



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

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, PERIODO 2015.

AUTORA:

JUANA LASTENIA MOREIRA DABAS

ORELLANA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Juana Lastenia Moreira Dabas, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz

DIRECTOR

Lcdo. Iván Patricio Arias González

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Juana Lastenia Moreira Dabas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos incluidos en el documento, que provienen de una fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 05 de Febrero de 2018

Juana Lastenia Moreira Dabas

CC: 2100475330

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico con mucho amor y cariño a mi familia, ya que ellos han sido un motor importante para la realización de este nuevo logro.

A mi esposo Carlos Uquillas por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para nuestro futuro, y por qué siempre ha estado ahí brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mis amados hijos Breackssia y Yeray por ser mi fuente de motivación e inspiración, para así superarme cada día más y poder brindarles un futuro mejor.

A mis padres Jaime y María, que han sabido darme sus palabras de aliento para que sea siempre perseverante y cumpla mis ideales.

A mis hermanos, y a todas las personas que me apoyaron estos cinco años para que mi sueño se haga realidad.

Juana Moreira

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecer a Dios por darme la fortaleza necesaria para ver mis sueños realizados.

Agradezco también a mi Directora del trabajo de titulación, la Ing. Raquel Colcha y a mi miembro Lcdo. Ivan Arias, por brindarme su apoyo y facilidades para que esta meta cumplida se haga realidad.

Totalmente agradecida con mi familia, mis padres, hermanos y compañeros porque cada uno de ellos aportaron con sus palabras de aliento y conocimientos compartidos, para que esta meta se vea cumplida.

Gracias a todos.

Juana Moreira

INDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	viii
Índice de Gráficos.....	viii
Índice de Anexos	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del problema.....	3
1.1.2. Delimitación del problema	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1. Antecedentes Históricos	6
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1. Auditoría de Gestión.....	7
2.2.1.1. Definiciones.....	7
2.2.1.2. Eficiencia, Eficacia y Economía.....	8
2.2.1.3. Fases del proceso de la Auditoría de Gestión.....	9
2.2.1.4. Riesgos en la Auditoría de Gestión	11
2.2.1.5. Muestreo de auditoría en la Auditoría de Gestión	12

2.2.1.6. Las evidencias en la Auditoría de Gestión	13
2.2.1.7. Técnicas de auditoría utilizadas en la Auditoría de Gestión.....	14
2.2.2. Control Interno	17
2.2.2.1. Definición	17
2.2.2.2. Componentes del Control Interno.....	18
2.2.2.3. Métodos de evaluación del Control Interno.....	19
2.2.2.4. COSO II	19
2.2.3. Indicadores de Gestión	20
2.3. MARCO CONCEPTUAL	21
2.4. IDEA A DEFENDER	23
2.5. VARIABLES.....	23
2.5.1. Variable Independiente.....	23
2.5.2. Variable Dependiente	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	24
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	25
3.3.1. Población	25
3.3.2. Muestra	26
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	26
3.5. RESULTADOS	27
3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.....	36
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	37
4.1. TITULO.....	37
4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA	37
CONCLUSIONES	147
RECOMENDACIONES.....	148
BIBLIOGRAFÍA	149
ANEXOS	151

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Indicadores de Gestión	21
Tabla 2: Población y muestra.....	25
Tabla 3: Conocimiento de metas, objetivos y direccionamiento estratégico.....	28
Tabla 4: Cargo VS Perfil Profesional	29
Tabla 5: Actividades Diarias VS Planificación	30
Tabla 6: Conocimiento de las funciones del cargo	31
Tabla 7: Participación en programas de capacitación institucional	32
Tabla 8: Herramientas para el seguimiento del personal	33
Tabla 9: Cultura organizacional.....	34
Tabla 10: Recursos para el personal	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo de la Economía	9
Figura 2: Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión.....	10
Figura 3: Cubo COSO 1992 vs COSO 2013	20

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conocimiento de metas, objetivos y direccionamiento estratégico.....	28
Gráfico 2: Cargo VS Perfil Profesional	29
Gráfico 3: Actividades Diarias VS Planificación	30
Gráfico 4: Conocimiento de las funciones del cargo	31
Gráfico 5: Participación en programas de capacitación institucional.....	32
Gráfico 6: Herramientas para el seguimiento del personal	33
Gráfico 7: Cultura organizacional.....	34
Gráfico 8: Recursos para el personal	35

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de encuesta de investigación.....	151
---	-----

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, para el periodo 2015. El trabajo se inició, mediante la aplicación de una encuesta a sus empleados, la premisa de que la realización de dicha auditoría incidiría significativamente en la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de la empresa, siendo éste el principal objetivo de su realización. Dentro de la metodología de investigación se han empleado también procesos de observación directa, revisión documental y entrevistas, además de los cuestionarios de evaluación de su control interno, basados en el marco referencial COSO II. En el desarrollo de la auditoría se emplearon papeles de trabajo, a fin de identificar los problemas de gestión de empresa, mediante pruebas sustantivas y de cumplimiento. Como resultado del proceso de evaluación del control interno se pudo concluir que la empresa carece del mismo, por lo cual se detectaron varios inconvenientes en el cumplimiento tanto de objetivos como de obligaciones contraídas con terceros. Finalmente, como resultado del proceso de auditoría, la autora emitió un informe en el cual se incluyeron sus hallazgos y recomendaciones técnicas. Entre los hallazgos más representativos se encuentran: ineficiente administración estratégica, incumplimiento de contratos e ineficientes procesos de contratación. Se sugirió a la gerencia de la empresa aplicar las recomendaciones planteadas, a fin de mejorar sus indicadores de gestión.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> <EVALUACIÓN>
<EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA> <ORELLANA (CANTÓN)>

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The current degree work has like objective to carry out a Management Audit to the Industrial Services Company Agama, from Canton Francisco de Orellana, Orellana Province in 2015. The work began with the application of a survey to its employees, the premise of carrying out such audit will influence meaningful on the effectiveness, efficiency, and economy of Management Company, being this the principal objective of its realizing. Into the investigation methodology, processes of direct observation were applied, documentary revision and interviews, besides the evaluation questionnaires from its internal control, based on the referential framework COSO II. In the audit development, working papers were applied in order to identify the problems of the management company, by substantive and of fulfilment tests. Like the result of the evaluation process of internal control, it is concluded that the company lacks the same, and various inconveniences were detected in the fulfilment not only of objectives but also undertaken obligations with thirds. Finally, as the result of the Audit process, the author included a report in which some findings and technical recommendations were included. In the most representatives, findings are found inefficient strategical administration, contracts unfulfillment, and inefficient hiring processes. It was suggested to the Company management applying the recommendations made in order to improve its management indicators.

Key words: <ECONOMICAL AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <EVALUATION>, <INDUSTRIAL SERVICES COMPANY AGAMA>, <ORELLANA (CANTON)>.

INTRODUCCIÓN

La Empresa de servicios Industriales AGAMA se dedica a actividades de soldadura, servicio de instalación, mantenimiento y reparación de máquinas de uso especial N.C.P, en la provincia de Orellana. Mediante una entrevista con el gerente de la misma se detectaron varios problemas de índole administrativo, entre los cuales se encuentran: incumplimiento de contratos, problemas de seguridad industrial, ineficientes procesos de contratación, entre otros. En base a lo anterior, la autora propone el desarrollo de una auditoría administrativa, con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos de la institución.

En el presente documento se detallan los procesos metodológicos y la base problemática, conceptual y propositiva de la auditoría planteada. Para el efecto, se ha estructurado en cuatro capítulos, y una sección final de conclusiones y recomendaciones.

Como parte del capítulo I se incluye la descripción del problema, justificación y objetivos de la investigación. De esta manera se sustenta la base problemática del estudio.

En el capítulo II se incluye el marco teórico-conceptual del proyecto, mediante la descripción de conceptos y teorías de varios autores en relación a los temas auditoría de gestión, control interno, e indicadores de gestión.

Dentro del capítulo III se describe el marco metodológico-investigativo, en el cual se sustentan los métodos, técnicas e instrumentos aplicados, así como la modalidad y tipos de investigación aplicados. Se describe además la población y muestra a la cual se aplicaron los diversos instrumentos de estudio para la verificación de la idea a defender.

Como último capítulo se describe el marco propositivo o el desarrollo de la auditoría, dentro del cual se describen las fases del proceso metodológico, el informe final y las recomendaciones planteadas por el auditor, para su ejecución dentro de la empresa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa de servicios Industriales AGAMA con fecha de nacimiento el 06 de agosto de 1962, inicia sus actividades el 20 de Septiembre de 1999, con personería jurídica de derecho privado con fines de lucro, con objetivos financieros y que goza de autonomía administrativa, operativa y económica, la misma que se encuentra ubicada en la cabecera central de la ciudad Puerto Francisco de Orellana, entre las operaciones que se desarrollan en la empresa podemos destacar la instalación, servicio, reparación y mantenimiento de maquinaria de uso especial N.C.P, la misma que planifica, fomenta, controla, desarrolla y supervisa las actividades de sus empleados en la provincia de Orellana.

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

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

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

- Incumplimiento de contratos en los tiempos establecidos contractualmente, lo cual ha provocado que la empresa incurra en costos adicionales por horas extras de trabajo, penalizaciones, entre otras.
- No existe un manual de funciones que delimite las responsabilidades de cada trabajador, ni se encuentran detallados los perfiles para su contratación.
- Se evidencia la existencia de problemas en aspectos de seguridad industrial ya que no existe un manual que norme la seguridad industrial dentro de la empresa.

Además, no se cumplen las normas básicas de seguridad y salud ocupacional, lo cual ha provocado que se susciten accidentes.

- Dentro de la empresa no se encuentran definidos con claridad los objetivos estratégicos a corto, media y largo plazo, ya que en la empresa no se ha desarrollado un diagnóstico de situación inicial. En consecuencia la administración de la empresa se la lleva de manera empírica.

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

- Eficiencia
- Eficacia
- Economía

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

1.1.1. Formulación del problema

¿De qué forma incidirá efectuar una Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios industriales Agama, cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2015. Para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la entidad.

1.1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial

El trabajo se realizará en Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana

Delimitación temporal

El trabajo revisará la gestión de la empresa en el año 2015

1.2. JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

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

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

Justificación práctica

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

Justificación metodológica

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

Justificación académica

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

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Realizar una “Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios industriales Agama, cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2015”. Para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la entidad.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un marco teórico conceptual que permita establecer las bases fundamentales para el desarrollo de la auditoría de gestión.
- Aplicar las fases de auditoría a fin de evaluar el control interno y establecer hallazgos debidamente fundamentados.
- Emitir un informe a la gerencia con las conclusiones y recomendaciones de la auditoría de gestión para la toma de decisiones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos

(Sebastiani, 2013), en su trabajo de titulación titulado: “La auditoría de gestión y su incidencia en la optimización de los recursos del Estado en los procesos de adquisición del sector interior”, previo a titularse como Maestro con Mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial. Su objetivo principal fue determinar en qué medida la Auditoría de Gestión incide en la optimización de los recursos del estado en los procesos de adquisición del sector interior. Para el efecto, dentro del proceso metodológico, se aplicaron técnicas como la Encuesta y Análisis documental.

Dentro de sus resultados más relevantes se encuentran:

- La entidad auditada no tiene personal calificado para llevar a cabo los procesos de contratación, por tal motivo en varias ocasiones han tenido que aceptar las condiciones propuestas por los proveedores.
- La participación de la Auditoría de Gestión en los procesos de adquisiciones para el sector interior va a permitir tener un mejor control en las contrataciones, así como en el desarrollo de las bases y la correcta selección de profesionales para que formen parte de los comités. Un completo sistema de Auditoría de Gestión, programación y control lograra que la empresa cuente con un eficiente y eficaz proceso del área de logística y compras. (p. 138, 139)

En la presente investigación se consideró el proceso metodológico del estudio de (Sebastiani, 2013), en relación a sus técnicas e instrumentos.

