



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA., CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.”

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

ANDREA MARICELA MORALES LEMA

Riobamba-Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA
COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA.,
CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PERÍODO 2019.”**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: ANDREA MARICELA MORALES LEMA

DIRECTORA: ING. FLORIPES DEL ROCIO SAMANIEGO ERAZO. PHD

Riobamba-Ecuador

2021

©2021, Andrea Maricela Morales Lema

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

Yo, Andrea Maricela Morales Lema, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 26 de noviembre del 2021

Andrea Maricela Morales Lema.

C.C: 060421834-7

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El tribunal del trabajo de titulación certifica que. El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación “**AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA., CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**” realizado por la señorita. **ANDREA MARICELA MORALES LEMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dr. Alberto Patricio Robalino. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	0601383789 ALBERTO PATRICIO ROBALINO 	2021-11-29
Ing. Floripes del Rocío Samaniego Erazo PhD. DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN	FLORIPES DEL ROCIO SAMANIEGO ERAZO 	2021-11-29
Ing. María Alexandra Procel Silva MIEMBRO TRIBUNAL	MARIA ALEXANDRA PROCEL SILVA 	2021-11-29

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado con mucho amor y orgullo para mis padres, especialmente para la mejor madre, Esperanza Florinda Lema Sani que a pesar de que no se encuentres a mi lado de forma física para celebrar esta importante meta, sé que desde el cielo estará alegre por verme triunfar. Por otra parte, también va dedicado para mi papá Mauro Ivan Morales Guachambala, ya que gracias a su con su constante lucha, esfuerzo y sacrificio me ayudó con mis estudios y pude llegar hasta el final de esta etapa, agradezco los consejos y motivación por parte de mis padres, a mis hermanos Darwin, Jenny, Daniela e Ivanita por ser mi inspiración, apoyo y alegría de vida. Todos ellos son mi ejemplo a seguir, y me han ayudado a ser mejor persona cada día.

Andrea Maricela Morales Lema.

AGRADECIMIENTO

De todo corazón, en primer lugar, quiero agradecer a Dios por tenerme cada día con vida y llena de bendiciones, logrando así compartir este logro con mi familia, en segundo lugar, agradezco a mis padres, Florinda Lema y Mauro Morales por ayudarme de forma económica y moralmente en toda esta trayectoria de mi vida estudiantil, por creer en mí, por estar siempre a mi lado y por guiarme en cada escalón que he ido subiendo. A mis hermanos les doy gracias por motivarme e impulsarme en el cumplimiento de cada meta que me propongo. Finalmente, agradezco a la empresa Comercial San Francisco en especial a la Lic. Mercedes Carranza gerente general, por permitirme realizar el desarrollo de mi tema de titulación en sus instalaciones. Anita Bedón y Mónica Núñez miembros del departamento de contabilidad, gracias por la paciencia, por la enseñanza e inculcarme conocimiento sobre mi profesión.

Andrea Maricela Morales Lema.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO-CONCEPTUAL.....	3
1.1. Antecedentes investigativos.....	3
1.2. Marco Teórico.....	4
1.2.1. <i>Antecedentes de la auditoría</i>	4
1.2.2. <i>Definición de auditoría</i>	5
1.2.2.1. <i>Importancia de la auditoría</i>	7
1.2.2.2. <i>Propósito de la auditoría</i>	7
1.2.2.3. <i>Objetivos de la auditoría</i>	8
1.2.2.4. <i>Alcance de la auditoría</i>	10
1.2.2.5. <i>Clasificación de la auditoría</i>	10
1.2.3. <i>Auditoría de Gestión</i>	13
1.2.3.1. <i>Importancia de la Auditoría de Gestión</i>	14
1.2.3.2. <i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i>	15
1.2.3.3. <i>Alcance de la auditoría de Gestión</i>	16
1.2.3.4. <i>Elementos de Gestión</i>	17
1.2.4. <i>Programas de auditoría</i>	17
1.2.4.1. <i>Características del programa de auditoría</i>	18
1.2.5. <i>Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión</i>	18
1.2.5.1. <i>Técnicas de verificación verbal:</i>	19
1.2.6. <i>Papeles de trabajo</i>	20
1.2.7. <i>Fases de la auditoría de gestión</i>	21
1.2.8. <i>Hallazgo de Auditoría</i>	23

1.2.9.	<i>Evidencia</i>	23
1.2.9.1.	<i>Clasificación de la Evidencia</i>	24
1.2.10.	<i>Control interno.</i>	25
1.2.10.1.	<i>El COSO II y sus componentes.</i>	25
1.2.11.	<i>Riesgo de Auditoría</i>	27
1.2.12.	<i>Informe de Auditoría.</i>	28
1.2.13.	<i>Indicadores de Gestión</i>	29
1.2.14.	<i>La Empresa</i>	30
1.2.14.1.	<i>Análisis Estructural de la empresa</i>	31
1.2.14.2.	<i>Clasificación de las empresas</i>	32
1.2.15.	<i>Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI</i>	35

CAPÍTULO II

2.	PLANIFICACIÓN	37
2.1.	Archivo Permanente.	38
2.1.1.	<i>Índice General del Archivo Permanente.</i>	39
2.1.2.	<i>Información General de la Empresa Comercial San Francisco Cía. Ltda.</i>	40
2.1.3.	<i>Análisis situacional de la Empresa Comercial San Francisco Cía. Ltda.</i>	45
2.1.4.	<i>Organigrama estructural de la Empresa Comercial San Francisco.</i>	47
2.2.	Archivo Corriente.	48
2.1.5.	<i>Planificación Preliminar</i>	52
2.1.6.	<i>Formalidades</i>	55
2.1.7.	<i>Encuesta</i>	73
2.1.8.	<i>Entrevista</i>	114
2.1.9.	<i>Planificación Específica.</i>	119

CAPITULO III

3.	EJECUCIÓN	147
3.1.	Objetivo General	148
3.2.	Objetivos Específicos	148
3.3.	Análisis de la Matriz de Correlación de las Fortalezas y Oportunidades	153
3.4.	Comunicación de resultados	178
	CONCLUSIONES	195

RECOMENDACIÓN	198
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Nivel de Riesgo.....	28
Tabla 1-2:	Reseña Histórica	73
Tabla 2-2:	Cuenta con un organigrama estructural.	74
Tabla 3-2:	Cuenta con un orgánico funcional.	75
Tabla 4-2:	Número de departamentos que tiene la empresa.....	76
Tabla 5-2:	Departamento que conoce el personal de la empresa.....	77
Tabla 6-2:	Número de trabajadores.	78
Tabla 7-2:	Evaluación de desempeño.....	79
Tabla 8-2:	Ambiente Laboral.	80
Tabla 9-2:	Planificación Estratégica.....	81
Tabla 10-2:	Socialización del Plan Estratégico.	82
Tabla 11-2:	Plan Operativo Anual.....	83
Tabla 12-2:	Manual de funciones.	84
Tabla 13-2:	Funciones, tareas y responsabilidades.	85
Tabla 14-2:	Cuenta con un Manual de procesos.....	86
Tabla 15-2:	Misión de la empresa.	87
Tabla 16-2:	Visión de la empresa.	88
Tabla 17-2:	Valores de la empresa.	89
Tabla 18-2:	Objetivos de la empresa.	90
Tabla 19-2:	Objetivos cumplidos.	91
Tabla 20-2:	Riesgos del 2019.	92
Tabla 21-2:	Evaluación de riesgos.	93
Tabla 22-2:	Respuesta al riesgo.....	94
Tabla 23-2:	Cuenta con Mecanismos de responsabilidad social.	95
Tabla 24-2:	Mecanismos de responsabilidad social utilizados.....	96
Tabla 25-2:	Políticas de información y comunicación.	97
Tabla 26-2:	Necesidades de los clientes.	98
Tabla 27-2:	Cumplimiento de funciones.	99
Tabla 28-2:	Resultado de auditorías anteriores.	100
Tabla 29-2:	Programas específicos.....	101
Tabla 30-2:	Análisis de factores internos.	102
Tabla 31-2:	Análisis de factores externos.	103
Tabla 32-2:	Auditorías de informes anteriores.....	104

Tabla 33-2:	Cumplimiento de metas y objetivos.....	105
Tabla 34-2:	Corrección de deficiencias.....	106
Tabla 35-2:	Cumplimiento de procesos año 2019.....	107
Tabla 36-2:	Cumplimiento de objetivos 2019.....	108
Tabla 37-2:	Sostenibilidad de la empresa.....	109
Tabla 38-2:	Procesos de contaminación ambiental.....	110
Tabla 39-2:	Cuenta con estrategias de contaminación ambiental.....	111
Tabla 40-2:	Código de ética.....	112
Tabla 41-2:	Equidad de personal.....	113
Tabla 1-3:	Análisis situacional interno de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.....	150
Tabla 2-3:	Análisis situacional externo de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.....	151

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Hilo conductor.....	9
Figura 2-1:	Proceso COSO I.....	24
Figura 3-1:	Estructura del COSO I.....	24
Figura 4-1:	Gestión de Riesgo COSO.....	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Reseña Histórica.....	73
Gráfico 2-2:	Organigrama Estructural.	74
Gráfico 3-2:	Orgánico Funcional.....	75
Gráfico 4-2:	Departamento de la empresa.	76
Gráfico 5-2:	Departamentos que conoce el personal de la empresa.	77
Gráfico 6-2:	Número de trabajadores.	78
Gráfico 7-2:	Evaluación de desempeño.	79
Gráfico 8-2:	Ambiente Laboral.....	80
Gráfico 9-2:	Planificación estratégica.....	81
Gráfico 10-2:	Socialización del Plan Estratégico.	82
Gráfico 11-2:	Plan Operativo Anual.....	83
Gráfico 12-2:	Manual de funciones.....	84
Gráfico 13-2:	Funciones, tareas y responsabilidades.	85
Gráfico 14-2:	Manual de procesos.	86
Gráfico 15-2:	Misión de la empresa.	87
Gráfico 16-2:	Visión de la empresa.....	88
Gráfico 17-2:	Valores de la empresa.	89
Gráfico 18-2:	Objetivos de la empresa.....	90
Gráfico 19-2:	Objetivos cumplidos.	91
Gráfico 20-2:	Riesgos del 2019.....	92
Gráfico 21-2:	Evaluación de riesgos.	93
Gráfico 22-2:	Respuesta al riesgo.....	94
Gráfico 23-2:	Cuenta con Mecanismos de responsabilidad social.	95
Gráfico 24-2:	Mecanismos de responsabilidad social utilizados.....	96
Gráfico 25-2:	Políticas de información y comunicación.....	97
Gráfico 26-2:	Necesidades de los clientes.....	98
Gráfico 27-2:	Cumplimiento de funciones.	99
Gráfico 28-2:	Resultado de auditorías anteriores.	100
Gráfico 29-2:	Programas específicos.....	101
Gráfico 30-2:	Análisis de factores internos.	102
Gráfico 31-2:	Análisis de factores externos.	103
Gráfico 32-2:	Auditorías de informes anteriores.....	104
Gráfico 33-2:	Cumplimiento de metas y objetivos.....	105

Gráfico 34-2:	Corrección de deficiencias.....	106
Gráfico 35-2:	Cumplimiento de procesos año 2019.....	107
Gráfico 36-2:	Cumplimiento de objetivos 2019.....	108
Gráfico 37-2:	Sostenibilidad de la empresa.....	109
Gráfico 38-2:	Procesos de contaminación ambiental.	110
Gráfico 39-2:	Cuenta con estrategias de contaminación ambiental.....	111
Gráfico 40-2:	Código de ética.	112
Gráfico 41-2:	Equidad de personal.....	113
Gráfico 42-2:	Ambiente de Control Interno.	125
Gráfico 43-2:	Establecimiento de Objetivos	127
Gráfico 44-2:	Identificación de Riesgos.....	130
Gráfico 45-2:	Evaluación de Riesgos	132
Gráfico 46-2:	Respuesta al Riesgos.....	134
Gráfico 47-2:	Actividades de Control	136
Gráfico 48-2:	Información y Comunicación.	138
Gráfico 49-2:	Supervisión y Monitoreo.	140
Gráfico 50-2:	Control Interno.....	143

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: CUADRO OPERACIONAL DE VARIABLES.

ANEXO B: ENCUESTA

ANEXO C: VISITA A LA EMPRESA

RESUMEN

La Auditoría de Gestión aplicada a la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2019., tuvo como propósito evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología y equidad de los procesos, así como el uso de sus recursos, el logro de objetivos y toma de decisiones. El proceso de la Auditoría de Gestión se efectuó a través de la primera fase de Planificación Preliminar, donde se desarrolló las formalidades con la finalidad de conocer las actividades y procesos de la empresa. Luego, se estructuró el Cuestionario de Control Interno COSO II, en el cual se obtuvo un nivel de confianza moderado del 75%, y un nivel de riesgo moderado del 25%. En la segunda fase de la auditoría se realizó un análisis FODA, Matriz de Correlación, Perfil Estratégicos, Matriz Priorizada e Indicadores de Gestión de rendimiento con los siguientes resultados: De Eficiencia: 1) Incremento de ventas en un 5%, De Eficacia: 4) Conocimiento de la cultura organizacional de la empresa con un 17%, De Economía: 7) Tecnología con un 83%; e indicadores de responsabilidad social: Ética: 9) Conocimiento del código de ética con un 100%. Se encontraron diferentes falencias como: Falta de un Orgánico Funcional, falta de un POA, inexistencia de un Manual de Procesos, no se socializa la cultura organizacional, incumplimiento de objetivos estratégicos entre otros. Finalmente, se desarrolló el informe final en el cual se sugiere a la alta gerencia tomar en cuenta las observaciones, conclusiones y las recomendaciones a fin de que se tome decisiones para posibles soluciones que ayude a garantizar el logro de sus objetivos estratégico y específicos.

Palabras clave: <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <MATERIALIDAD>, <DEBILIDAD>, <RIESGOS EMPRESARIALES>.



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS

29-10-2021

2024-DBRA-UTP-2021

ABSTRACT

The Management Audit applied to Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., in Riobamba city, Chimborazo province, from January 1 to December 31, 2019, it had the purpose of evaluating the level of efficiency, effectiveness, economy, ethics, ecology and equity of the processes, as well as the use of its resources, to achieve objectives and decision making. We carried the process of the Management Audit out through the first phase of Preliminary Planning, where we develop the formalities with the purpose of knowing the activities and processes of the company. Then, we structured the COSO II Internal Control Questionnaire, in which we got a moderate confidence level of 75%, and a moderate risk level of 25%. In the second phase of the audit, a SWOT analysis, Correlation Matrix, Strategic Profile, we carried Prioritized Matrix and Performance Management Indicators out with the following results: Efficiency: 1) 5% increase in sales; Effectiveness: 4) Knowledge of the company's organizational culture with 17%; Economy: 7) Technology with 83%; and social responsibility indicators: Ethics: 9) Knowledge of the code of ethics with 100%. We found different shortcomings, such as: lack of a Functional Organization, lack of a POA, lack of a Process Manual, lack of socialization of the organizational culture, non-compliance with strategic objectives, among others. We developed the final report in which we suggested to the senior management to consider the observations, conclusions, and recommendations to decide for workable solutions to achieve its strategic and specific objectives.

Keywords:<MANAGEMENT AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <MATERIALITY>, <WEAKNESS>, <ENTERPRISE RISKS>.

LEONARDO
EFRAIN
CABEZAS
AREVALO

Firmado
digitalmente por
LEONARDO EFRAIN
CABEZAS AREVALO

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos las empresas han sido el motor de la economía a nivel mundial, generando varias fuentes de empleo y satisfaciendo las necesidades principales de las personas. Toda organización a lo largo del tiempo ha venido presentando diferentes problemas internos y externos, impidiendo el crecimiento productivo. Una de las principales causas de estos problemas es la mala gestión empresarial, dando como resultado el incumplimiento de objetivos, estrategias, metas y procesos empresariales. A partir de estos factores aparece la Auditoría de Gestión para examinar y evaluar el correcto desarrollo de las actividades, programas, procesos, y operaciones dentro de una entidad, a fin de establecer el nivel de eficiencia y eficacia, mediante la aplicación de indicadores de gestión, por otra parte, también detecta las falencias que impiden el crecimiento empresarial, a través de la aplicación de un control interno, donde se logra obtener el nivel de riesgo y confianza. El resultado final de esta auditoría es brindar recomendaciones ante los problemas hallados, para que se tomen decisiones en búsqueda de posibles soluciones.

El objetivo principal presente trabajo de investigación fue determinar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, ética, equidad, ecología y economía, además del uso adecuado de recursos y toma de decisiones, en los procesos y actividades de la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019.

La metodología que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación fue a partir del enfoque cualitativo. Se trabajó en los niveles de investigación exploratorio y descriptivo que permitió identificar, analizar y describir los niveles de eficiencia, eficacia, ética, ecología, economía y equidad de la empresa. La investigación se dio a partir de la observación directa de los procesos, actividades y el análisis de datos históricos que se midieron una sola vez. Por otra parte, se aplicó los métodos de investigación analítico, histórico, deductivo e inductivo los mismos que se desarrollaron en las fases de la auditoría de gestión. Finalmente, se utilizó instrumentos y técnicas de investigación como el cuestionario, la encuesta y la entrevista donde se obtuvo información oportuna y real que permitió sustentar la investigación, y los hallazgos detectados.

