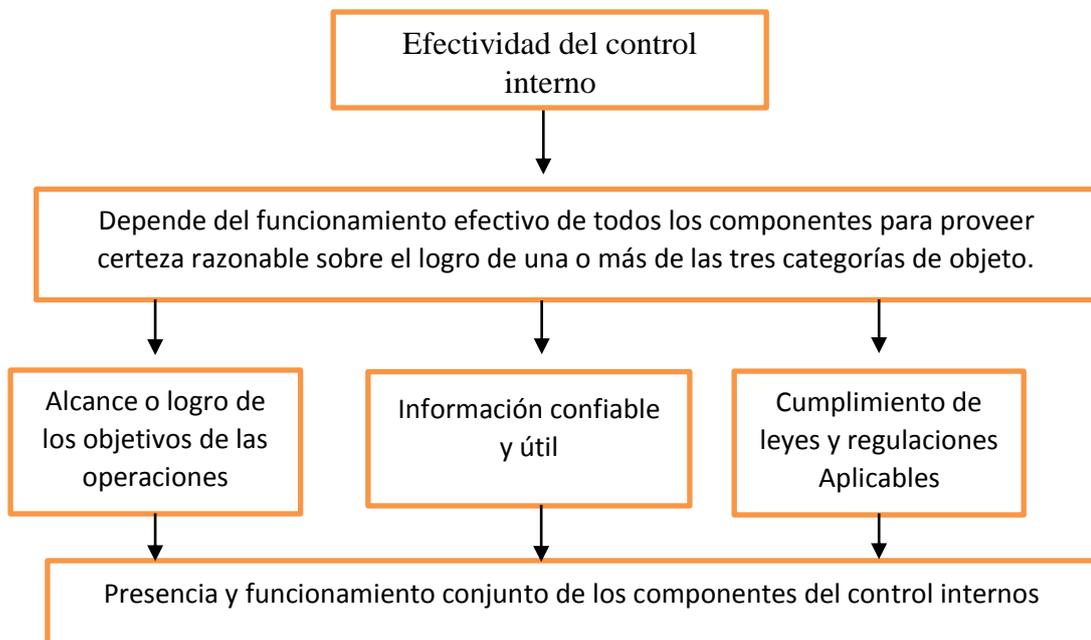
Según (Estupiñan Gaitan, 2006) en su libro nos dice que:

“El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una identidad, por su grupo directivo (gerencial) y por resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de seguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:

Grafico 1: Informe COSO I



Fuente: Estupiñan Gaitán

2.5.1 Control interno

(Mantilla B, Control Interno, 2005)

El control interno se define así:

Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

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

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales.

- El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí.
- El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
- De Control Interno puede que proporcione solamente seguridad razonable. No seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas. (págs. 14,15)

2.5.2 Componentes de Control Interno

(Mantilla B, Control Interno, 2005)

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

Ambiente de control. La esencia de cualquier negocio es su gente- sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia- y el ambiente en quien ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Valoración de riesgos. La entidad debe ser consistente de los riesgos y enfrentarlos. De señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercado, finanzas y otras

Actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

Actividades de control. Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y comunicación. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Monitoreo. Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificación. De esta manera el sistema el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (págs. 17,18)

2.5.3 Evaluación de Control Interno

Según (Estupiñan R. , Control Interno y Fraudes, , 2006)

La revisión del control interno por parte del auditor le ayuda a determinar otros procedimientos de auditoría para formular su opinión sobre la responsabilidad de los saldos finales.

Por definición, el control interno contempla una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los objetivos del sistema se cumplirán. La implantación y el mantenimiento de un sistema adecuado de control interno es responsabilidad de la administración del ente y el diseño del mismo ha de realizarse teniendo en cuenta los juicios de la administración en cuanto a la relación costo-beneficio de cada procedimiento de control, aunque no siempre es posible obtener magnitudes objetivas de los costos y beneficios involucrados.

Un planteamiento conceptual lógico de la evaluación que hace el contador público del control interno contable, que se enfoca directamente a prevenir o detectar errores o irregularidades importantes en los saldos de las cuentas, consiste en aplicar en cada tipo importante de transacciones y a los respectivos activos involucrados en la auditoría, los siguientes criterios.

- Considerar entre otros, los tipos de errores e irregularidad que puedan ocurrir.
- Determinar los procedimientos de Control Interno contable que pueda prevenir o detectar errores o irregularidades.
- Determinar si los procedimientos necesarios están establecidos y si se han seguido satisfactoriamente.
- Evaluar cualquier tipo de error o irregularidad potencial no contemplada por los procedimientos de control interno existente, para determinar su efecto sobre:
- La naturaleza, momento de ejecución de los procedimientos de auditoría a aplicar y, las sugerencias al ente.

Los dos primeros literales se realizan principalmente por medio de cuestionarios, resumen de procedimientos, flujo gramas, instrucciones o cualquier otro tipo de material del trabajo utilizando por el auditor. Sin embargo, se requiere el juicio profesional para la interpretación, adaptación o extensión de dicho material de trabajo, para que resulte apropiado en cada situación particular.

El tercer literal se lleva a cabo durante la revisión del sistema y las pruebas de cumplimiento y, el último, se logran al ejercer el juicio profesional en las pruebas

de cumplimiento y, el último, se logra al ejercer el juicio profesional en la evaluación de la información obtenida.

La revisión que haga el auditor del sistema del control interno contable y sus pruebas de cumplimiento deben relacionarse con los objetivos de la evaluación del sistema. Por esta razón, las evaluaciones generales o globales no son útiles a los auditores por que no ayudan a decidir el alcance el cual deben seguirse los procedimientos de auditoría. Los controles y deficiencias que afectan a diferentes tipos de transacciones no son compensatorios en su efecto.

La evaluación de los controles internos contables hechas por el auditor externo o el auditor para cada tipo importante de transacciones, debe lugar a una conclusión respecto así los procedimientos establecidos y cumplimiento deben considerarse satisfactorios si la revisión del contador público y sus pruebas no revelan ninguna situación que se considere como una deficiencia importante para su objetivo. En este contexto una deficiencia importante significa una situación en la cual el auditor estima que los procedimientos establecidos, o el grado de cumplimiento de los mismos, no proporcionan una seguridad razonable de que errores o irregularidades por importes significativos, con respecto a las cuentas anuales que están siendo auditadas que están siendo auditadas pudieran prevenirse o detectarse fácilmente por los empleados del ente en el curso normal de la ejecución de la funciones que les fueron asignadas.

2.6 TIPOS DE RIESGO

2.6.1 Definición

Según (Maldonado M. , 2001) nos dice que

El riesgo de auditoría puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregulares significativas que modificarían el sentido de opinión vertida en el informe. (pág. 47)

2.6.1.1 Riesgo inherente: Medio

Según, (Blanco Luna, 2012) nos dice que:

Riesgo inherente es aquel que existe directamente relacionado con las actividades propias de la compañía, que es propio de la naturaleza de cada negocio y que requiere de administración, pues no se puede trasladar ni erradicar.

En la evaluación del riesgo, hemos considerado como el tipo medio de riesgo inherente debido a la actividad propia de la Asociación de usuarios, pues a pesar de que se trabajan con recursos naturales que pueden verse afectados por innumerables situaciones imprescindibles, se vela por su buen uso con base en una administración adecuada y la implementación de maquinaria tecnológica adecuada.

2.6.1.2 Riesgo de control: Alto

El riesgo de control es la posibilidad de que un error o una irregularidad no sean prevenidas, descubierta o corregida oportunamente por el sistema de control interno de la organización.

Hemos calificado el riesgo de control como alto, debido al gran número de debilidad del control interno evidenciadas al hacer un seguimiento d los procedimientos que se

Desarrollan para el cumplimiento de la actividad principal de la asociación de usuarios y sintetizadas en la matriz para la planeación de la auditoría.

2.6.1.3 Riesgo de detección: Medio – Bajo

Es la posibilidad de que los procedimientos de auditoría no pueden descubrir errores o irregularidades significativas en el caso de que existieran.

Hemos determinado como medio –bajo el riesgo detección debida, ala inevitable reconocimiento de que no sean encontrados todos los errores importantes, pues

las pruebas se desarrollan sobre muestras selectivas representativos que, aunque son determinadas de acuerdo con técnicas de auditoría, no garantizan en un 100% en descubrimiento de todos los hechos. (págs. 174,175)

2.7 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

2.7.1 Definición

Los hallazgos de auditoría son la diferencia significativa encontrada en el trabajo de auditoría con la relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia. (FERNANDEZ , 2010)

2.7.1.1 Atributos del Hallazgo

- **Condición:** Es la situación actual encontrada por el auditor, con respecto a una operación, actividad o transacción que se está examinando. Responde a la pregunta ¿Que está pasando?, es decir cómo se está desarrollando la actividad.
- **Criterio:** Son parámetros de comparación o a las normas aplicables a la situación encontrada, que permiten la evaluación de la condición actual. El criterio es la disposición legal o normativa (externa o interna) de cómo se debe hacer las actividades o transacciones examinandas. Responde a la pregunta ¿Qué debería hacer? se refiere a cómo debería desarrollarse a la actividad, tomando en cuenta las leyes, reglamentos, políticas, objetivos, etc.
- **Causa:** Es la razón o razones fundamentales por las cuales se originó la desviación, el motivo por la cual no se cumplió el criterio. Responde a la pregunta ¿Por qué se produce la desviación?, ya sea por desconocimiento de la entidad, falta de comunicaba, descuido, deshonestidad, negligencia. Son parámetros de comparación o las normas aplicables a la situación.
- **Efecto:** Diferencia entre los que es y lo que revería hacer, es el resultado adverso que se produce de la comparación entre la condición y el criterio. Debe exponerse en lo posible en términos cuantitativos, tales como unidades monetarias, unidades de tiempo, número de transacciones. Responde a la

pregunta ¿Cuál es resultado de la desviación?, podrían ser sanciones legales, mala utilización de los recursos, realización de gastos indebidos.

- **Conclusiones:** Son juicios profesionales del auditor basados en los hallazgos luego de evaluar y de obtener la opinión de la institución. Su formulación se basa en la realidad encontrada en la situación manteniendo una actitud positiva e independiente sobre lo examinado, adecuadamente respaldada en los papeles de trabajo.
- **Recomendaciones:** Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la institución y constituyen la parte más importante del informe de auditoría.

Al formar el hallazgo del auditor primeramente indicaran el título del hallazgo luego los atributos, a continuación, indicaran la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo y finalmente las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos generalmente determinadas por la materialidad.

2.8. INDICADORES DE GESTIÓN

Según (MALDONADO M. , 2011) en su libro dice que:

Los Indicadores de gestión Según la SEDECOM-MEXICO

Usted encontrará un anexo muy amplio de la secretaria de la Contraloría y Desarrollo Administrativo de México sobre los indicadores de gestión.

A más de ese anexo conviene transcribir algunos conceptos y ejemplo que publica esta oficina en noviembre de 1996, bajo el título “Medición y Evaluación y Evaluación del Gestión Publicación. Indicadores de Gestión”.

2.8.1 Indicadores de eficacia

Son los que permitan determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio del resultado en relación al propuesto asignado, a saber:

$$\text{Eficacia Programática} = \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas Programadas}}$$

$$\text{Eficacia Presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto Ejercido}}{\text{Presupuesto asignado}}$$

La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y en un tiempo determinado.

En la eficacia Programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; en la eficacia presupuestal la cifra mayor a uno significa sobre ejercicio.

2.8.2 Indicadores de eficiencia

Se aplica Para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y sus recursos ejercidos para tal fin y se determinan:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Presupuesto Ejercido}}{\text{Presupuesto asignado}}$$

Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles.

La eficiencia presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto que se realice dentro de una acertada presupuestario. Presupone también la realización de una adecuada evaluación previa, que certifique la congruencia en la definición de metas y la correcta presupuestaria de recursos.

Partiendo del supuesto anterior, la eficiencia se logra cuando, habiéndose elaborado adecuadamente la programación y el presupuestario, se cumplan las metas programadas, ejerciendo racionalmente el presupuesto autorizado; un programa o una acción será más eficiente cuando logre alcanzar sus propósitos con el menor costo o bien realizar más de lo comprometido con el presupuesto autorizado. (págs. 85,86)

2.9 IDEA GENERAL

La realización de una auditoría de gestión en la Empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CIA.LTDA” de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, evaluará la eficiencia, eficacia, de los recursos de la empresa.

2.10 VARIABLES

2.10.1 Variable Independiente

Auditoría de gestión

2.10.2 Variable Dependiente

Evaluar la eficiencia, eficacia, en las operaciones y el manejo de los recursos de la empresa.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se desarrolla empleando las fases y normas de la Auditoría Gestión, técnicas y procedimientos lógicos que permite evaluar la eficacia eficiencia y calidad y la utilización de los recursos y la consecución de resultados con las siguientes modalidades de la investigación.

La presente investigación bibliográfica y documental, para tratar los aspectos teóricos necesarios para el desarrollo de la investigación, se realizó consultas de fuentes primarias secundarias y de campo, tales como:

Primarias

La fuente primaria se utilizó para obtener datos que son los documentos proporcionados por la empresa, entrevistas con los directores y cuestionarios al personal.

Secundarias

Como fuentes secundarias se tomó en cuenta fuentes de investigación como el internet, libros relacionados con el tema.

De campo

En la fuente de campo se utilizó datos y estadísticas para determinar la situación de la empresa, así como la información generada en el proceso de sus operaciones, lo que permitió obtener criterios fidedignos de su realidad, y poder conocer a fondo el problema, afín de obtener respuestas que favorezcan la realidad de la entidad.

Bibliográfica

Porqué se basó en recopilación y análisis de textos con los aportes de autores que sirvieron de base para el desarrollo de la presente investigación.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Descriptiva

Es descriptiva por que la investigación se puntualiza las causas, efectos y consecuencias del problema estudiado.

Para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación, se requiere de conocimientos y técnicas suficientes de las actividades de la empresa, permitiendo de esta manera conocer el entorno de la misma en la aplicación para realizar el examen de auditoría describiendo la realidad de la empresa en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, hechos, procesos entre sí. Dando a conocer los inconvenientes observados durante la auditoría realizado a la empresa.

3.2.2 Explicativa

Mediante este tipo de investigación se explicarán las causas reales del problema y en qué condiciones opera, llegar a deducciones y las recomendaciones que se puedan realizar.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

En la presente tesis no se realiza el cálculo de la muestra porque solo existen 20 personas.

Población: Está estructurado de la siguiente manera:

Tabla 1: Matriz de la población

| # | PERSONAL | FRECUENCIA |
|----|------------------------------|--------------------------|
| 1 | Gerente General | Ing. Diego Cuenca |
| 2 | Gerente Comercial | Ing. Norma Gavilanes |
| 3 | Asesoría Estratégica | Lcda. Ana Chugchillan |
| 4 | Asesoría Legal | Ing. Norma Gavilanes |
| 5 | Contabilidad | Lcdo. Byron Chillagana |
| 6 | Asistente de Contabilidad I | Ing. Fernando Moncayo |
| 7 | Asistente de Contabilidad II | Ing. Mauricio Pasquel |
| 8 | Área de recursos Humanos | Lcda. Carolina Guamán |
| 9 | Departamento de Marketing | Lcdo. Edison Calderón |
| 10 | Medicina | Dra. Patricia Ortiz |
| 11 | Departamento de ventas | Sta. Mayra Tenazada |
| 12 | Supervisión | Sr, Paul Mariño |
| 13 | Logística | Ing. Alicia Pasquel |
| 14 | Envíos | Srta. Janeth Rivadeneira |
| 15 | Devoluciones | Ign.Gabriela Cárdenas |
| 16 | Recepción | Ing. Verónica Cárdenas |
| 17 | Equipo de Ventas I | Srta. Vanesa Villarreal |

| | | |
|----|---------------------|-------------------------|
| 18 | Equipo de Ventas II | Srta. Carolina Sánchez |
| 19 | Ventas | Srta. Moraima Gonzales |
| 20 | Ventas | Lcdo. Pablo Zambrano |
| 21 | Ventas | Lcda. Doris Mejía |
| 22 | Ventas | Srta. María Tenezaca |
| 23 | Ventas | Srta. María Velásquez |
| 24 | Ventas | Sra. Janeth Rivadeneira |
| 25 | Ventas | Sra. Josefina Bastidas |
| 26 | Ventas | Sr Patricio Fierro |
| 27 | Ventas | Sr Pablo Arcos |
| 28 | Ventas | Sta. Gladis Ojeda |
| 29 | Ventas | Sr Franklin Dávalos |
| 30 | Limpieza | Sra. Mirian Garofalo |

Elaborado por: Jennifer Vinueza

Fuente: Empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Método inductivo

Método que, mediante la observación de hechos o acontecimientos de carácter particular dentro de las áreas estudiadas, con el propósito de llegar a conclusiones generales sobre la base de análisis de información descrita aplicada a la investigación permitirá atreves de la elaboración de la auditoría de gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOOL CÍA LTDA”.

3.4.2 Método Deductivo

Este método es el que parte de los datos generalmente aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, en el desarrollo de la auditoría sobre la base de conceptos generales, reglamentos, leyes, paradigmas que nos proporcionan la contabilidad, el presupuesto, la auditoría y todas las áreas teóricamente fundamentadas.

3.5 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

3.5.1 Técnicas de verificación ocular

Estas como instrumento fundamental la vista y están divididas de la siguiente manera:

Comparación. - Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones, mediante esta técnica se compran las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.

Observación. - *Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc.*

Revisión selectiva. - Consiste en breve o rápida revisión o un examen de un examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.

Rastreo. - Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

3.6 TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN VERBAL

Indignación: Es la obtención de información verbal averiguaciones o conversaciones dietas con funcionarios en la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentren relacionadas especialmente de hechos o aspectos no documentados.

Entrevista: Entrevistas a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada.

3.7 TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN ESCRITA

Análisis: Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o procesos, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos, como por ejemplo, el análisis de la documentación interna y externa de la entidad hasta llegar a una deducción lógica; involucra la separación de las diversas partes y determina el efecto inmediato o potencial.

Conciliación: Consiste en hacer que concuerde dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes; por ejemplo, analizar la información producida por los diferentes unidades operativas o administrativas, con el objetivo de hacerles concordantes entre si y a la vez determinar la validez y variedad y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen.

Confirmación: Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena en la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.

Tabulación: Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.

3.8 Técnicas de verificación documental

Comprobación: Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad u legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificativa o de respaldo

3.9 TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA

Esta permite realizar una constancia física de toda la infraestructura de la empresa en las áreas materiales a su alrededor a ser examinados.

3.9.1 Inspección

Esta técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objetivo de establecer su existencia y autenticidad; requieren en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas tales como: Indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.

3.10 PROCEDIMIENTOS CUMPLIMIENTO

El objetivo de estas pruebas fue obtener seguridad sobre la realidad de la información recopilada, frente a la realidad que se presenta la documentación principalmente en la normativa, por parte de la Empresa, al marco legal establecido por las entidades controladoras en el ámbito de la salud con el propósito de obtener evidencia sobre los procedimientos de control interno, para determinar si están siendo aplicados en la forma establecida.

3.10.1 RESULTADOS

Análisis de los Resultados

El análisis de la información arrojada en la encuesta, y la representación de los datos permitirán analizar y comprender los mismos.

Las presentaciones en cuadros gráficos estadísticos mostraran los resultados de las encuestas aplicadas a los servidores de la empresa Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda. de Quito que ayudan a conocer y evaluar a la administración y a las diferentes áreas en la institución con el fin de obtener una conclusión de la situación actual de la misma.

A continuación, se muestran las tabulaciones de las encuestas realizadas a los servidores de la empresa, con sus respectivos cuadros gráficos estadísticos y análisis:

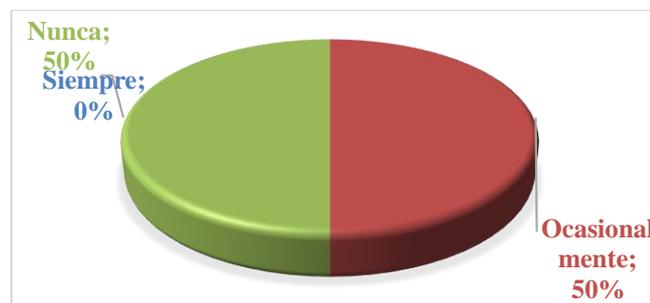
ENCUESTAS DIRIGIDAS ALGERENTE DE LA EMPRESA MUNDO SALUD SALUDGOL CÍA LTDA.

Pregunta N° 1: ¿Dentro de la empresa existe un plan estratégico?

Tabla 2: Cuenta con un plan estratégico

| ALTERNATIVAS | V.ABSOLUTO | V.RELATIVO |
|----------------|------------|------------|
| Siempre | 0 | 0 % |
| Ocasionalmente | 1 | 50 % |
| Nunca | 1 | 50 % |
| TOTAL | | |

Grafico 2: Cuenta la empresa con un plan estratégico



FUENTE: Encuesta al Gerente de la empresa mundo Salud Saludgol Cía. Ltda.
ELABORADO POR: Jennifer Vinueza

Análisis e Interpretación

Según el cuadro podemos observar que siempre un 0% ocasionalmente un 50% y nunca un 50% echo que conllevara a establecer que no se utiliza un plan estratégico echo que se da de manera negativa para el desarrollo de la empresa.