Al hacer referencia a (Sánchez S., 2015), en su proyecto de grado cuyo tema es “Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología como ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014” previo a la obtención del grado de Magíster en Auditoría con Mención en Auditoría en la Gestión Empresarial, en su proyecto decidió evaluar el Sistema de Control Interno para lo cual

se utilizó la metodología COSO ERM, el cual persigue como finalidad identificar las áreas de mayor riesgo para poder establecer correctos planes de acción que atenúen los riesgos y contribuyan al cumplimiento de objetivos establecidos por las áreas de créditos y cobranzas.

Su investigación tuvo un enfoque mixto (combinación cualitativa y cuantitativa). Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la entrevista por medio de la aplicación de un cuestionario, teniendo como prioridad los procesos a ser auditados. La conclusión más representativa del trabajo fue la demostración de que la metodología COSO ERM puede ser aplicada no solo para los procesos de las áreas de créditos y cobranzas sino también en las demás áreas y en otras entidades similares.

Debido a que la investigación de (Sánchez S., 2015) se enfoca al control interno y a la gestión de riesgos, se consideraron las matrices de control y riesgo planteados por el autor para su adaptación y aplicación en el presente proyecto de titulación.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Auditoría de Gestión

2.2.1.1. Definiciones

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

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado N° 202-73 promulgada en el Suplemento del Registro Oficial N° 595 del 12 de junio de 2002, define a la Auditoría de Gestión como: “El proceso que examina y evalúa el control interno y la gestión de la entidad, con la finalidad de determinar de manera veras si la ejecución de proyectos y

procesos institucionales se están rigiendo a los principios de eficiencia, eficacia y economía.”(Art. 21).

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

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

2.2.1.2. Eficiencia, Eficacia y Economía

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

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

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

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

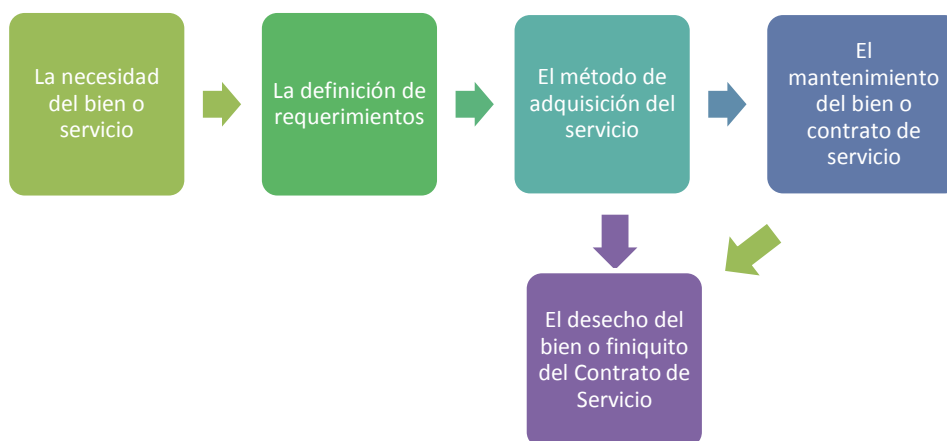


Figura 1: Ciclo de la Economía

Elaborado por: Juana Moreira, en base a (Maldonado E., 2011, págs. 25,26)

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

2.2.1.3. Fases del proceso de la Auditoría de Gestión

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

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

Seguimiento se realiza a la implantación de las medidas correctivas sugeridas en el informe entregado y se lo ejecuta uno a dos años luego de efectuada la auditoría.

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

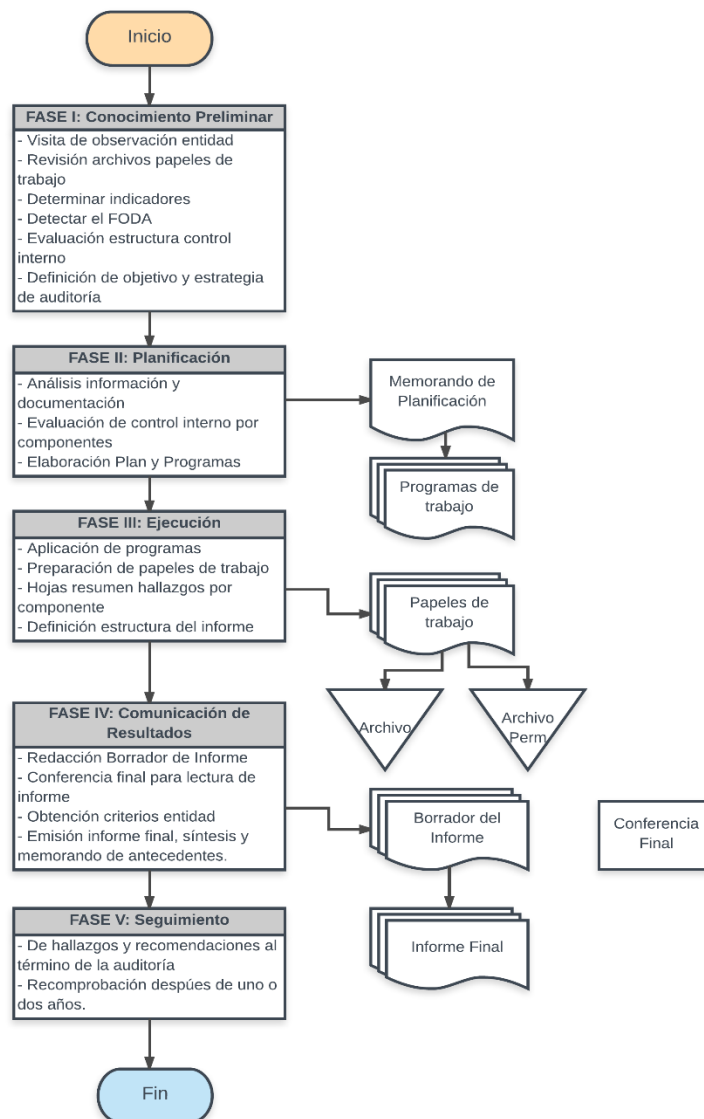


Figura 2: Flujo del Proceso de la Auditoría de Gestión

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2013)

Fase I – Conocimiento Preliminar: En esta fase el auditor busca familiarizarse con el entorno de la institución, mediante la aplicación de ciertas técnicas como: observación,

revisión documental, análisis FODA, entre otros. Como resultado, tendrá actualizado el archivo permanente y poseerá la documentación necesaria para efectuar la planificación del proceso de auditoría (Fase II).

Fase I – Planificación: Fase en la que se llega a determinar cuáles son los puntos fuertes y débiles de la entidad, la calificación de riesgos y la evaluación del control interno. Entre los instrumentos que pueden ser aplicados para este fin, se encuentran: cuestionarios de control interno, hojas narrativas, flujo diagramación y matrices de calificación de riesgos tomados en el marco COSO. El auditor desarrollará en esta fase la planificación del proceso de auditoría (programas de trabajo), la cual será comunicada a los empleados de la empresa con la finalidad que la información requerida esté preparada.

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

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

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

2.2.1.4. Riesgos en la Auditoría de Gestión

Según (Contraloría General del Estado, 2013) al momento de generar la ejecución de este examen éste no presentara errores y omisiones importantes que puedan afectar los resultados expresados en el informe; razón por la cual, se debe planificar la auditoría de

tal modo que los errores de importancia relativa puedan ser detectados de manera razonable. Según el documento mencionado, para este tipo de auditoría se debe tener muy en cuenta los componentes del riesgo; así: “Riesgo Inherente: De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo; Riesgo de Control: De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores; Riesgo de Detección: De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor”. (pág. 61)

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

2.2.1.5. Muestreo de auditoría en la Auditoría de Gestión

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

El muestreo en la Auditoría de Gestión procede en el caso en que los procedimientos de auditoría no puedan aplicarse a la totalidad de las operaciones de la entidad que se encuentran bajo examen (universo) por lo que, tales procedimientos se restringen a algunas de las operaciones; es decir que, se aplican a una muestra. De tal manera el auditor puede inferir que, el comportamiento de la muestra con sus hallazgos es equivalente al comportamiento del universo.

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

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

2.2.1.6. Las evidencias en la Auditoría de Gestión

Según la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 500 *Evidencia de Auditoría*, especifica lo siguiente “Evidencia de auditoría: información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información” (Instituto de Contabilidad y Auditoría de España, 2013, pág. 2). Puede concluir entonces que, las evidencias constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos examinados y cuando éstos son suficientes y competentes sustentan el contenido del informe y respaldan el examen.

Las evidencias son el resultado de la aplicación de técnicas de auditoría y para que éstas sean consideradas evidencias de auditoría se requiere la unión de dos elementos (Contraloría General del Estado, 2013, pág. 66): “Evidencias Suficientes.- Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables; Evidencias Competentes.- Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes”.

Existen varias clases de evidencias de auditoría, las cuales se describen a continuación (Contraloría General del Estado, 2013, pág. 67):

- FÍSICA: Se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.
- TESTIMONIAL: Se obtiene por medio de entrevistas, en donde las respuestas son verbales y escritas con la finalidad de comprobar que un hecho sea auténtico.
- DOCUMENTAL: Son documentos logrados de fuente externa o ajena a la entidad auditada.
- ANALÍTICA: Resulta de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis.

Cabe destacar que la búsqueda de evidencias debe basarse en el conocimiento de las leyes y normas que afectan los procesos de la entidad auditada. El desconocer las leyes puede provocar omisiones y errores en la selección de las evidencias.

2.2.1.7. Técnicas de auditoría utilizadas en la Auditoría de Gestión

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

Verificación Ocular

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

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

- Conocimiento Preliminar,
- Planificación
- Ejecución.

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

- Conocimiento Preliminar

- Ejecución.

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

- Planificación
- Ejecución.

Verificación Verbal

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

- Conocimiento Preliminar
- Ejecución.

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

- Conocimiento Preliminar
- Ejecución.

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

- Ejecución.

Verificación Escrita

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

- Conocimiento Preliminar
- Planificación, Ejecución
- Seguimiento.

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

- Ejecución

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

Verificación Documental

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

- Conocimiento Preliminar
- Ejecución.

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

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

- Conocimiento Preliminar
- Ejecución.

Verificación Física

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

2.2.2. Control Interno

2.2.2.1. Definición

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

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

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

2.2.2.2. Componentes del Control Interno

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

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

2.2.2.3. Métodos de evaluación del Control Interno

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

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

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

2.2.2.4. COSO II

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

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

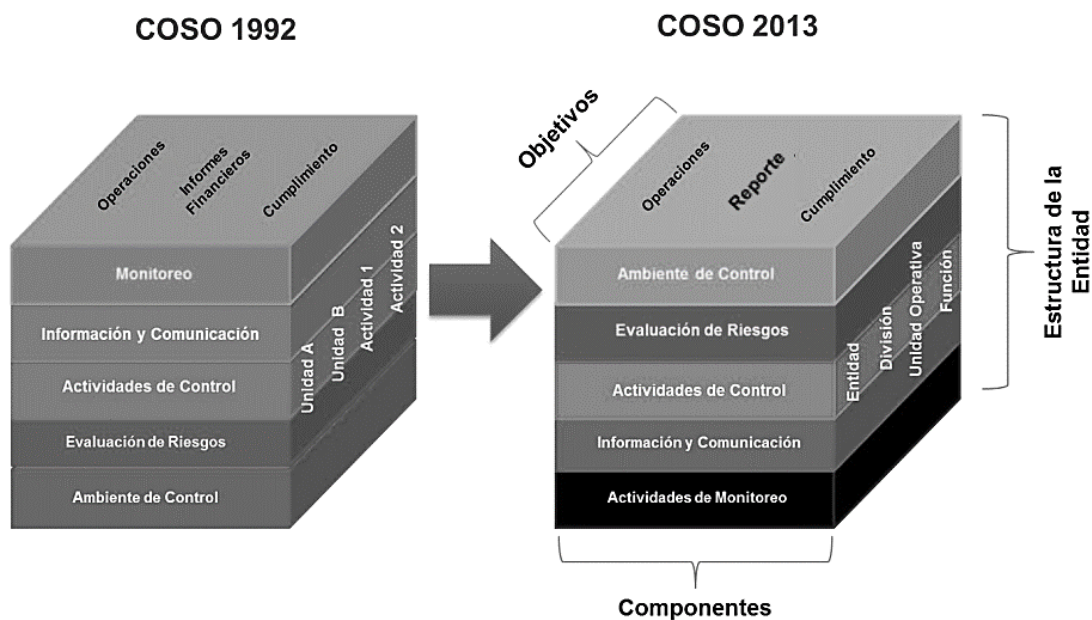


Figura 3: Cubo COSO 1992 vs COSO 2013

Fuente: (Buzo, 2014, pág. 3)

2.2.3. Indicadores de Gestión

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

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

Clasificación

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

Tabla 1: Indicadores de Gestión

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

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

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Control Interno: Se considera un proceso de gestión integral, el cual ha sido estructurado para enfrentar los riesgos en las operaciones y dar una seguridad razonable al cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa. (Camino, 2014, pág. 11)

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission): Creado en los EEUU proceso que se aplica para verificar la veracidad de los reportes financieros (Perdomo, 2004).