El contenido del presente trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente forma:

Capítulo I: Se establece el Marco Teórico de Referencia que contiene los antecedentes investigativos donde encuentran las conclusiones de trabajos de investigación similares o relacionados a la auditoría de gestión, por otro lado, está el Marco Teórico en el cual se utilizó información secundaria de trabajos de titulación, investigaciones, libros, artículos científicos y

publicaciones de diferentes autores relacionados al tema objeto de estudio, misma que permitió el desarrollo y el sustento de la presente investigación. **Capítulo II:** Constituye la Fase 1 que es la Planificación: Como primer punto se establece el Archivo Permanente como: Reseña histórica, misión, visión, valores, objetivos, FODA y organigrama estructural. En el segundo punto está el Archivo Corriente: Formalidades, la encuesta aplicada al personal y la entrevista realizada al gerente, finalmente en el tercer punto se presenta el Cuestionario del Control Interno COSO II con sus ocho componentes: ambiente interno de control, establecimiento de objetivos, identificación de riesgos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo. La Evaluación e Informe del Cuestionario de Control Interno. **Capítulo III:** Se establece la Fase 2 que es la Ejecución de la auditoría comprendido por el Análisis FODA, Matriz de Correlación con una calificación en un rango del 1 al 5 dependiendo la relación existente, de igual forma, se realizó el mismo proceso con las Debilidades y Amenazas, luego se puede observar, la Matriz Priorizada donde se categorizan las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en base a los resultados presentados, para formar el Perfiles Estratégico Interno y Externo, también se puede presenciar los Indicadores de Gestión y el desarrollo de la Hoja de Hallazgos, presentando la evidencia, condición, criterio, causa y efecto. Finalmente, en el **Capítulo IV:** Se desarrolla la Fase 3 que es la Comunicación de Resultados: el cual presenta el Informe final, detallado las observaciones, conclusiones y recomendaciones. En este apartado se sugiere a la alta gerencia mostrar responsabilidad y socialización del informe presentado, con la finalidad de mejorar su nivel eficiencia, eficacia, economía, ética, equidad y ecología, el uso de recursos, toma de decisiones, y el desarrollo productivo alcanzando el éxito empresarial.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO-CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes investigativos.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha adoptado como referencia algunos trabajos de investigación relacionados con la Auditoría de Gestión, los mismos que aportan algunos puntos importantes, entre estos tenemos:

Para, (León Zurita, 2016), en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un programa de auditoria de gestión para la ferretería "La Económica””, concluye que: 1) La empresa no tiene un control interno establecido ni un manual de funciones lo que ocasiona que las actividades no se desarrollen de una forma adecuada y eficiente. 2) Dentro de la organización se presenta problemas de liderazgo en el área administrativa, ocasionando un ambiente laboral ineficiente dando como resultado mal desarrollo de las actividades al no tener un buen direccionamiento. (p. 15)

Según el autor, (Moreta Cabrera, 2017, pág. 167), en su trabajo de titulación denominado “Auditoría de gestión aplicada a la Ferretería PROINDUPET Cía. Ltda. en la provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2015”, concluye que: La auditoría de gestión en todas sus fases como son: conocimiento preliminar, planificación, ejecución, comunicación de resultados y monitoreo estratégico de recomendaciones, obteniendo como resultado los siguientes hallazgos: en el área de recursos humanos no se ha contratado al personal de acuerdo al perfil requerido, no existe una buena política para la recuperación de cartera, no se ha capacitado al personal, reglamento interno muy generalizado y no acorde a las necesidades y actividades de la empresa, manual de funciones desactualizado, reestructuración del plan estratégico.

(Moreira, 2015, pág. 109), en su trabajo de investigación denominado, “Auditoría de Gestión a los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Ferretería “JM AJILA”, Cantón Quevedo, Periodo 2012, concluye lo siguiente: De acuerdo al análisis de la información que

provee el registro de las existencias se constató que no se lleva un control adecuado de la mercadería mostrando un 5% de diferencia en productos esto se debe a que el sistema de control no es adecuado además de no contar con personal idóneo para el área de bodega, generando pérdida de los recursos disponibles y deficiencia en el área de despacho, generando una gestión inadecuada.

Según, (Picón, 2011, pág. 181) en su trabajo de investigación llamado “Auditoría de Gestión a la empresa Ferretería “El Cisne” Departamento de Bodega, para el ejercicio fiscal 2009”, concluye: La administración de la Ferretería El Cisne, ha implantado políticas y procedimientos que contribuyen al control de las actividades y logro de los objetivos establecidos, sin embargo los hallazgos divulgados y las recomendaciones sugeridas son parte del fortalecimiento del control interno, ya que el trabajo realizado auditoría de gestión se detectó que la empresa ha tenido desviaciones del costo en la contratación de fletes, así como significativas por controlar los servicios de dichos fleteros para el inventario domicilios, adicionalmente se detectó que ha tenido pérdidas en el registro de inventarios, a razón de no aplicar eficientemente los procedimientos implantados por la gerencia, lo que hace pensar que al aplicar este trabajo en otras áreas se detectaron más decisiones del control interno así como riesgos no detectados.

(Cerna & Cumplido, 2015), en su trabajo de investigación denominado, “Aplicación de un programa de Auditoría de Gestión a la empresa Bazar Ferretería Tito E.I.R.L. Distrito de Rázuri Puerto Malabrigo 2014”, menciona en su conclusión número 1 y 2 lo siguiente: 1) La evaluación de la situación actual de la empresa Bazar Ferretería Tito E.I.R.L, efectuada a través de las herramientas aplicadas como la guía de observación y cuestionario de control, estableció que los recursos de la empresa no se utilizan con eficiencia y efectividad al presentar deficiencias en su manejo, información incorrecta, satisfacción al público en la atención, las metas y objetivos de la empresa no son medibles y alcanzables, no existen manuales y reglamentos que permitan un manejo adecuado de sus recursos y sus funciones(..). 2) La aplicación del Programa de Auditoría de Gestión, para evaluar el desempeño de la gestión a través de procedimientos, determinó que existen deficiencias a nivel de control, gestión y revisión documentaria. (..) (p.95)

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Antecedentes de la auditoría

(García A. , 2008), manifiesta sobre los antecedentes de la auditoría lo siguiente:

Tuvo como origen en Inglaterra en el siglo XV, su inicio se dio con la finalidad de evitar fraudes en las opiniones generadas por los auditores profesionales, ya que muchos de ellos solían realizar exámenes sin basarse en el código de ética del profesional, aceptando sobornos y regalos, perjudicando el resultado real del dictamen o informe de auditoría. Se ha dado indicios del nacimiento de la auditoría independiente en la ciudad de Inglaterra en el año 1840, la profesión de la contabilidad fue originada en Norteamérica por las personas británicas, apareció a mediados del XIX, en donde se tomaron varias medidas en la manera de realizar las auditorías junto con la inspección y revisión de los informes financieros de las entidades. Cabe recalcar que este tipo de auditoría eran aplicadas para aquellas empresas que poseían capitales de forma individual, de tal forma que, a partir del año 1900 con la constitución de nuevas industrias y corporaciones, se dio la necesidad de realizar auditorías dirigidas específicamente a sus estados financieros, apareciendo el dictamen donde soporte a la opinión del auditor, aceptando que la información es razonable. (p.6)

Mediante diferentes investigaciones sobre el nacimiento de la auditoría se descubre que sus indicios de generó después de la Revolución Industrial, en el continente europeo, la primera formación de profesionales en auditoría aparece es Escocia, cabe destacar, que no dio de manera oficial, ya que fue en Inglaterra en donde se legalizó, en 1880, los antecedentes de la auditoría se dio en el siglo diecinueve en el año 1862, fecha en la cual se origina la profesión del auditor. Esta profesión y el proceso de sus actividades fue supervisada por la ley británica de Sociedades anónimas, con el fin de verificar que no exista fraudes o desfalcos en los registros, dando lugar al desarrollo de resultados con información verídica, recabando evidencia suficiente y competente, con el cual se pueda sustentar la opinión del auditor. (Paucar, 2013, pág. 45)

En base a los aportes dados por los autores citados anteriormente se concluye que, la auditoría ha ido evolucionado a través del tiempo desde su origen donde fue creada con el objetivo de evitar fraudes, delitos y corrupciones en las empresas, gracias a su gran aporte se ha ido creando normas, reglamentos y leyes de aplicación para este proceso.

1.2.2. Definición de auditoría

(Silva Villavicencio, Rueda de León Contreras, & Tapia Iturriaga, 2017), cita a: “Report of the Committee on Basic Concepts” del Auditing Concepts Committee, en Accounting Review (1972), quienes mencionan que: “La auditoría es el procedimiento ordenando y

sistemático, es un examen realizado a una parte o a todas las áreas de una empresa generado en un determinado periodo, para determinar de forma objetiva las evidencias o hallazgos presentados en el informe final del auditor, aportando de forma positiva en el progreso eficiente de la organización”. (p.16).

(Santillana, 2013), define que:

Auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio junto con los sistemas, actividades, y procesos que estén vinculados con los grandes desafíos de la organización. (p.11)

Para, (Álvarez, 2006, pág. 54), la auditoría dentro de todas sus etapas se establece como un instrumento de control y de monitoreo, puesto que permite a la organización descubrir las deficiencias que ocasionan su mala gestión empresarial, otorgando en el informe final recomendaciones que deben ser supervisadas por el auditor para que sean cumplidas a cabalidad. De igual modo, se considera como: “ Proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones relacionadas con los actos y acontecimientos económicos a fin de evaluar las declaraciones a la luz a de los criterios establecidos y comunicar el resultado a las partes interesadas.” (Alcívar, Brito, & Guerrero, 2016).

(Reyes, 2017), define que:

Durante la evolución de las ciencias contables la rama de la auditoría es el campo que más ha ido avanzando al pasar del tiempo, llegando a ser solicitada por varias industrias a fin de encontrar deficiencias que impiden su desarrollo productivo, en la actualidad el contador público ha logrado liberarse del encierro financiero y contable, expandiendo su profesión en otras áreas que son objeto de estudio de las empresas. (p. 149)

En base a las definiciones citadas, se concluye que la auditoría es un examen especial que se realiza en un tiempo determinado, con el fin de determinar si una empresa está cumpliendo con las normas, leyes, reglamentos, objetivos y metas establecidas por la entidad.

1.2.2.1. *Importancia de la auditoría*

(Martínez, 2015), dentro de su revista científica JR Consultores manifiesta lo siguiente sobre la importancia de la auditoría: “Una auditoría permitirá identificar errores cometidos en la organización y solucionarlos de forma oportuna, con el propósito de tomar las decisiones necesarias para mejorar el direccionamiento de la empresa.”

Mientras que, para (García A. , 2018), manifiesta sobre la importancia de una auditoría lo siguiente

Nos permitirá identificar errores cometidos en la organización y enmendarlos a tiempo, para tomar medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa. La aplicación de una auditoría puede generar grandes beneficios dentro de la organización que solicite su procedimiento, optimizando su sistema y procesos, logrando generar mayor rentabilidad. Es indispensable proceder un examen de auditoría cuando exista irregularidades en los gastos, falta de cumplimiento de actividades, insatisfacción de los clientes y cuando los resultados esperados por la empresa no se visualizan en su utilidad.

Según el aporte de los autores antes citados se concluye que, la ejecución de la auditoría en cualquier tipo de empresa es de suma importancia, ya que con ella se puede obtener un análisis de los hallazgos encontrando, dando en el informe conclusiones y recomendaciones que ayuden a la empresa a mejorar sus falencias.

1.2.2.2. *Propósito de la auditoría*

“ El propósito principal de una auditoría es el de garantizar la confianza de los usuarios de los Estados Financieros, para ello el Auditor diseña y aplica procedimientos de auditoría que le permiten adquirir suficiente y apropiada evidencia para obtener conclusiones razonables y emitir una opinión independiente sobre la presentación de las cifras que se aprecian en los Estados Financieros, por lo tanto, el Auditor es el profesional que posee la experiencia para conducir la revisión y examinar de forma independiente los Estados Financieros de cada entidad que contrata sus servicios.” (Núñez, 2013).

El propósito de una auditoría es importante por estos factores:

- “1) Nuevos inversionistas que deben decidir si invierten o no en su empresa, 2)
- Inversionistas actuales que quieren validar los rendimientos de su inversión. 3)

Accionistas actuales de la empresa que desean conocer, de una manera independiente, cómo le fue a la empresa y de su evolución. 4) Acreedores que quieren saber si la empresa podrá continuar honrando sus obligaciones. 5) Nuevos posibles clientes. 6) Organismos supervisores que desean monitorear el mercado. 7) La Banca que espera confirmar la capacidad de pago de su cliente”. (Delgado, s/f)

También se define como: “Un proceso sistemático de obtener y evaluar los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero.” (Alcívar, Brito, & Guerrero, 2016).

“El propósito de la auditoría es determinar la exactitud de los libros, detectar inconsistencias o errores, ofrecer recomendaciones para la acción correctiva, proteger a los funcionarios financieros, verifica que los fondos fueron enviados a través de los canales según lo dispuesto”. (California State PTA, s/f).

En base a los aportes de los autores citados se puede decir que, lo propósitos de la auditoría es determinar un análisis acerca de la situación de la empresa, evaluado su grado de cumplimiento en normas, leyes, reglamentos y objetivos establecidos dentro de la entidad.

1.2.2.3. *Objetivos de la auditoría*

Para, (Jiménez & Romero, 2010), los objetivos de una auditoría son:

- 1) Determinar el grado de cumplimiento de deberes y obligaciones asignadas al ente económico.
- 2) Generar recomendaciones tendientes al mejoramiento de la administración a través de un sólido sistema de control interno.
- 3) Elevar el logro de objetivos y metas fijadas en los planes y progresos de la entidad.
- 4) Determinar las desviaciones importantes en las actividades de una empresa con la finalidad de sugerir las acciones correctivas.
- 5) Garantizar el uso de la información financiera administrativa o de cualquier orden en la toma de decisiones gerenciales.
- 6) Determinar si la ejecución de programas y actividades se realizan de forma eficiente efectiva y económica, con lo cual se logrará un mejor aprovechamiento de los recursos.
- 7) Obtener evidencia suficiente y competente; con la finalidad de evitar o eliminar posibles irregularidades.
- 8) Procurar el mejoramiento en la administración. (p.11-12)

Mientras que Morocho, C. (2013), citado por el autor (Guanuquiza, 2013), nos manifiesta que los objetivos de una auditoría son:

- ✚ La auditoría tiene el objetivo primordial de encontrar falencias de alto grado que impiden el desarrollo correcto de la empresa, creando un plan de acción para mitigar el nivel de riesgo a través de acciones correctivas.
- ✚ Conocer el uso y manejo de los recursos financieros de una organización, con el fin de establecer el nivel de capacidad con el que sus servidores administran dichos recursos en beneficio de la empresa, mostrando información útil, oportuna y confiable.
- ✚ Controlar y verificar la utilización correcta de los ingresos dados en un determinado periodo.
- ✚ Brindar control y seguimientos en la aplicación de normas, reglas, y leyes optadas por la organización, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las mismas. (p.12)

(Caurin, 2017), menciona sobre los objetivos de la auditoría que:

A nivel mundial existen varios tipos de auditorías que buscan cumplir diferentes propósitos, tales como: controlar el manejo de recursos financieros, procesos desarrollados de forma eficiente, y cumplimientos de normas, este proceso de examen se opta en beneficios de las organizaciones, entidades, empresas e instituciones.

Entre los principales objetivos que tienen las auditorías son:

- Familiarizarse con la empresa para conocer el diagnóstico actual de la entidad para tener información útil, concreta, confiable que pueda ayudar a la empresa frente a futuros inversores.
- Verificar que todos los procesos se estén cumpliendo de forma correcta, es decir detectar que no exista desvíos o fraudes que puedan perjudicar a futuro en la imagen de la empresa.
- Verificar de forma oportuna posibles errores que causen daños al crecimiento de la entidad, controlando el proceso de las actividades las misma que deben ser llevadas de forma eficiente y eficaz, logrando adjuntar información oportuna que ayude en la toma de decisiones.

Según los objetivos descritos por los anteriores autores se puede concluir que, la auditoría dentro de las empresas buscar tener un conocimiento amplio de la situación actual de la empresa objeto de estudio, con objetivo de realizar un examen especial a una determinada área o de forma

global de la empresa, obteniendo un análisis de las principales problemáticas, y posteriormente dando soluciones en busca de un mejoramiento continuo.

1.2.2.4. *Alcance de la auditoría*

La auditoría en todas sus etapas tiene el alcance de examinar y evaluar la eficiencia del sistema de control interno implantado por la empresa, verificando su correcto uso y calidad en la asignación de responsabilidades. “ La auditoría de gestión un examen aplicada a los procesos operacionales y administrativos de una empresa para evaluar el nivel de eficiencia y eficacia, el mismo que es realizado en un área específica o a nivel general”. (Whittington, 2005).