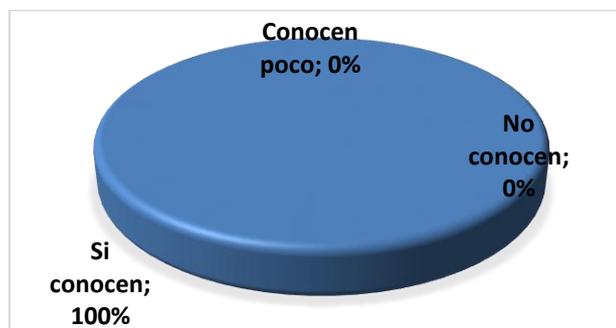
Pregunta 2.- ¿Conocen sus empleados funciones y responsabilidades dentro de su empresa?

Tabla 3: Funciones y responsabilidades dentro de su empresa

| ALTERNATIVAS | V.ABSOLUTO | V.RELATIVO |
|----------------|------------|------------|
| Siempre | 2 | 100 % |
| Ocasionalmente | 0 | 0 % |
| Nunca | 0 | 0 % |
| TOTAL | 2 | 100% |

Pregunta 3.- Funciones y responsabilidades dentro de su empresa

Grafico 3: Funciones y responsabilidades dentro de la empresa



Análisis e Interpretación

Según el cuadro podemos observar que el gerente corresponde al 100% señala que sus empleados conocen mucho sobre sus funciones y responsabilidades dentro de sus actividades.

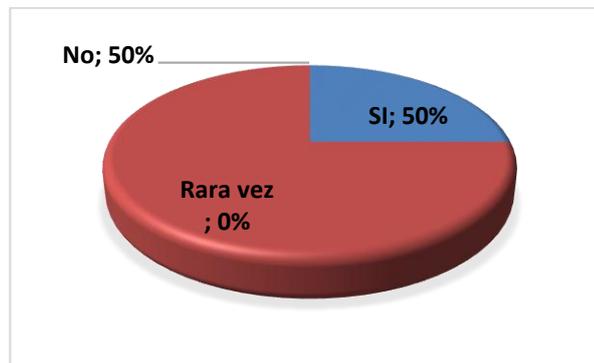
Un 0% ocasionalmente y nunca un 0% echo que conllevara de una manera negativa siendo necesario establecer las correcciones de manera inmediata para el desarrollo de la empresa.

Pregunta 4.- ¿Cada que tiempo realiza mantenimientos en los equipos de trabajo de la empresa?

Tabla 4: Realiza mantenimientos en los equipos de trabajo de la empresa

| ALTERNATIVAS | V.ABSOLUTO | V.RELATIVO |
|--------------|------------|------------|
| Si | 1 | 50 % |
| No | 1 | 50 % |
| Rara vez | 0 | 0 % |
| TOTAL | 2 | 100% |

Grafico 4: Realiza mantenimientos en los equipos de trabajo de la empresa



Análisis e Interpretación

Según el cuadro podemos observar que el gerente corresponde al 50 % señala que un no y un si el 50% un 0% establece que rara vez el mismo que llevara de una manera negativa siendo que los equipos de trabajo se deben a un mantenimiento constantemente para una mejor labor de actividades en la empresa.

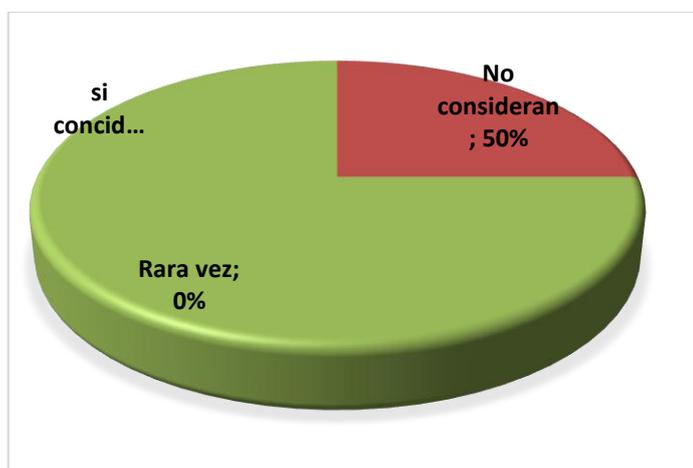
ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

Pregunta 1.- ¿Considera usted que la compra de los seguros médicos realizadas en la empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda. cubren las necesidades familiares?

Tabla 5: Considera usted que las compras de los seguros cubren las necesidades familiares.

| ALTERNATIVAS | V.ABSOLUTO | V.RELATIVO |
|---------------|------------|-------------|
| Si consideran | 1 | 50 % |
| No consideran | 1 | 50 % |
| Rara vez | 0 | 0 % |
| TOTAL | 3 | 100% |

Grafico 5: Considera usted que las compras de los seguros médicos cubren las necesidades familiares.



Análisis e Interpretación

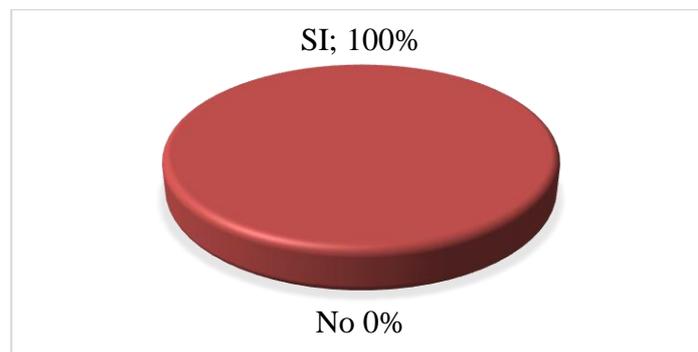
Se aprecia que el 50 % de los clientes considera importante la compra de seguros médicos él 50% dice que no es importante rara vez el 0% Se establece que existe un buen porcentaje de afiliados que son beneficiados en los seguros que proporciona la empresa para el beneficio de sus clientes.

Pregunta 2.- ¿Ha recibidos llamadas por parte de la empresa para conocer el grado de satisfacción del seguro médico en su atención?

Tabla 6: Conocer el grado de satisfacción del seguro médico en su atención

| ALTERNATIVAS | V.ABSOLUTO | V.RELATIVO |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 4 | 100 % |
| No | 0 | 0 % |
| TOTAL | 4 | 100% |

Grafico 6: Conocer el grado de satisfacción del seguro médico en su atención



Análisis e Interpretación

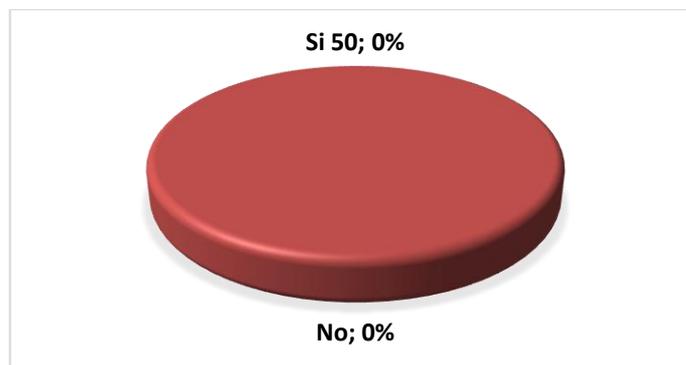
Luego de la encuesta se pudo demostrar que el 100% del cliente han sido atendidos después de la venta de los seguros médicos dándole las respectivas facilidades y prestándoles apoyo, de manera que se pueda fortalecer su posición ante competidores y lograr no solo con los clientes satisfechos sí que también clientes leales en la empresa.

Pregunta 3.- ¿Recomendaría a las demás familias utilizar seguros médicos mundo salud?

Tabla 7: Utilizar seguros médicos mundo salud

| ALTERNATIVAS | V.ABSOLUTO | V.RELATIVO |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 5 | 50 % |
| No | 0 | 0 % |
| TOTAL | 5 | 100% |

Grafico 7: Utilizar seguros médicos mundo salud



Análisis e Interpretación.

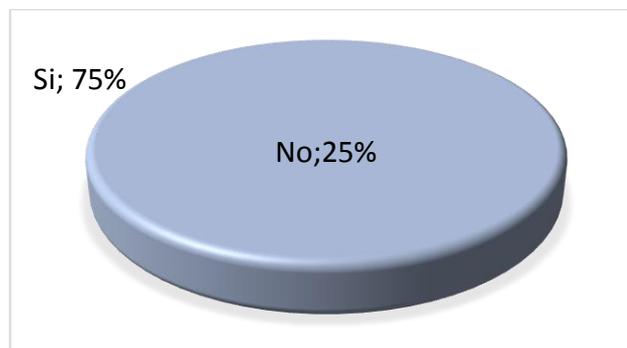
Luego de la encuesta realizada se pudo demostrar que el 100% está conforme con el producto de los seguros médicos y la atención requerida y un 0% no recomendaría por lo que solicitamos seguir con el vínculo de mejoramiento empresarial para que los clientes se encuentren cómodamente atendidos en el establecimiento.

Pregunta 4.- ¿Las citas son atendidas en el horario establecido en los seguros médicos?

Tabla 8: Horarios establecidos en los seguros médicos

| ALTERNATIVAS | V.ABSOLUTO | V.RELATIVO |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 3 | 75 % |
| No | 1 | 25% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Grafico 8: Horarios establecidos en los seguros médicos



Análisis e Interpretación.

En estas encuestas realizadas se pudo demostrar que 75% está conforme con la atención de acuerdo a los horarios establecidos de los seguros médicos en la atención requerida y un 25% no está de acuerdo con la atención en los horarios por lo tanto existe un desacuerdo con los clientes que deberá ponerse en un proceso para mejoramiento en la atención a los clientes.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA



ARCHIVO PERMANENTE

| | |
|-----------------------|--|
| Empresa | “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” |
| Tipo de examen | Auditoría de Gestión |
| Período | 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 |
| Responsable | Jennifer Marilu Vinueza Reyes |
| Supervisado | Ing. Edison Vinicio Calderón Morán |

4.2.1 Fase I: Planificación Preliminar

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

4.2.1.1 Hoja de marcas

Tabla 9: Hoja de marcas

| MARCAS | SIGNIFICADO |
|--------|--|
| √ | Revisado o Verificado |
| Σ | Sumatoria |
| @ | Hallazgo |
| © | Información Comprobada |
| ∩ | No existen Documentos |
| ∅ | Incumplimiento de la normativa y reglamentos |
| ® | No reúne requisitos |
| Đ | Documentos mal estructurados |
| £ | Sustentado con Evidencia |
| Ω | Observado |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

4.2.1.2 Hojas de referencias

Tabla 10: Hojas de referencias

| SÍMBOLO | DESCRIPCIÓN |
|---------|--------------------------------|
| AP | Archivo Permanente |
| AC | Archivo Corriente |
| PA | Programa de Auditoría |
| ECI | Evaluación del control Interno |
| HH | Hoja de Hallazgos |
| ICI | Informe del control interno |
| AMC | Ambiente de Control |
| ER | Evaluación de Riesgos |
| AC | Actividades de Control |
| IC | Información y Comunicación |
| M | Monitoreo |
| JV | Jennifer Vinueza |
| EC | Edison Calderón |
| PD | Pedro Díaz |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-PA P 1/1 |
|---|--|------------------------------|

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Entidad: Empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA”

Alcance: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

Objetivo: Conocer de manera general la empresa para la determinación de los componentes a ser auditados.

Tabla 11: Programa de auditoría

| No. | Procedimientos | Elaborado | Referencia | Fecha |
|-----|---|-------------|------------------|-------------------|
| 1 | Elabore el programa de auditoría. | JMVR | PP-PA | 01/07/2016 |
| 2 | Elabore la carta de presentación para los servicios de la auditoría | JMVR | PP-CP 01 | 01/07/2016 |
| 3 | Elabore la carta de aceptación del servicio. | JMVR | PP-CA 02 | 03/07/2016 |
| 4 | Elabore la carta de notificación de inicio de auditoría | JMVR | PP-IA 03 | 06/07/2016 |
| 5 | Realice la visita y entrevista preliminar al Gerente de la empresa | JMVR | PP-VEP 04 | 07/07/2016 |
| 6 | Solicite la información General de la empresa | JMVR | PP-SIG 05 | 10/07/2016 |
| 7 | Elabore el memorándum de planificación. | JMVR | PP.MP 06 | 12/07/2016 |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC/PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-CP 01 P 1/1 |
|---|--|---------------------------------|

CARTA DE PRSENTACIÓN

Quito 01 de julio del 2016

Señor.

Diego Alejandro Cuenca Angamarca.

GERENTE DE LA EMPRESA “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA”

De mis consideraciones.

Reciba un cordial saludo le presento la propuesta de nuestros servicios profesionales para la realización de la auditoría de gestión para un estudio preliminar y una planificación ofreciendo ideas creativas innovadoras para un mejoramiento para nuestros clientes y la empresa en el período de 01 de enero al 31 de diciembre del 2015.

El presente examen llevará una estricta confidencialidad por cada uno de nuestros colaboradores en el estaremos pendientes de las necesidades que beneficien a la empresa y se dará recomendaciones respectivas para un mejoramiento de la empresa.

Esperando su pronta acogida al presente le anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente

Jennifer Vinueza

Auditor Independiente

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-CA 02 P 1/1 |
|---|--|-------------------------------------|

CARTA: ACEPTACIÓN DE LA AUDITORÍA

Quito 03 de julio del 2016

Srta.
 Jennifer Vinueza
 Auditor Independiente
 Presente:

De mi consideración:

Me dirijo ante usted con un cordial saludo y éxitos en sus funciones empresariales de quienes conformamos la directiva de la “EMPRESA MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA” así como nuestros más sinceros agradecimientos por la oferta de sus servicios de auditoría.

Dentro de estos servicios que será realizado por medio de un contrato escrito con todas las clausulas respectivas en lo que contendrá los honorarios, fecha de inicio de la auditoría.

Por ello, es necesario q se comuniquen lo más pronto posible, para poder pactar una cita, donde se celebrará y se suscribirá el contrato.

De ante le agradecemos por la atención brinde a la presente y éxitos en su trabajo

Atentamente,

Diego Alejandro Cuenca Angamarca
GERENTE DE LA EMPRESA “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA”

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP- IA 03 P 1/1 |
|---|--|--------------------------------------|

CARTA: DE INICIO DE AUDITORÍA

Quito 06 de julio del 2016

Sr.

Cuenca Angamarca Diego Alejandro

GERENTE DE LA EMPRESA “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA”

Presente:

De mi consideración:

Me dirijo ante usted con un cordial saludo con el fin de comunicarle que la auditoría se llevara a cabo de inmediato a la “EMPRESA MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA” en el periodo indicado según la condición que se encuentran estipuladas en el contrato de presentación del servicio con siguiente equipo de trabajo.

Ing. Edison Calderón Morán

Supervisor del Equipo

Ing. Pedro Díaz

Auditor Junior

Srta. Jennifer Vinueza

Auditor Junior

En la cual llegaremos a su autoridad para solicitarle de la manera más comedida se brinde todas las facilidades a nuestro equipo de trabajo para realizar el procedimiento de la auditoría.

Atentamente,

Jennifer Vinueza

Auditora

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-VEP.04 P 1/2 |
|---|--|--------------------------------------|

Visita Preliminar

A.- Datos Generales

Razón social

“MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA”

Fecha de creación

17 de noviembre del año 2011

Localización Geografica

America y Cuero Caicedo

Parroquia

Quito

Provincia

Pichincha

Actividad Economica

Venta de Seguros Medicos

B.CONOCIMIENTO DE LA EMPRESAS.

N° De Empleados

Treinta Empleados

Areas de trabajo

Area Administrativa , Gerencia,Contabilidad, Marketing Ventas Recursos Humanos

Mensajeria Envios.

¿Se an realizado auditorías de gestión en la entidad?

No se an realizado auditorías de gestión en la empresa.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-VEP.04 P 2/2 |
|---|--|--------------------------------------|

ENTREVISA PRELIMINAR AL GERENTE DE LA EMPRESA

Nombre del Entrevistado: Diego Alejandro Cuenca Angamarca

Cargo: Gerente General

Día previsto: 10 de Julio

Hora 9 Horas

Objetivo: Realizar la entrevista preliminar al gerente de la empresa.

1.- ¿Posee una razón social la Empresa Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda.?

Si, posees razón social para el reconocimiento de la empresa

2.- ¿La empresa pertenece al Sector público o Privado?

La empresa pertenece al sector privado por que brinda servicio con fines de lucro.

3.- ¿Se han realizado auditorias de gestión anteriores?

No se han realizado auditorias anteriores

4.- ¿La empresa oferta servicios solo en el ámbito de salud?

Si, por que tenemos mejorar la calidad de vida

5.- ¿Tiene divididas las áreas de trabajo con las que cuenta la Empresa?

SI, tiene divididas las áreas de trabajo para una mejor comodidad de cada empleado

6.- ¿La empresa cuenta con un personal capacitado para prestar sus servicios?

Si, por que nuestros clientes deben de tener una buena atención.

7.- ¿La empresa posee una la estructura orgánica dentro de sus actividades?

SI, tiene por que ahí consta cada departamento de la empresa

8.- ¿Qué servicios ofrece la empresa?

Ofrece Seguros médicos integrales entre ellos Clínicas, farmacias, Laboratorios Clínicas de Estética y spa con la finalidad de mejorar la vida.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-SIG 05 P 1/1 |
|---|--|----------------------------------|

SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN GENERAL

Quito 12 de julio del 2016

Señor.

Diego Alejandro Cuenca Angamarca

GERENTE DE LA EMPRESA “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA”

Presente:

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el grupo de auditores, me dirijo a usted para solicitarle muy respetuosamente nos facilite la información necesaria para la realización de la auditoría que deberá contener la siguiente información.

- Reseña Histórica
- Misión, Visión y valores
- Organigrama Estructural
- Registro Único de contribuyentes
- Manual de procesos y procedimientos de la empresa
- Reglamento interno
- Flujogramas
- Reglamento interno

Esperando su pronta acogida, documentos que serán para el desarrollo de la auditoría.

Atentamente
Jennifer Vinueza
Audito

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-IG.05 P 1/1 |
|---|--|-------------------------------------|

INFORMACIÓN GENERAL

Tabla 12: Información general

| | | |
|---|---------------|---|
| Reseña Histórica | PP- RH | ✓ |
| Misión, Visión y políticas | PP-MVP | ✓ |
| Objetivos y valores institucionales | PP-OVI | ✓ |
| Introducción del Manual | PP-IM | ✓ |
| Ubicación Geográfica | PP-UG | ✓ |
| Organigrama Estructural | PP-OE | ✓ |
| Registro Único de contribuyentes | PP-RUC | ✓ |
| Manual de procesos y procedimientos de la empresa | PP-MPP | ✓ |
| Flujograma | PP-F | ✓ |

✓ **Revisado o Verificado**

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-RH P 1/2 |
|---|--|------------------------------|

4.2.1.3 Reseña histórica

Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda., fue constituida el día 17 de noviembre del año 2011 por la señora Dayanna Lucila Pico Soto y el señor Jorge Eduardo Pico Soto. La compañía es de nacionalidad ecuatoriana, domiciliada en el Distrito Metropolitano de Quito.

Su principal actividad económica en su inicio es dar a conocer beneficios preferenciales a sus clientes en lo referente a servicios de salud integral y belleza, medicina general y especializada, relax y bienestar, odontología estética, cirugía plástica estética, medicina natural y medicina alternativa. Para cumplir con su objeto realiza convenios con clínicas, centros de diagnóstico médico, farmacias, hospitales privados, laboratorios, centros especializados a nivel nacional e internacional.

El 25 de septiembre del año 2012, la señora Dayanna Lucila Pico Soto cede sus participaciones al señor Diego Alejandro Cuenca Angamarca, el cual comienza a formar parte de la participación de la compañía Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda. El 11 de agosto del año 2014, el señor Jorge Eduardo Pico Soto cede sus participaciones a la señora Mirian Jacqueline Ontuña Vivanco, la cual comienza a formar parte de la participación de la compañía Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-RH P 2/2 |
|---|--|----------------------------------|

El 17 de octubre del año 2014, el señor Diego Alejandro Cuenca Angamarca y la señora Mirian Jacqueline Ontuña Vivanco ceden parte de sus particiones a la señorita Sylvia Verónica Puetate Nazate.

Quedando en la actualidad como socios de la compañía Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda., el señor Diego Alejandro Cuenca Angamarca, la señora Mirian Jacqueline Ontuña Vivanco y la señorita Sylvia Verónica Puetate Nazate.

La compañía Mundo Salud ofrece servicios integrales en Clínicas, Farmacias, Laboratorios, Centros de diagnóstico médico, Clínicas de estética, Spa, Gimnasios, Homeópatas, Naturópatas, entre otros, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de todos los habitantes del territorio ecuatoriano.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-MVP P 1/1 |
|---|--|-------------------------------|

MISIÓN VISION Y POLÍTICAS

Brindar las mejores alternativas de salud integral beneficiando a nuestros afiliados y socios estratégicos, basados la, cultura del servicio, como eje central.

VISIÓN

Conformar para el 2020, un sistema de salud, comprometido con el núcleo familiar, mediante una excelente cartera de productos y servicios en todo el país.