COSO II: Actualización de la versión COSO, conformado por las características principales para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno (Galaz & Ruiz, 2015, pág. 5), dirigido especialmente para las empresas del sector privado.

Economía: Consiste en la óptima y oportuna utilización de los recursos para generar los productos al menor costo. (Maldonado E., 2011, pág. 25).

Eficacia: Hace referencia al correcto cumplimiento de programas, objetivos y metas en la cantidad y calidad requerida. (Maldonado E., 2011, pág. 27).

Eficiencia: Se trata de aprovechar de manera efectiva los recursos y de la capacidad instalada, con un mínimo de desperdicio, para generar los productos con la calidad requerida. (Maldonado E., 2011, pág. 26).

Evaluación del Control Interno: Mediante este proceso nos permite establecer la eficacia, eficiencia y economía en la aplicación del control interno de la empresa auditada. (SFP México, 2014, pág. 6).

Gestión: Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo. (Ortún, 2005, pág. 1).

Hallazgo de Auditoría: Son puntos clave que el auditor debe tomar en cuenta, y que en su opinión deben comunicarse a la empresa auditada, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar a la entidad en forma negativa (Cartaya, 2014).

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS): Las normas de auditoría generalmente aceptadas son un conjunto de reglas que determinan los procedimientos que se deben llevar a cabo por el o los auditores para que el proceso de auditoría sea llevado de manera correcta (Sánchez F., 2014, pág. 223).

2.4. IDEA A DEFENDER

La auditoría de gestión incide de manera significativa en la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de la Empresa de Servicios Industriales Agama, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2015.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Variable Independiente

Auditoría de gestión.

2.5.2. Variable Dependiente

Eficiencia, Eficacia, Economía

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

De campo: La investigación se realizó en la empresa de servicios industriales Agama, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana; tomando contacto con el Presidente, sus vocales y representantes de la ciudadanía, obteniendo criterios de cada uno de los actores que inciden en la gestión en sus diferentes ámbitos para determinar hallazgos vinculados a la Misión, Visión, valores, propuestas objetivos, indicadores y metas de la Institucional, en el período 2015.

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

Bibliográfico – Documental: La revisión del archivo físico de la empresa de servicios industriales Agama, así como sus normas y reglamentos internos, permitieron que la auditoría se sustente en criterios y normas de auditoría aceptados, y que a la vez arrojen resultados confiables para la toma de decisiones.

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

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

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo: Permite describir en forma ordenada las versiones obtenidas después de un análisis crítico propositivo, en este caso de lo actuado por la empresa de servicios industriales Agama; la información relevante que se describe son los procesos, objetivos, actividades, indicadores, metas, el cumplimiento, en lo que se refiere a tiempos y el uso de los recursos para el logro de los objetivos Empresariales.

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

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

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La empresa de servicios industriales Agama, tiene al Gerente como la máxima Autoridad, y un contador que también se encuentran en el grupo de las Autoridades, tres empleados.

Tabla 2: Población y muestra

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

Elaborado por: La Autora

Bajo estas condiciones se aplicaron los instrumentos de investigación tanto a las autoridades como a los empleados de la institución. Para la fase previa se tomaron en

cuenta las opiniones de los representantes de las comunidades y barrios, para con esta información estructurar la información de la auditoría propiamente dicha.

3.3.2. Muestra

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

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para realizar la auditoría de gestión a la empresa de servicios industriales agama, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, se recurrió a la aplicación de los siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, aceptados y valederos para este tipo de casos:

MÉTODOS

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

TÉCNICAS

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

existencia de planificación. Se basó en los principios y normas de auditoría, realizándose preguntas abiertas para obtener un criterio amplio.

- c. Encuesta:** Se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas a los representantes de las comunidades y barrios. Se aplicaron además cuestionarios de control interno (durante la fase de la Auditoría) al Gerente, y trabajadores de la empresa.

INTRUMENTOS

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

3.5. RESULTADOS

A fin de verificar la idea a defender “La auditoría de gestión incide de manera significativa en la eficiencia, eficacia y economía en la gestión a la empresa de servicios industriales Agama, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana”, se aplicó una encuesta de investigación la cual se incluye en el Anexo I.