Núñez, J. (2013), manifiesta que:

El propósito de la auditoría es mostrar un nivel de confianza alto en el uso de información financiera, garantizado confiabilidad en el manejo de recursos. Para llegar a demostrar confiabilidad el auditor aplica un proceso minucioso en el cual diseña programas para poder recabar información de la situación actual de la empresa, a fin de recopilar evidencia suficiente y competente que le permita defender su opinión en el dictamen o informe final de la auditoría. El auditor debe presentar criterio propio y objetivo en la razonabilidad de estados financieros.

Cabe recalcar que el alcance de la auditoría puede darse de lo particular a lo general y determina diferentes niveles de documentación en la organización. En base al alcance aplicado se puede desarrollar los procedimientos primordiales a desarrollarse para cumplir el objetivo de la auditoría, estos deben ser supervisados y determinados por el auditor cumpliendo con los requisitos expresados en las Normas Internacionales de Auditoría. (Rodríguez, 2018).

De los conceptos antes mencionado sobre el alcance de auditoría, se puede concluir que una auditoría puede ser aplicada desde en una empresa desde un departamento específico hasta la parte más general de la empresa, esta aplicación depende del tamaño de la entidad.

1.2.2.5. *Clasificación de la auditoría*

La auditoría según su naturaleza se clasifica de la siguiente manera:

Auditoría Externa

De acuerdo con (Peña, 2011) en su libro nos dice que: “La Auditoría Externa o Independiente es un servicio prestado a la propia entidad auditada por los propios profesionales, para el cual su legalidad y seguimiento se basa a través de los términos establecidos en el contrato de servicios profesionales acordado.” (pp.132)

Auditoría Interna

Según (Lozano N, 1973) en su libro nos dice: “La Auditoría Interna es una actividad independiente que se enfoca en el cumplimiento de objetivos de una organización, mediante la revisión del desarrollo correcto de los procesos.” (p.14)

Según Tapia, C., Castillo, S., & Guevara R, (2016). Los tipos de auditoría son:

- 1) **Auditoría Financiera:** En esta auditoría el proceso del auditor es revisar la información presentada en los estados financieros, la misma que debe ser razonable y confiable. En base al análisis realizado el auditor podrá verificar que los estados financieros se encuentran presentados de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, Normas Internacionales de Información Financiera entre otras. Y así, finalmente podrá emitir su opinión el dictamen.
- 2) **Auditoría fiscal:** Su propósito principal es determinar el correcto uso del pago de los impuestos, tasas y contribuciones especiales realizadas por los ciudadanos, detectando fraudes en las tesorerías de cada gobierno municipal y entidades públicas.
- 3) **Auditoría interna:** Esta auditoría es desarrollada por un auditor profesional el mismo que trabaja dentro de las instalaciones de la empresa, esta es realizada durante un determinado periodo con la finalidad de encontrar falencias y así poder mejorar el nivel de eficiencia en las operaciones de la entidad.
- 4) **Auditoría externa:** Este proceso de auditoría es realizada por profesionales ajenos a la empresa, estos son designados por la Contraloría General del Estado, ellos examinan y verifican procesos de transacción, cuentas, informaciones y uso de recursos financieros. Esta información es evaluada de un determinado periodo a fin de determinar el cumplimiento de normas, leyes y reglamentos internos establecidos en el sistema de control interno. Una vez

finalizado el proceso de auditoría, las declaraciones y afirmaciones emitidas por el profesional son auditadas.

- 5) **Auditoría operacional:** Consiste en realizar un examen independiente a cada uno de los procesos realizados dentro de la empresa, siendo este de forma objetiva, sistemático y analítico, ayudando a determinar si se da el cumplimiento de normas y políticas establecidas de forma interna, a la vez de verificar el correcto uso de recursos.
- 6) **Auditoría administrativa:** Este tipo de auditoría es realizado en todo tipo de organización, su objetivo principal es realizar una evaluación completa a la parte administrativa de la organización, entre ellas está su estructura organizacional, sus metodologías de control, modos de operación, procesos de trabajo, que intervienen en los recursos humanos y materiales.
- 7) **Auditoría integral:** Esta auditoría es una de las más complicadas y en la que se invierte más tiempo, ya que, ésta engloba la auditoría financiera, de gestión y cumplimiento, evaluando el nivel de eficiencia con el que se lleva la información financiera, los procesos, uso de recursos, toma de decisiones y cumplimiento de normas.
- 8) **Auditoría gubernamental:** Es un procedimiento mediante el cual la alta autoridad controla y da seguimiento al correcto uso de los recursos públicos, con la finalidad de verificar su nivel de eficiencia, eficacia, ética y calidad en la planeación, organización y ejecución de los presupuestos dentro de la administración pública.
- 9) **Auditoría informática:** Este tipo de auditoría busca evaluar los procesos dentro de los sistemas, datos e información de cada equipo de cómputo, a fin de salvaguardar información que es de gran importancia, debe ser confiable y oportuna, sin tener ningún tipo de manipulación o robo por terceros.
- 10) **Auditoría de calidad:** Esta auditoría busca evaluar el nivel de calidad en los procesos de una entidad, siendo de gran beneficio para obtener la Norma ISO 9001 indispensable en la imagen corporativa de la empresa.

En base a los aportes de los autores citados anteriormente, se concluye que, a nivel mundial existen diferentes tipos de auditoría cada una con diferente objetivo y naturaleza que será

aplicada de acuerdo a la necesidad de la empresa, es decir en base a los problemas que busque solucionar ya sean administrativos, operativos o financieras, existe una auditoría especial.

1.2.3. Auditoría de Gestión

Según (Fernandez, 1985, pág. 226), menciona en su libro que la Auditoría de Gestión:

Es un examen objetivo, sistemático, y profesional que se realiza con el fin de evaluar la gestión de los procesos internos que conlleva una organización, a la vez, analiza y diagnósticas falencias que impiden el rendimiento productivo, para después implementar recomendaciones que promuevan la correcta toma de decisiones en búsqueda de posibles soluciones

La auditoría de gestión es una técnica de asesoramiento que busca examinar los procesos, actividades y responsabilidades internas de una empresa, evaluando cada procedimiento a través de métodos de control que ayuden a detectar problemas y así desarrollar soluciones para una mejor el nivel de gestión, eficiencia y eficacia. (Rendon, Llopart, & Duran, 1996).

Según, (Guaman, 2014, pág. 7), manifiesta que:

La Auditoría de Gestión en la aplicación de cada entidad es de vital importancia, puesto que, evalúa la correcta asignación de recursos, toma de decisiones, nivel de desempeño y procesos a fin de que verificar el cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la institución.

Por otra parte, los autores, Bravo, M., Bravo, S. & Salazar, J. (2018), definen lo siguiente: “La auditoría de gestión brinda mayor firmeza a todos los procedimientos desarrollados por la empresa, enfocándose en la mejora de oportunidades en los niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología, equidad, alta gestión, cumplimiento de normas y leyes reguladas.”

Para, (García A. , 2008), la auditoría de gestión es:

Es un examen especial, metódico, y detallado de las evaluaciones ejecutadas a las actividades y procesos de una entidad, organización u operación, a fin de establecer el nivel de eficiencia, efectividad y economía, mediante el establecimiento de recomendaciones que ayuden a mejorar el manejo de toma de decisiones, gestión y administración de los recursos disponibles.

La auditoría de gestión se encarga de impedir y obstaculizar aquellas acciones que causan riesgo para la empresa, a través de la evaluación del control interno, análisis de procedimientos, gestión y desempeño laboral, con el fin de determinar su nivel de rendimiento en los resultados encontrados al final de cierto periodo. (Controloría General del estado, s.f).

En base a las definiciones antes mencionadas, se puede decir que la auditoría de gestión cumple un rol muy importante en una empresa ya que busca evaluar los procesos y actividades, mediante la evaluación del cumplimiento de eficiencia, eficacia y economía, normas, reglamentos, leyes, toma de decisiones y objetivos planteados por la entidad.

1.2.3.1. *Importancia de la Auditoría de Gestión*

La auditoría de gestión se constituye en una herramienta aplicable en cualquier tipo de entidad sea pública o privada, la misma que contribuye a los procesos de administración y operación en la evaluación de un sistema mostrando el nivel de eficiencia, eficacia y economía con el que utilizan los recursos disponibles por la empresa. Dando como resultados el beneficio de poseer un estudio de reducción de costos y el ahorro de actividades que no son necesarias permitiendo a la organización tomar decisiones y generar cambios inmediatos para mejorar la gestión dentro de los procesos. (Quishpe , Cárdenaz, & Rivera, 2016)

Según, (Vásquez & Pinargote, 2018), mencionan lo siguiente:

La importancia de la auditoría de gestión radica en la verificación minuciosa del correcto desarrollo de los procesos, permitiendo direccionar a la organización hacia el éxito empresarial, mediante la aplicación de estrategias que ayuden de forma continua en el crecimiento y productividad empresarial. (p.26)

Para, (Berrezueta & Solís, 2012), consideran que :

En la actualidad la gestión interna de las empresas son el pilar fundamental para que la empresa pueda seguir en marcha con una buena rentabilidad y desempeño, por lo que se busca mejorar en cada procedimiento, es por ello la importancia de la aplicación de una auditoría de gestión ya que, ésta mejora el sistema de control interno reduciendo el nivel de riesgos que impiden el cumplimiento de objetivos y metas, llegando a ser indispensable para cada entidad. (p.1)

En base el aporte generado por los autores citados anteriormente se concluye que, la importancia de la auditoría de gestión ha ido aumentando en las empresas, ya que en la actualidad las entidades buscan crecer en el ámbito competitivo y para ello buscan evaluar sus deficiencias, a través de una auditoría realizada a la gestión administrativa con la finalidad de tener un mejor desempeño laboral y toma decisiones.

1.2.3.2. *Objetivos de la Auditoría de Gestión*

(Karten, 1995), determina que:

El principal objetivo de la aplicación de una auditoría de gestión es la detección de riesgos, falencias, debilidades o problemas existentes en ciertas áreas de una empresa, y categorizarlos para dar soluciones según nivel de impacto e importancia. El propósito es ayudar a mejorar de forma eficiente el manejo de la gestión y administración. Esta auditoría realiza una evaluación minuciosa a nivel general enfocándose en la correcta asignación de recursos como: materiales, humanos, tecnología y capital.

Por otra parte, según (Graig Cooper, 1994, págs. 36-37), menciona que: “El objetivo esencial de la auditoría de gestión es detectar las áreas de reducción de costos, regenerar las técnicas de operación y mejorar el nivel de rentabilidad y productividad.”

Fonseca, A. (2014), citado por (Arias, 2018) , manifiesta sobre los objetivos de la auditoría de gestión lo siguiente:

- ✓ Detectar las falencias, problemas y riesgos de cada área que impidan el desarrollo empresarial.
- ✓ Determinar si las actividades objeto de la auditoría se desarrollan de forma eficiente y eficaz.
- ✓ Verificar el nivel de cumplimiento de objetivos, metas, normas, políticas y leyes plasmadas por la organización.
- ✓ Medir el nivel de desempeño en los procesos y funciones realizadas por los funcionarios.
- ✓ Asegurar el desarrollo eficiente de las actividades, responsabilidad y operaciones de la entidad mediante, la correcta gestión de controles gerenciales.

Según los aportes antes mencionados por los autores citado se puede decir que, el objetivo principal de la Auditoría de Gestión es evaluar el grado de eficiencia y eficacia de una empresa,

a la vez que determina el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad, además de generar una evaluación de los riesgos obtenidos de la ejecución de la auditoría.

1.2.3.3. *Alcance de la auditoría de Gestión*

Según Díaz, S. (2008), menciona que:

El desarrollo concreto de un programa de trabajo para la auditoría de gestión y resultados es en base a las situaciones representativas de cada empresa. Sin embargo, a continuación, se muestra ciertos enfoques que se puede asignar al trabajo, dentro de un contexto general, en los principales aspectos que conforma una entidad:

- 1) Auditoría de la gestión global de la empresa.
- 2) Auditoría de la gestión del sistema comercial.
- 3) Auditoría de gestión del sistema financiero.
- 4) Auditoría de gestión del sistema de producción.
- 5) Auditoría de gestión de los recursos humanos.
- 6) Auditoría de gestión de sistemas administrativos.
- 7) Análisis de proyectos y programas.
- 8) Auditoría de procedimientos administrativos.
- 9) Auditoría de gestión a los sistemas de información

Para los autores, Bravo, M., Bravo, S. & Salazar, J. (2018), manifiestan que:

En el sector de la economía el alcance de la auditoría debe ser lo más concreto posible, ya que, todas las operaciones que ejecutan cada una de las empresas incluyendo las del medio financiero, puede limitarse a cualquier operación, programa o actividad específica; una vez desarrollada la planificación es importante que todo el equipo tanto de la administración como el personal de la auditoría este de acuerdo, ya que, si se conoce que ésta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, deben saber que este debe contener aspectos fundamentales como el cumplimiento correcto de los objetivos institucionales y todo lo que se haya planificado a nivel empresarial, junto con el apoyo y compromiso de todos los integrantes de la organización a fin de obtener buenos resultados al final del procesos de auditoría.(p.8)

(Blanco Y. , 2012, pág. 78), menciona lo siguiente acerca del alcance:

La auditoría de gestión evalúa las ejecuciones del manejo de la gestión, los criterios de examinación a diseñarse para cada área específica, y a la vez ampliándose en ciertos casos de igual similitud. Aquellas recomendaciones que se brinde en el informe final serán de gran magnitud enfocadas en cada caso, analizando los atributos del hallazgo detectado.

En base a los aportes de los anteriores aportes acerca del alcance de la auditoría de gestión se puede concluir que, la Auditoría de Gestión es lograr dar un estudio global acerca de procedimientos y actividades de la empresa, permitiendo dar a conocer cuál es su oportunidad de mejora centrándose en la eficiencia, eficacia, economía, calidad, ética ecológica, y cumplimiento de documentos legales que permite a la organización alcanzar sus objetivos.

1.2.3.4. *Elementos de Gestión*

Según Maldonado (2007), citado por los autores (Quishpe , Cárdenaz, & Rivera, 2016) manifiesta que la auditoría de gestión comprende los siguientes componentes:

Eficiencia: Se es eficiente cuando se produce lo que usualmente se genera en la producción de un bien o servicio, utilizando la misma cantidad de recursos, logrando una reducción de costos.

Eficacia: Se es eficaz cuando las acciones que ejercen las personas, logran cumplir los objetivos delineados en la planificación de las organizaciones, es decir hace referencia a los métodos aplicados para lograr cumplir con las metas plasmadas.

Economía: Se refiere a la apropiada condición de cantidad, calidad y tiempo, con la cual se adquieren y utilizan los recursos económicos. (pp.100)

Según la (Contraloría General del estado, 2001), dentro de su Manual de Auditoría de Gestión registrado de manera Oficial el 22 de noviembre del 2001, establece los siguientes elementos: Eficacia, Eficiencia, Economía, Economía, Ecología y ética.”

1.2.4. *Programas de auditoría*

“Aquellas directrices detalladas en cada fase del trabajo del auditor a fin de encontrar evidencia clara, oportuna y real son denominado como programa de auditoría, donde incluye una lista de los procedimientos, la persona encargada de cada uno y los tiempos en los que se van a ejecutar.”. (Osorio, 2002)

Los programas de auditoría en los procesos de la auditoría se van desarrollando en cada fase, donde tienen un objetivo, el número de procedimientos, el nombre de cada proceso, el responsable, fecha y la Abreviatura de cada uno según el índice de marcas desarrollado por el auditor. Esta estructura realmente depende del trabajo que vaya a desarrollarse de acuerdo a la necesidad del tema.

1.2.4.1. *Características del programa de auditoría*

- ✚ Cada programa debe ser realizado de forma clara, sencillo y oportuno de manera que pueda ser comprensible para la empresa y para futuras investigaciones.
- ✚ Los programas de auditoría deben ser desarrollados de acuerdo al tipo y necesidad de la empresa.
- ✚ El programa debe ser creado a fin de direccionar el objetivo principal por el que se desarrolla la auditoría.
- ✚ El programa debe servir como apoyo al auditor para que durante el proceso él pueda ir examinando, analizando e investigando para que logre obtener evidencia real y oportuna con la que pueda sustentar su dictamen o informes final.
- ✚ Algunos organismos auditores suelen tener formatos preestablecidos a fin de servir como soporte y flexibilidad para el auditor, estos deben ser adaptables para cualquier tipo de empresa. (p.20)

1.2.5. *Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión*

Las revisiones y evaluaciones son dos elementos importantes que la auditoría de gestión debe realizar para obtener resultados eficientes, es por ello que se muestra las siguientes técnicas y procedimientos para lograr este proceso:

- 1) **Política de la corporación.** Diagnosticar la presencia de políticas adecuadas y comprensivas, además de manuales e instructivos que sirvan como control en las diferentes actividades, áreas y procesos. Evaluación de la inexistencia de políticas o a su vez brindar posibles recomendaciones para cambiar o adoptar los documentos formales de la empresa

- 2) **Controles administrativos.** Verificación de la existencia de adecuados controles tanto administrativos como operacionales, y como respaldo a los objetivos de productividad de la gerencia; el nivel de cumplimiento de las actividades en las diferentes áreas que son de gran importancia; además, de la organización de controles de operación con los instructivos de la política de la corporación.
- 3) **Evaluación** de los resultados de la realización de controles administrativos u operacionales en las áreas de mayor relatividad, y recomendaciones para cambios o adopción de tales controles. (Blanco, 2004)

Durante el desarrollo de la auditoría de gestión el auditor va recolectando información y realizando un análisis de ello con el fin de encontrar hallazgos. Todo este proceso se logra a través de la aplicación de técnicas de diferentes técnicas detalladas a continuación:

Técnicas de Verificación ocular:

Dentro de esta técnica se encuentra la comparación, observación y revisión selectiva éstas se dan a través del acto de observar de forma minuciosa la diferencia entre dos o más elementos para una elección selectiva de comparación de resultados este proceso es realizado durante toda la ejecución de la auditoría de gestión.