POLÍTICAS

Para cumplir este objetivo se desarrolla la política de la calidad y en la que se establecen principios por los que se rige nuestros servicios:

- Planificar y desarrollar servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios internos, los propios de cada cliente, así como cualquier otro requisito que no sea de aplicación en cada una de nuestras actuaciones.
- Mejorar continuamente todos los procesos, aumentando la eficacia y eliminando costos innecesarios.
- Difundir esta política al personal, así como los objetivos y logros obtenidos, sensibilizando y formando para que realicen sus tareas de forma responsable.
- Asegurara que los principios requeridos o reclamados por nuestro cliente (y usuarios) sean tomados en cuenta y se dispone de los canales adecuados para conocerlos.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-OV P 1/1 |
|---|--|----------------------------------|

OBJETIVO Y VALORES INSTITUCIONALES

OBJETIVOS

Comercializar nuestros servicios integrales en Clínicas, Farmacéuticas, laboratorios, Centros de diagnóstico Médico, Clínicas de Estética, spa, Gimnasios entre otros, con la finalidad mejorar la calidad de vida de Ud. y toda su familia, y satisfacer las necesidades de los clientes.

Valores institucionales

Los valores en los cuales se respalda la Empresa son los siguientes:

- Responsabilidad
- Respeto
- Solidaridad
- Honestidad
- Calidad de servicios
- Veracidad
- Compromiso con la institución

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-IM P 1/1 |
|---|--|------------------------------|

INTRODUCCIÓN AL MANUAL

Toda empresa es constituida, con la finalidad de lograr una rentabilidad, logrando así el beneficio de sus trabajadores, clientes y socios, esto lleva a la búsqueda de uno de los objetivos intrínsecos en una compañía que es lograr su sostenibilidad. Estos solo se logran mediante, la satisfacción permanente del cliente, con un producto y/o servicios de calidad, el mismo que debe permanecer en mejora continua y auto controlada.

El control interno, es el único responsable de la calidad que represente un producto y/o servicios frente a un cliente, por lo que el desarrollo del mismo debe ser parte de toda institución.

Los procesos y procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales en una institución que se rige a un Sistema de Control Interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores de la institución, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado el presente Manual de Procesos y Procedimientos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro la Compañía Mundo Salud.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |



Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

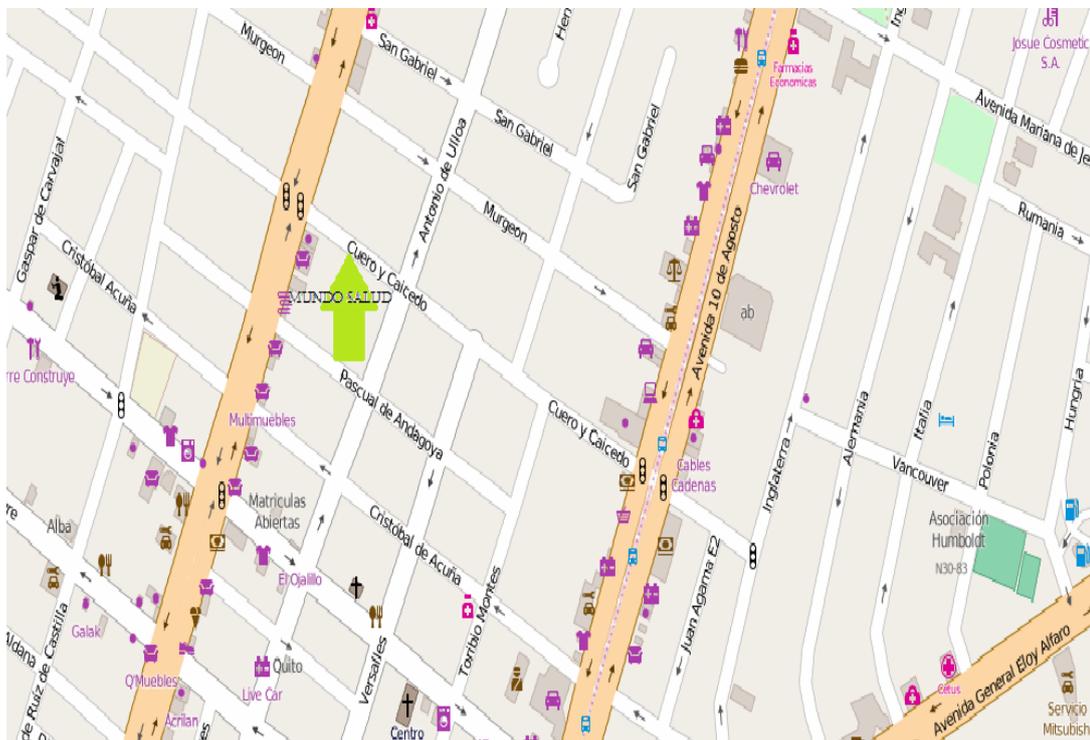
PP-UG

P 1/1

4.2.1.4 Ubicación geográfica

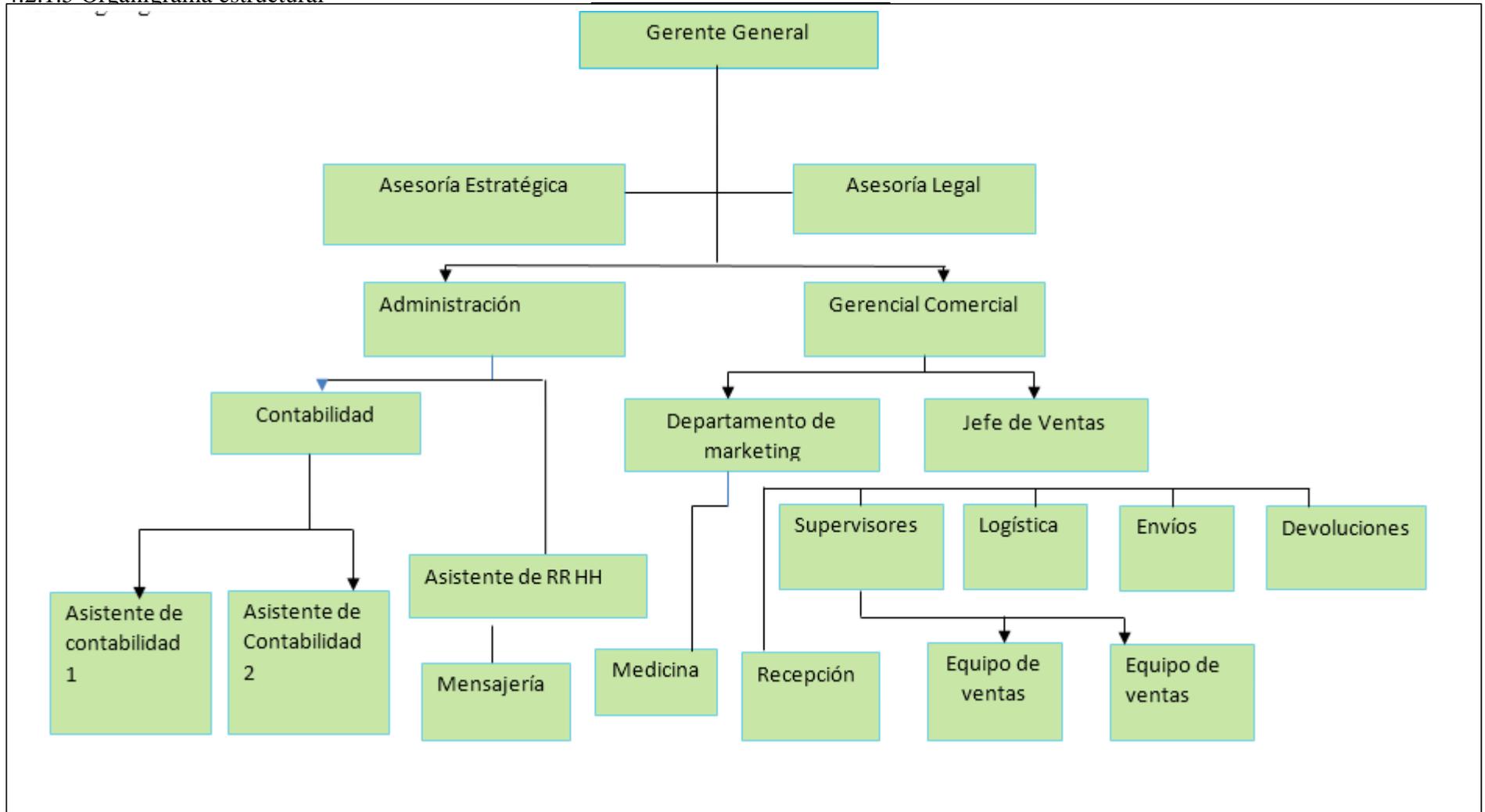
La Empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” está ubicada en la Provincia de Pichincha Cantón Quito Parroquia Benalcázar Calle Cuero Caicedo Número OE-131 Intersección América Edificio Villavicencio Reyes Referencias ubicación Frente a Transportes Quito.

Ilustración 1: Ubicación geográfica



| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

4.2.1.5 Organigrama estructural



| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-RUC P 1/1 |
|---|--|-----------------------------------|

Ilustración 2: Registro único de contribuyente



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

ÚMERO RUC: 1782381819001
AZÓN SOCIAL: MUNDO SALUD SALUDGOLD CIA. LTDA.

OMBRE COMERCIAL: MUNDO SALUD
EPRESENTANTE LEGAL: CUENCA ANGAMARCA DIEGO ALEJANDRO
ONTADOR: PEREZ COELLO EDISON FABIAN
LASE CONTRIBUYENTE: OTROS
ALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
NÚMERO: S/N

C. NACIMIENTO: / /
C. INSCRIPCIÓN: 13/07/2012
C. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: / /

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 13/07/2012
FEC. ACTUALIZACIÓN: 21/10/2015
FEC. REINICIO ACTIVIDADES: / /

IVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL: SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL.

OMICILIO TRIBUTARIO:
 ZONAS: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: DENALCAZAR Calle: CUERO Y CAICEDO Número: OE3-131 Intersección: AMERICA Edificio: VILLAVICENCIO
 YES Referencia ubicación: FRENTE TRANSPORTE QUITO Email: mundosaludgold@gmail.com Web: WWW.MUNDOSALUD.COM.EC Celular: 0969093831 Telefono
 rbajo: 026001234 Telefono Trabajo: 026006990

OMICILIO ESPECIAL:

LIGACIONES TRIBUTARIAS:
 INEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
 INEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
 INEXO RELACION DEPENDENCIA
 INEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
 ECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
 ECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
 ECLARACION MENSUAL DE IVA

E ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

| | | | |
|------------------------------|---------------------|----------|---|
| ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | 1 | ABIERTOS | 1 |
| DIRECCIÓN | 1 ZONA 9ª PICHINCHA | CERRADOS | 0 |


 ligo: RIMRUC2015000859196
 ha: 06/11/2015 12:24:45 PM
 1 de 2

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |



Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

PP-MPP
P 1/7

| | | | | | |
|-------------------------|---|-----------------------|----------------|---------------------------|------------|
| NOMBRE DEL PROCESO | Ingreso de ventas | CODIFICACION | MS. CP. CO. 01 | EDICION N° | 1.1 |
| PROPIETARIO DEL PROCESO | Sra. Verónica Poétate | REQUISITO DE LA NORMA | | FECHA | 17/07/2015 |
| FISICOS | Instalaciones de la empresa – Aero contable | ECONOMICOS | | Presupuesto Asignado | |
| TECNICOS | computadora, sistemas, impresora | RRHH | | Asistente de Contabilidad | |

ALCANCE El proceso inicia con la recepción de Boucher y termina con el archivo de la documentación

| | | |
|--|---|--|
| Proveedores | RECURSOS | SALIDAS |
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Departamento de Logística ➤ Departamento Administrativo ➤ Departamento de envíos <p>Ingresar al proceso los documentos de transacción (Voucher) Manual o electrónico. Liquidaciones bancarias Información reporte envíos</p> | <p>Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Verificar información ▶ Ingreso sistema de datos, cliente y vendedor, sistema contable ▶ Sistema, Elaboración e impresión de factura ▶ Elaboración de tarjeta cliente ▶ Elaboración de etiquetas ▶ Llenado datos clientes en cupones ▶ Armado de producto ▶ Realización de acta de entrega ▶ Entrega productos a responsable ▶ Verificación manual (Vouchers-Liquidaciones) ▶ Ingreso sistema Liquidación (Por cobrar-banco) ▶ Seguimiento de vouchers vencidos en reporte | <p>Contador Gerente General</p> <p>Comprobantes asiento clientes comprobantes de factura Comprobante asiento bancario Comprobante asiento cobro bancario.</p> |
| Indicadores | OBJETIVO | CONCLUSIONES |
| | <p>CONTROLES Verificación de índices de cumplimiento y archivo cuantificar Ingresos en dólares cuantificar ingresos en cantidades</p> | <p>chivar documento de cobro Archivo actas, facturas, Archivo Liquidación, voucher, retención</p> |
| Nivel de consecución | | |



Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

PP-MPP
P 2/7

| | | | | | | |
|---|--|---|-----------------------|----------------|--|------------|
| NOMBRE DEL PROCESO | | Mensajería | CODIFICACION | MS. CP. CO. 01 | EDICION N° | 1.1 |
| PROPIETARIO DEL PROCESO | | REQUISITO Sra. Ana Chugchillan | REQUISITO DE LA NORMA | | FECHA | 17/07/2015 |
| ALCANCE El proceso inicia con la necesidad de la movilización de documentación e insumos y culmina con la entrega de resultados así como con la solución | | | | | | |
| RECURSOS | | | | | | |
| FISICOS | | Instalaciones de la empresa – Área administrativa | ECONOMICOS | | Presupuesto Asignado | |
| TECNICOS | | Enseres, bodega | RRHH | | Asistente de | |
| Proveedores | | Proceso | | | Clientes | |
| Departamento Administrativo Departamento Contable Departamento Comercial | | Planifica Tiempo Recauda Tareas Entregar respuestas | | | Departamento Contable Departamento Administrativo Departamento Comercial | |
| Entradas | | Objetivo | | | Salidas | |
| Ingresa al proceso los documentos de transacción (Voucher) Manual o electrónico. Liquidaciones bancarias Información reporte enví | | Mantener al día el papeleo para asegurar las obligaciones con los colaboradores de la institución | | | Documentos respaldos. | |
| Indicadores | | CONTROLES | | | Registros / Anexos | |
| ----- | | Verificación de indicadores y archivo | | | | |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-MPP P 3/7 |
|---|--|-----------------------------------|

| | | |
|--|---|---|
| NOMBRE DEL PROCESO Talento Humano | CODIFICACION MS. CP. CO. 01 | EDICION N° 1.1 |
| PROPIETARIO DEL PROCESO REQUISITO Sr. Diego Cuenca | REQUISITO DE LA NORMA FECHA 17/07/2015 | |
| ALCANCE Este proceso inicia con la información del contratado de cada departamento y finaliza con archivo de documentos res paldo | | |
| FISICOS Instalaciones de la empresa – Área administrativa Asignado | ECONOMICOS Presupuesto | |
| RECURSOS | | |
| Proveedores Departamento de Comercial Departamento Administrativo Departamento Contable Personal contratado | Proceso Recepción de información del personal Análisis de información Conformación de carpetas personales Firmas de respaldo | Clientes Salidas Departamento RRHH |
| Entradas | Objetivo Mantener al día el papeleo para asegurar las obligaciones con los colaboradores de la institución | Comprobantes asiento clientes comprobantes de factura Comprobante asiento bancario Comprobante asiento cobro bancario. |
| Ingresar al proceso los documentos de transacción (Voucher) Manual o electrónico. Liquidaciones bancarias Información reporte envíos | CONTROLES | Registros / Anexos |
| Indicadores | Verificación de indicadores y archivo Archivar hojas de vida Archivo Contratos Archivo documentos y anexos | |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-MPP P 4/7 |
|---|--|-----------------------------------|

| | | | | | |
|--------------------|-------------|--------------|----------------|------------|-----|
| NOMBRE DEL PROCESO | Supervisión | CODIFICACION | MS. CP. CO. 01 | EDICION N° | 1.1 |
|--------------------|-------------|--------------|----------------|------------|-----|

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-----------------------|-------|------------|
| PROPIETARIO DEL PROCESO | REQUISITO Sra. Ana Chugchillan | REQUISITO DE LA NORMA | FECHA | 17/07/2015 |
|-------------------------|--------------------------------|-----------------------|-------|------------|

ALCANCE El proceso inicia con la necesidad de la movilización de documentación e insumos y culmina con la entrega de resultados así como con la solución

| | | | |
|-----------------|---|-------------------|---------------------------|
| FISICOS | Instalaciones de la empresa – Área administrativa | ECONOMICOS | Presupuesto Asignado |
| TECNICOS | Enseres, bodega | RRHH | Asistente de Contabilidad |

| |
|---|
| Proveedores |
| Departamento Administrativo Departamento Contable Departamento Comercial |
| Ingresa al proceso los documentos de transacción (Voucher) Manual o electrónico. Liquidaciones bancarias Información reporte enviados |
| Indicadores |

| |
|---|
| Proceso |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar confirmaciones • Revisión de resumen de información, nuevos clientes vinculados • Preparar informe total del equipo • Entregar informes de gestión y resultados • Actualizar informes de ventas de cada asesor • Ejecución de la planificación consecución de objetivos |
| Objetivo |
| Mantener al día el papeleo para asegurar las obligaciones con los colaboradores de la institución |
| CONTROLES |
| Verificación de indicadores y archivo |

| |
|--|
| Clientes |
| Departamento Contable Departamento Administrativo Departamento Comercial |
| Documentos respaldos. |
| Registros / Anexos |
| |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-MPP P 5/7 |
|---|--|-----------------------------------|

| | | | |
|---|--|------------------------------------|--|
| NOMBRE DEL PROCESO | Segimiento y Monitoreo | CODIFICACION MS. CP. CO. 01 | EDICION N° 1.1 |
| PROPIETARIO DEL PROCESO | REQUISITO Sr. Diego Cuenca | REQUISITO DE LA NORMA | FECHA 19/08/2015 |
| ALCANCE El proceso inicia con la planificación del monitoreo de los establecimientos y culmina con la solución de problemas, emisión de reporte final. | | | |
| RECURSOS | | | |
| FISICOS TECNICOS | Instalaciones de la empresa – Área administrativa Computadora, sistemas, impresora | ECONOMICOS RRHH | Presupuesto Asignado Asistente de Contabilidad |
| Proveedores | Proceso | | Clientes |
| Departamento de Comercial Departament Contabilidad Socios estrategicos | <ul style="list-style-type: none"> • Consultar requerimientos de monitoreo y control de establecimientos. • Realizar planificación de control de establecimientos por provincia. • Realizar planificación de control por grupo de interés. • Planificar etapas de Control, Presencial, telefónico, internet, otros. • Cuantificación de procesos de control según planificación. • Desarrollar el control según la planificación establecida. • Informe de problemas encontrados. • Plan de acción para la reparación de problemas. • Solución óptima para las partes involucradas. • Respuesta y solución de quejas de nuestros afiliados. • Evaluación total por provincia. • Realizar informe total del proceso de control y monitoreo. | | Departament comercial Departamento Administrativo |
| Requerimientos establecidos Información requerida | Objetivo | | Informes de cumplimiento Informes resumen |
| Indicadores | Objetivo | | Registros / Anexos |
| Gastos Ejecución Presupuestos Planificación | CONTROLES | | Archivo planificacion Archivopresupuestos Archivo informes de solucion |
| Verificar archivos e indicadores Evaluación, fondo y forma informe final | | | |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-MPP P 6/7 |
|---|--|-----------------------------------|

| | | | | | | | |
|--|--|--|----------------|--------------------------------|---|------------------------------|--|
| NOMBRE DEL PROCESO | Campañas | CODIFICACION | MS. CP. CO. 04 | PROPIETARIO DEL PROCESO | REQUISITO Sra. Mirian ontuña | REQUISITO DE LA NORMA | EDICION N° 1.1 FECHA 19/08/2015 |
| ALCANCE El proceso inicia con la planificación de una campaña de atención a los clientes y culmina con un informe de resultados | | | | | | | |
| RECURSOS | | | | | | | |
| FISICOS Instalaciones de la empresa – Área de Marketing | | ECONOMICOS Presupuesto Asignado | | | | | |
| TECNICOS Computadora, paquetes utilitarios, impresora, teléfono | | RRHH Encargado de Departamento | | | | | |
| Proveedores | Proceso | | | | Clientes | | |
| Departamento Comercial Departamento de Contabilidad Clientes afiliados | <ul style="list-style-type: none"> • Consultar requerimientos de campaña. • Realizar planificación de campaña para los afiliados Cuantificación de campaña según planificación. • Desarrollar campaña según la planificación establecida Informe inicial de aceptación. • Plan de acción para imprevistos o de mejoras. • Optimización de la campaña según el plan antes realizado. | | | | Departamento Comercial Departamento Administrativo Departamento contable | | |
| Requerimientos establecidos Información requerida | Objetivo | | | | Salidas | | |
| Indicadores | Realizar campañas con el fin de mejorar la experiencia de nuestros clientes afiliados cuidando los intereses de la compañía | | | | Informe de cumplimiento Informes resumen | | |
| Gastos Ejecución Presupuestos Planificación | Verificar archivos e indicadores Cuantificación de gastos e ingresos en el caso de haberlos | | | | Registros / Anexos <ul style="list-style-type: none"> • Archivo planificación • Archivo presupuestos • Archivo de informe final | | |



Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

PP-MPP
P 7/7

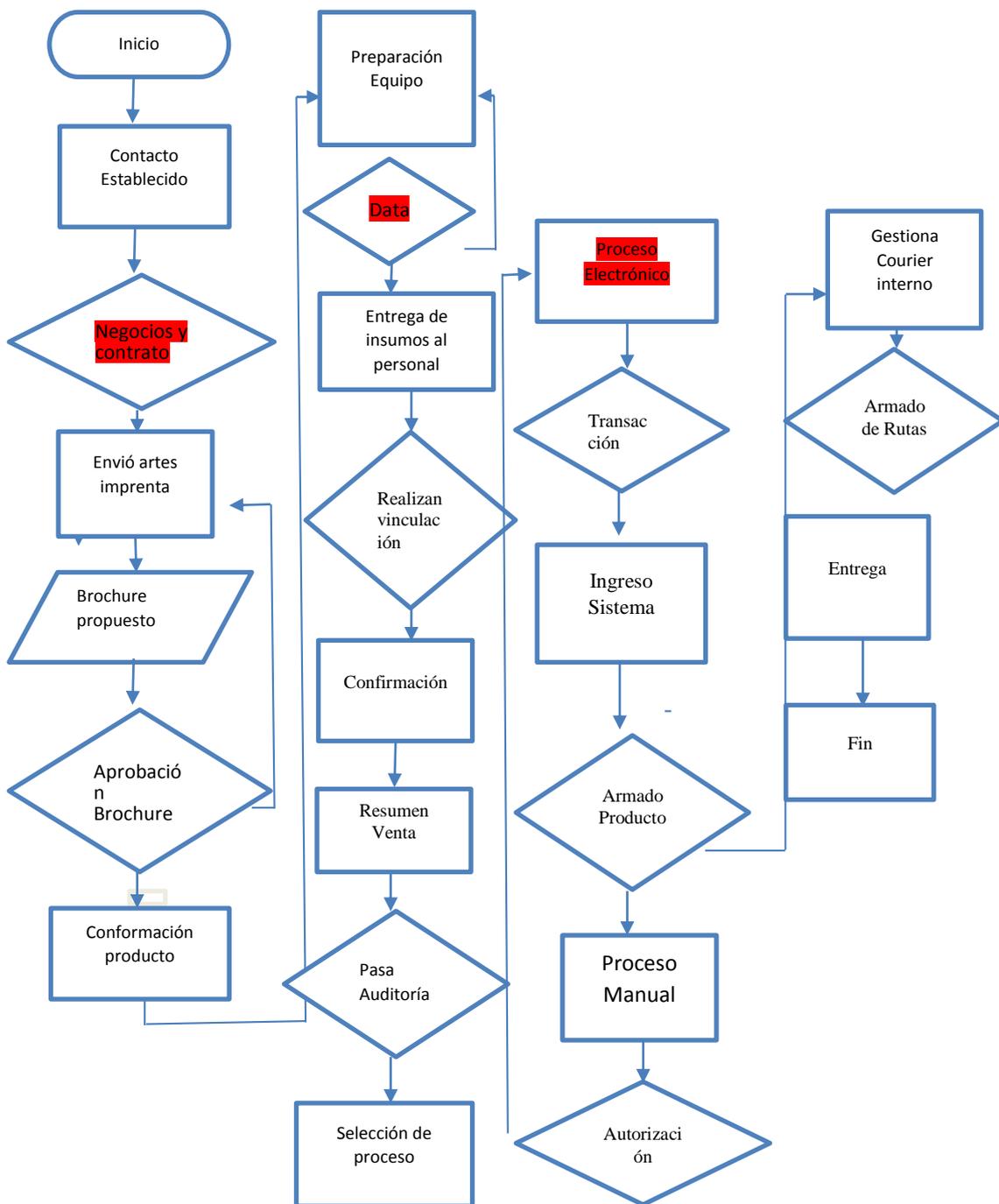
| | | | |
|--|--|------------------------------|----------------------|
| PROPIETARIO DEL PROCESO FECHA 20/08/2015 | REQUISITO Sra. Mirian ontuña | REQUISITO DE LA NORMA | |
| ALCANCE El proceso inicia con la capacitacion del nuevo producto a ser comercializado, y termina con el resumen de las ventas diarias ventas diarias. | | | |
| NOMBRE DEL PROCESO 1.1 | Afiliaciones | CODIFICACION MS. CP. CO. 04 | EDICION N° |
| FISICOS | Instalaciones de la empresa – Área Comercial | ECONOMICOS | Presupuesto Asignado |
| TECNICOS | Computadora, sistemas, impresora, teléfono | RRHH | Asesor Comercial |

| Proceso | | |
|---|---|---|
| Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> Es necesaria una charla de inducción y capacitación diaria sobre el producto Recepción de suministros, así como el perfilamiento de los clientes Pequeña planificación de su trabajo Ejecución, marcado de perfiles proporcionado por la empresa Desarrollo de su planificación para no contestados, citas y no concluidas Transferencia oportuna de una vinculación al supervisor Resumen de la información de la venta, correcta, completa, y clara Elaboración de hoja de datos del nuevo cliente Detalle diario y mensual de su producción personal | Clientes |
| Departamento Comercial Departamento Administrativo | | Departamento Comercial |
| Entradas | | Salidas |
| Capacitación del producto Suministros | | Hojas y resumen de datos de cada cliente Informe de ventas mensual |
| Indicadores | Objetivo | Registros / Anexos |
| Clientes Vinculados Clientes Perfilados | CONTROLES | Archivar detalle de ventas diario y mensual |
| | Verificación de índices de cumplimiento y Archivo Cuantificar número de ventas totales Cuantificar cantidad de perfiles de posible cliente | |



4.2.1.6 Flujograma

| | | | |
|-----------|-----------|--------------|--------|
| Marketing | Logística | Contabilidad | Envíos |
|-----------|-----------|--------------|--------|



| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-F. 06 P 2/2 |
|---|--|---------------------------------|

FLUJOGRAMA: Es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos. El flujograma hace que sea mucho más sencillo el análisis de un determinado proceso para la identificación.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-MA 06 P 1/4 |
|---|--|---------------------------------|

MEMORANDUM DE AUDITORÍA

Tabla 13: Memorándum de auditoría

| MEMORÁNDUM DE AUDITORÍA | |
|---|---|
| Entidad: Empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CIA. LTDA.” Quito | |
| Tipo de Examen: Auditoría de Gestión | |
| Período: Periodo 2015 | |
| Preparado por: JM/VR | Fecha: |
| Revisado por: | Fecha: |
| 1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA | |
| Informe de Auditoría, conclusiones y recomendaciones, para evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los recursos. | |
| 2. FECHAS DE INTERVENCIÓN | FECHAS DE ESTIMADAS |
| Planificación de auditoría | 09/01/2016 |
| Trabajo de campo | Inicio: 09/02/2016 Final: 10/04/2016 |
| Emisión del informe final de auditoría | 27/04/2016 |
| 3. EQUIPO DE AUDITORIA | |
| Supervisor | Ing. Edison Calderón |
| Supervisor | Ing. Pedro Díaz |
| Auditora | Jennifer Vinuesa |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-MA 06 P 2/4 |
|---|--|---------------------------------|

| 4. TIEMPO PRESUPUESTADOS | |
|--------------------------------------|--------------------|
| FASE I: Diagnostico preliminar | 5 días laborables |
| FASE II: Planificación específica | 12 días laborables |
| FASE III: Ejecución | 40 días laborables |
| FASE IV: Comunicación de resultados | 13 días laborables |
| TOTAL | 70 días laborables |
| 5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES | |
| 5.1 Presupuesto | |
| Logística: | \$1.050,00 |
| Copias | \$ 12500 |
| Anillados: | \$ 50.00 |
| Suministros: | \$150.00 |
| Resmas de papel para imprimir | \$ 50.00 |
| Varios: | \$ 150.00 |
| Impresora multifunciones | \$ 350.00 |
| Flash memory | \$ 32.00 |
| Calculadora | \$ 35.00 |
| TOTAL | 1792.00 |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-MA 06 P 3/4 |
|---|--|---------------------------------|

| 6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA | | |
|--|---|------|
| 6.1 Enfoque a: | | |
| <p>La Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CIA LTDA.” De la ciudad de Quito, para evaluar la eficiencia, eficacia economicen el manejo de los recursos empresariales.</p> | | |
| 6.2 Objetivos de la Auditoría | | |
| <p>Objetivo General Realizar una Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 para evaluar la eficiencia, eficacia, economía, de los recursos</p> | | |
| 6.3 Alcance: | | |
| <p>Se realizará la Auditoría de Gestión a la Empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CIA LTDA.” De la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, para el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015</p> | | |
| 6.4 Trabajo a realizar por los auditores en las fases de auditoría: | | |
| AUDITOR | DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO | DÍAS |
| PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | | |
| JMVR | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar la notificación de inicio de auditoría. ✓ Solicitar la información general de la empresa. ✓ Realice la visita y entrevista preliminar. ✓ Analizar la información general de la empresa. ✓ Elaborar el memorándum de planificación. | |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-MA 06 P 4/4 |
|---|--|---------------------------------|

| PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA | |
|--|--|
| JMVR | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar los cuestionarios de control interno ✓ Determinar los niveles de confianza y riesgo. ✓ Elaborar el informe de control interno. |
| PROGRAMA DE EJECUCIÓN | |
| JMVR | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar la presentación de los requisitos para ingresar al personal. ✓ Comprobar la capacitación de los empleados. ✓ Verificar la existencia de un plan de evaluación del desempeño. ✓ Comprobar la existencia de un plan de vacaciones anual. ✓ Verificar los procesos que realiza a la entidad. ✓ Aplicar indicadores de gestión. ✓ Elaborar los hallazgos de auditoria. |
| PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS | |
| JMVR | ✓ Emisión del informe final |
| TOTAL | |
| <p>Atentamente;</p> <p>Jennifer Vinueza</p> <p>Auditora.</p> | |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

FASE II PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-PA P 1/1 |
|---|--|------------------------------|

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Entidad: Empresa MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

Alcance: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

Objetivo: Determinar los niveles de confianza y riesgo de cada componente del método coso I en los diferentes departamentos de la empresa.

Tabla 14: Programa de auditoría

| No | Procedimientos | Elaborado | Referencia | Fecha |
|----|--|-------------|--------------------|-------------------|
| 1 | Elabore el programa de auditoría | JMVR | PE-PA | 15/07/2016 |
| 1 | Aplicar los cuestionarios de control interno con el informe Coso I Ambiente de Control Evaluación de Riesgo Actividades de Control Información y Comunicación Monitoreo | JMVR | PE-CCI.01 | 15/07/2016 |
| 2 | Determinar la Matriz de evaluación de riesgo. | JMVR | PE-MR .02 | 21/07 2016 |
| 3 | Elabore el informe de control interno. | JMVR | PE- ICI .03 | 22/07/2016 |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 1/27 |
|---|--|-----------------------------------|

ENTIDAD: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: AÑO 2015

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: Integridad y Valores Éticos

Objetivo: Determinar el desenvolvimiento de la integridad y valores éticos para verificar si se mantiene una adecuada comunicación empresarial.

DEPARTAMENTO: Gerencial

Tabla 15: Ambiente de control

| Nº | DETALLE | SI | NO | S/N | OBSERVACIÓN |
|----|---|-----------|-----------|-----|---|
| 1 | ¿Muestra interés la dirección por la integridad y los valores éticos? | 1 | 0 | | |
| 2 | ¿Los empleados muestran interés por los valores éticos y normas de comportamiento? | 1 | 0 | | |
| 3 | ¿Los valores éticos son comunicados efectivamente por la empresa con hechos y palabras? | 0 | 1 | | No son comunicados por la falta de coordinación |
| 4 | ¿Se mantiene comunicación y fortalecimiento dentro de los valores éticos en la empresa? | 1 | 0 | | |
| 5 | ¿Se toma cierta presión a los empleados para hacer lo correcto o para tomar decisiones rápidas? | 1 | 0 | | |
| 6 | ¿Ha existido conflictos entre los clientes y el personal dentro de la empresa? | 1 | 0 | | |
| | TOTAL Σ | √5 | £1 | | |

Σ Sumatoria

√ Verificación

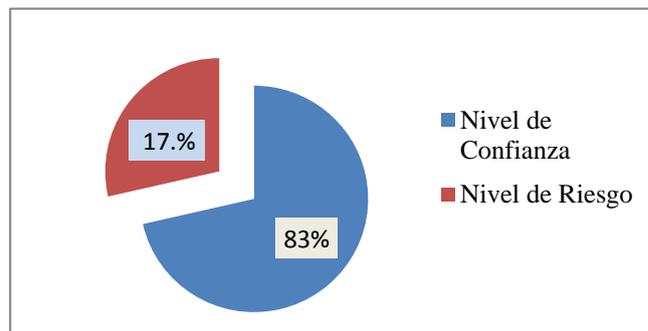
£ Sustentado con evidencia

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

INTEGRIDAD DE VALORES ÉTICOS

| | |
|--------------------|--|
| Nivel de Confianza | Calificación total / Ponderación Total x 100 |
| Nivel de Confianza | 5/6x100 |
| Nivel de Confianza | 83 % |
| Nivel de Riesgo | 100% -/ Nivel de riesgo |
| Nivel de Riesgo | 100% 83% |
| Nivel de Riesgo | 17 % |

Grafico 9: Nivel del confianza y riesgo



| RANGO | CONFIANZA | RANGO | RIESGO |
|-------|-----------|---------|---------|
| 15-50 | BAJO | 85%-50% | ALTO |
| 51-75 | MEDIO | 49%-25% | MODERDO |
| 76-95 | ALTO | 24% -5% | BAJO |

- Σ** Sumatoria
- ✓** Verificación
- £** Sustentado con evidencia

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 3/27 |
|---|--|-----------------------------------|

OBSERVACIÓN

En estos datos arrojados de este Subcomponente obtenemos un 83% de confianza Medio y un 17% riesgo moderado todo se da por que la empresa no da a conocer el reglamento de formas en forma general dentro empresa.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 4/27 |
|---|--|-----------------------------------|

ENTIDAD: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA
NATURALEZA: Auditoría de Gestión
PERÍODO: AÑO 2015
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: Compromiso para la competencia
Área: Administrativa

Tabla 16: Compromiso de competencia

| Nº | DETALLE | SI | NO | N/A | OBSERVACIÓN |
|----|--|------------|------------|-----|---|
| 1 | ¿La dirección determina habilidades necesarias para el desempeño del trabajo? | 1 | 0 | | |
| 2 | ¿Los empleados muestran interés por los valores éticos y normas de comportamiento? | 1 | 0 | | |
| 3 | ¿Existen evidencias para los empleados determinen sus habilidades? | 1 | 0 | | |
| 4 | ¿El conocimiento de los directores es suficiente dentro del manejo de la empresa? | 1 | 0 | | |
| 5 | ¿Las habilidades de los empleados son valoradas en la empresa? | 0 | 1 | | No son valoradas las habilidades de los empleados |
| 6 | ¿Los empleados tienen sus respectivas habilidades para su desempeño? | 1 | 0 | | |
| | TOTAL Σ | √ 5 | £ 1 | | |

- Σ** Sumatoria
- √** Verificación
- £** Sustentado con evidencia

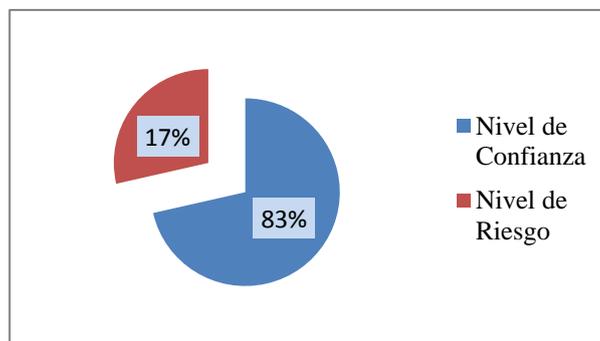
| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |



Compromiso para la Competencia

| | |
|--------------------|--|
| Nivel de Confianza | Calificación total / Ponderación Total x 100 |
| Nivel de Confianza | 5/6x100 |
| Nivel de Confianza | 83 % |
| Nivel de Riesgo | 100% -/ Nivel de riesgo |
| Nivel de Riesgo | 100% -83 % |
| Nivel de Riesgo | 17 % |

Gráfico 10: Compromiso para la Competencia



| RANGO | CONFIANZA | RANGO | RIESGO |
|-------|-----------|---------|---------|
| 15-50 | BAJO | 85%-50% | ALTO |
| 51-75 | MEDIO | 49%-25% | MODERDO |
| 76-95 | ALTO | 24% -5% | BAJO |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PE-CCI P 6/27 |
|---|--|--------------------------------|

OBSERVACIÓN

En el cuestionario de control interno de compromiso para la competencia sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 83% de confianza alto y un 17% de riesgo bajo indica que la empresa no valora las habilidades de los empleados dentro de la empresa.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |



Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

PE-CCI 01

P 7 /27

ENTIDAD: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: AÑO 2015

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ÁREA: Administrativa

SUBCOMPONENTE: Estructura Organizacional

Tabla 17: Estructura organizacional

| N° | DETALLE | SI | NO | N/A | OBSERVACIÓN |
|----|---|----------------------------------|-------------------|-----|--|
| 1 | ¿La empresa tiene una estructura organizacional bien definida? | 1 | 0 | | |
| 2 | ¿Los directores y supervisores se dan tiempo suficiente para las responsabilidades de la empresa? | 1 | 0 | | |
| 3 | ¿Los directivos cumplen con su horario de trabajo dentro de la empresa? | 1 | 0 | | |
| 4 | ¿La estructura es clara y facilita la información empresarial? | 1 | 0 | | |
| 5 | ¿Los ejecutivos comerciales tienen acceso a los canales de información de la empresa? | 1 | 0 | | |
| 6 | ¿Dentro de su equipo de trabajo cuenta con el personal suficiente para cumplir con sus actividades? | 0 | 1 | | No cuenta con el personal suficiente para cumplir sus actividades. |
| 7 | ¿Las actividades comerciales son comunicadas claramente por los ejecutivos comerciales? | 1 | 0 | | |
| | TOTAL Σ | 6 \checkmark | 1 L | | |

Σ Sumatoria

\checkmark Verificación

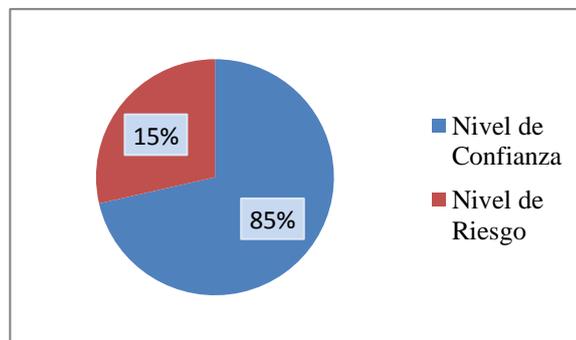
L Sustentado con evidencia

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

| | |
|--------------------|--|
| Nivel de Confianza | Calificación total / Ponderación Total x 100 |
| Nivel de Confianza | 6/7x100 |
| Nivel de Confianza | 85 % |
| Nivel de Riesgo | 100% -/ Nivel de riesgo |
| Nivel de Riesgo | 100% -85 % |
| Nivel de Riesgo | 15% |

Grafico 11: Estructura organizacional



| RANGO | CONFIANZA | RANGO | RIESGO |
|-------|-----------|---------|---------|
| 15-50 | BAJO | 85%-50% | ALTO |
| 51-75 | MEDIO | 49%-25% | MODERDO |
| 76-95 | ALTO | 24% -5% | BAJO |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 9/27 |
|---|--|-----------------------------------|

OBSERVACIÓN

En el cuestionario de control interno de la Estructura Organizacional sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 85% de confianza alto y un 15% de Riesgo moderado donde indica que la empresa no valora las habilidades de los empleados dentro de la empresa donde indica que no cuenta con los expedientes necesarios para un buen funcionamiento.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|--|--|--|
|  MUNDOSALUD | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 10/27 |
|--|--|--|

ENTIDAD: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: AÑO 2015

COMPONENTE: Evaluación Riesgo

SUBCOMPONENTE: Objetivos Globales en la entidad

OBJETIVO: Determinar los riesgos como un proceso en la administración en todos los niveles que puedan afectar en las actividades de la empresa.