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

Tabla 3: Conocimiento de metas, objetivos y direccionamiento estratégico

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

Fuente: Pregunta 1 de la encuesta

Elaborado por: Juana Moreira

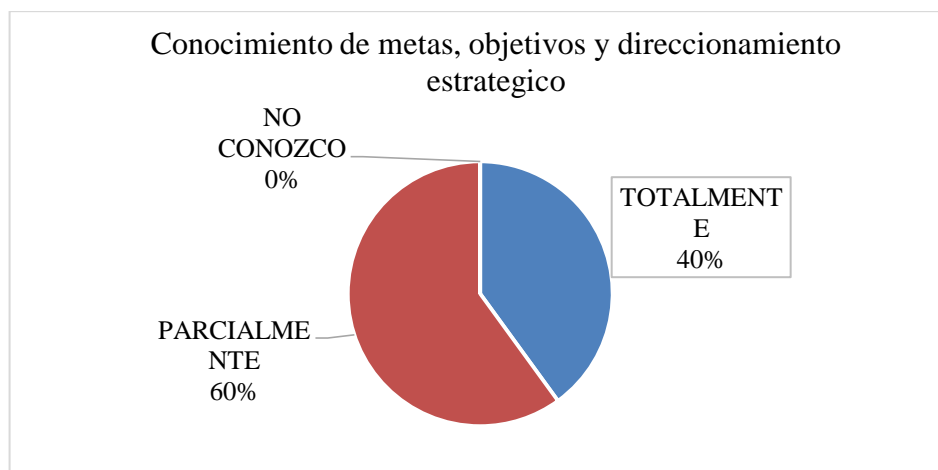


Gráfico 1: Conocimiento de metas, objetivos y direccionamiento estratégico

Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Juana Moreira

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

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

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

Tabla 4: Cargo VS Perfil Profesional

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

Fuente: Pregunta 2 de la encuesta

Elaborado por: Juana Moreira

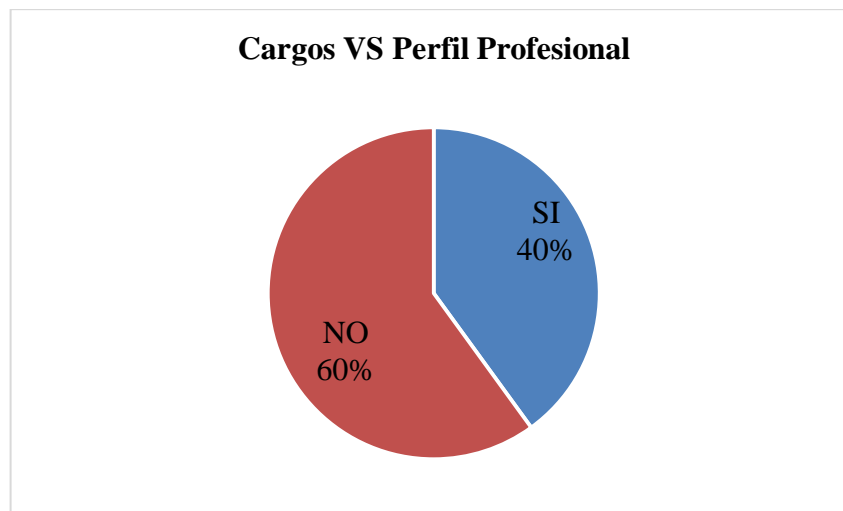


Gráfico 2: Cargo VS Perfil Profesional

Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Juana Moreira

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

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

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

Tabla 5: Actividades Diarias VS Planificación

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

Fuente: Pregunta 3 de la encuesta

Elaborado por: Juana Moreira

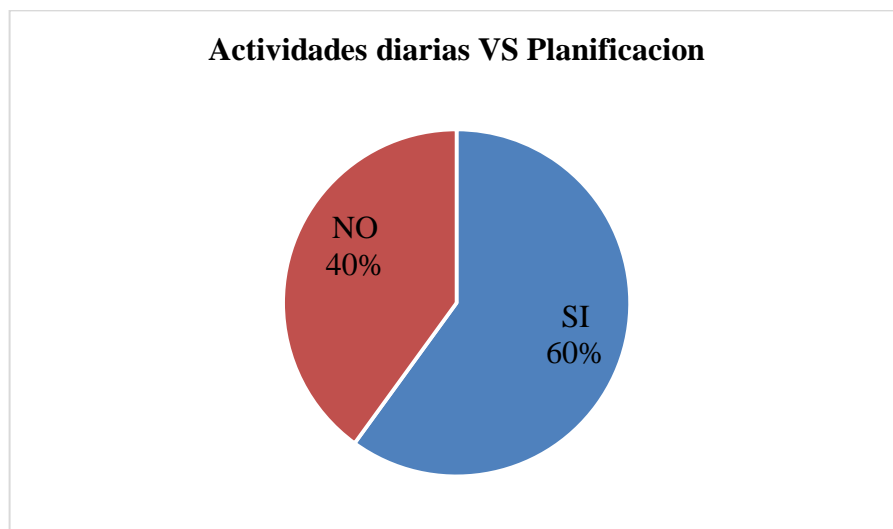


Gráfico 3: Actividades Diarias VS Planificación

Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Juana Moreira

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

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

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

Tabla 6: Conocimiento de las funciones del cargo

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

Fuente: Pregunta 4 de la encuesta

Elaborado por: Juana Moreira

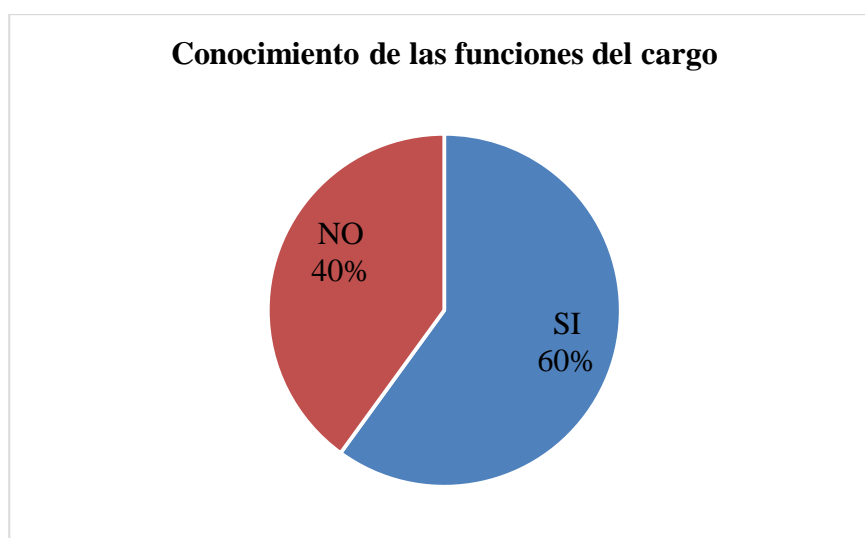


Gráfico 4: Conocimiento de las funciones del cargo

Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Juana Moreira

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

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

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

Tabla 7: Participación en programas de capacitación institucional

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

Fuente: Pregunta 5 de la encuesta

Elaborado por: Juana Moreira

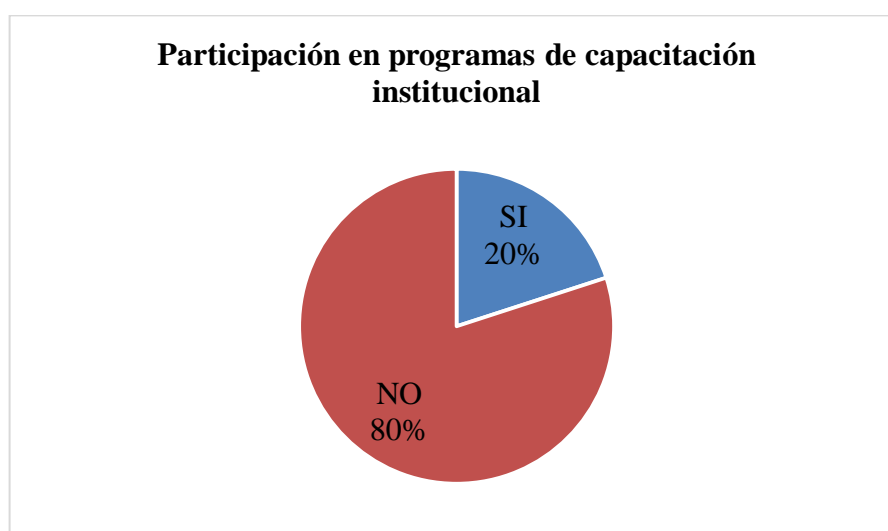


Gráfico 5: Participación en programas de capacitación institucional

Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Juana Moreira

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

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

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

Tabla 8: Herramientas para el seguimiento del personal

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

Fuente: Pregunta 6 de la encuesta

Elaborado por: Juana Moreira

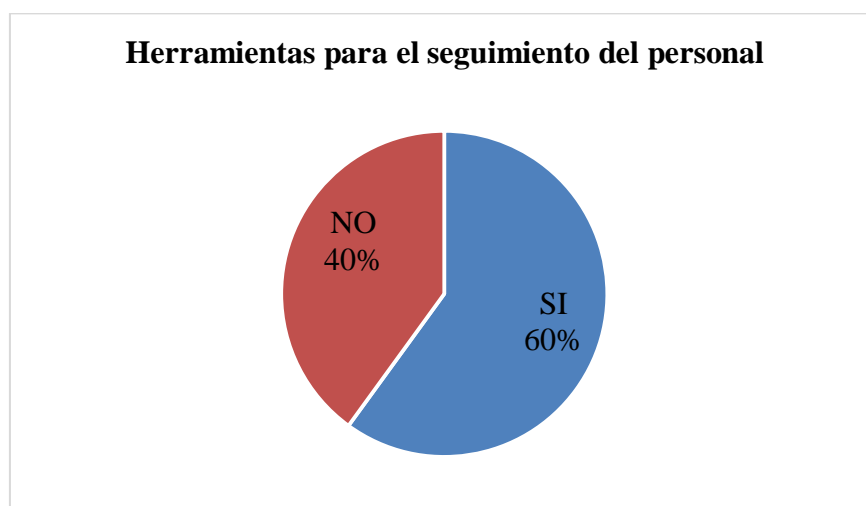


Gráfico 6: Herramientas para el seguimiento del personal

Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Juana Moreira

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

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

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

Tabla 9: Cultura organizacional

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

Fuente: Pregunta 7 de la encuesta

Elaborado por: Juana Moreira

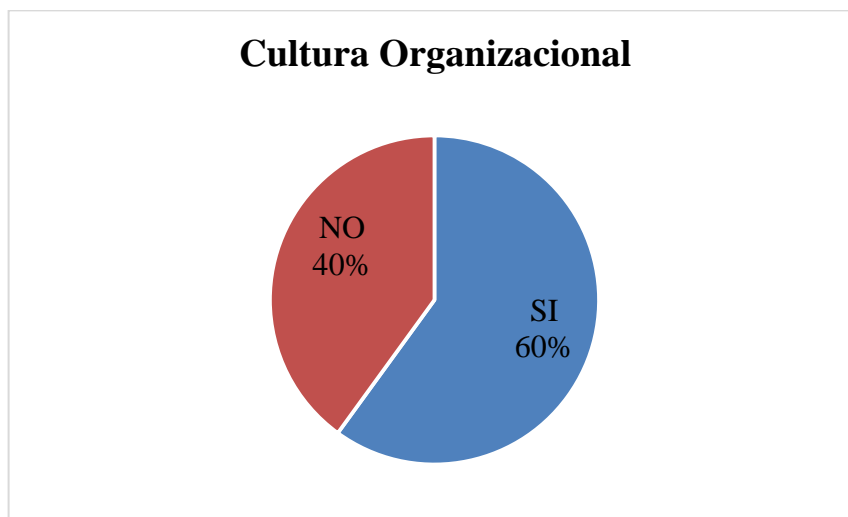


Gráfico 7: Cultura organizacional

Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Juana Moreira

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

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

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

Tabla 10: Recursos para el personal

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

Fuente: Pregunta 8 de la encuesta

Elaborado por: Juana Moreira

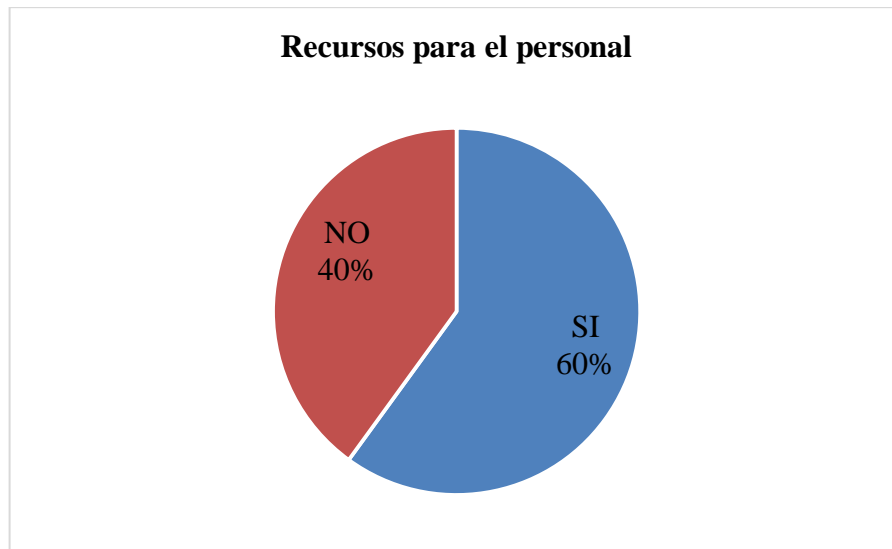


Gráfico 8: Recursos para el personal

Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Juana Moreira

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

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

3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

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

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


Se han ratificado los problemas planteados en el capítulo I, y se han descubierto otros; un proceso de auditoría de gestión permitiría indagar profundamente sobre los problemas de control interno de la entidad, así como incidiría favorablemente en sus procesos. Es así que se verifica la idea a defender: “La auditoría de gestión incide de manera significativa en la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de la Empresa de Servicios Industriales Agama, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2015.”

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TITULO

Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2015

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

	ARCHIVO PERMANENTE EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AP 1/1
<h1>ARCHIVO PERMANENTE</h1> NOMBRE: EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO: DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		
Realizado por: J.L.M.D		Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O		Fecha: 20/12/2017



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AP
1/1**

ÍNDICE

INFORMACIÓN GENERAL	
Reseña Histórica	RH
Misión y Visión	MV
Objetivos	O
Metas y Políticas	MP
Principios y Valores	PV
Servicios	S
Estructura Organizacional	EO
Logotipo y Base Legal	LB
Hoja de Marcas y Referencias	M/R
Director	R.V.C.O
Miembro	I.P.A.G
Tesista	J.L.M.D

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



RESEÑA HISTÓRICA
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AP
RH
1/1

RESEÑA HISTÓRICA:

Servicios Industriales "AGAMA" es propiedad del Sr. Joaquín Agama, con la figura de persona natural obligada a llevar contabilidad, en el año 2003 recibió utilidades por concepto del retiro de la Compañía Petrolera General Pipe, dinero que depositó en una cuenta de ahorros del Banco Internacional para posteriormente solicitar un préstamo.

En ese mismo año inicia sus actividades con un capital inicial de \$800.00 dólares, para ese entonces funcionaba en un pequeño local arrendado ubicado en las calles Alejandro Labaka s/n, barrio Conhogar en la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, provincia de Francisco de Orellana, posteriormente el préstamo antes solicitado le fue otorgado en el mes de octubre del mismo año con el que empieza a construir el Galpón y compra 1 torno, 1 fresadora, 1 sierra eléctrica y 1 compresor, herramientas con las cuales empieza a trabajar y ofrecer sus servicios.

Su gerente propietario ha llevado cabo la administración de este negocio durante catorce años, el volumen de producción creció considerablemente y consigo la complejidad de las operaciones en todas sus áreas; esto obligó a la incorporación de más colaboradores, con el fin de poder atender efectivamente a las necesidades de la empresa.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AP
MV
1/1**

MISIÓN:

"Participar en el mercado ofreciendo productos y servicios de calidad a las empresas y comunidad en general, con un equipo multidisciplinario y en las condiciones laborales adecuadas, permitiéndoles a sus colaboradores lograr objetivos individuales compatibles con los de Servicios Industriales Agama comprometiéndose con la satisfacción total de nuestros clientes y con la sociedad"

VISIÓN:

"Consolidarnos como la mejor empresa de servicios industriales de productos de nuestra clase en la zona, aumentando nuestra variedad de productos para el sector público y privado, con un personal altamente comprometido con los valores, principios, objetivos y metas de la empresa que nos permitan un desarrollo sustentable, es decir, un desarrollo sostenible en el tiempo".

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AP
O
1/1**

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Ser una de las mejores empresas de servicios industriales a nivel local y nacional, tanto a nivel de maquinarias, proceso productivo y calidad en sus productos, contando con una administración eficiente que les permita optimizar el uso de sus recursos para poder posicionarse en el mercado como líderes en preferencia del consumidor.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Lograr eficiencia en nuestros procesos, a fin de obtener un manejo adecuado de los recursos.
- ✓ Tener un desarrollo en el aspecto tecnológico, en el Área de Producción, con el propósito de estar a la vanguardia de los avances.
- ✓ Capacitar a nuestro personal con estándares internacionales para dar a nuestros clientes un servicio de primera línea.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AP
MP
1/1**

METAS:

- ✓ Incrementar nuestro nivel de producción en un 30% cada año.
- ✓ Incrementar nuestra participación en el mercado en un 20% cada año.
- ✓ Abrir sucursales en los distintos puntos del cantón, donde se centran nuestros nichos de mercado cada dos años.

POLÍTICAS:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AP
PV
1/1

PRINCIPIOS:

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

VALORES:

RESPONSABILIDAD en el cumplimiento oportuno de los requerimientos de nuestros clientes internos y externos.

HONESTIDAD al ejercer la actividad económica buscando siempre salvaguardar los recursos de la empresa y los intereses de los clientes.

LEALTAD con nuestros clientes, creando compromisos de cumplimiento.

SOLIDARIDAD con el crecimiento y progreso de nuestros clientes internos y externos.

TRABAJO se lo realiza con esfuerzo y esmero optimizando siempre los recursos.