Otra técnica importante es la de rastreo progresivo y regresivo que se centran en dar un seguimiento a un determinado proceso para obtener un resultado final.

1.2.5.1. Técnicas de verificación verbal:

Indagación, dentro de esta técnica se realiza la formulación de diferentes preguntas relacionadas al tema de investigación las cuales son realizadas de forma directa de manera informal a los trabajadores pertenecientes a la organización objeto de estudio, los resultados obtenidos de las respuestas dadas por los participantes son eficientes para desarrollar la auditoría. (Maldonado E, 2006)

Por otra parte, (Falconí , Altamirano, & Avellán , 2018) resaltan las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas de recolección. - Para la recolección de información, se pueden utilizar algunas técnicas tales como: Inspección física, documental, entrevistas, entre otras.

Medición. - Se realizará una evaluación de la información recolectada mediante la aplicación de indicadores, que permitirá medir las fases del proceso administrativo con sujeción a las normas de auditoría.

Papeles de trabajo. - Constituyen el sustento de la labor del auditor, en estos documentos se describen las técnicas y procedimientos de auditoría aplicados durante el examen, los mismos que deben ser elaborados de manera clara y oportuna para facilitar la elaboración del informe final.

Evidencia. - Representa la información recopilada por el auditor de manera física, documental, testimonial, analítica la misma que debe ser seleccionada en función de cantidad, calidad, pertinencia y relevancia para determinar los hallazgos de auditoría y en función de ello el auditor pueda fundamentar su opinión.

Supervisión del trabajo. - Con la finalidad de que se cumpla la programación establecida, se debe efectuar un minucioso proceso de supervisión sobre la labor desplegada por el auditor para garantizar la ejecución efectiva del examen. (p.84-85)

1.2.6. Papeles de trabajo

Para el autor, (Taylor, 1991, pág. 16), define a los papeles de trabajo se la siguiente forma:

“Son el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor en su examen, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría ya que son el sustento del informe final de auditoría, estructurado con la evidencia encontrada por el auditor en el desarrollo de su trabajo”

Para, (Gironzini, 2018), los papeles de trabajo se clasifican de la siguiente forma:

1) Por su uso

- **Papeles de uso continuo:** Los papeles de trabajo en varias ocasiones pueden presentar información útil para ejercicios futuros entre los papeles que más se ha podido observar que ha sido de ayuda para trabajos posteriores de los diferentes auditores son: acta constitutiva, base legal, contratos indefinidos mayores a un año, documentos implementados por la organización, entre otros.

- **Por su utilidad:** El nivel de importancia de estos papeles de trabajo es grande por lo que son archivados en expedientes de alta categoría para que el Auditor pueda apoyarse con esta información sobre todo cuando su servicio es contratado para varios ejercicios contables.
- **Papeles de uso temporal:** Este tipo de papeles suelen contener información de gran ayuda sobre un ejercicio determinado como: liquidación de tarjetas de crédito, anexos transaccionales, confirmación de saldo a proveedores o conciliaciones bancarias, los mismos que se agrupan para formar un solo expediente.

2) Por su contenido.

Estos papeles de trabajo desarrollados por el auditor son en la mayoría de los casos cédulas analíticas, de detalle, sumarias, descriptivas y de diferentes diseños que se van realizando de acuerdo a la necesidad que se presente en el desarrollo del trabajo, información que se muestra clara y bien definida.

3) Por su propiedad.

Los papeles de trabajo al ser desarrollados por el Auditor durante el proceso de la auditoría, le pertenecen a él, puesto que los diseñó como prueba y sustento para la opinión del informe final donde se presenta todas las evidencias junto a las conclusiones y recomendaciones a seguir. Cabe recalcar que esta información no siempre le puede pertenecer al auditor ya que en muchos de los casos las empresas tienen en sus contratos la existencia de confidencialidad en cierta documentación.

En referencia a los aportes mencionados por los autores antes citados se puede concluir que, los papeles de trabajo del auditor son de gran importancia en el desarrollo de la ejecución de la auditoría, ya que éstos van a contener la evidencia de trabajo del auditor con el cual se puede sustentar su opinión como profesional.

1.2.7. *Fases de la auditoría de gestión*

Para realizar la auditoría de gestión de una determinada entidad, es necesario que el auditor junto su equipo de trabajo determine las siguientes fases:

El autor (Maldonado, Auditoría de Gestión, 2000), menciona las siguientes fases:

FASE I: PLANIFICACIÓN

PRELIMINAR

- 1) Visita de observación Entidad.
- 2) Revisión Archivo.
- 3) Papeles de Trabajo.
- 4) Formalidades.
- 5) Encuesta
- 6) Entrevista

ESPECÍFICA

- 1) Evaluación de control interno por componentes.
- 2) Nivel de Riesgo y Confianza.
- 3) Informe de control interno.

FASE III: EJECUCIÓN

- 1) Aplicación de Programas.
- 2) Preparación de Papeles de Trabajo.
- 3) Análisis FODA
- 4) Indicadores de Gestión.
- 5) Hojas resumen hallazgos por componente.

FASE IV:

- 1) Comunicación de Resultados.
- 2) Redacción del Borrador del informe.
- 3) Conferencia final para lectura de informe.
- 4) Obtención criterios de la entidad.
- 5) Emisión informe final, síntesis y memorando de antecedentes. (p.11)

1.2.8. *Hallazgo de Auditoría*

(Fonseca, 2006), menciona al Manual de Auditoría Gubernamental quien determina que el hallazgo es el resultado de la comparación realizada entre un criterio y la situación actual detectada durante la evaluación realizada a una determinada área, actividad o procedimientos, es decir el hallazgo abarca toda la información que sirve como hechos o circunstancias que según el criterio del auditor pueda influir en el manejo de la gestión y asignación de recursos de una empresa.

(Tubón, 2016, pág. 5), manifiesta que: “El hallazgo es una narrativa donde se explica de forma minuciosa las falencias, desviaciones, errores, debilidades o cambios encontrados durante el proceso de la auditoría.”

Peña Cordero (2016), citado por las autoras (Uguña & Villa , 2016), menciona lo siguiente sobre el hallazgo de auditoría:

Como resultado de la aplicación de técnicas y pruebas de auditoría para encontrar hechos y circunstancias, el hallazgo debe contener la narración de los siguientes atributos: **1) Condición:** Lo que se encontró durante el proceso. **2) Criterio:** Lo que debería aplicar en base a la norma o ley establecida por la entidad u organismos de alto rango, según el tema de objeto de estudio. **3) Efecto:** Las acciones que conlleva el hecho de no haber cumplido con lo establecido según la ley o norma. **4) Causa:** Porqué sucedió. (p.71)

En base a los autores antes citados se puede concluir que, los hallazgos de auditoría son el resultado de la evidencia que se va obteniendo durante el proceso de la auditoría en el momento de la ejecución, siendo objeto de evaluación para el determina el nivel de riesgo que representa para la empresa., además cada hallazgo tiene atributos que son: condición, criterio, causa y efecto.

1.2.9. *Evidencia*

Según el autor (Franklin, 2001), manifiesta lo siguiente:

La evidencia representa la comprobación cierta de los hallazgos detectados durante el proceso u ejercicio de la auditoría, siendo el elemento más importante, ya que, sirve como base para fundamentar el informe o dictamen del auditor, junto con las conclusiones y recomendaciones brindadas. Por tal razón, al momento de reunir la evidencia se debe anticipar el nivel de riesgo y problemas de lo detectado, también se debe recalcar el nivel

de confianza que debe tener, ya que así, se determinará las soluciones dictas por el auditor en su trabajo final, basándose en normas, criterios y principios de auditoría.

Elementos de la Evidencia

La evidencia debe cumplir con ciertos requisitos para que sea de gran utilidad y válida, siendo los siguientes:

Suficiente. Debe tener lo indispensable para poder fundamentar y sustentar el informe final del auditor en la que se presenta los hallazgos, las conclusiones junto a cada recomendación.

Relevante. Debe brindar elementos sobresalientes que representen las razones de un hecho en forma razonable y único.

Pertinente. Debe existir coherencia y razonabilidad entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe final del auditor.

1.2.9.1. Clasificación de la Evidencia

Física: Este tipo de evidencia es obtenida mediante la inspección u observación directa de los procesos y actividades del ente auditado, demostrada a través de fotografías, mapas, cuadros, notas o cualquier tipo de material físico.

Documental: Se da a través del análisis de todo tipo de documentos que contengan información para el desarrollo del trabajo del auditor, generalmente pueden ser: actas, organigramas, facturas, contratos, cartas entre otros.

Testimonial: Este tipo de evidencia se obtiene mediante indagaciones realizadas a las personas que conforman el ente auditado desarrolladas durante el trabajo del auditor, siendo la evidencia las declaraciones brindadas.

Analítica: Representa todo aquello que conlleve cálculos, razonamientos, estadísticas, y comparaciones. (p.70-73)

1.2.10. Control interno.

El control interno es una herramienta importante desarrollada por la alta dirección y su personal, donde se aplica normas, políticas y demás actividades que ayuden a detectar y evaluar el nivel de riesgo que afecta de forma negativa a la empresa.

El control interno es una herramienta de gran utilidad para toda empresa ya que se encarga de identificar toda clase de riesgo que afecte al crecimiento de la organización, el objetivo de este sistema de control es generar seguridad razonable de los sucesos o hechos que se realicen, a fin de evitar conflictos, fraudes y errores. (Cardozo Cuenca, 2016)

Según Arena, F. (1985), manifiesta sobre el Control Interno lo siguiente: “Es la revisión minuciosa de cada área, actividad y proceso, a fin de verificar y evaluar el nivel de cumplimiento de normas, políticas, objetivos y planes establecidos por la organización para evitar errores y riesgos que perjudique a la empresa.” (p. 60)

1.2.10.1. El COSO II y sus componentes.

El autor, (Herández, 2016), manifiesta que:

El COSO es un sistema que permite implementar el control interno en cualquier tipo de entidad u organización. Sus siglas se refieren al Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, este grupo de empresarios fueron quienes evaluaron a cierto grupo de organizaciones y llegaron a la conclusión que la falta de orden en las actividades y procesos, conlleva a la obtención de múltiples riesgos, por lo que es indispensable evaluarlos y brindar soluciones inmediatas a fin de evitar fraudes, conflictos y errores. El coso II ERM, busca la administración de los riesgos empresariales, este sistema se control pasa a ser más importante que el COSO I, ya que busca evaluar más a fondo los riesgos de una empresa, aumentado 3 factores que son: establecimiento de objetivos, identificación y respuesta al riesgo. (p. 21-22)

Componentes del COSO II:

Los 8 componentes del control interno COSO II están relacionados entre sí, y se encuentran alineados con 4 objetivos importantes como: estratégicos, operacionales, informes y de

cumplimientos, estos procesos deben ser desarrollados por la alta dirección y el personal de la empresa a lo largo de su organización:

- 1) **Ambiente interno:** Este es el primero componente que sirve como base para los demás componentes, además de generar disciplina y estructura. El ambiente interno abarca a todos los riesgos.
- 2) **Establecimiento de objetivos:** La empresa debe contener objetivos que estén alineados con su misión y visión, teniendo en cuenta que cada decisión tomada podría conllevar a un riesgo el mismo que debe ser previsto por la alta dirección y sus miembros. Cabe recalcar que la organización debe identificar los riesgos, evaluarlos y dar respuestas inmediatas a fin de proveer los riesgos.
- 3) **Identificación de riesgos:** Es indispensable que la empresa identifique aquellos eventos que afecten de forma positiva, negativa o ambos, al cumplimiento de objetivos, a fin de actuar de forma inmediata y tomar decisiones que ayuden a mitigar los riesgos.
- 4) **La evaluación de los riesgos:** La empresa debe analizar los riesgos que se han identificado, teniendo en cuenta su probabilidad de ocurrencia y su nivel de impacto a fin de determinar la gestión de los riesgos.
- 5) **Respuesta al riesgo:** Una vez que la alta gerencia haya evaluado los riesgos identificados es necesario que se tome decisiones para dar respuesta a los mismo, según la necesidad de la empresa, existen tres respuestas que se deben dar ante el riesgo, que son:
 - Evitarlo: Dar por terminado aquellas acciones que ocasionan el riesgo detectado.
 - Reducirlo: Disminución de todas a aquellas acciones y efectos que conducen a que ocurra el riesgo.
 - Compartirlo: Se da la reducción del impacto o probabilidad al momento de transferir una parte del riesgo.
 - Aceptarlo: No se toman acciones que afecte a la posibilidad y probabilidad de que ocurra un riesgo.
- 6) **Actividades de control:** Son todas aquellas acciones, actividades, políticas y normas de control que ayudan a verificar que todos los procedimientos se lleven de forma

correcta, según lo que se haya dispuesto por la alta dirección. Además, ayudan asegurar que se tomen las decisiones o medidas oportunas para controlar los riesgos.

7) Información y comunicación: Este componente busca identificar, recopilar y comunicar de forma clara, oportuna y sencilla aquella información que ayuda a cumplir de forma correcta los objetivos, procedimientos, responsabilidades y actividades de una organización, a fin de seguir cometiendo los mismos errores y así evitar la consecución de nuevos riesgos.

8) Supervisión o monitoreo: Se busca monitorear y dar supervisión al proceso de administración o gestión de los riesgos, con la finalidad de que sea efectivo a largo plazo, además de verificar que todo los elementos del COSO II funcionen de forma correcta. (Solorzano, 2018)

1.2.11. Riesgo de Auditoría

Según (Maldonado E, 2006), los riesgos de auditoría son:

Riesgo Inherente. – Es la susceptibilidad de una cuenta, partida contable o transacción se encuentre mal registrada o presente un error en los estados financieros. Es propio de la empresa y está fuera de control por parte del auditor.

Riesgo de Control. – Este tipo de control es la probabilidad de que los diseños de los sistemas de control interno implementados por el ente auditado sean incapaces de detectar, prevenir y corregir errores relativos, por lo que el auditor se encarga de evaluar estos diseños a fin de determinar el nivel de riesgo.

Riesgo de detección. – Este tipo de riesgo es de responsabilidad del auditor ya que depende de los sus procedimientos que sean adecuados para detectar errores relevantes al momento de que se vaya desarrollando su trabajo, conduciendo generar un informe o dictamen perfecto. Es propio del auditor. (p.p. 57-62)

Para el autor Porras (2006), citado por el autor (Aldáz, 2015), considera que el riesgo se clasifica de la siguiente forma:

Riesgo Inherente: Es la probabilidad que se presente errores en la gestión de la administración financiera y administrativa de una entidad llegando a afectar al crecimiento de la misma. **Riesgo de Control:** Es la probabilidad de que el sistema de control diseñados por la empresa no sea capaz de detectar errores significativos de forma oportuna.

Riesgo de Detección: Este tipo de riesgo se presenta al aplicar técnicas de auditoría que no son capaces de detectar errores. (p.p.9-10)

(Maldonado, Auditoría de Gestión, 2011, pág. 62), Afirma que:

La evaluación de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles:

- 1) Mínimo
- 2) Bajo
- 3) Medio
- 4) Alto

De la capacidad y experiencia del auditor dependerá la evaluación del nivel de riesgo:

Tabla 1-1: Nivel de Riesgo.

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBALIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES
Mínimo	No significativo	No existen	Remota
Bajo	Significativo	Existen algunas pero poco importancia	Improbable
Medio	Muy significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy significativo	Existen varios y son importantes	Improbable

Fuente: (Maldonado, Auditoría de Gestión, 2011)

1.2.12. Informe de Auditoría.

Un informe de auditoría es un: “informe dirigido a poner de manifiesto su opinión responsable sobre la fiabilidad de la citada información, a fin de que se pueda conocer y valorar dicha información por terceros.” (Gómez, 2003, pág. 50).

Por otra parte, (Caurin J. , 2017), el informe de auditoría es un documento realizado por el equipo de auditoría una vez realizado el examen en el que se presenta la situación real de la empresa además se presenta una opinión sobre situación económica de la empresa.

En base a las definiciones antes mencionadas, se puede concluir que, el informe de auditoría es el documento o producto final del auditor en donde se sustenta su criterio en base a los resultados encontrados, detallando las observaciones, conclusiones y recomendaciones a seguir por la alta dirección.