AREA: Jefe de ventas

Tabla 18: Evaluación de Riesgos

| N o | Detalle | Si | No | N/A | Observación |
|--------|---|----------------|------------|-----|--|
| 1 | ¿La empresa tiene establecidos los objetivos globales? | 1 | 0 | | |
| 2 | ¿Los objetivos globales en la entidad son comunicados a los empleados? | 1 | 0 | | |
| 3 | ¿Los directores dan cumplimiento a los objetivos globales empresariales? | 1 | 0 | | |
| 4 | ¿Los planes y presupuestos son detalladas para cada nivel en su dirección? | 1 | 0 | | |
| 6 | ¿Los directores exigen a los empleados que la comunicación es clara en la empresa? | 1 | 0 | | |
| 5 | ¿Los objetivos globales son conocidos por los directivos con los empleados de la empresa? | 1 | 0 | | |
| 6 | ¿La empresa realiza evaluaciones constantes a su equipo de trabajo? | 0 | 1 | | No realiza evaluaciones constantes a su equipo de trabajo. |
| | TOTAL Σ | 6 \checkmark | 1 L | | |

Σ Sumatoria

\checkmark Verificación

L Sustentado con evidencia

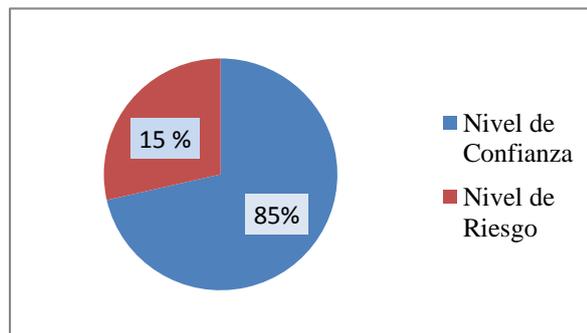
| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |



OBJETIVOS GLOBALES EN LA ENTIDAD

| | |
|--------------------|--|
| Nivel de Confianza | Calificación total / Ponderación Total x 100 |
| Nivel de Confianza | 6/7x100 |
| Nivel de Confianza | 85% |
| Nivel de Riesgo | 100% -/ Nivel de riesgo |
| Nivel de Riesgo | 100% -85% |
| Nivel de Riesgo | 15 % |

Grafico 12: Objetivos globales en la entidad



| RANGO | CONFIANZA | RANGO | RIESGO |
|-------|-----------|---------|---------|
| 15-50 | BAJO | 85%-50% | ALTO |
| 51-75 | MEDIO | 49%-25% | MODERDO |
| 76-95 | ALTO | 24% -5% | BAJO |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 12/27 |
|---|--|------------------------------------|

OBSERVACIÓN

En el cuestionario de control interno de la Evaluación de Riesgo sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 85% de confianza medio y un 15% de Riesgo moderado donde indica que la empresa no cuenta con una retroalimentación de la información para un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 13/27 |
|---|--|------------------------------|

ENTIDAD: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: AÑO 2015

COMPONENTE: Evaluación Riesgo

SUBCOMPONENTE: Riesgo

Tabla 19: Riesgo

| No | Detalle | Si | No | N/A | Observación |
|----|--|----------------------------------|--------------------------------|-----|--|
| 1 | ¿Los directivos toman como riesgo la competencia empresarial? | 1 | 0 | | |
| 2 | ¿Los Riesgos identificados son discutidos abiertamente? | 1 | 0 | | |
| 3 | ¿Los riesgos conocidos han sido tomados en cuenta de acuerdo al nivel de impacto empresarial? | 1 | 0 | | |
| 4 | ¿Los directivos han identificado claramente los recursos necesarios para lograr los objetivos? | 1 | 0 | | |
| 5 | ¿Se recopila y comunica oportunamente información importante que podría desestabilizar a la empresa? | 1 | 0 | | |
| 6 | ¿Realizan consultas periódicamente para evitar los riesgos empresariales? | 1 | 0 | | |
| 7 | ¿En caso de verificar un determinado riesgo existen medidas de precaución? | 1 | 0 | | |
| 8 | ¿Existe comunicación para resolver desacuerdos cuando existen riesgos? | 0 | 1 | | No existe comunicación para resolver desacuerdos de riesgo |
| | TOTAL Σ | 7 \checkmark | 1 E | | |

Σ Sumatoria

\checkmark Verificación

E Sustentado con evidencia.

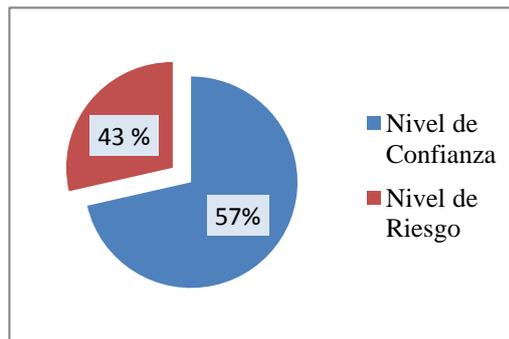
| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 14/27 |
|---|--|------------------------------------|

RIESGO

| | |
|--------------------|--|
| Nivel de Confianza | Calificación total / Ponderación Total x 100 |
| Nivel de Confianza | 7/8x100 |
| Nivel de Confianza | 57% |
| Nivel de Riesgo | 100% -/ Nivel de riesgo |
| Nivel de Riesgo | 100% -87.50% |
| Nivel de Riesgo | 43 % |

Grafico 13:De riesgo



| RANGO | CONFIANZA | RANGO | RIESGO |
|-------|-----------|---------|---------|
| 15-50 | BAJO | 85%-50% | ALTO |
| 51-75 | MEDIO | 49%-25% | MODERDO |
| 76-95 | ALTO | 24% -5% | BAJO |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 15/27 |
|---|--|------------------------------------|

OBSERVACIÓN

En el cuestionario de control interno de Riesgo sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 57% de confianza medio y un 43% de Riesgo moderado donde indica que las empresas no han definido sus recursos necesarios para cumplir con sus objetivos para un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 16/27 |
|---|--|------------------------------------|

ENTIDAD: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: AÑO 2015

COMPONENTE: COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Puntos a Enfocar

Área: Administración

Tabla 20: Actividades de Control

| No | Detalle | Si | No | N/A | Observación |
|----|---|---------------------------------|-------------------------------|-----|--|
| 1 | ¿El personal de supervisión tiene claro el funcionamiento de los controles? | 1 | 0 | | |
| 2 | ¿Hay controles que aseguren que las acciones de la dirección se llevan a cabo correctamente? | 1 | 0 | | |
| 3 | ¿El personal de área de supervisión repasa el funcionamiento de los controles? | 1 | 0 | | |
| 4 | ¿El acceso a documentos, equipo y recursos de valor están protegidos con mecanismos de seguridad físicos y lógicos? | 1 | 0 | | |
| 5 | ¿Se limita el acceso de información de acuerdo al cargo y desempeño de cada una de las personas? | 1 | 0 | | |
| 6 | ¿Reciben capacitaciones constantes el equipo de trabajo en la empresa? | 0 | 1 | | No reciben capacitaciones el equipo de trabajo en la empresa |
| | TOTAL Σ | 5\checkmark | 1L | | |

Σ Sumatoria

\checkmark Verificación

L Sustentado con evidencia

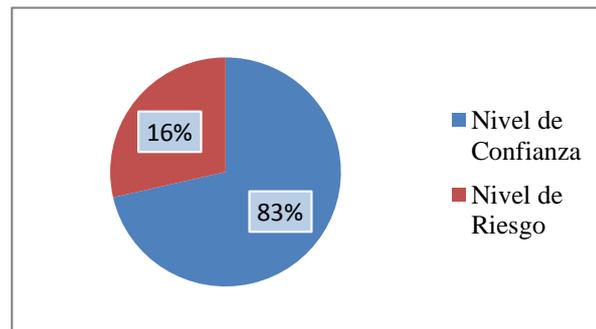
| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |



PUNTOS A ENFOCAR

| | |
|--------------------|--|
| Nivel de Confianza | Calificación total / Ponderación Total x 100 |
| Nivel de Confianza | 5/6x100 |
| Nivel de Confianza | 83% |
| Nivel de Riesgo | 100% -/ Nivel de riesgo |
| Nivel de Riesgo | 100% -83% |
| Nivel de Riesgo | 16 % |

Grafico 14:Puntos a enfocar



| RANGO | CONFIANZA | RANGO | RIESGO |
|-------|-----------|---------|---------|
| 15-50 | BAJO | 85%-50% | ALTO |
| 51-75 | MEDIO | 49%-25% | MODERDO |
| 76-95 | ALTO | 24% -5% | BAJO |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 18/27 |
|---|--|------------------------------------|

OBSERVACIÓN

En el cuestionario de control interno de puntos a enfocar sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 83% de confianza alto y un 16% de Riesgo alto donde indica que la empresa no cuenta con sus respectivos indicadores de gestión para un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 |
| | | P 19/28 |

ENTIDAD: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: AÑO 2015

COMPONENTE: COMPONENTE: Información y Comunicación

SUBCOMPONENTE: Puntos a Enfocar Información

OBJETIVO: Identificar todos los riesgos internos y externos para determinar cómo pueden ser solucionados a tiempo.

Área: de Marketin

Tabla 21: Información y Comunicación

| | Detalle | Si | No | N/A | observación |
|---|--|---------------------------------|-------------------------------|------------|--|
| 1 | ¿Se realizan reportes para brindar información en todos los niveles? | 1 | 0 | | |
| 2 | ¿Los empleados tienen clara sus actividades para contribuir el logro de los objetivos? | 1 | 0 | | |
| 3 | ¿La información presentada es confiable? | 1 | 0 | | |
| 4 | ¿El director está al tanto del desempeño de la empresa? | 1 | 0 | | |
| 5 | ¿Se define informes periódicos sobre la función de la empresa? | 1 | 0 | | |
| 6 | ¿Se realizan campañas de publicidad de salud integral para el beneficio de las familias? | 0 | 1 | | No se realiza publicidad por falta de organización empresarial |
| | TOTAL Σ | 5\checkmark | 1L | | |

Σ Sumatoria

\checkmark Verificación

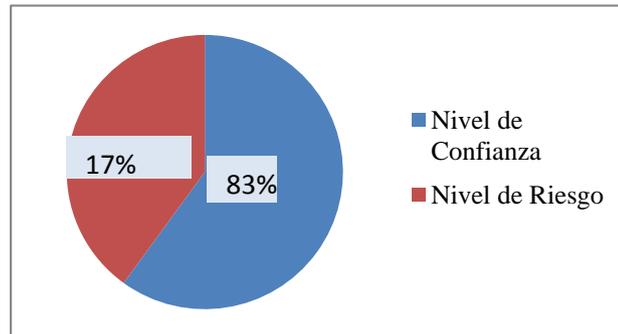
L Sustentado con

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

PUNTOS A ENFOCAR INFORMACIÓN

| | |
|--------------------|--|
| Nivel de Confianza | Calificación total / Ponderación Total x 100 |
| Nivel de Confianza | 5/6x100 |
| Nivel de Confianza | 83% |
| Nivel de Riesgo | 100% -/ Nivel de riesgo |
| Nivel de Riesgo | 100% -83% |
| Nivel de Riesgo | 17 % |

Grafico 15: Puntos a Enfocar Información



| RANGO | CONFIANZA | RANGO | RIESGO |
|-------|-----------|---------|---------|
| 15-50 | BAJO | 85%-50% | ALTO |
| 51-75 | MEDIO | 49%-25% | MODERDO |
| 76-95 | ALTO | 24% -5% | BAJO |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 21/27 |
|---|--|------------------------------------|

OBSERVACIÓN

En el cuestionario de control interno de falta de capacitación al personal en cada actividad sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 83% de confianza alto y un 17% de riesgo alto donde indica que no se realiza publicidad para dar a conocer las promociones para nuestros clientes y un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|--|--|------------------------------------|
|  MUNDOSALUD | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 22/27 |
|--|--|------------------------------------|

ENTIDAD: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: AÑO 2015

COMPONENTE: COMPONENTE: Información y Comunicación

SUBCOMPONENTE: Comunicación

Área: Jefe de Ventas

Tabla 22: Comunicación

| | Detalle | Si | No | N/A | Observación |
|---|---|----------------------------------|--------------------------------|------------|---|
| 1 | ¿Las vías de comunicación y reunión y supervisión se realizan dentro de la empresa? | 1 | 0 | | |
| 2 | ¿Los empleados cuentan con los expedientes completos en la empresa? | 0 | 1 | | No cuentan los empleados con expedientes completos. |
| 3 | ¿Los empleados entienden como sus obligaciones contribuyendo al logro de los objetivos? | 1 | 0 | | |
| 4 | ¿Existe una persona especializada para el reporte de cada mes? | 1 | 0 | | |
| 5 | ¿La empresa recibe información de las nuevas promociones en el mundo de la salud? | 1 | 0 | | |
| 6 | ¿La sugerencias y quejas y otros factores son comunicados a los superiores? | 1 | 0 | | |
| 7 | ¿La conducta de los empleados afecta las actividades dentro de la empresa? | 1 | 0 | | |
| | TOTAL Σ | 6 \checkmark | 1 E | | |

Σ Sumatoria

\checkmark Verificación

E Sustentado con evidencia

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |



COMUNICACIÓN

Nivel de Confianza

Calificación total / Ponderación Total x 100

Nivel de Confianza

6/7x100

Nivel de Confianza

85%

Nivel de Riesgo

100% -/ Nivel de riesgo

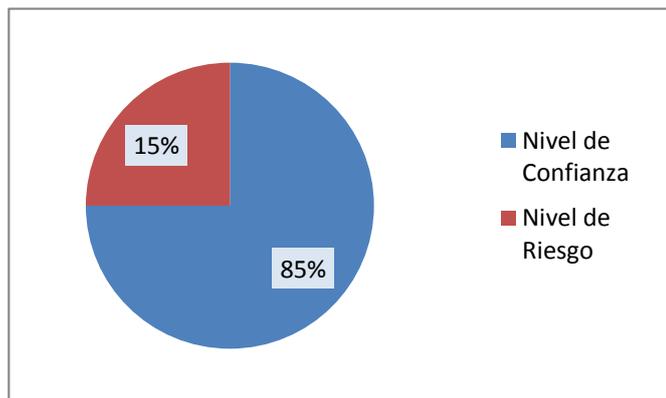
Nivel de Riesgo

100% -75%

Nivel de Riesgo

15 %

Gráfico 16: Comunicación



| RANGO | CONFIANZA | RANGO | RIESGO |
|-------|-----------|----------|---------|
| 15-50 | BAJO | 85%-50% | ALTO |
| 51-75 | MEDIO | 49%-25% | MODERDO |
| 76-95 | ALTO | 24% - 5% | BAJO |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 24/27 |
|---|--|------------------------------------|

OBSERVACIÓN

En el cuestionario de control interno de Comunicación sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 85% de confianza medio y un 15 % de riesgo moderado donde indica que los empleados no tienen claros sus objetivos propios para alcanzar las metas propuestas de la empresa y un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 25/27 |
|---|--|------------------------------------|

ENTIDAD: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: AÑO 2015

COMPONENTE: COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

SUBCOMPONENTE: Reporte de Evidencias

Área: Supervisores

OBJETIVO: Determinar si los procesos de supervisión del control interno son prácticas y brindan información relevante en la empresa.

Tabla 23 Supervisión y monitoreo

| No | Detalle | Si | No | N/A | Observación |
|----|---|---------------------------------|-------------------------------|-----|--|
| 1 | ¿Existe inexistencia de mecanismos para la información de las deficiencias en el control interno? | 1 | 0 | | |
| 2 | ¿Los inconvenientes son tomados en cuenta para los correctivos y su mejoramiento de la empresa? | 1 | 0 | | |
| 3 | ¿Las deficiencias en la empresa son solucionadas de inmediato por los directivos? | 0 | 1 | | No son tomadas en cuenta de inmediato las deficiencias |
| 4 | ¿Los empleados son amonestados con el expediente mediante escritos al archivo? | 1 | 0 | | |
| 5 | ¿La directiva toma decisiones respectivas cuando existen deficiencias dentro de la empresa? | 1 | 0 | | |
| | TOTAL Σ | 4\checkmark | 1E | | |

Σ Sumatoria

\checkmark Verificación

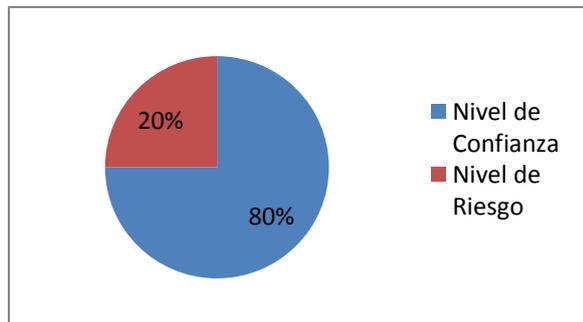
E Sustentado con evidencia

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

Supervisión y Monitoreo

| | |
|--------------------|--|
| Nivel de Confianza | Calificación total / Ponderación Total x 100 |
| Nivel de Confianza | 4/5x100 |
| Nivel de Confianza | 80% |
| Nivel de Riesgo | 100% -/ Nivel de riesgo |
| Nivel de Riesgo | 100% -80% |
| Nivel de Riesgo | 20% |

Gráfico 17:Supervisión y Monitoreo



| RANGO | CONFIANZA | RANGO | RIESGO |
|-------|-----------|---------|---------|
| 15-50 | BAJO | 85%-50% | ALTO |
| 51-75 | MEDIO | 49%-25% | MODERDO |
| 76-95 | ALTO | 24% -5% | BAJO |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-CCI 01 P 27/27 |
|---|--|------------------------------------|

OBSERVACIÓN

En el cuestionario de control interno de Reporte de Evidencias sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 80% de confianza medio y un 20% de riesgo moderado donde indica que los empleados no tienen mecanismos de información para un mejor manejo de la empresa y un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-MR 02 P 1/3 |
|---|--|---------------------------------|

DETERMINACION MATRIZ DE RIESGO

Tabla 24: Determinación del nivel de Confianza y Riesgo

| No. | Componentes | Nivel de confianza | Nivel de riesgo |
|----------|----------------------------------|--------------------|-----------------|
| 1 | AMBIENTE DE CONTROL | 83% | 16% |
| | Integridad y Valores Éticos | 83% | 17% |
| | Compromiso para la competencia | 83% | 17 % |
| | Estructura Organizacional | 85% | 15% |
| 2 | EVALUACIÓN RIESGO | 71% | 29% |
| | Objetivos Globales en la entidad | 85 % | 15% |
| | Riesgo | 57 % | 43 % |
| 3 | ACTIVIDADES DE CONTROL | 83% | 17% |
| 4 | INFORMACIÓN COMUNICACIÓN | Y 85% | 15% |
| 5 | SUPERVISIÓN MONITOREO | Y 80% | 20% |
| | Total | 402 | 97 |
| | Promedio | 80.40 | 19.60 |

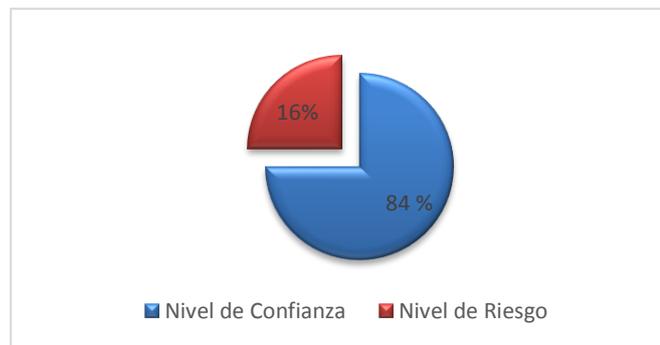
- Σ Sumatoria
- √ Verificación
- E** Sustentado con evidencia

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

| | |
|--------------------|--|
| Nivel de Confianza | Calificación total / Ponderación Total x 100 |
| Nivel de Confianza | 80.40/x100 |
| Nivel de Confianza | 84% |
| Nivel de Riesgo | 100% -/ Nivel de riesgo |
| Nivel de Riesgo | 100% -84% |
| Nivel de Riesgo | 16% |

Grafico 18: Determinación del nivel de Confianza y Riesgo



| RANGO | CONFIANZA | RIESGO |
|-------|-----------|---------|
| 15-50 | BAJO | ALTO |
| 51-75 | MEDIO | MODERDO |
| 76-95 | ALTO | BAJO |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-MR-02 P 3/3 |
|---|--|---------------------------------|

OBSERVACIÓN

En los componentes del Control Interno evaluados tenemos los siguientes datos arrojados en estos datos arrojados componente, Ambiente de control obtenemos un 83% de Confianza Medio y un 16% riesgo moderado todo se da por que la empresa no da a conocer información sobre los compromisos, valores éticos, falta de comunicación, compromisos, no son valoradas habilidades y no cuenta con respectivos requisitos.

Determinado que existe en la evaluación de riesgo un 71% de confianza medio y un 29% de riesgo medio donde indica que la empresa no realiza evaluaciones constantes a su equipo de trabajo, como también no existe comunicación para resolver desacuerdos para un mejor desempeño dentro de la empresa.

Dentro de la evaluación de riesgo sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se a determinado que existe un 83% de confianza medio y un 17% de riesgo moderado, donde nos indica que la empresa no cuenta con capacitaciones constantes en su equipo de trabajo, ocasionando el bajo rendimiento en sus empleados.

En la información y comunicación el reporte de evidencias sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo, se ha determinado que existe un 85% de confianza medio y un 15% de riesgo moderado donde nos indica que la empresa no realiza publicidad en medios para llegar a su público objetivo.

Mediante los datos arrojados en el componente supervisión y monitoreo, se ha determinado que existe un 80% de nivel de confianza moderado y un 20% de riesgo que indica que no son tomadas en cuenta las deficiencias de inmediato para las decisiones respectivas y soluciones en la empresa.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-ICI-03 P 1/9 |
|---|--|----------------------------------|

4.2.2.1 Informe de control interno

Quito ,23 de agosto del 2016

Sr.

Cenca Angamarca Diego Alejandro.

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo a la vez que me permite informar como parte de la auditoría de gestión se ha procedido a evaluar el sistema de control interno de cuyo análisis se denoto las siguientes debilidades por lo que cada caso me permito efectuar las recomendaciones a fin de fortalecer el sistema de control interno y en otros casos a minimizar los riesgos innecesarios el detalle es el siguiente.

1.-No son comunicados los empleados los valores éticos por la falta de coordinación.

CONCLUSIÓN

La falta de coordinación para la comunicación no permite que el equipo de trabajo se mantenga informado en los valores éticos empresariales.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al gerente de la empresa Mundo Salud una mejor coordinación con la persona encargada para brindar una información clara de los valores éticos dentro de la empresa.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-ICI 03 P 2/9 |
|---|--|----------------------------------|

DEBILIDADES

En este componente los datos arrojados de este Subcomponente obtenemos un 83% de confianza Medio y un 17% riesgo moderado todo se da por que la empresa no da a conocer el reglamento en forma general dentro de la empresa.