PUNTUALIDAD al respetar los cronogramas de actividades e infundir el respeto por el tiempo ajeno.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AP
S
1/1**

SERVICIOS:

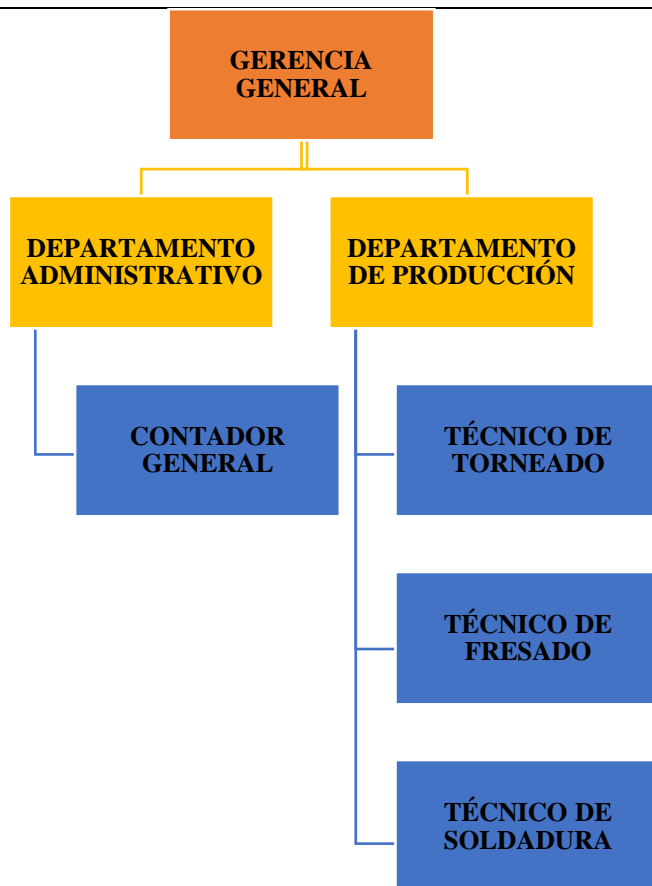
- ✓ Fabricación de herramientas de mano y sus accesorios
 - ✓ Fabricación de materiales, piezas y accesorios industriales
 - ✓ Servicios de soldadura
 - ✓ Servicios de instalación, mantenimiento y reparación de uso especial
- Servicios de reformas y reparaciones, erección de estructuras o edificios prefabricados.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AP
EO
1/1**



Realizado por: **J.L.M.D**

Fecha: 02/10/2017

Revisado por: **R.V.C.O**

Fecha: 20/12/2017



ARCHIVO PERMANENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AP
LB
1/1

BASE LEGAL:

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

LOGOTIPO:



Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AP
M/R
1/2**

ÍNDICE DE REFERENCIAS

ÍNDICE ALFABÉTICO	DESCRIPCION
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
AS	Aceptación del servicio
BI	Borrador del Informe
CA	Contrato de auditoría
CC	Carta de Compromiso
CCI	Cuestionarios de Control Interno
CP	Carta de Presentación
EN	Entrevista
CF	Carta Final
HH	Hoja de hallazgos
IG	Información General
IPAG	Lic. Iván Patricio Arias Gonzáles
JLMD	Juana Lastenia Moreira Dabas
MP	Memorando de Planificación
OT	Orden de Trabajo
PG	Programa General de auditoría
RVCO	Raquel Virginia Colcha
RI	Requerimiento de información
VP	Visita Preliminar

Realizado por: J.L.M.D **Fecha: 02/10/2017**

Revisado por: R.V.C.O **Fecha: 20/12/2017**



HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AP
M/R
2/2

ÍNDICE DE MARCAS

MARCAS	DESCRIPCIÓN
√	Verificado
*	Hallazgo de Auditoría
Σ	Sumatoria
×	Cumple
≠	No cumple

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



ARCHIVO CORRIENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
1/1

ARCHIVO CORRIENTE

NOMBRE: EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA

NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERÍODO: DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

LOCALIZACIÓN: KM 6 ½ VÍA LAGO AGRIO Y VÍA COCA

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



ARCHIVO CORRIENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
1/1

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

FASE I: PLANIFICACIÓN	
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
Contrato de auditoría	CA
Carta de Aceptación del servicio	AS
Requerimiento de información	RI
Orden de Trabajo	OT
Carta de presentación	CP
Carta de compromiso	CC
Memorando de Planificación	MP
Visita Preliminar	VP
Entrevista	EN
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
Análisis Situacional Interno	AI
Análisis Situacional Externo	AE
FASE II: EJECUCIÓN	
Ambiente de Control	AMC
Establecimiento de Objetivos	EO
Identificación de Eventos	IE
Evaluación de Riesgos	ER
Respuesta al Riesgo	RR
Actividades de Control	ACC
Información y Comunicación	IC
Supervisión y Monitoreo	SM
Matriz de Ponderación al Sistema de Control Interno	MPS
Indicadores de Gestión	IG
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Notificación de Lectura del Informe	NL
Informe Final	IF

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



ARCHIVO CORRIENTE
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
1/1

FASE I:

PLANIFICACIÓN

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR





**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
PA
1/1**

FASE 1

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO GENERAL:

Notificar formalmente a la máxima autoridad de la empresa de Servicios Industriales Agama el inicio de la auditoría de gestión y conocer sus principales actividades, operaciones, metas y objetivos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

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

N°	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Entregué contrato de auditoría	CA	J.L.M.D	03/10/2017
2	Recibí carta de aceptación de servicios	AS	J.L.M.D	04/10/2017
3	Solicité información necesaria	RI	J.L.M.D	05/10/2017
4	Recibí orden de trabajo	OT	J.L.M.D	06/10/2017
5	Realicé carta de presentación	CP	J.L.M.D	09/10/2017
6	Elaboré carta de compromiso	CC	J.L.M.D	09/10/2017
7	Ejecuté el Memorándum de planificación	MP	J.L.M.D	10/10/2017
8	Asistí la Visita Preliminar	VP	J.L.M.D	10/10/2017
9	Efectué la entrevista a la máxima autoridad de la entidad	EN	J.L.M.D	11/10/2017

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**CONTRATO DE AUDITORÍA
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
CA
1/2**

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**I
CONTRATANTES**

El presente contrato es celebrado por la EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA; representada legalmente por el Sr. Joaquín Salvador Agama Chiluisa, Gerente de la empresa y por la Lic. Juana Lastenia Moreira Dabas, Auditora.

**II
OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es establecer los términos y condiciones sobre los cuales la firma de auditoría prestará sus servicios, para la elaboración de la auditoría de gestión que se enfocará a determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la empresa.

**III
DURACIÓN**

El auditor proporcionará al cliente el cronograma de actividades en el tiempo que ambas partes convengan. El presente contrato comenzará a regir desde el 1 de octubre de 2017 hasta su fecha de entrega que de acuerdo a lo acordado es el 22 de diciembre de 2017.

**IV
CONFIDENCIALIDAD**

Absolutamente todos los datos, documentos, cifras e información perteneciente a la empresa que no sean de carácter público para terceras personas, serán considerados como confidenciales y deberán mantenerse bajo estricta reserva por todo el equipo de auditoría.

**V
RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR**

El auditor actuará bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y es responsable de mantener una posición independiente ante cualquier circunstancia, ya que su opinión será imparcial y no podrá influenciarse por nadie.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**CONTRATO DE AUDITORÍA
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
CA
2/2**

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

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

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

**VI
COOPERACIÓN**

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

Francisco de Orellana, 03 de octubre de 2017.

Joaquín Agama Chiluisa

Joaquín Agama Chiluisa
GERENTE DE LA EMPRESA

Juana Lastenia Moreira Dabas

Juana Lastenia Moreira Dabas
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 03/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**CARTA DE ACEPTACIÓN DE SERVICIOS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AS
1/1**

Francisco de Orellana, 04 de octubre de 2017

Licenciada
Juana Moreira
Auditor Junior
JM “Auditores y Consultores”

Presente.-

Reciba un cordial y atento saludo de quienes formamos parte de la Empresa de Servicios Industriales AGAMA.

El motivo de la presente es aceptar su oferta sobre la prestación de servicios correspondiente a “Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2015”, para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la entidad.

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

De antemano agradecemos su favorable acogida.

Atentamente,

Joaquín Agama Chiluisa

Joaquín Agama Chiluisa
GERENTE DE LA EMPRESA

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 04/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
RI
1/1**

Francisco de Orellana, 05 de octubre de 2017

Señor
Joaquín Agama Chiluisa
GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA
Presente.-

De mi consideración:

Junto con un cordial saludo me dirijo a usted en respuesta a la aceptación de nuestro servicio referente a “Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2015”, motivo por el cual solicito muy respetuosamente, proveernos de información requerida por parte del equipo de auditoría.

Por la favorable atención le agradezco.

Atentamente,

Juana Lastenia Moreira Dabas

Lic. Juana Lastenia Moreira Dabas
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 05/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



ORDEN DE TRABAJO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
OT
1/1

Oficio N° 002 IAG

Sección : AUDITORÍA DE GESTIÓN

Asunto : ORDEN DE TRABAJO N° 001-AGSI

Fecha : Riobamba, 06 de octubre de 2017

Licenciada
Juana Moreira
Auditor Junior
JM “Audidores y Consultores”
Presente.-

De mi consideración:

De conformidad al acuerdo llegado entre la autoridad y la consultora “JM Audidores y Consultores”, dispongo a ustedes la realización de la Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, a fin de cumplir con el siguiente objetivo general:

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, cantón Francisco de Orellana en el periodo 2015, para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la entidad.

El tiempo estimado para la ejecución del trabajo es de 60 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe, la Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz, actuará en calidad de Supervisor y el Lic. Iván Patricio Arias Gonzales en calidad de Jefe de Equipo.

Atentamente,

Raquel Virginia Colcha Ortiz

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz
Supervisora

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**CARTA DE PRESENTACIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
CP
1/1**

Francisco de Orellana, 09 de octubre de 2017

Señor
Joaquín Agama Chiluisa
GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA
Presente.-

De mi consideración:

Me dirijo a usted para confirmar el inicio de la Auditoría de Gestión a la EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2015, que como es de su conocimiento la Firma de Auditoría “JM Auditores y Consultores” es la encargada de ejecutarla.

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

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

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

Atentamente,

Juana Lastenia Moreira Dabas

Lic. Juana Lastenia Moreira Dabas
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 09/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**CARTA DE COMPROMISO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
CC
1/1**

Francisco de Orellana, 09 de octubre de 2017

Señor
Joaquín Agama Chiluisa
GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA
Presente.-

De mi consideración:

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

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

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



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

Atentamente,

Juana Lastenia Moreira Dabas

Lic. Juana Lastenia Moreira Dabas
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 09/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

	MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AC MP 1/4				
	<p>Para: Joaquín Salvador Agama Chiluisa GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA</p> <p>De: Lic. Juana Moreira – Auditor Junior Ing. Raquel Virginia Colcha – Jefe de Equipo</p> <p style="text-align: center;">Asunto: Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2015</p> <p style="text-align: center;">Fecha: 10 de octubre de 2017</p> <p>Motivo de la auditoría La Auditoría de Gestión a la EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001-AGSI de 06 de octubre de 2017.</p> <p>Objetivos de la auditoría Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, cantón Francisco de Orellana en el periodo 2015, para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la entidad. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar el nivel de confianza del sistema de control interno a través de los componentes del COSO II. ✓ Evaluar el nivel de desempeño de las actividades que desarrolla la empresa mediante indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía. ✓ Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la administración. <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 20px;"> <tr> <td style="width: 50%;">Realizado por: J.L.M.D</td> <td style="width: 50%;">Fecha: 10/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Revisado por: R.V.C.O</td> <td>Fecha: 20/12/2017</td> </tr> </table>		Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 10/10/2017	Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017
Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 10/10/2017					
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017					



**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
MP
2/4**

Alcance de la auditoría de gestión

Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Metodología a utilizar

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

Información general

Servicios Industriales "AGAMA" es propiedad del Sr. Joaquín Agama, con la figura de persona natural obligada a llevar contabilidad, en el año 2003 recibió utilidades por concepto del retiro de la Compañía Petrolera General Pipe, dinero que depositó en una cuenta de ahorros del Banco Internacional para posteriormente solicitar un préstamo, en ese mismo año inicia sus actividades con un capital inicial de \$800.00 dólares, posteriormente el préstamo antes solicitado le fue otorgado en el mes de octubre del mismo año con el que empieza a construir el Galpón y compra 1 torno, 1 fresadora, 1 sierra eléctrica y 1 compresor, herramientas con las cuales empieza a trabajar y ofrecer sus servicios.