1.2.13. Indicadores de Gestión

Las aplicaciones de los indicadores de gestión son de gran importancia dentro de una organización, ya que estos permiten evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales y estratégicos plasmados por la alta dirección.

Según (Greco, 2000), considera los siguientes indicadores:

Indicadores Cuantitativos: Son aquellos indicadores en los que muestran valores y cifras como resultado de operaciones que se establecen de forma periódica.

Indicadores Cualitativos: Determinan los factores externos de una empresa, identificando amenazas y oportunidades, evaluando la gestión de la alta gerencia y sus niveles de dirección.

Indicadores de gestión universalmente utilizados: Estos indicadores son conocidos por las empresas por su utilización ya que permite medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía, políticas, metas, objetivos y todo lo que conlleva el cumplimiento de la misión empresarial. Este puede dividirse en indicadores de: área, procesos, recursos, personal, aprendizaje y adaptación. (p.28)

(Ruiz, 2017, págs. 4-5), menciona que:

Los indicadores de gestión con instrumentos básicos que permiten garantizar el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales, evaluando los resultados en relación a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estos indicadores realizan una valoración del comportamiento de cada variable, el autor distingue los siguientes tipos de indicadores:

Indicadores de Eficiencia. – Sirven para evaluar el rendimiento es decir la producción de un bien o servicio, recursos y esfuerzos a fin de conseguir objetivos a un tiempo corto y con costos mínimos.

Indicadores de Eficacia. – Evalúan el nivel en el que una actividad, proceso o acción logra alcanzar sus objetivos o metas propuestas.

Indicador de Economía: Mide el manejo y uso oportuno de los recursos y activos de una entidad, adquisición y producción al menos costo posible y el logro de resultados.

Indicadores de Ética: Este indicador es de gran importancia en la gestión de una empresa ya que permite evaluar la conducta individual y grupal de los funcionarios de la empresa, basándose en el código de ética establecido por la empresa.

Indicadores de ecología: Este indicador mide el nivel de responsabilidad social que tiene la empresa con el entorno, por sus acciones que realiza para poder cumplir con sus objetivos y actividades económicas.

Indicador de equidad: Mide el nivel de oportunidades y beneficios que se aplica a los funcionarios de una empresa basándose en normas y leyes que respalde los derechos del trabajador.

1.2.14. La Empresa

Para Idalberto (Chiavenato I. , 1993, pág. 6), la empresa es:

Un tipo de organización que realiza una actividad económica a través de la utilización de recursos económicos, materiales y tecnológicos a fin de crear un bien o servicio que ayude a satisfacer las necesidades de las personas, estas pueden ser con y sin fines de lucro.

Para (Fernández Pirla, 1965), la empresa es: “ Es un ente que busca crear o aumentar la utilidad de bienes, los mismos que sean de gran utilidad para el hombre.” Según, (Delgado D. , 20019), define a la empresa como "Es la unidad económica formada por un grupo de personas que producen bienes o servicios utilizando materiales, bienes tecnológicos y financieros para ofrecer a sus clientes.”.

Una empresa es aquella organización que se plantea un grupo de objetivos que busca cumplirlos en un tiempo determinado, para ello contrata a un grupo de personas, utiliza capital y recursos tecnológicos que les ayuden a cumplir con los objetivos y metas planteadas. (Banda, 2016)

En base a las definiciones antes citadas, se puede decir que la empresa es una organización que se conforma por un grupo de personas que buscan el mismo fin con o sin fines de lucro, crear productos o servicios para satisfacer las necesidades a las personas.

1.2.14.1. *Análisis Estructural de la empresa*

(Philip, 2006), menciona que una empresa está compuesta de los siguientes elementos:

- **Entidad:** Es decir, que una empresa está estructurada por un ente jurídico o natural, es decir por una compañía o una persona.
- **Elementos humanos:** Es el elemento principal para que funcione la empresa ya que son los que se encargan de producir el bien o servicio, además de direccionar y administrar.
- **Aspiraciones:** Son los objetivos y metas que se plantea para lograr un determinado fin.
- **Realizaciones:** Cumplimiento de los objetivos y metas que se planteó la empresa.
- **Bienes materiales:** Son los bienes o materiales que la empresa utiliza para su actividad económica como: oficinas, materiales de computo, bienes muebles e inmuebles, terrenos y edificios.
- **Capacidad técnica:** Son los conocimientos, experiencias y capacidades que tienen los funcionarios de la empresa para ejecutar un proceso u actividad.
- **Capacidad financiera:** Hace referencia a la capacidad de liquidez que tiene para pagos e inversiones generada a través del tiempo por su actividad, importante para su crecimiento, utilidad y rentabilidad.
- **Producción, transformación y/o prestación de servicios:** Es la elaboración, fabricación y transformación de materia prima para convertir en un producto final o prestar un servicio.

- **Satisfacción de necesidades y deseos:** Cumplir con las necesidades de los clientes, vestimenta, vivienda, salud, alimentación y educación, a través de la venta de productos y servicios de calidad. (p.7)

Es decir, las empresas a nivel mundial poseen elementos que le permiten funcionar como organización, en la cual para poder producir y ofrecer bienes o servicios necesitan de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

1.2.14.2. *Clasificación de las empresas*

Según, (Soriano Llovera, García Pellicer, Torrents Arévalo, & Viscarri Colomer, 2015), manifiestan lo siguiente

Atendiendo a la naturaleza de la actividad económica que desarrollan: a) Empresas del sector primario. Generan utilidad al situar los recursos de la naturaleza en disposición de ser utilizados. Se incluyen en este grupo las empresas agrícolas, pesqueras, ganaderas y de silvicultura. Es decir, explotaciones de recursos naturales, excluida la minería. b) Empresas del sector secundario. Transforman físicamente unos factores en unos productos, dotándolos así de una mayor capacidad para satisfacer necesidades. Componen este sector las empresas industriales, mineras y de construcción. Son actividades cuya explotación se basa en la máquina y donde la innovación tecnológica es fundamental. c) Empresas del sector terciario. Constituyen un colectivo heterogéneo ya que comprenden actividades de muy diversa naturaleza (empresas de transporte, empresas de comunicaciones, empresas comerciales...). (p.p. 15-16)

Clasificación de las empresas según su forma jurídica:

A continuación, haremos una lista de empresas más comunes teniendo en cuenta la forma jurídica.

Empresario Autónomo: Este tipo de empresa es de carácter exclusivamente individual. No cuenta con socios, no cuenta con una estructura organizativa más que la personal. El individuo decide, gestiona, organiza y determina el capital que puede aportar para generar actividad económica.

Sociedad Anónima (S.A.): Probablemente esta tipología de empresa sea la más común a nivel nacional. Una sociedad anónima está compuesta de un capital social determinado,

cantidad acordada por los accionistas que comprenden la sociedad. La forma en la que se administra la empresa es mediante la elección de un director general o gerente, elegido entre los accionistas y renovable de manera temporal. El capital mínimo a aportar es de 60.000 dólares.

Sociedad Limitada (S.L.): Dentro de la clasificación de empresas, las sociedades toman distintas formas. La sociedad limitada está planteada para potenciar la creación de empresas de tamaño pequeño y medio, que suele ser otra de las formas más habituales de constitución empresarial. El capital mínimo es de 3.000 dólares, con un máximo de 5 socios.

Sociedad Cooperativa: Las sociedades cooperativas son especialmente comunes dentro del sector primario. Esto es, la agricultura, pesca y ganadería. Los miembros se adhieren a la cooperativa de manera voluntaria, así como también de dan de baja de la misma manera. El objetivo principal de esta asociación es potenciar el conocimiento y los recursos de distintas empresas para obtener un objetivo/beneficio común. El capital a aportar se decidirá en los estatutos constituyentes de la empresa.

Sociedad Civil: Este tipo de empresa es una de las que más interés ha despertado en los últimos años. El sector más interesado es el técnico-jurídico. Esto es, profesionales que se dedican al sector legal, constructores, ingenieros informáticos y aparejadores entre otros. Además, casi el 90% de las pequeñas empresas optan por esta modalidad como una asociación entre autónomos y profesionales del mismo sector.

Por su tamaño

Una microempresa: Una microempresa es un negocio que tiene un máximo aproximado de diez trabajadores en plantilla. Se trata de un micro negocio que puede ser administrado por un único profesional. Pese a que su nivel de facturación sea menor que el de otro tipo de negocios, conviene puntualizar que este tipo de proyectos tienen una gran influencia en la economía social al ser un medio de vida para los profesionales. Además, se trata de un tipo de negocio que puede tener potencial, es decir, una evolución de menos a más.

Las pequeñas empresas: Las pequeñas empresas tienen un personal en plantilla de entre 11 y 49 trabajadores. Este tipo de negocio suele tener una tendencia de crecimiento más destacada que la de la microempresa. Además, en su estructura organizacional también

cuenta con una división del trabajo. En muchos casos, las pequeñas empresas son negocios familiares.

Medianas empresas: En la clasificación de tipos de negocios en función del tamaño también encontramos los negocios medianos. Que ofrecen una mayor oferta de empleo al poder contratar entre 50 y 250 profesionales. Se trata de un tipo de empresa que tiene una mayor estructura a partir de departamentos diferenciados. Tanto las pequeñas como las medianas empresas tienen mucha fuerza en la economía.

Grandes empresas: El número de personal en plantilla en las grandes empresas supera los 250 profesionales. Algunas empresas se desarrollan como multinacionales que tienen sede en distintos países del mundo. Se trata de negocios en expansión internacional.

Microempresas, pequeñas y medianas empresas y grandes negocios son los cuatro tipos de proyectos que muestran las distintas formas de materializar el sueño emprendedor. (Nicuesa, 2016)

Según el tipo de capital

1) Empresa Privada: La propiedad del capital está en manos privadas, están regidas por empresarios particulares. La empresa privada también debe cumplir con obligaciones estatales, sin embargo, el capital de inversión no procede de fuentes públicas y las decisiones que toman los emprendedores no están condicionadas por un agente externo.

2) Empresa Pública: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal. En este caso, el Estado destina recursos económicos a dichas empresas con un fin social puesto que dichos proyectos cubren necesidades. Estas empresas ofrecen servicios públicos, por lo que el criterio del beneficio económico no es el prioritario para este tipo de empresa que tiene un valor más social. La motivación principal de las empresas públicas es la construcción del bien común por medio de entidades que tienen un carácter social. La influencia del sector público es evidente en campos tan importantes como la salud y la educación.

3) Empresa Mixta: Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares. Es común encontrar en muchos países a las empresas de servicios públicos (transportes, electricidad, correos, etc.) dentro de esta

categoría. Son empresas que en algunos casos se han ido privatizando. (Conduce tu empresa (Blog), 2020)

En base a los aportes de los autores citados, se puede decir que las empresas muestran una clasificación minuciosa, donde es clasificada de acuerdo a su naturaleza sector primario, secundario y terciario, dependiendo de las utilidades de esta actividad la organización va expandiéndose en el mercado aumentando de nivel siendo está de acuerdo al capital, a la vez por el número de trabajadores se caracteriza el tamaño de la empresa y su razón social.

1.2.15. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI

Según el (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. COPCI, 2018, pág. 20), en sus artículos manifiesta lo siguiente:

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES. - La Micro, Pequeña y Mediana empresa son aquellas personas naturales o jurídicas que, como organización de producción, comercio o servicio, cumplen con cierto número de trabajadores y ventas anuales de valor bruto, según la categoría establecida por este código.

Art. 54.- Institucionalidad y Competencias. - El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa junto con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias, determinaran las políticas transversales de MIPYMES, el Consejo Sectorial de la Producción tendrá las siguientes atribuciones y deberes: Aprobar aquellas políticas, planes, programas y proyectos recomendados por el organismo ejecutor, b. Estructurar, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, además de determinar el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno; c. Autorizar la creación y supervisar el desarrollo de infraestructura especializada en esta d. Coordinar la asistencia técnica y promoción comercial, orientados a promover la participación de las MIPYMES en el comercio internacional. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. COPCI, 2018, pág. 20)

En base al artículo 52 del Código Orgánico de Producción se puede decir que, este Código Orgánico es la ley que regula a la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., ya que se encuentra dentro de PYMES, la empresa es considerada como pequeña ya que según su tamaño posee 18 trabajadores, posicionándose dentro de las pequeñas empresas.

2. Interrogantes de Estudio

El desarrollo de una auditoría de gestión aplicada a la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019 permitirá que en un futuro la empresa cumpla con las actividades, procesos, objetivo, metas, normas y políticas de forma eficiente.

CAPÍTULO II

2. PLANIFICACIÓN

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA., CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.”



Entidad Auditada:	COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA.
Responsable:	AM Auditores Independientes.
Tipo de Auditoría:	Auditoría de Gestión
Área:	Administrativa
Periodo:	2019

2.1. Archivo Permanente.




El archivo permanente tiene como fin facilitar al auditor información oportuna sobre la entidad, para que pueda comprender las actividades, procesos y sistemas con el cual pueda tener un soporte como evidencia, bajo cual pueda desarrollar la auditoría. (Velasteguí, 2015, pág. 65)

Dentro de este proceso se recopilará: información general de la empresa como: reseña histórica, misión, visión, valores, políticas, FODA, organigrama estructural, esta información será tomada de los documentos de la empresa, previa autorización de la gerente.

Entidad Auditada:	COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA.
Responsable:	AM – Auditora Independiente
Tipo de Auditoría:	Auditoría de Gestión
Área:	Administrativa
Periodo:	2019


EQUIPO DE TRABAJO

Asignación	Nombres	Iniciales
Supervisor	Ing. Roció Samaniego. PhD.	RS
Auditor Senior	Ing. Alexandra Procel.	AP
Auditor Junior	Andrea Morales.	AM

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>IAP</p> <p>1/1</p>
---	---	-----------------------

2.1.1. Índice General del Archivo Permanente.

SIGLAS	SIGNIFICADO
AP	Archivo permanente
FAG	Formalidades de Auditoría de Gestión
PA	Programa de Auditoría
IAP	Índice de Archivo Permanente
IM	Índice de marcas
HR	Hoja de Referencia
IG	Información General


	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p>IG</p> <p>1/8</p>
---	---	------------------------------------

2.1.2. Información General de la Empresa Comercial San Francisco Cía. Ltda.

El Comercial San Francisco es una compañía limitada, constituida el 22 de noviembre de 2017 ante la Dra. Patty Soraya Dillon Romero, Notaria segunda en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. La compañía tiene como objeto social dedicarse a las operaciones comprendidas dentro del Nivel 2 CIIU: g47. Dedicada a ofrecer artículos de ferretería al por mayor y menor: martillos, sierras, destornilladores y pequeñas herramientas en general, equipo y materiales de prefabricados para armado casero. La compañía a sus inicios se constituyó con cuatro socios: Mercedes Carranza y sus hijos Sandra Morales, Patricio Morales, Washington Morales de vínculo familiar, nacionalidad ecuatoriana. Al ir pasando el tiempo la empresa ha generado grandes ingresos en el mercado, logrando así abrir tres sucursales con las mismas actividad en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. La Matriz principal se encuentra ubicada en la Av. Alfonso Chávez y El Espectador, la primera sucursal se encuentra en el Mercado de las Hiervas, la segunda sucursal se encuentra ubicada en la Av. Edilberto Bonilla y Rendón, y finalmente la tercera sucursal se encuentra ubicada el norte en la Av. José Pinto. En la actualidad la empresa cuenta con 18 trabajadores. Desde que se inició el negocio familiar como ferretería, sus principales proveedores de productos de calidad son: ADELCA S.A principal distribuidora de varilla, malla, trefilados., UCEM S.A distribuidora de Cemento, SIKA S.A distribuidora de bondex, entre otras empresas reconocidas en el Ecuador, que han ayudado a generar la actividad de la empresa.

✚ Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes del mercado nacional a través de productos y servicios de calidad a precios competitivos que estén al alcance de los ciudadanos ecuatorianos.

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p>IG</p> <p>3/8</p>
---	---	------------------------------------

Visión

Ser la primera opción en la comercialización y generación de oportunidades de negocios y empleo a nivel nacional en los mercados que servimos.