2.-No son valoradas las habilidades de los empleados

CONCLUSIÓN

No han sido valoradas las habilidades de los empleados por medio de incentivos dentro del equipo y los directores de trabajo aquello produce el incumplimiento de metas empresariales.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a los directivos de la empresa un poco de incentivo en las habilidades de los empleados de acuerdo a una capacidad empresarial como un total de ventas en un tiempo definido como puede ser mensual o semanal y así cumplir con la actividad y metas de una manera más eficiente.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-ICI -03 P 3/9 |
|---|--|-----------------------------|

DEBILIDADES

En este cuestionario de control interno de compromiso para la competencia sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 83% de confianza alto y un 17% de riesgo bajo indica que la empresa, no valora las habilidades de los empleados dentro de la empresa.

3.-No cuenta con el personal suficiente para cumplir sus actividades.

CONCLUSIÓN

La falta de personal no permite el cumplimiento de las actividades de la empresa y por lo tanto existen áreas libres sin actividad.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al área de talento humano llenar las áreas vacantes en el equipo de trabajo para un mejor progreso en la empresa.

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de la Estructura Organizacional sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 85% de confianza alto y un 15% de Riesgo moderado donde indica que la empresa no valora las habilidades de los empleados dentro de la empresa donde indica que no cuenta con los expedientes necesarios para un buen funcionamiento.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE- ICI.03 P 4/9 |
|---|--|-----------------------------------|

4.-No realiza evaluaciones constantes a su equipo de trabajo

CONCLUSIÓN

No se dan las evaluaciones constantes al equipo de trabajo en la empresa por la falta de designación y conocimiento dentro de la empresa.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al área administrativa la realización de las evaluaciones al equipo de trabajo mensualmente para así conocer la capacidad de cada uno de los empleados en sus actividades y ver mejores resultados empresariales.

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de la Evaluación de Riesgo sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 85% de confianza medio y un 15% de Riesgo moderado donde indica que la empresa no cuenta con una retroalimentación de la información para un buen funcionamiento empresarial.

5.-No existe comunicación para resolver desacuerdos de riesgo

CONCLUSIÓN

En la empresa no existen mecanismos para un mejor desempeño de sus actividades el cual no permite el buen funcionamiento en la empresa.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE- ICI.03 P 5/9 |
|---|--|-----------------------------------|

RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar a conocer un mecanismo para las actividades dentro de la empresa y así tomar en cuenta el mejoramiento de la empresa.

6.-No reciben capacitaciones el equipo de trabajo en la empresa

CONCLUSIÓN

El Gerente de la empresa Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda. No cumplió con unas de las funciones importantes a la preparación del personal mediante una clara capacitación al personal para mejorar el proceso de sus actividades

RECOMENDACIÓN

Realizar las capacitaciones al equipo de trabajo con la finalidad de obtener mejores resultados en la comunicación hacia nuestros clientes y para un mejor logro empresarial.

DEBILIDADES

En el componente de control interno de puntos a enfocar sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 83% de confianza alto y un 16% de Riesgo alto donde indica que la empresa no cuenta con sus respectivos indicadores de gestión para un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE- ICI.03 P 6/9 |
|---|--|---------------------------------------|

7.- No se realiza publicidad por falta de organización empresarial

CONCLUSIÓN

En la empresa no se dan campañas de publicidad integral para un mejor conocimiento de las familias, clientes dentro del ámbito de la salud.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda una publicidad clara ya sea en radios, televisión, volantes números de teléfono con las debidas promociones donde queda el establecimiento de seguros médicos donde las personas pueden adquirir sus seguros médicos y puedan ser atendidos de acuerdo a sus necesidades de cada persona o familia.

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de Puntos a Enfocar Información sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinado que existe un 83% de confianza alto y un 17% de riesgo alto donde indica que no se realiza publicidad para dar a conocerlas promociones para nuestros clientes y un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-ICI 03 P 7/9 |
|---|--|----------------------------------|

8.-Documentacion no se encuentra dentro del archivo correspondiente.

CONCLUSIÓN

No se ha realizado la calificación respectiva en sus expedientes para la asignar a cada área o proceso, por lo tanto, no existe documentación completa de cada expediente.

RECOMENDACIÓN

Convocar a una junta a la persona encargada del área de los recursos humanos para que este proceso sea más eficiente ya que los expedientes del personal como reglamento deben estar completos.

DEBILIDADES

En el componente de control interno de Comunicación sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 85% de confianza medio y un 15 % de riesgo moderado donde indica que los empleados no tienen claros sus objetivos propios para alcanzar las metas propuestas de la empresa y un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | PE-ICI 03 P 8/9 |
|---|--|----------------------------------|

9.-No son tomadas en cuenta de inmediato las deficiencias

CONCLUSIÓN

No son tomadas en cuenta las deficiencias de inmediato para las respectivas resoluciones en las actividades de la empresa.

RECOMENDACIONES

Al gerente como la a autoridad superior dentro de la empresa se recomienda tomar en cuenta de inmediato las deficiencias dentro del equipo de trabajo mediante un acercamiento de dialogo constante para su mejor beneficio empresarial.

DEBILIDADES

En el componente de control interno de Reporte de Evidencias sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinado que existe un 80% de confianza medio y un 20% de riesgo moderado donde indica que los empleados no tienen mecanismos de información para un mejor manejo de la empresa y un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PE-ICI 03 P 9/9 |
|---|--|----------------------------------|

DEBILIDADES

En el componente de control interno de Reporte de Evidencias sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinado que existe un 80% de confianza medio y un 20% de riesgo moderado donde indica que los empleados no tienen mecanismos de información para un mejor manejo de la empresa y un buen funcionamiento empresarial.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

4.2.3 FASE III: EJECUCIÓN

FASE III: EJECUCIÓN

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | FE- PA P 1/2 |
|---|--|-------------------------------|

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Entidad: Empresa MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

Alcance: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

Objetivo: Verificar y analizar los procedimientos dentro de las actividades empresariales de acuerdo a las normativas vigentes y sustentar las respectivas recomendaciones.

Tabla 25: Programa de ejecución

| No | Procedimientos | Elaborado | Referencia | Fecha |
|----|---|-------------|------------------|------------|
| 1 | Elabore el programa de auditoría | JMVR | FE-PA | 08/09/2016 |
| 2 | Verifique la presentación de los requisitos del ingresar al personal. | JMVR | FE-VRP.01 | 08/09/2016 |
| 3 | Compruebe la capacitación de los empleados. | JMVR | FE-CCE.02 | 08/09/2016 |
| 4 | Compruebe la existencia de un plan de vacaciones | JMVR | FE-CPV.03 | 20/09/2016 |
| 5 | Verifique los procesos que realiza a la entidad. | JMVR | FE-VPE-04 | 24/09/2016 |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- PA P 2/2 |
|---|--|-------------------------------|

| | | | | |
|---|--------------------------------|-------------|------------------|-------------------|
| 6 | Aplique Indicadores de Gestión | JMVR | FE-IG-.05 | 28/09/2016 |
| 7 | Elabore Hoja de hallazgos | JMVR | FE-HA.06 | 02/10/2016 |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE-VRP. 01 P 1/3 |
|---|--|-----------------------------------|

Objetivos: Analizar los expedientes del personal que realiza sus actividades en la empresa.

Tabla 26: Requisitos de los expedientes

| | Lista del personal | Hoja de vida | Certificados de Honorabilidad | Cedula de Identidad | Partida de Matrimonio | Títulos | Certificados de trabajo | Formulario de Retenciones |
|----|------------------------|--------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------|---------|-------------------------|---------------------------|
| 1 | Ing. Diego Cuenca | Si Aplica | ✓ | 020153644-5 | No aplica | ✓ | ✓ | X |
| 2 | Ing. Miriam Ontuña | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 3 | Ing. Norma Gavilanes | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | ✓ | X |
| 4 | Dra. Norma Gavilanes | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | ✓ | X |
| 5 | Lcdo Mauricio Pasquel | Si Aplica | Ω | 171478274-3 | No aplica | X | ✓ | X |
| 6 | Lcdo. Byron Chillagana | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | ✓ | X |
| 7 | Srta Karolina Guaman | Si Aplica | Ω | | No aplica | | ✓ | X |
| 8 | Srta Viviana Alvarado | No aplica | ✓ | 1714989009 | No aplica | X | ✓ | X |
| 9 | Lcda. Ana Chugchilla | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 10 | Ing. Fernando Moncayo | Si Aplica | ✓ | 17996523543 | No aplica | X | X | X |
| 11 | Ing. Gabriela Cardenas | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 12 | Sr. Franklin Dávalos | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 13 | Dra. Patricia Ortiz | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 14 | Srta.Mayra Tenezaca | Si Aplica | Ω | | No aplica | X | ✓ | X |
| 15 | Lcdo: Paul Mariño | Si Aplica | ✓ | 1207205673-3 | No aplica | X | | X |
| 16 | Srta. Gladiz Ojeda | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 17 | Sra. Moraima Gonzalez | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 18 | Sra. Maria Tenezca | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 19 | Sr. Patricio Fierro | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- RP 01 P 2/3 |
|---|--|----------------------------------|

| | | | | | | | | |
|----|-------------------------|-----------|---|------------|-----------|---|---|---|
| 21 | Lcdo. Edison Arellano | Si Aplica | Ω | 0591824321 | No aplica | | X | X |
| 22 | Sra.Doris Mejia | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 23 | Sr. Pablo Zambrano | Si Aplica | ✓ | | No aplica | | X | X |
| 24 | Sra. Josefina Bastidas | Si Aplica | Ω | | No aplica | X | X | X |
| 25 | Vanesa Villarreal | Si Aplica | Ω | 1728325443 | No aplica | | X | X |
| 26 | Karolina Sanchez | Si Aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 27 | Ing.Alicia Pasquel | Si Aplica | ✓ | 0918352421 | No aplica | | X | X |
| 28 | Srta Maria Velasquez | Si Aplica | Ω | | No aplica | X | X | X |
| 29 | Sr.Pablo Arcos | No aplica | ✓ | | No aplica | X | X | X |
| 30 | Sra. Janeth Rivadeneira | Si Aplica | Ω | | No aplica | X | X | X |

✓ Verificación

Ω Observado

Análisis

En el cual hemos observado que ocho personas cuentan con la cédula de identidad, y seis personas cuentan con títulos, trece personas cuentan con los certificados de trabajo y las hojas de vida si tienen todos. Formularios de retenciones no existe de ninguna persona.

Datos que no cumplen talento humano con su respectiva documentación dentro del archivo de la empresa.

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE-VRP.01 P 3/3 |
|---|--|--------------------------------------|

ANÁLISIS: No se ha cumplido con la documentación requerida del personal para el archivo de expedientes

Art.- 1. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

Hoja de vida actualizada.

- a) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- b) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación y, licencia de manejo cuando corresponda.
- c) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- d) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- e) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- f) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- g) Certificados de trabajo y honorabilidad.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | FE-CCE.02 P 1/2 |
|---|--|----------------------------------|

EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

OBJETIVO: Analizar las capacitaciones a cada uno de los empleados para un mejoramiento empresarial

Tabla 27: Evaluación de la capacitación

| No. | Detalle | Si | No | Observación |
|-----|------------------------|----|----|--|
| 1 | Ing. Diego Cuenca | ✓ | | Si cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 2 | Ing. Miriam Ontuña | ✓ | | Si cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 3 | Ing. Norma Gavilanes | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 4 | Dra. Lucia Gavilanes | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 5 | Lcdo. Mauricio Pasquel | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 6 | Lcdo. Byron Chillagana | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 7 | Srta. Carolina Guamán | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 8 | Srta. Viviana Alvarado | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 9 | Lcda. Ana Chugchilla | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 10 | Ing. Fernando Moncayo | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 11 | Ing. Gabriela Cárdenas | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 12 | Sr. Franklin Davalos | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 13 | Dra. Patricia Ortiz | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 14 | Srta. Mayra Tenezaca | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 15 | Lcdo.: Paul Mariño | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 17 | Srta. Gladis Ojeda | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 18 | Sra. Moraima Gonzalez | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 19 | Sra. María Tenezca | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 20 | Sr.Paticio Fierro | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 21 | Lcdo. Edison Arellano | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 22 | Sra. Doris Mejía | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 23 | Sr. Pablo Zambrano | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 24 | Sra. Josefina Bastidas | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de diciembre del 2015 | FE-CCE.02 P 2/2 |
|---|--|--------------------------------------|

| | | | | |
|----|-------------------------|--|---|--|
| 25 | Vanesa Villarreal | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 26 | Carolina Sánchez | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 27 | Ing. Alicia Pasquel | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 28 | Srta. María Velásquez | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 29 | Sr. Pablo Arcos | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |
| 30 | Sra. Janeth Rivadeneira | | ✓ | No cumple con la capacitación dentro de la empresa |

✓ Verificación

Ω Información comprobada

Análisis:

En la empresa mundo salud prestan sus servicios 30 empleados, durante el periodo 2015 en el cual solo dos personas han recibido capacitación de las 28 personas no existe documentación donde hayan realizado las respectivas capacitaciones al personal en cada una de sus actividades para el cumplimiento de sus objetivos y metas empresariales.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE-CPV.03 |
| | | P 1/2 |

Plan de Vacaciones anuales

OBJETIVO: Analizar el plan de vacaciones anuales dentro de la empresa MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA.

Tabla 28: Plan vacacional

| No. | Detalle /Nombre | Si | No | fechas | Revisión de auditoria | Observación |
|-----|------------------------|----|----|------------|-----------------------|----------------|
| 1 | Ing. Diego Cuenca | | Ω | 01/04/2016 | 04/04/2016 | Incumplimiento |
| 2 | Ing. Miriam Ontuña | | Ω | 15/04/2016 | 17/04/2016 | Incumplimiento |
| 3 | Ing. Norma Gavilanes | | Ω | 01/05/2016 | 02/05/2016 | Incumplimiento |
| 4 | Dra. Lucia Gavilanes | | Ω | 01/05/2016 | 05/05/2016 | Incumplimiento |
| 5 | Lcdo Mauricio Pasquel | ✓ | | 15/05/2016 | 15/05/2016 | Cumple |
| 6 | Lcdo. Byron Chillagana | | Ω | 01/08/2016 | No cumple | El año |
| 7 | Srta Karolina Guaman | | Ω | 15/08/2016 | 18/08/2016 | Incumplimiento |
| 8 | Srta Viviana Alvarado | ✓ | | 05/06/2016 | 05/06/2016 | Cumple |
| 9 | Lcda. Ana Chugchilla | ✓ | | 01/07/2016 | 01/07/2016 | Cumple |
| 10 | Ing. Fernando Moncayo | ✓ | | 15/07/2016 | 15/07/2016 | Cumple |
| 11 | Ing. Gabriela Cardenas | | Ω | 16/07/2016 | 20/07/2016 | Incumplimiento |
| 12 | Sr. Franklin Davalos | ✓ | | 01/09/2016 | 01/09/2016 | Cumple |
| 13 | Dra. Patricia Ortiz | ✓ | | 15/09/2016 | 15/09/2016 | Cumple |
| 14 | Srta.Mayra Tenezaca | ✓ | | 12/10/2016 | 12/10/2016 | Cumple |
| 15 | Lcdo: Paul Mariño | ✓ | | 01/10/2016 | 01/10/2016 | Cumple |
| 17 | Srta. Gladiz Ojeda | ✓ | | 23/10/2016 | 23/10/2016 | Cumple |
| 18 | Sra. Moraima Gonzalez | | Ω | 20/06/2016 | No cumple | El año |
| 19 | Sra. Maria Tenezca | ✓ | | 01/11/2016 | 01/11/2016 | Cumple |
| 20 | Sr. Patricio Fierro | ✓ | | 15/11/2016 | 15/11/2016 | Cumple |
| 21 | Lc Edison Arellano | ✓ | | 10/11/2016 | 10/11/2016 | Cumple |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | | |
|---|--|--|-----------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | | FE-PV.03 |
| | | | P 2/2 |

| | | | | | | |
|----|-------------------------|---|---|------------|------------|--------|
| 22 | Sra. Doris Mejía | ✓ | | 10/12/2016 | 10/12/2016 | Cumple |
| 23 | Sr. Pablo Zambrano | | Ω | 16/12/2016 | No cumple | El año |
| 24 | Sra. Josefina Bastidas | ✓ | | 01/12/2016 | 01/12/2016 | Cumple |
| 25 | Vanesa Villarreal | ✓ | | 15/05/2016 | 15/05/2016 | Cumple |
| 26 | Carolina Sánchez | ✓ | | 01/01/2016 | 01/01/2016 | Cumple |
| 27 | Ing. Alicia Pasquel | ✓ | | 15/01/2015 | 15/01/2015 | Cumple |
| 28 | Srta. María Velásquez | ✓ | | 01/02/2015 | 01/02/2015 | Cumple |
| 29 | Sr. Pablo Arcos | ✓ | | 15/03/2015 | 15/03/2015 | Cumple |
| 30 | Sra. Janeth Rivadeneira | ✓ | | 15/02/2015 | 15/02/2015 | Cumple |

✓ Verificación

Ω Observado

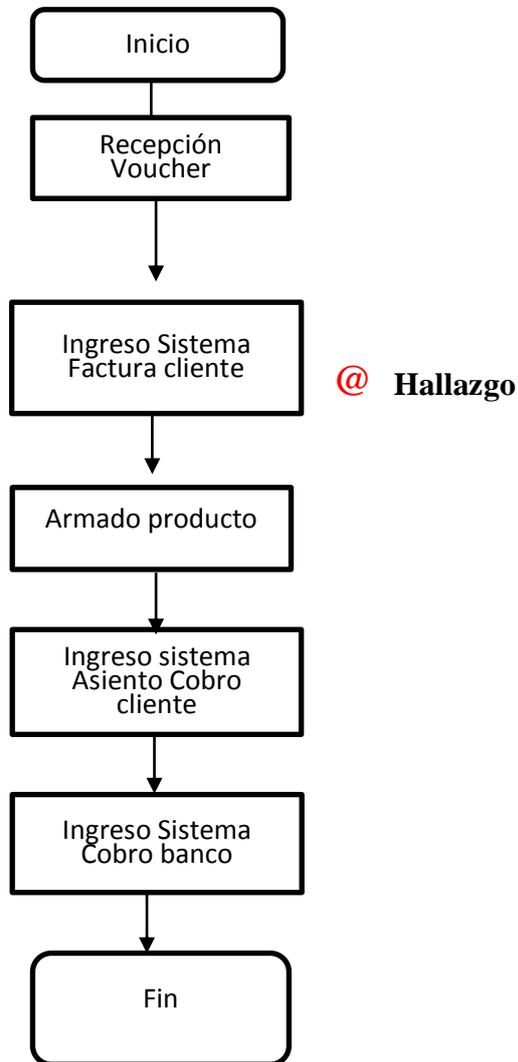
Análisis:

Se ha verificado el plan vacacional dentro de las actividades de la empresa del periodo de un 1 año, existe 30 empleados laborando dentro de sus actividades en el cual 7 empleados no cumplen con la fecha de salida programada por acuerdo entre el empleador y el empleado por días de cierre de ventas, 20 empleados cumplen con la fecha programada y dispuesta por la empresa, 3 empleados no salen por incumplimiento de fecha del periodo como el reglamento de trabajo manda.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

PROCESO DE LA EMPRESA

4.2.3.1 El flujo del proceso de ventas



| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015</p> | <p>FE-VPE.04 P 2/10</p> |
|---|--|---|

EMPRESA: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA.

Nombre: Sr Mauricio Pasquel

Cargo: Ventas

La función del departamento de ventas es controlara las actividades en este campo debido a que ay muchas de las veces inconvenientes con los clientes, cada vendedor tiene como responsabilidad de dar fuerza a cada venta para el beneficio de la empresa.

El departamento de ventas está encargado de hacer las siguientes actividades:

Recibir Boucher

Ingreso al sistema de factura por cliente @

Sistema, Elaboración e impresión de factura

Elaboración de tarjeta cliente

Llenado datos clientes en cupones

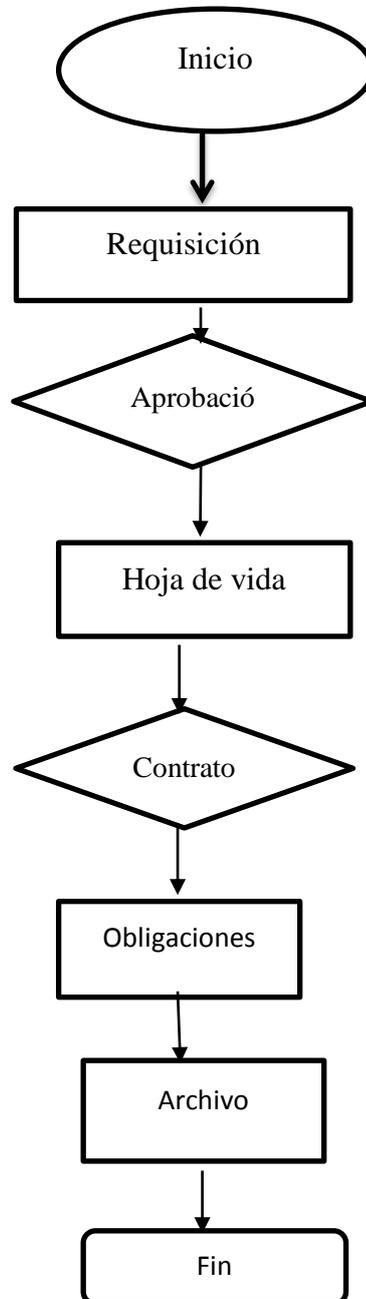
Anulación de venta según reporte.