Objetivos de la entidad

OBJETIVO GENERAL

Ser una de las mejores empresas de servicios industriales a nivel local y nacional, tanto a nivel de maquinarias, proceso productivo y calidad en sus productos, contando con una administración eficiente que les permita optimizar el uso de sus recursos para poder posicionarse en el mercado como líderes en preferencia del consumidor.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 10/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
MP
3/4**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Lograr eficiencia en nuestros procesos, a fin de obtener un manejo adecuado de los recursos.
- ✓ Tener un desarrollo en el aspecto tecnológico, en el Área de Producción, con el propósito de estar a la vanguardia de los avances.
- ✓ Capacitar a nuestro personal con estándares internacionales para dar a nuestros clientes un servicio de primera línea.

Requerimiento de la Auditoría

BASE LEGAL DE CARÁCTER GENERAL

1. Constitución de la República del Ecuador
2. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
3. Código de Trabajo
4. Normas de Control Interno

REGLAMENTACION INTERNA

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

Fechas de intervención

Inicio del trabajo de Campo	13/11/2017
Finalización del trabajo de campo	27/11/2017
Elaboración de borrador del informe	01/12/2017
Emisión del Informe	22/12/2017

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 10/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
MP
4/4**

Días Presupuestados

60 días laborables

Recursos necesarios para la auditoría de gestión

Recursos humanos

Nº	Cargo	Nombre	Días
1	Auditor Junior	Juana Moreira	60
2	Supervisor	Ing. Raquel Virginia Colcha	15
3	Jefe de equipo	Lic. Iván Patricio Arias	25

Recursos materiales


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


Total de Recurso Material \$ 17,45

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	OCTUBRE			NOVIEMBRE					DICIEMBRE			
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	X	X										
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			X									
EJECUCIÓN				X	X	X	X	X	X	X		
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS											X	
SEGUIMIENTO												X

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 10/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

	VISITA PRELIMINAR EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AC VP 1/1				
<p>El día 10 de octubre se realizó una visita previa a las instalaciones de la empresa de Servicios Industriales Agama, ubicado en el km 6 ½ vía Lago Agrio y vía Coca, donde brindan sus servicios y atienden a sus clientes.</p> <p>La apertura total del Gerente y los integrantes de la empresa fue fundamental para la ejecución del trabajo de auditoría, una vez recibida toda la información solicitada. Debido a que no se han realizado auditorías de gestión anteriormente es de gran interés para la administración conocer los hallazgos encontrados que permitan desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia.</p> <p>La visita fue conducida por el Señor Joaquín Salvador Agama Chiluisa, Gerente de la empresa de Servicios Industriales Agama, donde trabajadores que laboran en el área administrativa de la empresa en el Cantón Francisco de Orellana, han identificado que en los últimos meses se han reiterado varios problemas que aquejan su desempeño optimo, entre los cuales se destacan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de contratos en los tiempos establecidos contractualmente generando costos adicionales. 2. No existe un manual de funciones que delimite las responsabilidades de cada trabajador, ni los perfiles para su contratación. 3. Existen problemas de seguridad industrial, se han presenciado varios accidentes debido a que no cumplen con las normas de seguridad y salud ocupacional. 4. No están claramente definidos objetivos estratégicos a corto mediano y largo plazo, debido a que no existe un diagnóstico situacional, la administración es empírica (a nivel gerencial). <table border="1" data-bbox="833 1977 1401 2040" style="width: 100%; margin-top: 20px;"> <tr> <td style="width: 50%;">Realizado por: J.L.M.D</td> <td style="width: 50%;">Fecha: 10/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Revisado por: R.V.C.O</td> <td>Fecha: 20/12/2017</td> </tr> </table>			Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 10/10/2017	Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017
Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 10/10/2017					
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017					

	ENTREVISTA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AC E 1/1
<p>Entrevistado: Señor Joaquín Salvador Agama Chiluisa</p> <p>Cargo: Gerente de la empresa de Servicios Industriales Agama</p> <p>Día de la entrevista: 11/10/2017</p> <p>Hora de la entrevista: 09h00</p> <p>Lugar de la entrevista: Instalaciones de la entidad</p> <p>Objetivo: Determinar las áreas críticas para el desarrollo de la auditoria mediante un dialogo establecido con la máxima autoridad.</p> <p>1. ¿Cuál es el principal objetivo que persigue la entidad?</p> <p>Principalmente buscamos brindar servicios personalizados, cumpliendo las exigencias de alta calidad a nuestros clientes cubriendo una amplia cobertura.</p> <p>2. ¿Los trabajadores de la entidad conocen cuáles son sus competencias en relación a sus cargos?</p> <p>Cumplen con sus actividades pero no tienen conocimiento específicamente de cuales son porque no existe un manual de funciones definido.</p> <p>3. ¿Se han definido objetivos, metas y estrategias?</p> <p>Si se han definido pero no se evalúa su cumplimiento, muchos de los objetivos y metas planteadas no se concluyen.</p> <p>4. ¿Se ha realizado un análisis situacional?</p> <p>No, no se han definido fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.</p> <p>5. ¿La empresa elabora indicadores de gestión para medir su desempeño?</p> <p>No se elaboran indicadores de gestión.</p> <p>6. ¿Se han socializado con el personal las normas básicas de seguridad industrial e higiene personal para la prevención de accidentes?</p> <p>El personal no tiene conocimiento de las normas de seguridad.</p>		
Realizado por: J.L.M.D		Fecha: 02/10/2017
Revisado por: R.V.C.O		Fecha: 20/12/2017

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA





**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
PG
1/1**

FASE 1

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

OBJETIVO GENERAL:

Analizar el ambiente interno y externo en el que la EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA desenvuelve sus actividades, tomando en cuenta los factores que influyen en su entorno.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Determinar la posición de la empresa ante un ambiente tanto interno como externo inestable.
- ✓ Identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan positiva o negativamente a su desarrollo habitual.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Analicé la situación interna de la entidad	AI	J.L.M.D	12/10/2017
2	Elaboré la Matriz de Perfil Estratégico Interno	PE/I	J.L.M.D	12/10/2017
3	Evalué Matriz de Medios Interno	MM/I	J.L.M.D	12/10/2017
4	Analicé la situación externa de la entidad	AE	J.L.M.D	12/10/2017
5	Elaboré la Matriz de Perfil Estratégico Interno	PE/E	J.L.M.D	12/10/2017
6	Evalué Matriz de Medios Interno	MM/E	J.L.M.D	12/10/2017

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AI
1/1**

ANÁLISIS INTERNO

Alcance: Debilidades y Fortalezas.

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

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

AMBIENTE INTERNO

Fortalezas

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

Debilidades

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
PE/I
1/2**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
PE/I
2/2**

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017




**MATRIZ DE MEDIOS INTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2015**

**AC
MM/I
1/2**

MATRIZ DE MEDIOS INTERNO

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

	MATRIZ DE MEDIOS INTERNO EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AC MM/I 2/2
<p>ANÁLISIS:</p> <p>Mediante la evaluación a los factores internos de la empresa de Servicios Industriales Agama, se obtuvo un resultado de 2,89 el cual se encuentra por encima de la media definida (2,5), donde se puede observar que la empresa se desenvuelve en un ambiente interno favorable, ya que al comparar el resultado de 2,19 de las fortalezas contra 0,70 de las debilidades, se concluye que posee capacidades significativas que aportan positivamente a su desarrollo, las cuales deben ser aprovechadas para mitigar cualquier eventualidad desfavorable que impida el cumplimiento de objetivos empresariales.</p>		
Realizado por: J.L.M.D		Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O		Fecha: 20/12/2017



**ANÁLISIS SITUACIONAL EXTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AE
1/1**

ANÁLISIS EXTERNO

Alcance: Oportunidades y Amenazas.

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

Amenazas: Comprende aquellas situaciones que pueden atentar contra la supervivencia de la empresa y se constituyen como una obstrucción para el cumplimiento de metas.

AMBIENTE EXTERNO

Oportunidades

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

Amenazas

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
PE/E
1/2**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
PE/E
2/2**

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**MATRIZ DE MEDIOS EXTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
MM/E
1/2**

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNO

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**MATRIZ DE MEDIOS EXTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
MM/E
2/2**

ANÁLISIS:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

FASE II: EJECUCIÓN





**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
PA
1/1**

**FASE 2
EJECUCIÓN**

OBJETIVO GENERAL:

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

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

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Evalué el componente Ambiente de Control	AMC	J.L.M.D	19/10/2017
2	Evalué el componente Establecimiento de Objetivos	EO	J.L.M.D	23/10/2017
3	Evalué el componente Identificación de Eventos	IE	J.L.M.D	25/10/2017
4	Evalué el componente Evaluación de Riesgos	ER	J.L.M.D	27/10/2017
5	Evalué el componente Respuesta al Riesgo	RR	J.L.M.D	31/10/2017
6	Evalué el componente Actividades de Control	ACC	J.L.M.D	02/11/2017
7	Evalué el componente Información y Comunicación	IC	J.L.M.D	06/11/2017
8	Evalué el componente Supervisión y Monitoreo	S	J.L.M.D	08/11/2017
9	Realicé la matriz de ponderación del sistema de control interno	MPS	J.L.M.D	10/11/2017
10	Apliqué indicadores de gestión	IG	J.L.M.D	28/11/2017

Realizado por: J.L.M.D **Fecha: 19/10/2017**

Revisado por: R.V.C.O **Fecha: 20/12/2017**



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AMC
1/13**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AMC
3/13**

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

CONDICIÓN

El personal de la empresa de Servicios Industriales Agama desconoce el contenido de información primordial como código de ética, objetivos.

CRITERIO

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

CAUSA

No se han socializados las políticas institucionales.

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

EFEECTO

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

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AMC
4/13**

CONCLUSIÓN

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

RECOMENDACIÓN

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AMC
5/13**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: J.L.M.D **Fecha:** 19/10/2017

Revisado por: R.V.C.O **Fecha:** 20/12/2017



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

CONFIANZA PONDERADA= 83,33%

RIESGO PONDERADO= 16,67%

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AMC
7/13**

HALLAZGO 2: AMC 5/13 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

CONDICIÓN

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

CRITERIO

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

CAUSA

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

EFEECTO

Problemas en la contratación de nuevo personal.

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

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AMC
8/13**

CONCLUSIÓN

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

RECOMENDACIÓN

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AMC
9/13**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: J.L.M.D **Fecha:** 19/10/2017

Revisado por: R.V.C.O **Fecha:** 20/12/2017



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AMC
11/13**

HALLAZGO 3: AMC 9/13 COMPETENCIA PROFESIONAL

CONDICIÓN

El personal ha sido contratado en base a la experiencia para la ejecución de actividades que desarrolla la empresa excluyendo el cumplimiento de perfiles profesionales.

CRITERIO

El Código de Normas de Control Interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-06 Competencia Profesional, menciona “Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes”.

CAUSA

Falta de un manual de funciones que especifique el perfil profesional necesario para ocupar un cargo.

EFFECTO

El desenvolvimiento eficiente de las actividades podría verse afectado.

CONCLUSIÓN

El personal ha sido contratado en base a la experiencia para la ejecución de actividades que desarrolla la empresa excluyendo el cumplimiento de perfiles profesionales, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-06 Competencia Profesional, menciona “Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda definir mediante un manual de funciones el perfil que deben cumplir los trabajadores de acuerdo a sus cargos para garantizar el desarrollo óptimo de las actividades y consecuentemente el cumplimiento de objetivos planeados.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**AMBIENTE DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
AMC
12/13**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: DELEGACIÓN DE AUTORIDAD
ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa
ÁREA: Administración
CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 19/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
EO
1/3**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

SUBCOMPONENTE: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: **J.L.M.D** Fecha: 23/10/2017

Revisado por: **R.V.C.O** Fecha: 20/12/2017



**ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
EO
2/3**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 23/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
EO
3/3**

HALLAZGO 4: EO 1/3 SUPERVISIÓN

CONDICIÓN

La empresa no verifica que objetivos se están dando cumplimiento.

CRITERIO

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

CAUSA

Descuido en la supervisión de objetivos.

No se establecen responsables ni plazos para su cumplimiento.

EFECTO

El personal desconoce qué objetivos persigue.