Valores Corporativos

1. Ética
2. Responsabilidad Social
3. Respeto
4. Honestidad
5. Solidaridad
6. Compresión
7. Disciplina
8. Lealtad
9. Orden

Objetivos empresariales:

- ✓ Ofrecer productos de calidad.
- ✓ Ofrecer un excelente servicio.
- ✓ Ser líder en el mercado.
- ✓ Aumentar los ingresos.
- ✓ Ser rentable

Leyes que rige la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

- ✓ Ley de Compañías
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Normas del Código Civil y leyes conexas
- ✓ Código de Comercio
- ✓ Ley de Seguridad social

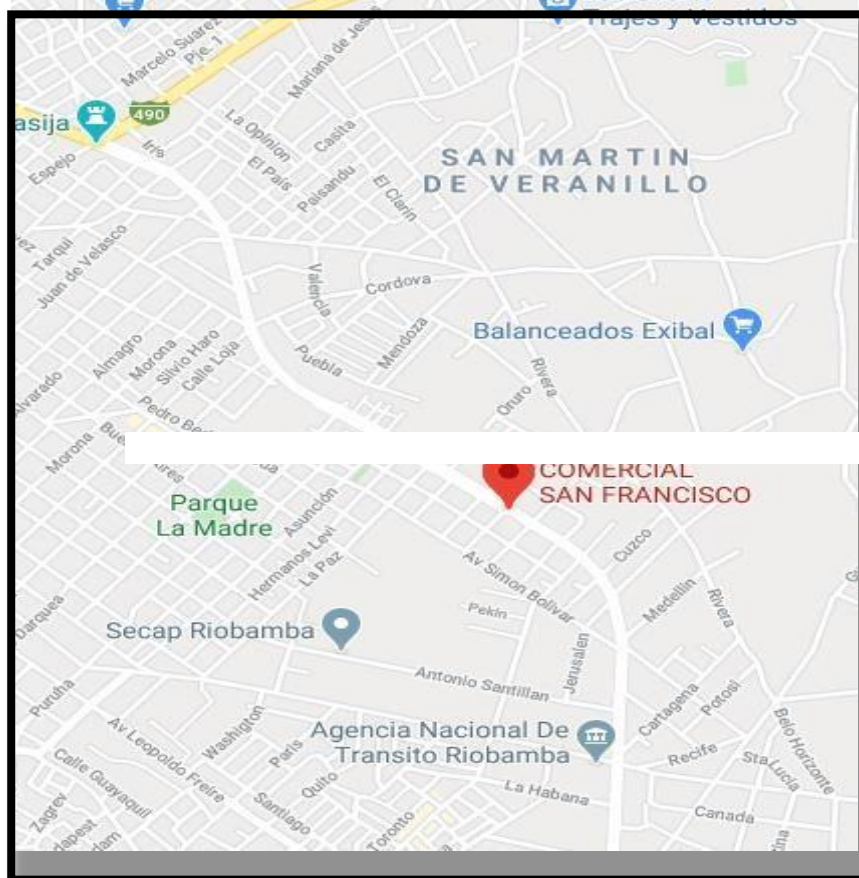


EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO
COMSAFRAN CÍA. LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019
INFORMACIÓN GENERAL

IG

3/8

Localización



Fuente: Google Maps


	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p>IG</p> <p>4/8</p>
---	---	------------------------------------



Figura 1-2. Vista general del Comercial San Francisco Cía. Ltda. Matriz.
Fuente: <https://www.facebook.com/comsafranCia.Ltda/photos/a.95572214590350/2939108166196735>



Figura 2-2. Vista general del Comercial San Francisco Cía. Ltda. Sucursal 1.
Fuente: <https://www.facebook.com/comsafranCia.Ltda/photos/a.95572214590350/2939108166196735>



EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO
COMSAFRAN CÍA. LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019
INFORMACIÓN GENERAL

IG

5/8

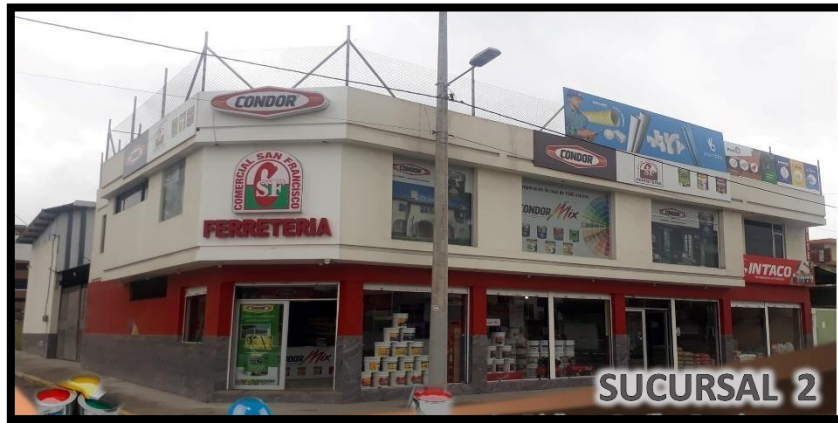



Figura 3-2. Vista general del Comercial San Francisco Cía. Ltda. Sucursal 2.
Fuente: <https://www.facebook.com/comsafranCia.Ltda/photos/a.955172214590350/2939108166196735>



Figura 4-2. Vista general del Comercial San Francisco Cía. Ltda. Sucursal 3.
Fuente: <https://www.facebook.com/comsafranCia.Ltda/photos/a.>

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p>IG</p> <p>6/8</p>
---	---	------------------------------------

2.1.3. *Análisis situacional de la Empresa Comercial San Francisco Cía. Ltda.*


FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS

1. Cuenta con 4 locales propios.
2. Variedad de productos y servicios de calidad.
3. Atención inmediata a clientes
4. Productos y servicios a precios asequibles.
5. Entrega de productos hacia el domicilio del cliente.
6. Utilización de transporte propio para el trabajo de mercadería.
7. Facilidad de pago a los clientes.
8. Infraestructura moderna y amplia.
9. Cuenta con personal capacitado y eficiente.

DEBILIDADES

1. Falta de políticas para la información y comunicación.
2. No existe compromiso en la socialización de la filosofía empresarial.
3. El Plan Estratégico no es socializado con el personal de la empresa.
4. Inexistencia de un Plan Operativo Anual.
5. Ausencia de un Manual de Procesos.
6. Escases de publicidad para captar nuevos clientes.
7. No se cumple al 100% con los objetivos empresariales.

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA.</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p>IG</p> <p>7/8</p>
---	--	------------------------------------


FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES

1. Proveedores reconocidos a nivel local y nacional.
2. Expansión del negocio en otras ciudades del país.
3. Clientes fieles.
4. Mercado en búsqueda de productos con mayor calidad.
5. Apoyo de entidades financieras para financiamiento.
6. Construcción de nuevas viviendas en el sector urbano y rural.
7. Mejora de infraestructura en el área de producción.
8. Obras públicas constantes en diferentes cantones.

AMENAZAS

1. Aumento de impuestos arancelarios en mercadería.
2. Uso de tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia.
3. Precios bajos por parte de la competencia.
4. Construcción de nuevas ferreterías.
5. Aumento de costos de financiamiento.
6. Los clientes solicitan mucho tiempo crédito para el respectivo pago de deuda.
7. Desastres Naturales.

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA.</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p>IG</p> <p>8/8</p>
---	--	------------------------------------

2.1.4. *Organigrama estructural de la Empresa Comercial San Francisco.*

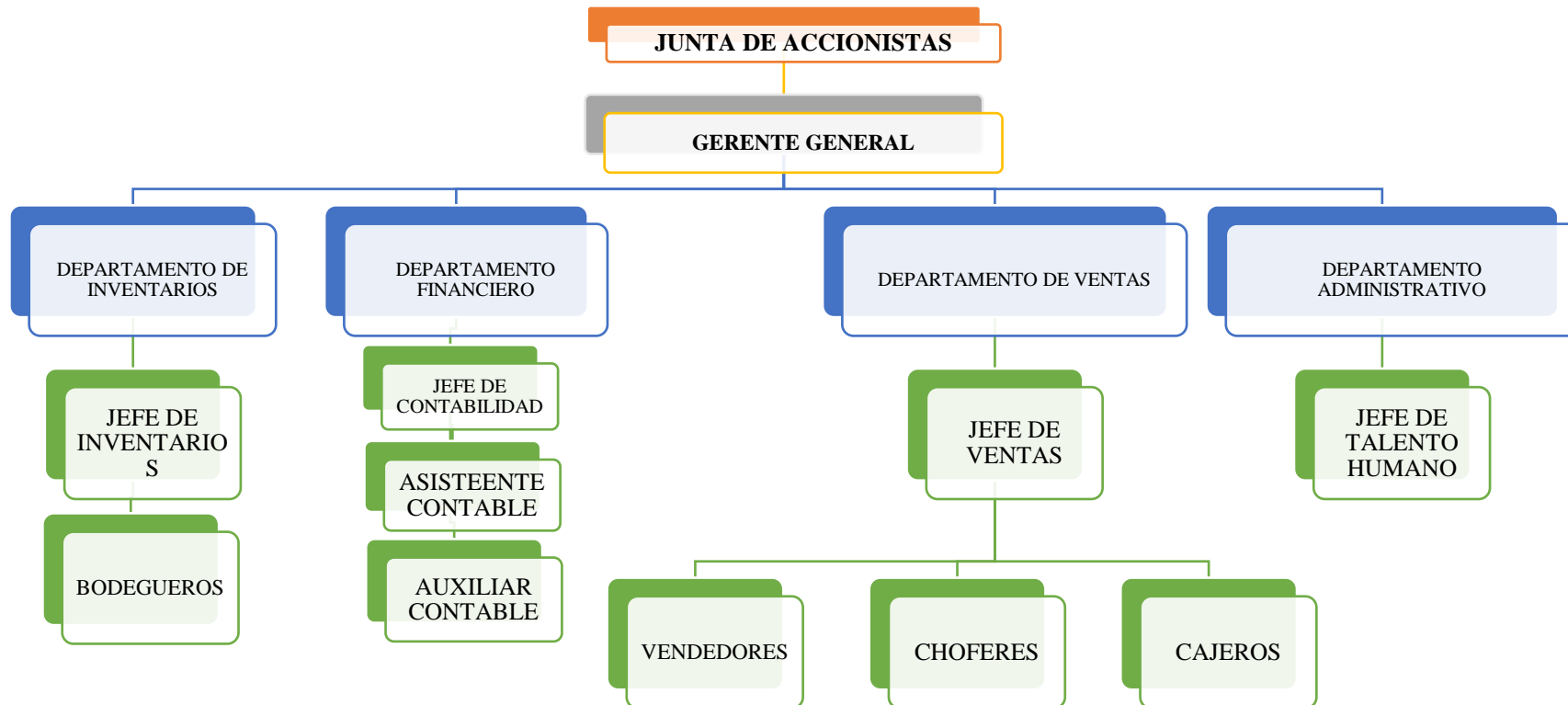


Figura 5.2. Organigrama Estructural de la Empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.
Fuente: Empresa COMSAFRAN

2.2. Archivo Corriente.




Según, (Velasguí, 2015), el archivo corriente está conformado por los papeles de trabajo de uso general que son aquellos que están relacionados con la auditoría en conjunto realizados por la empresa, o terceras personas, y los papeles de trabajo de uso específico que son las evidencia o rubro de cada resultado.

En esta del archivo corriente se elaborará el programa de auditoría, hojas de marca, referencia y otros papeles de trabajo para la Fase de Planificación Preliminar y Específica, Ejecución y la Comunicación de resultados, cada uno contendrá las actividades a realizarse y las fechas en la que se elaborarán.

EQUIPO DE TRABAJO


Entidad Auditada:	COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA.
Responsable:	AM – Auditora Independiente
Tipo de Auditoría:	Auditoría de Gestión
Área:	Administrativa
Periodo:	2019

Asignación	Nombres	Iniciales
Supervisor	Ing. Roció Samaniego. PhD.	RS
Auditor Senior	Ing. Alexandra Procel.	AP
Auditor Junior	Andrea Morales.	AM

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>HM</p> <p>1/1</p>
---	---	------------------------------------


HOJA DE MARCAS

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
D	Debilidad
Σ	Totalizado
@	Hallazgo
√	Verificado

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>HR</p> <p>1/2</p>
---	---	------------------------------------

HOJA DE REFERENCIAS


ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AC	Archivo Corriente
PA	Programa de Auditoría
CP	Carta de presentación.
PA	Propuesta de Auditoría.
CSP	Contrato de Servicios Profesionales.
MP	Memorándum de Planificación.
CEG	Cuestionario de Entrevista al Gerente.
VP	Visita Preliminar
AFI	Análisis de los factores internos de la empresa.
AFE	Análisis de los factores externos de la empresa.
AF	Análisis FODA.
MFI	Matriz de correlación de los factores internos.
MFE	Matriz de correlación de los factores externos.
MP	Matriz priorizada.
MPI	Matriz de perfil estratégico interno.
MPE	Matriz del perfil estratégico externo.

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>HR</p> <p>1/2</p>
---	---	------------------------------------

HOJA DE REFERENCIAS

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
ECI	Evaluación de Control Interno
CL	Chequeo de listas
HH	Hoja de Hallazgos
IA	Informe de Auditoría
AM	Andrea Morales
RS	Rocío Samaniego
AP	Alexandra Procel

FASE I.
PLANIFICACIÓN
PRELIMINAR

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>PA</p> <p>1/2</p>
---	---	----------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA: FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Objetivo General:


Obtener un conocimiento integral sobre la actividad principal de la organización mediante la elaboración de la visita preliminar y la presentación de formalidades para la planificación de la ejecución de la auditoría de gestión.

Objetivos Específicos:

- ✓ Conocer la forma organizacional, procesos, actividades, y canales de comunicación de la empresa a través de la visita preliminar.
- ✓ Aplicar el cuestionario para la respectiva entrevista al gerente de la empresa con la finalidad de obtener información verídica y oportuna que nos permita continuar con el desarrollo de la auditoría de gestión.


N°	Procedimiento	Ref.	Responsables	Fecha
1	Realice el Programa de Auditoría	PA	AMML	12/02/2021
2	Prepare la Carta de presentación.	CP	AMML	12/02/2021
3	Desarrolle la Propuesta de Trabajo.	PA	AMML	12/02/2021
4	Elabore la Carta de Aceptación	CA	AMML	12/02/2021
5	Realice la Carta de Compromiso	CC	AMML	12/02/2021
6	Elabore el Contrato de Servicios Profesionales	CSP	AMML	13/02/2021
7	Elabore la Orden de Trabajo	OT	AMML	13/02/2021
8	Realice la Notificación de Inicio de Auditoría	NIA	AMML	13/02/2021
9	Desarrolle la Solicitud de información	SI	AMML	13/02/2021

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>PA</p> <p>2/2</p>
---	---	------------------------------------

N°	Procedimiento	Ref.	Responsables	Fecha
10	Ejecute la Visita Preliminar	VP	AMML	13/02/2021
11	Realice el Memorándum de Planificación.	MP	AMML	13/02/2021
12	Aplique la entrevista al gerente.	ET	AMML	14/02/2021
13	Aplique la encuesta y la tabulación de la misma.	EYT	AMML	15/02/2021

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CP 1/2</p>
---	---	-------------------

2.1.6. Formalidades

ASUNTO: Carta de Presentación

DIRIGIDO: Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

Oficio N° 01.A.G. 2021

Riobamba, 12 de febrero del 2021

Lcda. Mercedes Carranza


GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMSAFRAN CÍA.LTDA.

Presente. –

A través de un cordial y atento saludo me permito dirigirme a usted con la finalidad de anunciarle que, se ha procedido a realizar la Auditoría de Gestión a la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019. Misma que tiene la intención de medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología y equidad de los procesos de la empresa, para mejorar el cumplimiento de objetivos, optimización de recursos y toma de decisiones.

El equipo de trabajo estará dirigido y controlado por la supervisora de la firma, quien será responsable de la viabilidad del trabajo sea llevado de forma correcta y de alta calidad. El desarrollo del presente trabajo se realizará por un equipo auditor altamente capacitado y calificado en el área administrativa y operativa.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CP</p> <p>2/2</p>
---	---	----------------------

El proceso de auditoría se realizará de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Contraloría General del Estado, las mismas que ayudaran a llevar el proceso sin errores, y de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas vigentes aplicables.


Los resultados detectados durante el proceso se auditoria de gestión, se encuentran destallados en las, observaciones, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Ing. Rocío Samaniego. PhD.

SUPERVISORA DE A.M AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>PT</p> <p>1/2</p>
---	---	----------------------

ASUNTO: Propuesta de Trabajo

DIRIGIDO: Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

Oficio N° 02.A.G. 2021

Riobamba, 12 de febrero del 2021

Lcda. Mercedes Carranza


GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMSAFRAN CÍA.LTDA.

Presente. –

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxito en sus actividades, el motivo por el cual dirijo a usted es para presentarle nuestra propuesta de servicios de Auditoría de Gestión para el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, la misma que ha sido elaborada para cumplir con los requerimientos y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

La auditoría se desarrollará en base a información y documentación que sustenten las actividades ejecutadas de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Contraloría General del Estado, las mismas que ayudaran a llevar el proceso sin errores, y de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas vigentes aplicables.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>PT</p> <p>2/4</p>
---	---	----------------------

1. Información General de la Firma Auditora

“A.M” Auditores Independientes es una firma auditora de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, nos encontramos laborando en el mercado nacional por más de cinco años generando satisfacción en nuestros clientes, brindando servicios de consultoría, tributación, contabilidad, auditoría y otras materias relacionadas. Nuestro equipo de trabajo se encuentra conformado por personas idóneas, capacitadas y altamente calificadas prestando el mejor servicio a los clientes lo que ha contribuyendo a tener una buena imagen corporativa y un crecimiento empresarial eficiente. Estamos ubicados en las calles la Cordovéz y Pichincha. en la ciudad de Riobamba.

2. Misión

Brindar un servicio de calidad y de forma eficiente basándonos en valores éticos, reglamentos y leyes establecidos en el país permitiéndonos sustentar nuestras opiniones en los resultados del informe final de forma subjetiva, permitiendo generar confianza y satisfacción en nuestros clientes, generando soluciones a sus problemas empresariales.