Análisis:

El área de ventas hemos observado el hallazgo que el ingreso al sistema de facturas por cliente no se realiza en determinado tiempo para las facilidades del cliente en la empresa.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

4.2.3.2 El flujo del proceso de talento humano



| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE-VPE -04 P 4/10 |
|---|--|--|

EMPRESA: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA.

Nombre: Sr Bayron Chillagana

Cargo: Talento Humano

En este proceso se da a conocer información del personal de cada departamento para la calificación de los expedientes y ubicación del personal.

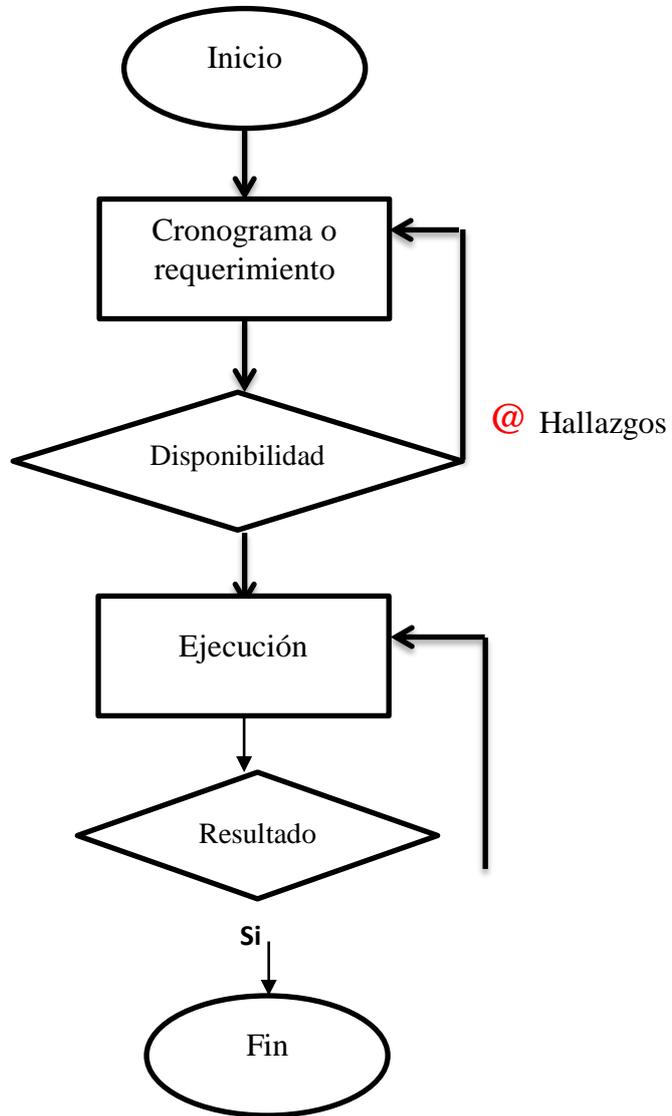
El departamento de talento humano está encargado de hacer las siguientes actividades:

- Recepción de información del personal
- Análisis de información
- Conformación de carpetas personales
- Firmas de respaldo

Mantener al día la documentación para asegurar las obligaciones en las actividades en la empresa.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

4.2.3.3 El flujo del proceso de mensajería



| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | PP-VPE. 04 P 6/10 |
|---|--|--|

EMPRESA: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA.

Nombre: Sr. Patricio Fierro

Cargo: Mensajería

En este proceso se da a conocer información del personal de cada departamento para la calificación de los expedientes y ubicación del personal

- Planifica Tiempo @ Hallazgo
- Recauda Tareas
- Entregar respuestas

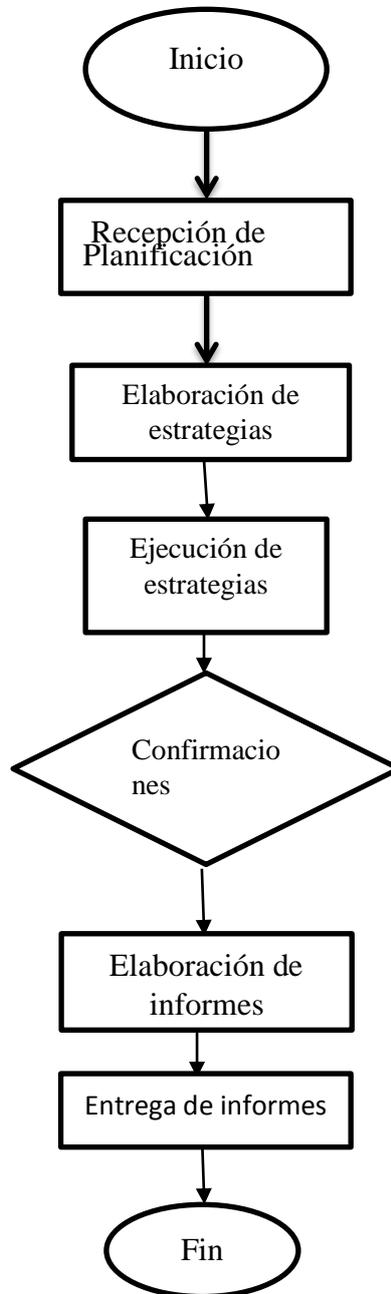
Análisis

Esta este proceso se observa que el área de mensajería no cumple dentro de las rutas las entregas a los clientes por falta de tiempo.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |



4.2.3.4 El flujo del proceso de supervisión



| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | FE-VPE-04 P 8/10 |
|---|--|-----------------------------------|

EMPRESA: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA.

Nombre: Ing. Paul Mariño

Cargo: Supervisión

Este proceso inicia con la recepción de metas por parte del departamento comercial y termina con el cumplimiento de actividades empresariales

Está en su responsabilidad los siguientes aspectos:

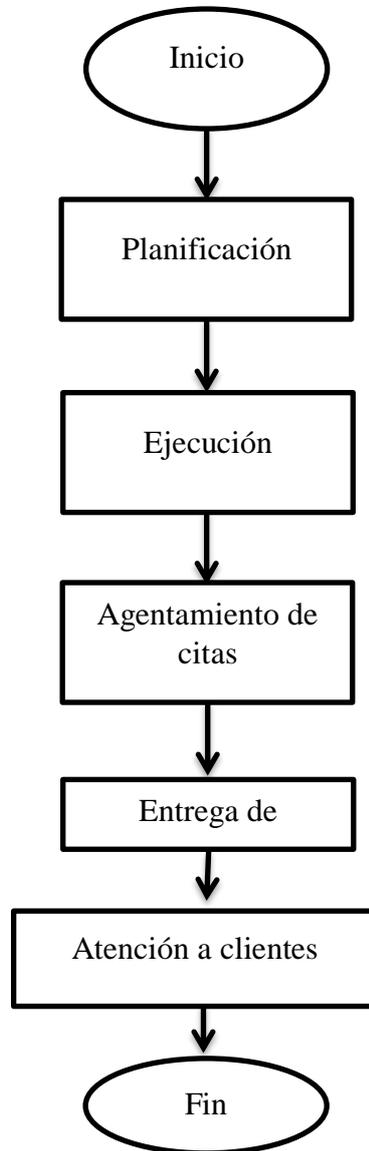
- Realizar confirmaciones
- Revisión de resumen de información, nuevos clientes vinculados
- Preparar informe total del equipo
- Entregar informes de gestión y resultados
- Actualizar informes de ventas de cada asesor
- Ejecución de la planificación consecución de objetivos

Esta realiza el desarrollo de un equipo de asesores independientes, logrando los objetivos establecidos por la gerencia, manteniendo un excelente ambiente laboral.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |



4.2.3.5 El flujo del proceso de campañas



| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE-VPE 04 P 10/10 |
|---|--|------------------------------------|

EMPRESA: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA.

Nombre: Ing. Alicia Pasquel

Cargo: Campañas

Este proceso con la planificación de una campaña de atención a los clientes para una mejor información y culmina con un informe de resultados.

- Consultar requerimientos de campaña
- Realizar planificación de campaña para los afiliados Cuantificación de campaña según planificación
- Desarrollar campaña según la planificación establecida Informe inicial de aceptación
- Plan de acción para imprevistos o de mejoras Optimización de la campaña según el plan antes realizado.

Realiza las campañas con el fin de mejorar la experiencia de nuestros clientes afiliados cuidando los intereses de la compañía.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015</p> | <p style="color: red;">FV-IG-05 P 1/8</p> |
|---|--|---|

4.2.3.6 Indicadores de gestión

INDICADOR N° 1

Objetivo:

Evaluar el total de las personas atendidas en seguros médicos

Tipo de indicador: Eficacia

Nombre del Indicador:

Evaluar el total de personas atendidas en seguros Médicos

Meta:

Anual 500 Personas

Dato:

Se atendieron 485 personas según Informe del personal que fue atendido en el periodo 2015

Índice:

Indicador/ Meta x100

Índice=485/500x100

Índice =97%

Brecha:

100% - Índice

Brecha =100%--97%

Brecha =3%

Esta brecha tiene un resultado negativo, debido a que no se cumple con la meta establecida con la atención de los seguros médicos.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- IG-05 P 2/8 |
|---|--|----------------------------------|

INDICADOR N° 2

Objetivo:

Evaluar el total de personas que adquirieron nuevos seguros en el año 2015

Tipo de indicador: Eficacia

Nombre del Indicador:

Evaluar el total de personas atendidas en seguros Médicos

Periodo: Anual 300 personas

Meta:

300 Personas

Dato:

Se atendieron 260 personas según Informe del personal que fue atendido en el periodo 2015

Índice:

Indicador/ Meta x100

Índice=260/300x100

Índice =14%

Brecha:

100% - Índice

Brecha =100%--14%

Brecha =14%

Esta brecha tiene un resultado negativo debido a que no se cumple con la meta establecida con la atención de los seguros médicos.

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | <p>Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015</p> | <p>FE- IG-05 P 3/8</p> |
|---|--|----------------------------|

INDICADOR N° 3

Objetivo:

Evaluar el proceso de la cancelación de seguros médicos en el año 2015

Tipo de indicador: Eficiencia.

Nombre del Indicador:

Proceso de la cancelación de seguros médicos en el año 2015

Periodo: Anual.

Meta:

150 Personas

Dato:

Se 10 personas según Informe del personal que fue atendido por cancelaciones de los seguros médicos en el periodo 2015.

Índice:

Indicador/ Meta x100

Índice=10/500x100

Índice =50%

Brecha:

100% - Índice

Brecha =100%-50%

Brecha =50%

Esta brecha tiene un resultado negativo debido a que no se cumple con la meta establecida por la alta tención de devoluciones.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- IG-05 P 4/8 |
|---|--|----------------------------------|

INDICADOR N° 4

Objetivo:

Evaluar proceso de campañas realizadas en la empresa Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda. en el año 2015

Tipo de indicador: Eficacia.

Nombre del Indicador:

Campaña para la atención a los clientes s en seguros Médicos.

Periodo: Anual 300 personas

Meta:

300 Personas

Dato:

Se realizaron 150 campañas según Informe del año del 2015

Índice:

Indicador/ Meta x100

Índice=150/300x100

Índice =50%

Brecha:

100% - Índice

Brecha =100% --50%

Brecha =50%

Esta brecha tiene un resultado negativo debido a que no se cumple con la meta establecida con las campañas realizadas.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- IG-05 P 5/8 |
|---|--|----------------------------------|

INDICADOR N° 5

Nombre del Indicador:

Servicio de Mensajería.

Objetivo:

Evaluar proceso de rutas de mensajería que se han realizado en la empresa Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda. en el año 2015

Tipo de indicador: Eficacia.

Periodo: Anual

Meta:

500 Personas

Dato:

Se realizan 360 rutas en el informe del área de mensajería en el año del 2015

Índice:

Indicador/ Meta x100

Índice=360/500x100

Índice =72%

Brecha:

100% - Índice

Brecha =100%--72%

Brecha =28%

Esta brecha tiene un resultado negativo debido a que no se cumple con la meta establecida dentro de las rutas de mensajería.

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | <p>Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015</p> | <p>FE- IG-05 P 6/8</p> |
|---|--|----------------------------|

INDICADOR N° 6

Nombre del Indicador:

Contratación del personal

Objetivo:

Evaluar la contratación del personal y economía dentro de las actividades de la empresa. En la empresa Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda. en el año 2015.

Tipo de indicador: Economía

Periodo: Anual

Meta:

35 Personas

Dato:

Dentro de la empresa laboran 30 personas cumpliendo con sus actividades.

Índice:

Indicador/ Meta x100

Índice=35/30x100

Índice =85 %

Brecha:

100% - Índice

Brecha =100%--66%

Brecha =15 %

Esta brecha tiene un resultado negativo debido a que no se cumple con la meta propuesta en la contratación del personal.

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | <p>Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015</p> | <p>FE- IG-05 P 7/8</p> |
|---|--|----------------------------|

INDICADOR N° 7

Nombre del Indicador:

Contratación del personal

Objetivo:

Evaluar la contratación del personal y economía dentro de las actividades de la empresa. En la empresa Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda. en el año 2015.

Tipo de indicador: Economía

Periodo: Anual

Meta:

35 Personas

Dato:

Dentro de la empresa laboran 30 personas cumpliendo con sus actividades.

Índice:

Indicador/ Meta x100

Índice=35/30x100

Índice =85 %

Brecha:

100% - Índice

Brecha =100%--66%

Brecha =15 %

INTREPRETACIÓN

Esta brecha tiene un resultado negativo debido a que no se cumple con la meta propuesta en la contratación del personal.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- IG-05 P 8/8 |
|---|--|----------------------------------|

INDICADOR N° 8

Nombre del Indicador:

Ventas.

Objetivo:

Evaluar las actividades de las ventas en la empresa Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda. en el año 2015.

Tipo de indicador: Economía

Periodo: Anual

Año 2015

Meta Planificada :500x390= 195,00

Meta ejecutada: 486x390= 189,00

Brecha:195.00 /189,00X100= 77%

INTERPRETACIÓN: Según este indicador el 77% de ventas a asido realizado en el periodo del 2015 dando un favorable resultado para un beneficio empresarial.

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- HA.06 P 1/11 |
|---|--|-----------------------------------|

4.2.4 Hallazgos

1- HOJA DE HALLAZGOS

| | |
|------------------------|--|
| Título | NO SON COMUNICADOS LOS EMPLEADOS LOS VALORES ÉTICOS POR LA FALTA DE COORDINACIÓN |
| Condición | No existe conocimiento de los valores éticos entre el personal que labora en la empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda. |
| Criterio | <p>Art.- 47 Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones en Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:</p> <p>4.- Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.</p> |
| Causa | En la empresa no cumple con la comunicación respectiva de los valores éticos empresariales. |
| Efecto | Incumplimiento en el desempeño de las actividades por falta de comunicación. |
| Conclusiones | No existe comunicación en los valores éticos dentro de la empresa. |
| Recomendaciones | Se recomienda al gerente de la empresa Mundo Salud una mejor coordinación con la persona encargada para brindar una información clara de los valores éticos dentro de la empresa. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- HA-06 P 2/11 |
|---|--|-----------------------------------|

2.- HOJA DE HALLAZGOS

| | |
|------------------------|---|
| Título | No son valoradas las habilidades de los empleados |
| Condición | No son valoradas las habilidades de los empleados dentro de las actividades empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda. |
| Criterio | <p>Art.- 45 Serán derechos de los trabajadores de la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA”.</p> <p>a) Recibir la remuneración mensual como también bonificaciones que estén dentro del contrato.</p> |
| Causa | En la empresa no valora las actividades de los empleados en la empresa. |
| Efecto | La falta de valoración de habilidades empresariales no permite las que cumplan las metas en sus actividades. |
| Conclusiones | No han sido valoradas las habilidades de los empleados por medio de incentivos dentro del equipo y los directores de trabajo aquello produce el incumplimiento de metas empresariales. |
| Recomendaciones | Se recomienda a los directivos de la empresa un poco de incentivo en las habilidades de los empleados de acuerdo a una capacidad empresarial como un total de ventas en un tiempo definido como puede ser mensual o semanal y así cumplir con la actividad y metas de una manera más eficiente. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- HA-06 P 3/11 |
|---|--|-----------------------------------|

3.- HOJA DE HALLAZGOS

| | |
|------------------------|--|
| Título | NO CUENTA CON EL PERSONAL SUFICIENTE PARA CUMPLIR SUS ACTIVIDADES |
| Condición | No existe personal suficiente para el cumplimiento de actividades en la empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda. |
| Criterio | <p>Art. - 61 Los trabajadores de la Empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA”, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Por las causas legalmente previstas en el contrato b) Por acuerdo de las partes. c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato. d) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador. |
| Causa | La directiva no contrata el personal suficiente para las actividades en la empresa. |
| Efecto | No cumple satisfactoriamente las metas propuesta por la empresa. |
| Conclusiones | La falta de personal no permite el cumplimiento de las actividades de la empresa y por lo tanto existen áreas libres sin actividad. |
| Recomendaciones | Se recomienda al área de talento humano llenar las áreas vacantes en el equipo de trabajo para un mejor progreso en la empresa. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- HA P 4/11 |
|---|--|--------------------------------|

4.- HOJA DE HALLAZGOS

| | |
|------------------------|---|
| Título | NO REALIZA EVALUACIONES CONSTANTES A SU EQUIPO DE TRABAJO |
| Condición | No existe evaluaciones constantes en el equipo de trabajo en la empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda. |
| Criterio | Art. 60 Dice. -Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño. |
| Causa | No se realizan evaluaciones constantes en el equipo de trabajo de la empresa. |
| Efecto | El desconocimiento de su función en su área, afecta la atención hacia los clientes en la empresa. |
| Conclusiones | No se dan las evaluaciones constantes al equipo de trabajo en la empresa por la falta de designación y conocimiento dentro de la empresa. |
| Recomendaciones | Se recomienda al gerente la realización de evaluaciones al equipo de trabajo mensualmente para así conocer la capacidad de cada uno de los empleados en sus actividades y ver mejores resultados empresariales. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- HA P 5/11 |
|---|--|--------------------------------|

5.- HOJA DE HALLAZGOS

| | |
|------------------------|---|
| Título | NO EXISTE COMUNICACIÓN PARA RESOLVER DESACUERDOS DE RIESGO |
| Condición | Inasistencia de comunicación para los desacuerdos de la empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda. |
| Criterio | Art.47 27.-Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma. |
| Causa | Desconocimiento de la realidad de la empresa en los desacuerdos de riesgos. |
| Efecto | Un desequilibrio dentro del cumplimiento de metas en la empresa. |
| Conclusiones | En la empresa no existen mecanismos para un mejor desempeño de sus actividades el cual no permite el buen funcionamiento en la empresa. |
| Recomendaciones | Se recomienda dar a conocer un mecanismo para las actividades dentro de la empresa y así tomar en cuenta el mejoramiento de la empresa. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- HA P 6/11 |
|---|--|--------------------------------|

6.- HOJA DE HALLAZGOS

| Título | NO SE CUENTA CON EXPEDIENTES COMPLETOS. |
|------------------|---|
| Condición | Se determinó en la revisión de la documentación de la Empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda. Determinándose que el 28 trabajador no tiene todos los expedientes solo tiene dos personas la respectiva documentación. |
| Criterio | <p>Art.- 2. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.</p> <p>Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> h) Hoja de vida actualizada. i) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad. j) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación, y, licencia de manejo cuando corresponda. k) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- HA-06 P 7/11 |
|---|--|-----------------------------|

| | |
|------------------------|---|
| Causa | Los responsables del área de talento humano no han exigido al personal la respectiva documentación. |
| Efecto | 28 personas no cuentan con sus respectivos expedientes |
| Conclusiones | El área de talento humano no tiene los expedientes del personal completos |
| Recomendaciones | Al gerente de la empresa Mundo salud Saludgold Cia Ltda convocar a una reunión con el área de talento humano y hacer dar cumplimiento a la documentación. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- HA-05 P 8/11 |
|---|--|-----------------------------------|

6.- HOJA DE HALLAZGOS

| Título | INCUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN |
|------------------------|---|
| Condición | No reciben la debida capacitación en la Empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda. |
| Criterio | Art.- 3. Serán derechos de los trabajadores de la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA”. a) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones. |
| Causa | La empresa no da una adecuada capacitación para el desenvolvimiento de todo el personal. |
| Efecto | Falta de capacitación dentro de la empresa para sus actividades |
| Conclusiones | No han realizado capacitaciones a los empleados |
| Recomendaciones | Al gerente de la empresa mundo Salud Salud Gol Cia Ltda. realizar capacitaciones para la toma de decisiones mejoras en beneficio de la empresa. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE- HA-05 P 9/11 |
|---|--|-----------------------------------|

7- HOJA DE HALLAZGOS

| Título | NO SE CUENTA CON EXPEDIENTES COMPLETOS |
|------------------|---|
| Condición | Se determinado en la revisión de la documentación de la Empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda. Determinándose que el 28 trabajador no tiene todos los expedientes solo tiene dos personas la respectiva documentación. |
| Criterio | <p>Art 4.-El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.</p> <p>Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> l) Hoja de vida actualizada. m) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad. n) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación, y, licencia de manejo cuando corresponda. o) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE-HA.06 P 10/11 |
|---|--|-----------------------------------|

| | |
|------------------------|---|
| Causa | Los responsables del área de talento humano no han exigido al personal la respectiva documentación. |
| Efecto | 28 personas no cuentan con sus respectivos expedientes |
| Conclusiones | El área de talento humano no tiene los expedientes del personal completos |
| Recomendaciones | Al gerente de la empresa Mundo salud Saludgold Cia Ltda convocar a una reunión con el área de talento humano y hacer dar cumplimiento a la documentación. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | FE-HA.06 P 11/11 |
|---|--|-----------------------------------|

8- HOJA DE HALLAZGOS

| Título | INCUMPLIMIENTO EN EL INGRESO DE FACTURACIÓN |
|------------------------|---|
| Condición | No realizan el debido ingreso de facturación a la fecha correspondiente en la Empresa Mundo Salud SaludGold Cía. Ltda. |
| Criterio | Art. 63 b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios. b). Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones. |
| Causa | La empresa no da un adecuado control en el manejo de facturación |
| Efecto | Tardíos para el informe del proceso de revisión en los ingresos de facturas. |
| Conclusiones | Incumplimiento dentro del manejo de facturación para las revisiones mensuales de ingreso. |
| Recomendaciones | Al gerente de la empresa mundo Salud Salud Gol Cia Ltda. Tomar en cuenta en el sistema de facturación el orden de ingresos para un mejor cierre de ventas mensual. |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | CR-IF-01 P 1/1 |
|---|--|---------------------------------|

4.3.1 Informe Final de auditoría de gestión

ENTIDAD: MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA

Alcance: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

Objetivo: Elaborar el informe de auditoría de gestión donde se expone los respectivos resultados del examen realizado.

| No | Procedimientos | Elaborado | Referencia | fecha |
|----|---|-------------|---------------|-------------------|
| 1 | Emita el informe final de auditoría de gestión. | JMVR | I F.01 | 12/1072016 |

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015 | CR-IF-01 P 1/10 |
|---|--|----------------------------------|

INFORME FINAL DE AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EMPRESA MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA.