CONCLUSIÓN

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

RECOMENDACIÓN

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 23/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IE
1/5**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

SUBCOMPONENTE: FACTORES INTERNOS

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 25/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IE
2/5**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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


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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 25/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AC IE 3/5
<p>HALLAZGO 5: IE 1/5 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>La empresa no cuenta con un manual de seguridad e higiene industrial que mejore las condiciones de trabajo.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según el Código de Normas de Control Interno en su sección 300 EVALUACIÓN DEL RIESGO; 300-01 Identificación de riesgos menciona “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos”.</p> <p>CAUSA</p> <p>Desconocimiento de normas que disminuyan los riesgos de accidentes laborales.</p> <p>EFECTO</p> <p>La frecuencia de accidentes laborales es alta.</p> <p>El personal no cuenta con el equipo de protección adecuado para realizar su trabajo.</p> <p>La empresa podría enfrentar demandas.</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>La empresa no cuenta con un manual de seguridad e higiene industrial que mejore las condiciones de trabajo, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 300 EVALUACIÓN DEL RIESGO; 300-01 Identificación de riesgos menciona “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos”.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al Gerente se le recomienda implementar manuales adaptados a la situación actual de la empresa que brinde bienestar, proteja a los trabajadores y prevenga accidentes, con el objetivo de mejorar su productividad y calidad de vida.</p>		
Realizado por: J.L.M.D		Fecha: 25/10/2017
Revisado por: R.V.C.O		Fecha: 20/12/2017



**IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IE
4/5**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

SUBCOMPONENTE: FACTORES EXTERNOS

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 25/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IE
5/5**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

NIVEL DE RIESGO

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 25/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



EVALUACIÓN DE RIESGOS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2015

ER
1/2

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

SUBCOMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 27/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**EVALUACIÓN DE RIESGOS
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2015**

**ER
1/2**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

Mediante el cuestionario referente al componente de Evaluación de Riesgos, el mismo que tiene como propósito identificar los riesgos relevantes que enfrenta la empresa en la búsqueda de sus objetivos, se obtuvo como resultado un nivel de confianza alta del 100% debido a la toma acertada y oportuna de decisiones por parte de la administración y los integrantes de la empresa.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 27/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



RESPUESTA AL RIESGO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2015

RR
1/2

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO

SUBCOMPONENTE: DETECCIÓN DE RIESGOS

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 31/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**RESPUESTA AL RIESGO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2015**

**RR
2/2**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

NIVEL DE RIESGO

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 31/10/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
ACC
1/11**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 40\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 60\%$$

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
ACC
3/11**

HALLAZGO 6: ACC 1/11 SEPARACIÓN DE FUNCIONES

CONDICIÓN

El personal del departamento de producción comparte funciones.

CRITERIO

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

CAUSA

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

EFECTO

Accidentes laborales por ejecutar tareas que no les corresponde.

Actividades deficientes.

CONCLUSIÓN

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

RECOMENDACIÓN

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
ACC
4/11**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DE TRANSACCIONES

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
ACC
6/11**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: PLANIFICACIÓN

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
ACC
8/11**

HALLAZGO 7: ACC 6/11 INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

CONDICIÓN

Existen retrasos en el cumplimiento de contratos.

CRITERIO

Según la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en su artículo 46 referente a Obligaciones de los proveedores, menciona “Los adjudicatarios quedarán obligados a proveer bienes y servicios normalizados de conformidad con las condiciones de plazo, precio, calidad, lugar de entrega y garantía establecidas para el período de duración del Convenio Marco”.

CAUSA

Ineficiente distribución de recursos.

Mala planificación del tiempo.

EFEECTO

Suspensión del RUP de 3 a 5 años.

Adquisición de multas e intereses.

CONCLUSIÓN

Existen retrasos en el cumplimiento de contratos con instituciones públicas, incumpliendo con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en su artículo 46 referente a Obligaciones de los proveedores, menciona “Los adjudicatarios quedarán obligados a proveer bienes y servicios normalizados de conformidad con las condiciones de plazo, precio, calidad, lugar de entrega y garantía establecidas para el período de duración del Convenio Marco”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de todos los contratos en el tiempo y condiciones acordadas con el propósito de evitar el pago innecesario de multas e intereses y mantener una imagen íntegra de la empresa.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
ACC
9/11**

HALLAZGO 8: ACC 6/11 INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

CONDICIÓN

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

CRITERIO

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

CAUSA

Ausencia de control y supervisión en el cumplimiento del contrato.

EFECTO

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

CONCLUSIÓN

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

RECOMENDACIÓN

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
ACC
10/11**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO Y SU ARCHIVO
ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa
ÁREA: Administración
CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**ACTIVIDADES DE CONTROL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
ACC
11/11**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 02/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IC
1/4**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE: CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 06/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 06/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
IC
3/4

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE: CANALES DE COMUNICACIÓN

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 06/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 06/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



SUPERVISIÓN Y MONITOREO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
SM
1/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

* Hallazgo

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 08/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 08/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



SUPERVISIÓN Y MONITOREO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
SM
3/5

HALLAZGO 9: SM 1/5 ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

CONDICIÓN

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

CRITERIO

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

CAUSA

Ausencia de control y supervisión.

EFEECTO

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

CONCLUSIÓN

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

RECOMENDACIÓN

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 08/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



SUPERVISIÓN Y MONITOREO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
SM
4/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

SUBCOMPONENTE: REPORTE DE DEFICIENCIAS

ENTREVISTADO: Joaquín Agama Chiluisa

ÁREA: Administración

CARGO: Gerente

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 08/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**SUPERVISIÓN Y MONITOREO
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
SM
5/5**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

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

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

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

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

Análisis:

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 08/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**MATRIZ DE PONDERACIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
MP
1/2**

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

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

Σ Sumatoria

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 10/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**MATRIZ DE PONDERACIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
MP
2/2**

ANÁLISIS:

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

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 10/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**INDICADORES DE GESTIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IG
1/3**

EFICIENCIA			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Clientes satisfechos	$CS = \frac{\text{Clientes satisfechos}}{\# \text{ de clientes encuestados}}$ $CS = \frac{4}{6} * 100$ $CS = 66,67\%$	El 66,67% de los clientes de la empresa se encuentran satisfechos con el servicio brindado mientras que el 33,33% restante manifiesta desconformidad en el tiempo de entrega.
2	Cumplimiento de metas	$CM = \frac{\text{ventas netas}}{\text{ventas planificados}}$ $CM = \frac{3,896.87}{5,000.00} * 100$ $CM = 77,94\%$	Durante el año 2015 se ha alcanzado el 77,94% de las ventas planificadas.
3	Atención de reclamos	$AR = \frac{\# \text{ días que lleva atender un reclamo}}{\text{Días meta}}$ $AR = \frac{15}{7}$ $AR = 2,14$	Por cada día de reclamo la empresa tarda 2 en atenderlo, es decir que la atención de reclamos es ineficiente.
EFICACIA			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Instrumentos técnicos	$IT = \frac{\text{Manuales elaborados}}{\text{Manuales programados}}$ $IT = \frac{2}{5} * 100$ $IT = 40\%$	Se ha elaborado apenas el 40% de los manuales planificados.
2	Mantenimiento de maquinaria	$M = \frac{\# \text{ maquinas mantenidas}}{\text{Total de maquinas}}$ $M = \frac{2}{5} * 100$ $M = 40\%$	Durante el año 2015 se han dado mantenimiento al 40% de la maquinaria de la empresa.
3	Asignación de puesto del área de producción	$AP = \frac{\# \text{ personal que cumple con el perfil}}{\text{Total de personal}}$ $AP = \frac{1}{3} * 100$ $AP = 33,33\%$	El personal es contratado en base a su experiencia, el 33,33 del personal cumple con el perfil requerido para ocupar el cargo

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 28/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



INDICADORES DE GESTIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2015

AC
IG
2/3

ECONOMÍA			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Liquidez	$L = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ $L = \frac{16.545,66}{6.442,22}$ $L = 2,6$	Por cada dólar que la empresa debe a corto plazo cuenta con 2,6, es decir que cuenta con la liquidez necesaria para cubrirlas.
2	Capital de trabajo	$RC = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$ $RC = 16.545,66 - 6.442,22$ $RC = 10.103,44$	La empresa necesita la cantidad de 10.103,44 para cubrir sus deudas a corto plazo
3	Endeudamiento	$RC = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$ $RC = \frac{23.442,22}{88.833,97} * 100$ $RC = 26,39\%$	El 26,39% de la empresa se encuentra comprometido con terceros, es decir que el 73,61% le pertenece.
ÉTICA			
N°	INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
1	Políticas institucionales	$IT = \frac{\# \text{ de trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}}$ $IT = \frac{3}{5} * 100$ $IT = 60\%$	El 60% del personal conoce el enunciado de la misión y la visión mientras que el 40% restante (técnicos) desconoce completamente su enunciado.
2	Código de ética	$CE = \frac{\# \text{ de trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}}$ $CE = \frac{3}{5} * 100$ $CE = 60\%$	El 60% del personal conoce acerca de la existencia de un código de ética.
3	Puntualidad	$P = \frac{\text{Contratos entregados puntualmente}}{\# \text{ contratos celebrados}}$ $P = \frac{3}{9} * 100$ $P = 33,33\%$	La empresa cumple con los plazos establecidos en sus contratos en un porcentaje de 33,33%.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 28/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**INDICADORES DE GESTIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IG
3/3**

ECOLOGÍA

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 28/11/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

FASE III

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS





**PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
PA
1/1**

FASE 3

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL:

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

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

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realicé Notificación de Lectura del Informe	NL	J.L.M.D	11/12/2017
2	Elaboré el Informe Final de Auditoría	IF	J.L.M.D	12/12/2017

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 01/12/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**NOTIFICACIÓN DE LECTURA
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE
2015**

**AC
CF
1/1**

Francisco de Orellana, 11 de diciembre de 2017

Señor
Joaquín Agama Chiluisa
GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA
Presente.-

De mi consideración:

Se ha concluido con el trabajo de auditoría que incluye una evolución al sistema de control interno y la eficiencia de las actividades, formalizo la terminación de la auditoría anexando el Borrador del Informe final de Auditoría de Gestión a la EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

La auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás leyes vigentes, dentro del presente trabajo incluye las pruebas pertinentes y los demás procedimientos aplicados a la investigación.

Los resultados del trabajo de la Auditoría de Gestión señalan las deficiencias más significativas, en el siguiente Borrador de Informe de Auditoría se presenta las conclusiones y recomendaciones para tomar las acciones correctivas.

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

Atentamente

Juana Lastenia Moreira Dabas

Lic. Juana Lastenia Moreira Dabas
AUDITOR JUNIOR

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 11/12/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



INFORME FINAL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
IF
1/13

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la auditoría

La Auditoría de Gestión a la EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001-AGSI de 06 de octubre de 2017.

Objetivos de la auditoría

Objetivo General

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, cantón Francisco de Orellana en el periodo 2015, para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la entidad.

Objetivos Específicos

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

Alcance de la auditoría de gestión

Auditoría de Gestión a la Empresa de Servicios Industriales Agama, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**INFORME FINAL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IF
2/13**

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Servicios Industriales "AGAMA" es propiedad del Sr. Joaquín Agama, con la figura de persona natural obligada a llevar contabilidad, en el año 2003 recibió utilidades por concepto del retiro de la Compañía Petrolera General Pipe, dinero que depositó en una cuenta de ahorros del Banco Internacional para posteriormente solicitar un préstamo, en ese mismo año inicia sus actividades con un capital inicial de \$800.00 dólares, posteriormente el préstamo antes solicitado le fue otorgado en el mes de octubre del mismo año con el que empieza a construir el Galpón y compra 1 torno, 1 fresadora, 1 sierra eléctrica y 1 compresor, herramientas con las cuales empieza a trabajar y ofrecer sus servicios.

MISIÓN

"Participar en el mercado ofreciendo productos y servicios de calidad a las empresas y comunidad en general, con un equipo multidisciplinario y en las condiciones laborales adecuadas, permitiéndoles a sus colaboradores lograr objetivos individuales compatibles con los de Servicios Industriales Agama comprometiéndose con la satisfacción total de nuestros clientes y con la sociedad"

VISIÓN

"Consolidarnos como la mejor empresa de servicios industriales de productos de nuestra clase en la zona, aumentando nuestra variedad de productos para el sector público y privado, con un personal altamente comprometido con los valores, principios, objetivos y metas de la empresa que nos permitan un desarrollo sustentable, es decir, un desarrollo sostenible en el tiempo".