3. Visión

Ser una firma auditora certificada y reconocida a nivel nacional, permitiéndonos expandir oportunidad del negocio al mercado internacional bajo estándares de alta calidad.

4. Valores

- ✓ Puntualidad
- ✓ Calidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Ética Profesional
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Transparencia

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>PT 3/4</p>
---	---	---------------------------------

5. Equipo de Auditoría

Nombres	Cargo
Ing. Rocío Samaniego. PhD.	Supervisor
Ing. Alexandra Procel	Auditor Senior
Ing. Andrea Morales	Auditor Junior


6. Metodología del Trabajo

Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019 para determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología, equidad y economía, mediante la aplicación de las diferentes fases del proceso de auditoría.

7. Alcance y Plazo

“A.M” Auditores Independientes, realizará la Auditoria de Gestión a la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., del periodo 01 de enero al 31 de diciembre el 2019., en un plazo de 60 días laborables.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>PT</p> <p>4/4</p>
---	---	------------------------------------

8. Honorarios


Fases	Total	%
Planificación	500	20%
Ejecución	2000	50%
Informe	1500	30%
TOTAL	4000	100%

Atentamente:

Ing. Alexandra Procel.

AUDITORA SENIOR DE A.M AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CA 1/1</p>
---	---	------------------------

ASUNTO: Carta de Aceptación.

DIRIGIDO: A.M Auditores Independientes.

Riobamba, 12 de febrero del 2021

Ing. Rocío Samaniego. PhD.

SUPERVISORA DE LA FIRMA AUDITORA A.M AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente. –

De nuestra consideración:


Me permito dirigir a usted para notificarles que se ha resuelto autorizar la ejecución de la Auditoría de Gestión a nuestra Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., del 2019, a fin de iniciar el correspondiente trabajo, y notificándoles que la oferta del servicio ha sido aceptada, por lo cual les solicitamos absoluta confidencialidad con la información proporcionada y responsabilidad en su labor. Dicho esto, conjuntamente toda la organización estará dispuesta a participar activamente durante el proceso.

Atentamente.

Lcda. Mercedes Carranza.

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMSAFRAN.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CC</p> <p>1/1</p>
---	---	----------------------

ASUNTO: Carta de Compromiso

DIRIGIDO: Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

Oficio N° 03.A.G. 2021

Riobamba. 12 de febrero del 2021.

Lcda. Mercedes Carranza

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMSAFRAN CÍA.LTDA.

Presente. –


Por medio de la presente, queremos confirmar la aceptación y entendimiento de este compromiso. La Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019. Por tal motivo, la auditoría se efectuará de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Dichas normas requerirán que la auditoría sea diseñada y efectuada para medir el nivel de eficiencia, eficacia y economía en las actividades y funciones. Esperando una colaboración total de su personal y confiando en la disposición de la documentación e información que se requiera para desarrollar el trabajo de auditoría, nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente.

Andrea Morales

AUDITORA JUNIOR A.M AUDITORES INDEPENDIENTES.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CSP 1/2</p>
---	---	--------------------

CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

En la ciudad de Riobamba, a los 13 días del mes de febrero del año 2021, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, se celebra el presente contrato entre la Lic. Mercedes Carranza gerente general de la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., y por otra parte la Ing. Rocío Samaniego. PhD., supervisora de la firma auditora “A.M” Auditores Independientes, quienes convienen en celebrar un Contrato Civil de Prestación de Servicios Profesionales de Auditoría del tenor siguiente:


Primera Clausula. – Antecedente. La empresa ha solicitado los servicios de auditoría y se llevará a cabo el examen de Auditoría de Gestión, a los procesos administrativos y operativos correspondientes al periodo comprendido entre el 01 de enero del 31 de diciembre del 2019.

Segunda Clausula. – Objeto del contrato. Por el presente la Firma Auditora “A.M Auditores Independientes, se obliga a cumplir la labor de realizar la Auditoría de Gestión al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, en cumplimiento a los artículos 211 de la Constitución de la República del Ecuador, 21 y 36 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y de conformidad con la propuesta que aceptó la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda. Para efecto la descripción de funciones se considera incorporado al presente trabajo.

Tercera Clausula. – Metodología del Trabajo. El examen se efectuará de acuerdo con las Normas de Auditoria antes mencionadas, las mismas que determinarán las bases selectivas para su ejecución, según el criterio exclusivo del "AUDITOR". Por lo que, no incluye el análisis en detalle de todas las actividades de "LA EMPRESA", pero sí de tener en cuenta la importancia relativa de lo examinado en su relación con el conjunto.

Cuarta Clausula. – Derechos y obligaciones de las partes. El “AUDITOR” conforme lo requiere las Normas Internacionales de Auditoría, realizará indagaciones específicas a la Administración de “LA EMPRESA”, a las personas involucradas con el desempeño de la entidad y sobre la efectividad de la estructura del control interno. Además, dichas normas establecen que “EL AUDITOR” debe obtener una carta de representación de la Administración de “LA EMPRESA” sobre datos relevantes de la entidad.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CSP</p> <p>2/2</p>
---	---	-----------------------

Quinta Clausula. – Honorarios. Las partes de mutuo acuerdo han pactado como honorarios profesionales la suma de \$ 4000. Para el pago de la factura mensual el profesional presentará dicho documento debidamente autorizado por el SRI, y del cual se harán las deducciones legales.

Sexta Clausula. – Plazo. El plazo del presente contrato será de 60 días laborables. El mismo que se extenderá por 10 días laborables adicionales por hechos imprevistos que puedan presentarse a partir del inicio del trabajo de auditoría.


Séptima Clausula. – Domicilio, jurisdicción y competencia. Para los efectos de este contrato, las partes convienen en fijar su domicilio en las calles la Cordovéz y Pichincha. de la ciudad de Riobamba. Las derivaciones que sugieren entre las partes y que no hubieren podido solucionarse directamente por las mismas, serán sometidas al trámite verbal sumario y a la jurisdicción de los jueces de lo civil de la ciudad o de la jurisdicción correspondiente.

Para constancia de todas estipulaciones antes descritas y de la condición para que sea reconocida judicialmente por las partes contratantes, se firma el presente contrato en la ciudad de Riobamba.

Ing. Rocío Samaniego. PhD.
Supervisora de la Firma Auditora
A.M Auditores Independientes

Lcda. Mercedes Carranza
Gerente General
Empresa Comercial San Francisco

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">NIA</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">1/1</p>
---	---	---

ASUNTO: Orden de Trabajo

DIRIGIDO: Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

Oficio N° 04.A.G. 2021

Riobamba, 13 de febrero del 2021

Lcda. Mercedes Carranza

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMSAFRAN CÍA.LTDA.

Presente. –

De conformidad con el plan de actividades establecido para el presente año, me permito disponer a usted para que proceda autorizar la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., para lo cual es designado como Equipo de Auditoría a:

Nombres	Cargo
Ing. Rocío Samaniego. PhD.	Supervisor
Ing. Alexandra Procel	Auditor Senior
Ing. Andrea Morales	Auditor Junior


Para el efecto se realizará la visita a los diferentes departamentos con la finalidad de elaborar planes y programas, documentos que se utilizarán en el desarrollo de la auditoria.

Atentamente.

Ing. Alexandra Procel.

AUDITOR SENIOR DE A.M AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>NIA 1/1</p>
---	---	---------------------------------------

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría.

DIRIGIDO: Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

Oficio N° 05.A.G. 2021

Riobamba, 13 de febrero del 2021.

Lcda. Mercedes Carranza

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMSAFRAN CÍA.LTDA.

Presente. –

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley de Compañías, notifico a usted, que A.M Auditores Independientes, dará inicio al proceso de Auditoría de Gestión a Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., período comprendido 01 de enero al 31 de diciembre el 2019.


Por lo cual solicitamos que se nos facilite la información necesaria para la ejecución de la auditoría, así como la colaboración de todos los empleados de la entidad.

Atentamente.

Andrea Morales

AUDITOR JUNIOR DE A.M AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>SI</p> <p>1/2</p>
---	---	----------------------

ASUNTO: Solicitud de información.

DIRIGIDO: Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

Oficio N° 06.A.G. 2021

Riobamba, 13 de febrero del 2021

Lcda. Mercedes Carranza

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMSAFRAN CÍA.LTDA.

Presente. –

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 318 de la Ley de Compañías, notifico a usted que A.M Auditores Independientes, iniciará la Auditoría de Gestión en la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre el 2019. Con el propósito de dar el inicio a la ejecución de la auditoría, solicito se sirva remitir la siguiente información: Planificación Estratégica, Plan Operativo Anual, Manual de Procesos, Estatutos, Reglamentos, Manual de Funciones, Normativa, Plan de Acción y Organigrama Estructural.

Anticipamos nuestros agradecimientos y esperamos su colaboración.

Fecha de inicio: 18/02/2021

Fecha de finalización: 31/03/2021

Nombre de la entidad: Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

Dirección: Av. Alfonso Chávez y El Espectador.


Ubicación: Riobamba- Chimborazo.

Correo Electrónico: comsafran.cia.ltda@gmail.com

Teléfono: 0984452509

Horario de Trabajo: 8:00 am a 18:00 pm

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>SI</p> <p>2/2</p>
---	---	----------------------

INFORMACIÓN GENERAL

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes del mercado nacional a través de productos y servicios de calidad a precios competitivos que estén al alcance de los ciudadanos ecuatorianos.

Visión

Ser la primera opción en la comercialización y generación de oportunidades de negocios y empleo a nivel nacional en los mercados que servimos.

- **Actividad Principal**

Comercialización de artículos de ferretería.


- **Objetivo Institucional**

Mantener un buen ambiente laboral, de tal manera que se mantenga buenas relaciones entre las personas que laboran.

- **Leyes que rige la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.**

Ley de Compañías, Ley de Régimen Tributario Interno, Código de Trabajo, Normas del Código Civil y leyes conexas, Código de Comercio Y Ley de Seguridad

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>MP</p> <p>1/4</p>
---	---	----------------------

MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

Entidad: Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

Naturaleza del trabajo: Auditoría de Gestión.

Periodo: 2019.

1. Motivo de la Auditoría.

Encontrar las deficiencias, problemas y riesgos de la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., mediante la evaluación del control interno, análisis FODA y aplicación de indicadores de gestión, ayudando a encontrar posibles soluciones. Promoviendo el desarrollo eficiente de sus actividades logrando alcanzar el éxito empresarial.

2. Objetivo de la Auditoría.

Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología y equidad de la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, para mejorar el manejo de su gestión, toma de decisiones y uso disponible de recursos en sus procesos.


3. Alcance.

La auditoría de gestión se realizará en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

4. Personal Encargado.

Nombres	Cargo
Ing. Rocío Samaniego. PhD.	Supervisor de auditoría
Ing. Alexandra Procel	Auditor Senior
Ing. Andrea Morales	Auditor Junior

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>MP</p> <p>2/4</p>
---	---	----------------------

5. Tiempo Estimado.

Se considera como tiempo oportuno la ejecución de auditoría en un lapso de 30 días laborables.

6. Recursos necesarios para la Auditoría


Recursos	Valor
Suministros de Oficina	\$ 25.00
Sueldo auditores (2)	\$ 2000.00
Sueldo de supervisor (1)	\$ 1,000.00
Tecnología e Investigación	\$ 50.00
TOTAL	\$ 4000.00

7. Metodología a utilizar

- Recopilación de información
- Cuestionario de Control Interno
- Análisis FODA
- Flujogramas
- Indicadores de gestión


Para observar de una manera más comprensible y detallada las actividades a realizar, a continuación, se adjunta un cronograma de las actividades propuestas.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>MP</p> <p>3/4</p>
---	---	------------------------------------

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FEBRERO-MARZO			
			1 S	2 S	3 S	4 S
			FASE I. PLANIFICACIÓN			
1	Realice el Programa de Auditoría	Auditor Junior				
2	Prepare la Carta de presentación.	Supervisor				
3	Prepare la Carta de Compromiso	Supervisor				
4	Desarrolle la Propuesta de Trab.	Auditor Senior				
5	Elabore el Contrato de Servicios	Supervisor				
6	Elabore la Orden de Trabajo	Auditor Senior				
7	Realice la Notificación de I.A.	Auditor Junior				
8	Desarrolle la Solicitud de Inf.	Auditor Senior				
9	Ejecute la Visita Preliminar	Auditor Junior				
10	Realice el Memorándum de	Supervisor				
11-	Desarrolle la entrevista al G.	Auditor Junior				
12	Aplique la encuesta	Auditor Junior				

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021


 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>MP</p> <p>4/4</p>
---	---	------------------------------------

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FEBRERO-MARZO			
			1 S	2S	3S	4S
			PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
1	Realice el Programa de Auditoría	Supervisor				
2	Realice el Cuestionario de Control Interno COSO II	Auditor Senior				
3	Realice la evaluación de C.I	Auditor Junior				
4	Elabore el informe de C.I					
		Auditor Junior				
EJECUCIÓN						
1	Matriz FODA	Auditor Junior				
2	Análisis FODA					
3	Indicadores de Gestión	Auditor Senior				
4	Realice la hoja de Hallazgos	Auditor Junior				
		Auditor Senior				
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS						
1	Informe Final	Auditor Junior				

Ing. Rocío Samaniego. PhD.
Supervisora de la Firma Auditora
A.M Auditores Independientes

Lcda. Mercedes Carranza
Gerente General
Empresa Comercial San Francisco.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">1/41</p>
---	---	---

2.1.7. Encuesta

Una vez aplicada la encuesta al 100% del personal (18) de la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., se pudo obtener los siguientes resultados.

Pregunta 1.- ¿Conoce usted la reseña histórica de la empresa?

Tabla 2-2: Reseña Histórica

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

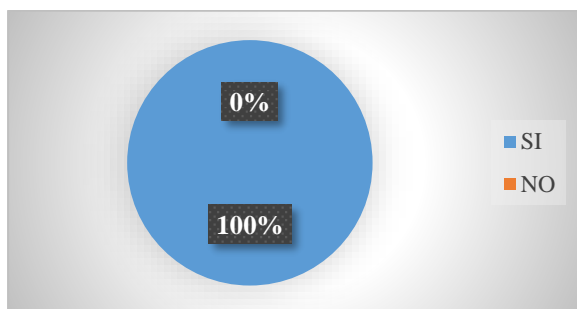



Gráfico 1-2: Reseña Histórica.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes conoce la reseña histórica que tiene la empresa.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="color: red; font-size: 24px; margin: 0;">EN</p> <p style="color: red; font-size: 24px; margin: 0;">2/41</p>
---	---	---

Pregunta 2.- ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?

Tabla 3-2: Cuenta con un organigrama estructural.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

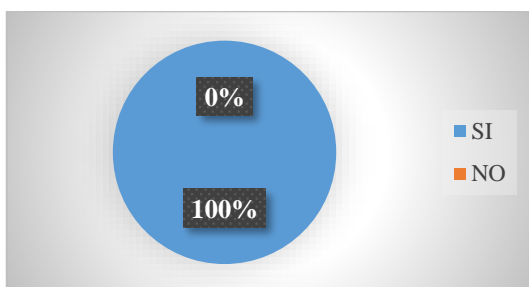



Gráfico 2-2: Organigrama Estructural.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa manifiesta que no existe un organigrama estructural.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">3/41</p>
---	---	---

Pregunta 3.- ¿La empresa cuenta con un orgánico funcional?

Tabla 4-2: Cuenta con un orgánico funcional.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

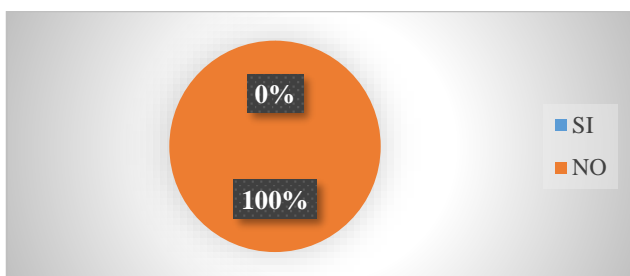



Gráfico 3-2: Orgánico Funcional.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa manifiesta que no existe un orgánico funcional que indique las funciones a desempeñar en cada puesto de trabajo.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>4/41</p>
---	---	-----------------------

Pregunta 4.- ¿Cuántos departamentos tiene la empresa?

Tabla 5-2: Número de departamentos que tiene la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 2 departamentos.	8	44%
De 3 a 4 departamentos.	10	56%
Más de 5 departamentos.	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

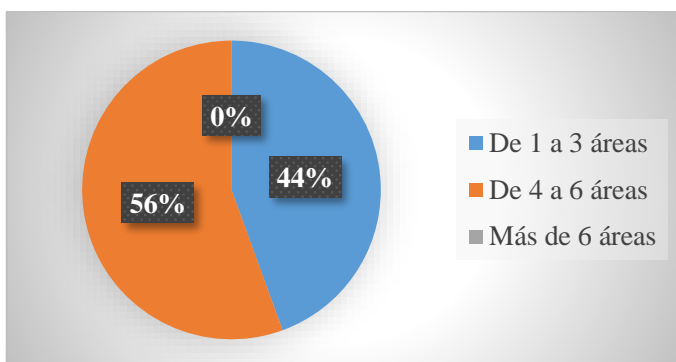



Gráfico 4-2: Departamento de la empresa.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Del 100% de informantes, 44% identifican de 1 a 2 departamentos, mientras que el 56% manifiesta que existen de 2 a 4 departamentos.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="color: red; font-size: 24px; margin: 0;">EN</p> <p style="color: red; font-size: 36px; margin: 0;">5/41</p>
---	---	---

5. ¿Qué departamentos existentes dentro de la empresa conoce usted con claridad?