Quito 12 de octubre 2016

Sr.

Cenca Angamarca Diego Alejandro.

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA.

De mi consideración:

Se ha realizado la auditoría de gestión a la empresa mundo salud saludgold Cía. Ltda. por mediante el periodo 2016, para emitir una opinión recomendable en cuanto al logro de los objetivos y las metas y eficiencia y eficacia dentro de Sus actividades.

El examen se realizó de acuerdo a las Nomas. Ecuatorianas de Auditoria Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que ejecutemos la evaluación del sistema de control interno de tal forma que podamos obtener una información documentada de actividades

Esta información, de actividades y procesos ejecutados son de responsabilidad de la dirección de la empresa.

Mi responsabilidad es la de expresar una opinión sobre la debida información de las actividades y proceso desarrollados se los realiza y ejecuta de acuerdo a nuestra auditoría

Se analizó al personal de la empresa Mundo Salud Salud Gold Cia Ltda. Entrevistas realizadas al Gerente observaciones con el personal en sus actividades y revisión de documentos seleccionados y permitidos.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015</p> | <p>CR-IF-01 P 2/10</p> |
|---|--|--|

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La auditoría de Gestión a la empresa, mediante el período enero a diciembre del 2016 se realizó verificando las áreas de actividades y el desarrollo de cada proceso.

OBJETIVO

- Diagnosticar la situación actual de la empresa a través de un levantamiento de información.
- Medir la eficiencia y eficacia Equidad en los procesos administrativos de la empresa de indicadores de gestión y a la aplicación del Control Interno.

ALCANCE

La auditoría de Gestión está orientada al personal de la empresa MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA para determinar el cumplimiento de la normativa vigente, eficacia en el logro de objetivos, eficiencia en el logro de objetivos, y eficiencia en sus actividades.

ENFOQUE

La auditoría de Gestión está orientada al personal de la empresa para determinar el cumplimiento de actividades, eficacia, objetivos en el logro de sus metas requeridas.

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
|----------------------------|--------------------------|

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |
|---------------------------------|--------------------------|

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | CR-IF-01 P 3/10 |
|---|--|----------------------------------|

1.- No son comunicados los empleados los valores éticos por la falta de coordinación

CONCLUSIÓN

La falta de coordinación para la comunicación no permite que el equipo de trabajo se mantenga informado en los valores éticos empresariales.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al gerente de la empresa Mundo Salud una mejor coordinación con la persona encargada para brindar una información clara de los valores éticos dentro de la empresa.

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de compromiso para la competencia sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinado que existe un 83% de confianza alto y un 17% de riesgo bajo indica que la empresa no valora las habilidades de los empleados dentro de la empresa

2.-No son valoradas las habilidades de los empleados

CONCLUSIÓN

No han sido valoradas las habilidades de los empleados por medio de incentivos dentro del equipo y los directores de trabajo aquello produce el incumplimiento de metas empresariales.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | CR-IF-01 P 4/10 |
|---|--|----------------------------------|

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a los directivos de la empresa un poco de incentivo en las habilidades de los empleados de acuerdo a una capacidad empresarial como un total de ventas en un tiempo definido como puede ser mensual o semanal y así cumplir con la actividad y metas de una manera más eficiente.

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de compromiso para la competencia sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 85% de confianza alto y un 15% de riesgo bajo indica que la empresa no valora las habilidades de los empleados dentro de la empresa

3.-No cuenta con el personal suficiente para cumplir sus actividades.

CONCLUSIÓN

La falta de personal no permite el cumplimiento de las actividades de la empresa y por lo tanto existen áreas libres sin actividad.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al área de talento humano llenar las áreas vacantes en el equipo de trabajo para un mejor progreso en la empresa.

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
| | | Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| | | Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | | CR-IF-01 P 5/10 |

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de compromiso para la competencia sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 85% de confianza alto y un 15% de riesgo bajo indica que la empresa no valora las habilidades de los empleados dentro de la empresa.

4.-No realiza evaluaciones constantes a su equipo de trabajo

CONCLUSIÓN

No se dan las evaluaciones constantes al equipo de trabajo en la empresa por la falta de designación y conocimiento dentro de la empresa.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al gerente la realización de evaluaciones al equipo de trabajo mensualmente para así conocer la capacidad de cada uno de los empleados en sus actividades y ver mejores resultados empresariales

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de la Estructura Organizacional sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 85% de confianza alto y un 15% de Riesgo moderado donde indica que la empresa no valora las habilidades de los empleados dentro de la empresa donde indica que no cuenta con los expedientes necesarios para un buen funcionamiento

| | | |
|---|---|----------------------------------|
| | Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| | Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | CR-IF-01 P 6/10 |

5.-No existe comunicación para resolver desacuerdos de riesgo

CONCLUSIÓN

En la empresa no existen mecanismos para un mejor desempeño de sus actividades el cual no permite el buen funcionamiento en la empresa.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda dar a conocer un mecanismo para las actividades dentro de la empresa y así tomar en cuenta el mejoramiento de la empresa.

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de la Evaluación de Riesgo sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 85% de confianza medio y un 15% de Riesgo moderado donde indica que la empresa no cuenta con una retroalimentación de la información para un buen funcionamiento empresarial.

6.-No reciben capacitaciones el equipo de trabajo en la empresa

CONCLUSIÓN

El Gerente de la empresa Mundo Salud Saludgold Cía. Ltda. No cumplió con unas de las funciones importantes a la preparación del personal mediante una clara capacitación al personal para mejorar el proceso de sus actividades

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| | Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| | Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015 | |
| | | CR- IF-01 P 7/10 |

RECOMENDACIÓN

Realizar las capacitaciones al equipo de trabajo con la finalidad de obtener mejores resultados en la comunicación hacia nuestros clientes y para un mejor logro empresarial

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de la falta de capacitación sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinó que existe un 83% de confianza alto y un 17% de riesgo alto donde indica que no se realiza publicidad para dar a conocer las promociones para nuestros clientes y un buen funcionamiento empresarial.

7.- No se realiza publicidad por falta de organización empresarial

CONCLUSIÓN

En la empresa no se dan campañas de publicidad integral para un mejor conocimiento de las familias, clientes dentro del ámbito de la salud.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda una publicidad clara ya sea en radios, televisión, volantes números de teléfono con las debidas promociones donde queda el establecimiento de seguros médicos donde las personas pueden adquirir sus seguros médicos y puedan ser atendidos de acuerdo a sus necesidades de cada persona o familia.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | CR- IF-01 P 8/10 |
|---|--|---------------------------------------|

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de falta de capacitación al personal en cada actividad sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determino que existe un 83% de confianza alto y un 17% de riesgo alto donde indica que no se realiza publicidad para dar a conocer las promociones para nuestros clientes y un buen funcionamiento empresarial.

8.-Documentacion no se encuentra dentro del archivo correspondiente.

CONCLUSIÓN

No se ha realizado la calificación respectiva en sus expedientes para la asignar a cada área o proceso, por lo tanto, no existe documentación completa de cada expediente.

RECOMENDACIÓN

Convocar a una junta a la persona encargada del área de los recursos humanos para que este proceso sea más eficiente ya que los expedientes del personal como reglamento deben estar completos.

9.-No son tomadas en cuenta de inmediato las deficiencias

CONCLUSIÓN

No son tomadas en cuenta las deficiencias de inmediato para las respectivas resoluciones en las actividades de la empresa.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|--------------------------|
| | | Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| | | Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | | CR- IF-01 |
| | | | P 9/10 |

RECOMENDACIÓN

Al gerente como la a autoridad superior dentro de la empresa se recomienda tomar en cuenta de inmediato las deficiencias dentro del equipo de trabajo mediante un acercamiento de dialogo constante para su mejor beneficio empresarial.

DEBILIDADES

En el cuestionario de control interno de Reporte de Evidencias sujeta a examen, de acuerdo a los datos arrojados por el mismo se determinado que existe un 80% de confianza medio y un 20% de riesgo moderado donde indica que los empleados no tienen mecanismos de información para un mejor manejo de la empresa y un buen funcionamiento empresarial.

10.- Incumplimiento en el ingreso de facturación

CONCLUSIÓN

Incumplimiento dentro del manejo de facturación para las revisiones mensuales de ingreso

RECOMENDACIONES

Al gerente de la empresa mundo Salud Salud Gol Cia Ltda. Tomar en cuenta en el sistema de facturación el orden de ingresos para un mejor cierre de ventas mensual.

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | Auditoría de Gestión a la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA” de la ciudad de Quito, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 | CR- IF-01 P 10/10 |
|---|--|------------------------------------|

DEBILIDADES

Cumplimiento del proceso de facturación en la empresa para los respectivos informes mensuales en ventas

11.-Falta de cumplimiento en el área de mensajería hacia los clientes.

CONCLUSIÓN

No existe un buen manejo en la ruta de mensajería por falta de tiempo en el cubrimiento de las rutas

RECOMENDACIONES

Al gerente se recomienda reformular el horario y dar más comodidad para dar cumplimiento para el buen manejo del área de mensajería para una mejor cobertura y atención a los clientes y para dar cumplimiento de sus metas en la empresa.

DEBILIDADES

Cumplimiento de rutas en el área de mensajería para un buen servicio de los clientes de la empresa

Atentamente

Jennifer Marilú Vinueza Reyes

AUTORA DE LA TESIS

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Realizado por: JMVR | Fecha: 01/07/2016 |
| Supervisado por: EC / PD | Fecha: 31/10/2016 |

CONCLUSIONES

- La empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA. LTDA”. De la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, se dedicada a la comercialización de seguros médicos acorde con las necesidades de los clientes, sin embargo, ha venido presentando problema derivados de la falta de una planificación adecuada.
- En lo referente al talento humano cuentan con una normativa exigida por el Ministerio de trabajo como es el reglamento interno de trabajo, se verifico los expedientes del personal y no se cuenta la mayoría de documentación de respaldo de los trabajadores contratados.
- No se cuenta con un plan de capacitación al personal como se establece en el Reglamento Interno de la empresa, como también no existe cumplimiento de metas y objetivos, lo que no permite elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- No existe en la empresa una evaluación del personal a fin de establecer el nivel de eficiencia y eficacia con el que vienen desempeñando cada una de sus funciones y la utilización de los recursos existentes.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gerente general de la EMPRESA MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA. efectuar una planificación anual con el objetivo de que se encuentren establecidas de forma clara las metas y objetivos que se desean alcanzar y sirva de herramienta para las correspondientes evaluaciones.
- En el área de talento humano recopilar todos los expedientes del personal y que estos se encuentren debidamente archivados y actualizados a fin de contar con la documentación disponible cuando esta sea requerida.
- Realizar un plan de capacitaciones que pueda ser implantado y ejecutado que permita mejorar el desempeño laboral de cada uno de los empleados y esto se vea reflejado en una atención de calidad a los clientes de la empresa.
- Aplicar indicadores de gestión de forma periódica que nos permita evaluar de forma correcta a cada uno empleados y trabajadores y el uso de los recursos que dispone la empresa, resultados que nos servirán para una adecuada toma de decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, A. (2008). Auditoría administrativa. México: Mc-Graw-Hill interamericana.*
- Armendariz, C. (2011). La comunicación en las finanzas. México: Quetzal.*
- Blanco , Y. (2012). Auditoría Integral Normas y procedimientos 2ª ed. Bogota: Ecoe Ediciones.*
- Blanco, Y. (2007). Normas y procedimientos de al Auditoria Integral. Bogota: Ecoe Ediciones.*
- Bravo, M. (2011). Contabilidad General.10ª ed. Quito: Escobar.*
- Catacora, F. (2001). Contabilidad. Caracas: Mc Graw Hill. Interamericana.*
- Corporación,de estudios y publicaciones. (2012). Ley Código del Trabajo. 2ª ed. Quito: CPE.*
- Franklin, E.B. (2007). Auditoria Administrativa. 2ª ed. Mexico: Pearson Educaciòn..*
- Estupiñan, R. (2006). Contro Interno Y Fraudes. Bogota: EcoEdiciones.*
- Contraloría General del Estado (2001). Manual de auditoria de gestión, acuerdo: 031-CG: 2001.Quito: GGE.*
- Fernández, J. (2007) Auditoria administrativa: México: Diana.*
- Madariaga, G. (2004). Manual práctico de auditoria, Madrid: Deusto.*
- Mantilla, B. (2005). Control interno, 3ª ed. Bogotá: Eco ediciones.*
- Maldonado , M. (2006). Auditoria de Gestion. Quito: Abya-Yala.*
- Zapata, P. 7. (2011). Contabilidad General. Bogota: Mc Grawhill.*

ANEXOS

Anexo N°. 1: Hoja de vida

DATOS PERSONALES



NOMBRES : PAUL GONZALO
APELLIDOS : MARIÑO DOMINGUEZ
FECHA DE NACIMIENTO : 5 DE ABRIL DE 1990
LUGAR DE NACIMIENTO : SANTO DOMINGO
NACIONALIDAD : ECUATORIANA
CEDULA DE IDENTIDAD : 120720567-3
LIBRETA MILITAR : 0098754
DIRECCION DOMICILIARIA : QUITO - SUR
CELULAR : 0969190428

ESTUDIOS REALIZADOS

PRIMARIA : ESCUELA FISCAL MIXTA
"CIUDAD DE AMBATO"

SECUNDARIA : COLEGIO PARTICULAR A DISTANCIA
"EUGENIO ESPEJO"

EXPERIENCIA LABORAL

➤ **EMPRESA:** CUERPO DE INGENIEROS DEL EJERCITO

CARGO: TOPOGRAFO

Tiempo que ha laborado: 3 AÑOS

EMPRESA: CALL CENTER MUNDO SALUD CIA LTDA

CARGO: SUPERVISOR DE VENTAS

Tiempo que ha laborado: 2 AÑOS

INSTRUCCIONES
 BACHILLERATO
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
 MARINO DOMINGUEZ VICTOR ELADIO
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
 DOMINGUEZ S BERNICA MARIA C
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION
 SANTIAGO
 0912-08-18
 FECHA DE EXPIRACION
 2023-08-18

PROFESION / OCUPACION
 BACHILLER

V38302222



MINISTERIO
 DE EDUCACION

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACION Y CENSALACION

CEDULA DE
 CIUDADANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES
 MARINO DOMINGUEZ
 PAUL GONZALO
 LUGAR DE NACIMIENTO
 STO DDO TSACHIL
 SANTO DOMINGO
 FECHA DE NACIMIENTO 1989-04-08
 NACIONALIDAD ECUATORIANA
 SEXO M
 ESTADO CIVIL SOLTERO

N. 120720567-3





REPÚBLICA DEL ECUADOR
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
 CERTIFICADO DE VOTACION

143
 143 - 0270 1207205673

MARINO DOMINGUEZ PAUL GONZALO

STO DDO TSACHIL CIRCUNSCRIPCION
 PROVINCIA SANTO DOMINGO
 QUINTO

COMISARIO
 [Signature]




HOJA DE VIDA

EDISON MAURICIO PASQUEL JÁCOME

DATOS DE IDENTIFICACION:

Lugar y fecha de nacimiento:

Quito, 26De Diciembre de 1977

C.I.: 171478274-3

Estado Civil: Soltero

Dirección: Av. Manuel Barba 1015 y Vicente Valverde

Teléfonos: (09) 84492-559

No Afiliación IESS: 07 2001197707363

No Libreta Militar: 197777003499

Email : mauropass@,Yahoo.es

Licencia de Conducir : Tipo C

Chofer Profesional

FORMACIÓN:

PRIMARIA

Escuela Fiscal Mixta

CAMILO PONCE ENRÍQUEZ (Quito)

SECUNDARIA

Colegio Nacional Técnico

"MANUEL BENJAMIN CARRION MORA" (Quito)

BACHILLER TÉCNICO

EN CIENCIAS DEL COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN (Contabilidad)

UNIVERSITARIA

Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA AMERICA, (Quito)

(3 años) 6vo nivel aprobado

Ingeniería en diseño Gráfico y Multimedia

UNIVERSIDAD METROPOLITANA "

Ing. En Diseño Gráfico y Multimedia

CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS:

Microsoft Office XP y Office 6, 7

Microsoft Word XP

Microsoft Excel

Microsoft Power Point

CÉDULA DE IDENTIDAD

REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACION Y CREDENCIACION

CÉDULA DE IDENTIDAD No. 171478274-3

CIDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
PASCUAL JACOME
EDISON MAURICIO
LUGAR DE NACIMIENTO
PICHINCHA
QUITO
SAN BLAS
FECHA DE NACIMIENTO: 1977-12-26
NACIONALIDAD: ECUATORIANA
SEXO: M
ESTADO CIVIL: SOLTERO



INSTRUCCION: BACHILLERATO EMPLEADO E33331222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: PASCUAL QUINTEROS EDGAR SALOMON

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: JACOME CANCHIB ROSA MARIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION: QUITO 2014-12-29

FECHA DE EXPIRACION: 2024-12-29



Anexo N°. 2: Reglamento interno de trabajo

La Empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA” , legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Quito provincia de Pichincha, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

- Art.- 4. **OBJETO GENERAL.** - De este Reglamento Interno, tiene como objetivo principal la Venta de Seguros Médicos, de conformidad a su constitución.
- Art.- 5. **OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

- Art.- 6. **VIGENCIA.** - Este reglamento Interno comenzará a regir desde 13/07/2012, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 7. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.
- Art.- 8. **ORDENES LEGÍTIMAS.** - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.
- Art.- 9. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa. MUNDO SALUDGOLD CÍA LTDA.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

- Art.- 10. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.
- Art.- 11. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.
- Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- Art.- 12. Se considera empleados o trabajadores de MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA.LTDA a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.
- Art.- 13. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.
- Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.
- El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.
- Art.- 14. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- p) Hoja de vida actualizada.
- q) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- r) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- s) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- t) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- u) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- v) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- w) Certificados de trabajo y honorabilidad.

Art.- 15. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 16. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

Art.- 17. **CONTRATO ESCRITO.** - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 18. **PERIODO DE PRUEBA.** - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 19. **TIPOS DE CONTRATO.** - De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 20. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.- 21. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo del Distrito Metropolitano de Quito.

Art.- 22.

Art.- 23. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.- 24. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 25. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

Art.- 26. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 27. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

- Art.- 28. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.
- Art.- 29. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.
- Art.- 30. El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

- Art.- 31. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

- Art.- 32. entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo
- Art.- 33. vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.
- Art.- 34. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:
- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.

- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 35. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinadas en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 36. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 37. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 38. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 39. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento
- f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art.- 40. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art.- 41. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios

CAPÍTULO X

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art.- 42. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 43. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 44. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPÍTULO XI

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 45. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones en Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.

4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
7. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
8. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
9. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
10. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
11. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
12. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
13. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 46. Serán derechos de los trabajadores de la empresa "MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA".

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de la empresa
- h)

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 47. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e) Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h) Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j) Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l) Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- m) Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación o causa para ello.
- n) Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- o) Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.
- p) Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- q) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- r) Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- s) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- t) Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- u) Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- v) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

- w) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XII

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 48. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 49. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisional o imprevista que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XIII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 50. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 51. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 52. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 53. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Art.- 54. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 55. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 56. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art. -63 Se considerarán faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos de la empresa “MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA”.

Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.

- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otra disposición de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 57. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos, serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin

embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.

- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de tránsito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XIV

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 58. Los trabajadores de la Empresa "MUNDO SALUD SALUDGOLD CÍA LTDA", cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 59. El trabajador que termine su relación contractual, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIV

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 60. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- b) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- c) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- d) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- e) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- f) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.

- g) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- h) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art. 61 Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XV

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 78. Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 83. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público del Distrito Metropolitano de Quito.

Atentamente

Anexo N°. 3: Imágenes