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



INFORME FINAL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
IF
3/13

OBJETIVO GENERAL

Ser una de las mejores empresas de servicios industriales a nivel local y nacional, tanto a nivel de maquinarias, proceso productivo y calidad en sus productos, contando con una administración eficiente que les permita optimizar el uso de sus recursos para poder posicionarse en el mercado como líderes en preferencia del consumidor.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Lograr eficiencia en nuestros procesos, a fin de obtener un manejo adecuado de los recursos.
- ✓ Tener un desarrollo en el aspecto tecnológico, en el Área de Producción, con el propósito de estar a la vanguardia de los avances.
- ✓ Capacitar a nuestro personal con estándares internacionales para dar a nuestros clientes un servicio de primera línea.

BASE LEGAL DE CARÁCTER GENERAL

5. Constitución de la República del Ecuador
6. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
7. Código de Trabajo
8. Normas de Control Interno


REGLAMENTACION INTERNA

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

POLÍTICAS:

- ✓ Prestar un servicio de Calidad.
- ✓ Atender con eficiencia y exactitud a nuestros clientes.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

	INFORME FINAL EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AC IF 4/13
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajar siempre guiados por principios y valores éticos. ✓ Brindar servicios personalizados en el lugar donde se encuentre nuestro cliente. ✓ Comprender la naturaleza de los problemas que arraigan a nuestros clientes. ✓ Desarrollar las operaciones con eficacia y eficiencia. ✓ Brindar un trato adecuado y personalizado a todos los clientes, considerando que la razón de ser de la empresa, son nuestros clientes. ✓ Todos los integrantes de la empresa, deberán conocer los productos con el fin de brindar asesoría y ofrecerlos al público. ✓ Los puestos de trabajo en la empresa son de carácter poli funcional; ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado. ✓ Se deben respetar y cumplir los horarios de trabajo establecidos en la empresa. ✓ Los permisos o inasistencias se deben tratar directamente con el gerente. ✓ Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a todos los procesos de la organización. ✓ Los colaboradores deberán usar la seguridad necesaria para desempeñar su trabajo. <p>SERVICIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fabricación de herramientas de mano y sus accesorios ✓ Fabricación de materiales, piezas y accesorios industriales ✓ Servicios de soldadura ✓ Servicios de instalación, mantenimiento y reparación de uso especial ✓ Servicios de reformas y reparaciones, erección de estructuras o edificios prefabricados. 		
Realizado por: J.L.M.D		Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O		Fecha: 20/12/2017



**INFORME FINAL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IF
5/13**

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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


CONCLUSIÓN

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

RECOMENDACIÓN

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

	INFORME FINAL EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AC IF 5/13
HALLAZGO 2: AMC 5/13 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA		
<p>CONCLUSIÓN</p>		
<p>La empresa no ha elaborado un manual de funciones que permita al personal conocer claramente que funciones y responsabilidades debe cumplir, faltando con el código de las normas de control interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-04 correspondiente a Estructura organizativa señala “Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores”.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN</p>		
<p>Al Gerente se le recomienda gestionar la elaboración de un manual de funciones que establezca detalladamente sus actividades, responsabilidades, aptitudes, experiencia y el perfil adecuado para cada cargo, con el propósito de que el personal realice sus actividades eficientemente.</p>		
Realizado por: J.L.M.D		Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O		Fecha: 20/12/2017



**INFORME FINAL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IF
7/13**

HALLAZGO 3: AMC 9/13 COMPETENCIA PROFESIONAL


CONCLUSIÓN

El personal ha sido contratado en base a la experiencia para la ejecución de actividades que desarrolla la empresa excluyendo el cumplimiento de perfiles profesionales, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 200 AMBIENTE DE CONTROL, 200-06 Competencia Profesional, menciona “Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda definir mediante un manual de funciones el perfil que deben cumplir los trabajadores de acuerdo a sus cargos para garantizar el desarrollo óptimo de las actividades y consecuentemente el cumplimiento de objetivos planeados.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

	INFORME FINAL EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AC IF 8/13
HALLAZGO 4: EO 1/3 SUPERVISIÓN		
CONCLUSIÓN		
<p>La empresa no verifica que objetivos se están dando cumplimiento, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL; 401-03 Supervisión menciona “La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución”.</p>		
RECOMENDACIÓN		
<p>Al Gerente se le recomienda supervisar el cumplimiento de objetivos mediante el establecimiento de un límite de tiempo, dependiendo su importancia y urgencia se definirán a corto, mediano y largo plazo.</p>		
Realizado por: J.L.M.D		Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O		Fecha: 20/12/2017



**INFORME FINAL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IF
9/13**

HALLAZGO 5: IE 1/5 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un manual de seguridad e higiene industrial que mejore las condiciones de trabajo, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 300 EVALUACIÓN DEL RIESGO; 300-01 Identificación de riesgos menciona “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente se le recomienda implementar manuales adaptados a la situación actual de la empresa que brinde bienestar, proteja a los trabajadores y prevenga accidentes, con el objetivo de mejorar su productividad y calidad de vida.

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017



**INFORME FINAL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**AC
IF
10/13**

HALLAZGO 6: ACC 1/11 SEPARACIÓN DE FUNCIONES


CONCLUSIÓN


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

RECOMENDACIÓN

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

	INFORME FINAL EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AC IF 11/13
HALLAZGO 7: ACC 6/11 INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS		
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>Existen retrasos en el cumplimiento de contratos con instituciones públicas, incumpliendo con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en su artículo 46 referente a Obligaciones de los proveedores, menciona “Los adjudicatarios quedarán obligados a proveer bienes y servicios normalizados de conformidad con las condiciones de plazo, precio, calidad, lugar de entrega y garantía establecidas para el período de duración del Convenio Marco”.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al Gerente se le recomienda tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de todos los contratos en el tiempo y condiciones acordadas con el propósito de evitar el pago innecesario de multas e intereses y mantener una imagen íntegra de la empresa.</p>		
Realizado por: J.L.M.D		Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O		Fecha: 20/12/2017

	INFORME FINAL EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES AGAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	AC IF 12/13
HALLAZGO 8: ACC 6/11 INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS		
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>La empresa incumple la ejecución de contratos en los tiempos establecidos contractualmente, incumpliendo con el Código de Normas de Control Interno en su sección 400 ACTIVIDADES DE CONTROL, 403-10 Cumplimiento de obligaciones, menciona “Las obligaciones contraídas por una entidad serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas, se establecerá un índice de vencimientos que permita que sean pagadas oportunamente para evitar recargos, intereses y multas”.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Al Gerente se le recomienda verificar el total cumplimiento de las condiciones contraídas con el cliente y cumplir oportunamente con las multas generadas a causa de su quebrantamiento, por lo que es necesario tomar las medidas necesarias para evitar retrasos y precautelar los recursos de la empresa.</p>		
Realizado por: J.L.M.D		Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O		Fecha: 20/12/2017



INFORME FINAL
EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES
AGAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

AC
IF
13/13

HALLAZGO 9: SM 1/5 ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

CONCLUSIÓN

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

RECOMENDACIÓN

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

Realizado por: J.L.M.D	Fecha: 12/12/2017
Revisado por: R.V.C.O	Fecha: 20/12/2017

CONCLUSIONES

- Uno de los principales problemas que afecta al desempeño de los integrantes de la empresa es la falta de conocimiento de sus políticas institucionales ya han demostrado total desapego por el cumplimiento de objetivos y metas establecidos.
- Mediante la ejecución de la auditoría de gestión se determinó que no existe un sistema de control interno que ayude a la empresa a mejorar la administración por lo que se detectaron varios inconvenientes en el cumplimiento tanto de objetivos como de obligaciones contraídas con terceros.
- Finalmente se ha emitido un informe enfocado en la solución de debilidades encontradas durante la ejecución del trabajo de auditoría de gestión dirigidas a la máxima autoridad con el objetivo que asigne los recursos ya sean humanos, materiales tecnológicos o financieros necesarios para la toma de decisiones acertadas.

RECOMENDACIONES

- Es importante que absolutamente todo el personal tenga conocimiento de las políticas institucionales que rijan su conducta, con el propósito de que se sientan parte de la empresa y conduzcan su desempeño hacia el logro de los objetivos y metas planteadas.
- Se recomienda implementar medidas de actualización y seguimiento al sistema de control interno de la empresa con el objetivo de solucionar problemas detectados tanto en el área administrativa como operacional.
- Es necesario aplicar las sugerencias emitidas en el informe de manera inmediata como ha sido establecido en la matriz de monitoreo para el cumplimiento de recomendaciones, en el cual se establecen los plazos y personas responsables.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización*. Obtenido de http://virgiliohernandez.ec/cootad-final/EXPOSICION_COOTAD%202011.pdf
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá: Person.
- Blanco, Y. (2012). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Buzo, J. (2014). *2014, año de transición al nuevo COSO 2013*. Obtenido de <http://www.pwc.com>: <http://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf>
- Camino, J. (2014). *Manual conceptual de control interno*. Obtenido de <http://ww2.mincetur.gob.pe>: http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- Cartaya, M. (2014). *Evidencia y documentación de la auditoría*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_evi_doc_2014.pdf
- Contraloría General del Estado. (2013). *Manual de auditoría de gestión*. Recuperado el 10 de 11 de 2016, de www.contraloria.gob.ec: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION.pdf>
- Galaz, Y., & Ruiz, S. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado sistema de control interno*. Obtenido de www2.deloitte.com: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- González, R. (2015). *Marco integrado de control interno. Modelo COSO III - manual del participante*. Obtenido de www.ofstlaxcala.gob.mx: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2011). *Tutoría de la investigación científica*. Quito: Diemerino.
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de España. (2013). *Norma internacional de auditoría 500 - evidencia de auditoría*. Obtenido de www.icac.meh.es: <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20500%20p%20def.pdf>

- Instituto de Contabilidad y Auditoría de España. (2013). *Norma internacional de auditoría 530 - muestreo de auditoría*. Obtenido de www.icac.meh.es: <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20530%20p%20def.pdf>
- Maldonado E., M. K. (2011). *Auditoría de gestión* (4ª ed.). Quito, Ecuador: Abya-Yala.
- Mantilla , B., & Samuel, A. (2008). *Auditoría financiera de PYMES*. Colombia: Ecoediciones .
- Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. (2011). *Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD)*. Obtenido de <http://www.ame.gob.ec>: http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf
- Ortún, V. (2005). *Gestión pública: conceptos y métodos*. Obtenido de <http://84.89.132.1/~ortun/publicacions/RAE95.pdf>
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno* (9ª ed.). International.
- Ramírez, L. (2011). *Investigación científica*. Machala: Impssur.
- Sánchez F., J. L. (2014). *Teoría y práctica de la auditoría I: concepto y metodología*. (5ª ed.). Madrid: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Sánchez S., L. R. (2015). *Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sebastiani, G. (2013). *La auditoría de gestión y su incidencia en la optimización de recursos del Estado en los procesos de adquisición del sector interior*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- SFP México. (2014). *Marco integrado de control interno*. Obtenido de <http://www.upt.edu.mx/Contenido/MarcoNormativo/InfMarcoJN/MARCO%20INTEGRADO%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de encuesta de investigación

1. **¿Conoce ud. las metas, objetivos, misión y visión de la empresa?**
 - Totalmente
 - Parcialmente
 - No conozco
2. **¿El cargo que ud. desempeña está acorde a su perfil profesional?**
 - Si
 - No
3. **¿Sus actividades diarias se desarrollan en relación a la planificación estratégica de la empresa?**
 - Si
 - No
4. **¿Conoce ud. las funciones relacionadas a su cargo?**
 - Si
 - No
5. **¿Ha participado ud. en programas de capacitación desarrollados o auspiciados por la empresa en el presente año?**
 - Si
 - No
6. **¿Se cuenta con una herramienta que permita hacer seguimiento de las actividades del personal?**
 - Si
 - No
7. **¿Se propicia una cultura organizacional dirigida a la integridad y comportamiento ético?**
 - Si
 - No
8. **¿Se dota de los implementos necesarios al personal?**
 - Si
 - No