Tabla 6-2: Departamento que conoce el personal de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Departamento de Inventarios	2	11%
Departamento de Contabilidad	5	28%
Departamento de Ventas	11	61%
Departamento de Talento Humanos	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

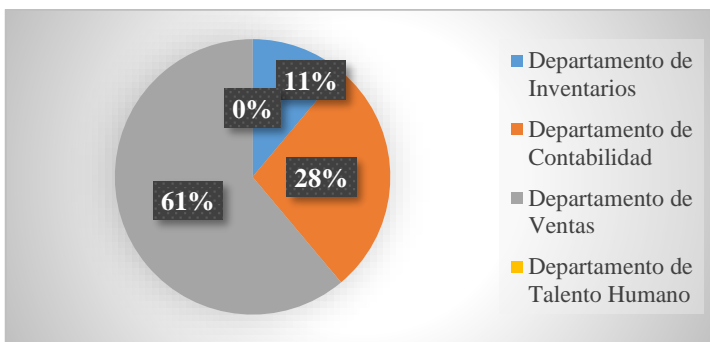



Gráfico 5-2: Departamentos que conoce el personal de la empresa.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Del 100% de informantes, el 11% identifican el departamento de inventarios, el 28% el Departamento de Contabilidad y el otro 61% el departamento de ventas. .

Elaborador por: <input type="checkbox"/>	AM <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>
Revisado por: <input type="checkbox"/>	RS/AP <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">6/41</p>
---	---	---

Pregunta 6.- ¿Cuántos trabajadores se encuentra laborando en la empresa?

Tabla 7-2: Número de trabajadores.

FRECUENCIA	ALTERNATIVA	PORCENTAJE
De 1 a 5 trabajadores	0	0%
De 6 a 10 trabajadores	0	0%
Más de 11 trabajadores	18	100%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

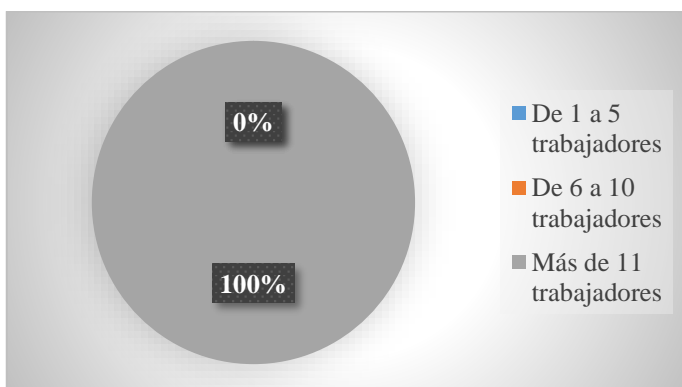



Gráfico 6-2: Número de trabajadores.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% del personal de la empresa, respondieron que existe más de 11 trabajadores laborando en las diferentes áreas de la organización.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>7/41</p>
---	---	-----------------------

Pregunta 7.- ¿En el 2019 fueron evaluados los funcionarios de la empresa?

Tabla 8-2: Evaluación de desempeño.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

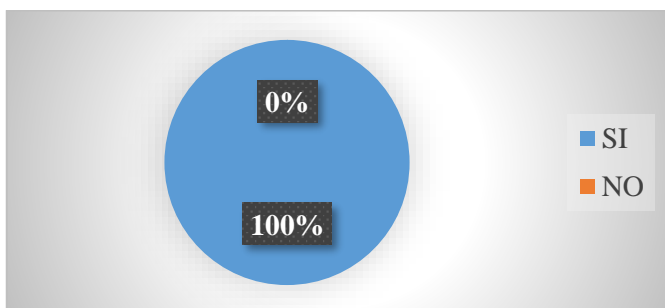











Gráfico 7-2: Evaluación de desempeño.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de los informantes de la empresa manifiesta que, si fueron evaluados en el año 2019, a fin de medir su rendimiento productivo.

Elaborador por: 	AM 	Fecha: 	12/04/2021 
Revisado por: 	RS/AP 	Fecha: 	12/04/2021 

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">8/41</p>
---	---	---

Pregunta 8.- ¿El ambiente laboral es el adecuado para poder desempeñar sus funciones de forma correcta?

Tabla 9-2: Ambiente Laboral.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

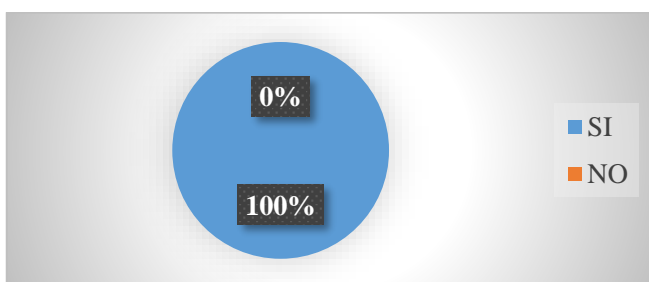



Gráfico 8-2: Ambiente Laboral.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de los informantes, manifiesta que si existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>9/41</p>
---	---	-----------------------

Pregunta 9.- ¿Cuenta con una planificación estratégica?

Tabla 10-2: Planificación Estratégica

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

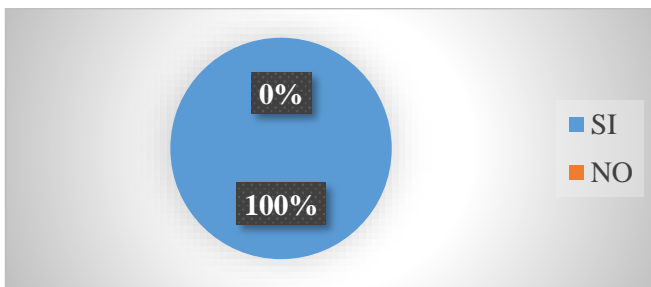



Gráfico 9-2: Planificación estratégica.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de los informantes, manifiesta que existe un plan estratégico dentro de la empresa.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="color: red; font-size: 24px; margin: 0;">EN</p> <p style="color: red; font-size: 24px; margin: 0;">10/41</p>
---	---	--

Pregunta 10.- ¿Fue socializado la planificación estratégica desarrollado por la junta directiva?

Tabla 11-2: Socialización del Plan Estratégico.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	17%
NO	15	83%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

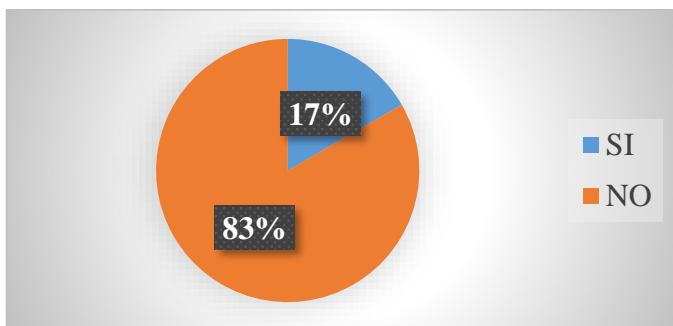



Gráfico 10-2: Socialización del Plan Estratégico.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Del 100% de los informantes de la empresa, el 83% mencionó que no se realizó la socialización del plan estratégico, mientras que el 17% manifestó que sí.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">11/41</p>
---	---	--

Pregunta 11.- ¿En el 2019 existió un plan operativo anual?

Tabla 12-2: Plan Operativo Anual.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	22%
NO	14	78%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

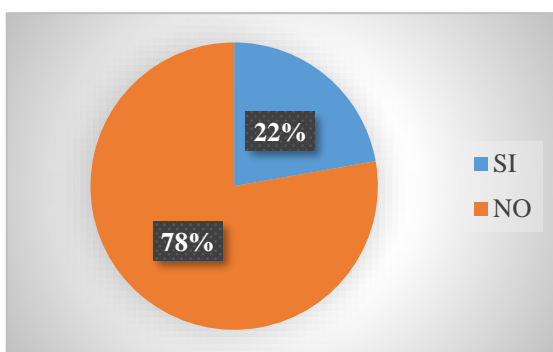



Gráfico 11-2: Plan Operativo Anual.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 78% de informantes de la empresa, menciona que no existe un plan operativo anual, por otra parte, el 22% manifiesta que si existe.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN 12/41</p>
---	---	-----------------------------------

Pregunta 12.- ¿La empresa cuenta con un Manual de Funciones?

Tabla 13-2: Manual de funciones.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

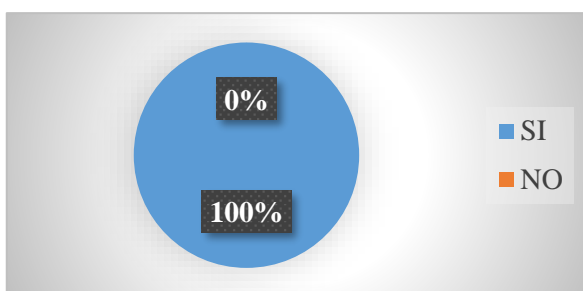



Gráfico 12-2: Manual de funciones

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa, menciona que la organización cuenta con un manual de funciones.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>13/41</p>
---	---	------------------------

Pregunta 13.- ¿Las tareas, responsabilidades y actividades que se desarrolla en su puesto son acorde a lo establecido en el manual de funciones?

Tabla 14-2: Funciones, tareas y responsabilidades.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

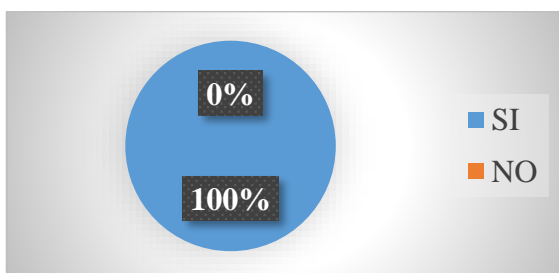











Gráfico 13-2: Funciones, tareas y responsabilidades.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa, menciona que sus funciones y responsabilidades se desarrolla acorde a lo establecido en el Manual de Funciones.

Elaborador por: 	AM 	Fecha: 	12/04/2021 
Revisado por: 	RS/AP 	Fecha: 	12/04/2021 

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>14/41</p>
---	---	------------------------

Pregunta 14.- ¿La empresa cuenta con un Manual de Procesos?

Tabla 15-2: Cuenta con un Manual de procesos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

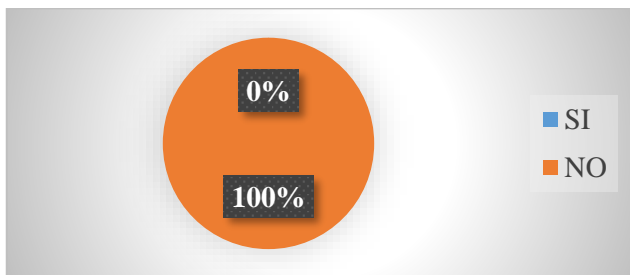











Gráfico 14-2: Manual de procesos.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa, menciona que la organización no cuenta con un Manual de Procesos.

Elaborador por: 	AM 	Fecha: 	12/04/2021 
Revisado por: 	RS/AP 	Fecha: 	12/04/2021 

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">15/41</p>
---	---	--

Pregunta 15.- ¿Cuál es la misión de la empresa?

Tabla 16-2: Misión de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si conoce	0	0%
No conoce	100	100%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

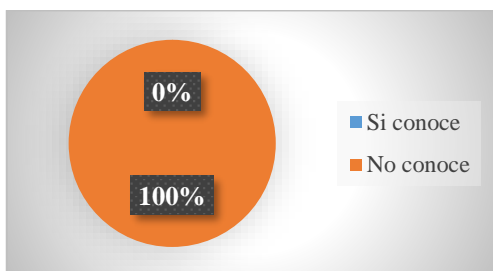



Gráfico 15-2: Misión de la empresa.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de los informantes de la empresa desconoce de la misión de la empresa.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>16/41</p>
---	---	------------------------

Pregunta 16.- ¿Cuál es la visión de la empresa?

Tabla 17-2: Visión de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si conoce	0	%
No conoce	100	100%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

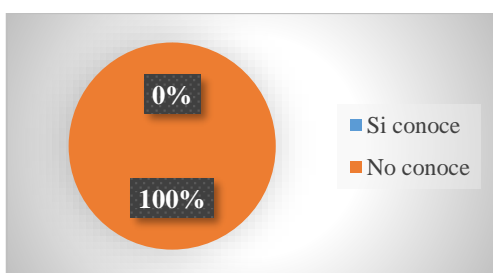











Gráfico 16-2: Visión de la empresa.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa no conoce la visión de la empresa.

Elaborador por: 	AM 	Fecha: 	12/04/2021 
Revisado por: 	RS/AP 	Fecha: 	12/04/2021 

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>17/41</p>
---	---	--------------------------------------

Pregunta 17.- ¿Cuáles son los valores de la empresa?

Tabla 18-2: Valores de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si conoce	7	39%
No conoce	11	61%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

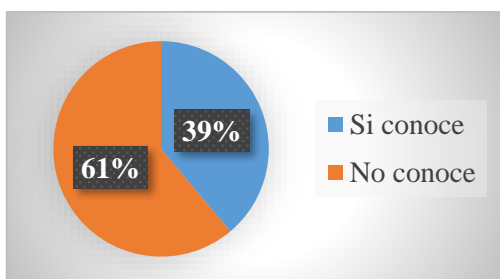



Gráfico 17-2: Valores de la empresa.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Del 100% de los informantes de la empresa, el 39% demuestran que conocen los valores de la empresa, mientras que el 61% desconocen .

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="color: red; font-size: 24px; margin: 0;">EN</p> <p style="color: red; font-size: 24px; margin: 0;">18/41</p>
---	---	--

Pregunta 18.- ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?

Tabla 19-2: Objetivos de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si conoce	5	17%
No conoce	15	83%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

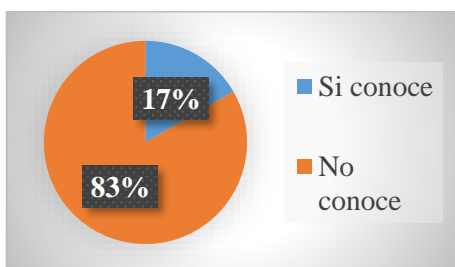



Gráfico 18-2: Objetivos de la empresa.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Del 100% de los informantes de la empresa, el 17% de los trabajadores conoce los objetivos empresariales, mientras que 83% desconocen.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">19/41</p>
---	---	--

(Esta pregunta fue respondida solo por las personas que contestaron el anterior ítem)

Pregunta 19.- ¿Cuáles de los siguientes objetivos empresariales se cumplieron en el 2019?

Tabla 20-2: Objetivos cumplidos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diversificar la línea de productos	1	20%
Generar mayor utilidad	0	0%
Ofrecer productos y servicios de calidad	1	20%
Fomentar el compromiso social	0	0%
Todos los objetivos mencionados anteriormente.	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

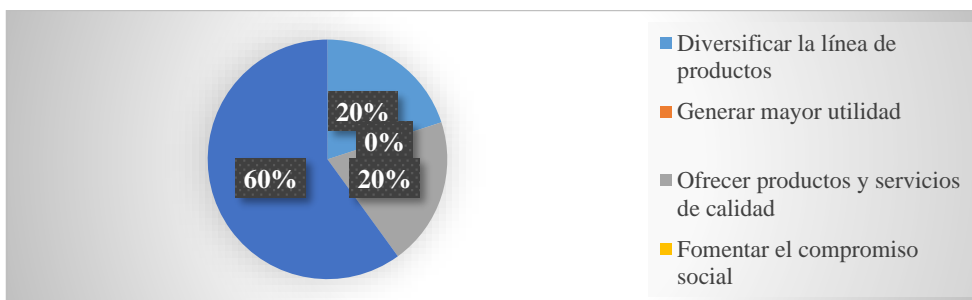



Gráfico 19-2: Objetivos cumplidos.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Del 100% de informantes, tan solo el 27% del personal de la empresa contestaron esta pregunta siendo un total de 5 personas. El 60% respondieron que en el año 2019 se dio cumplimiento a los objetivos empresariales como: diversificar la línea de productos, generar mayor utilidad, ofrecer productos y servicios de calidad y fomentar el compromiso social, mientras que un 20% manifiesta que se diversificó la línea de productos y el otro 20% restantes menciona que se ofreció productos y servicios de calidad.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>20/41</p>
---	---	--------------------------------------

Pregunta 20.- ¿De los siguientes riesgos cuáles se dieron en el 2019?

Tabla 21-2: Riesgos del 2019.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Robo	0	0%
Aumento de competencia	11	61%
Crisis Económica	7	39%
Cambios reglamentarios/ legislativos	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

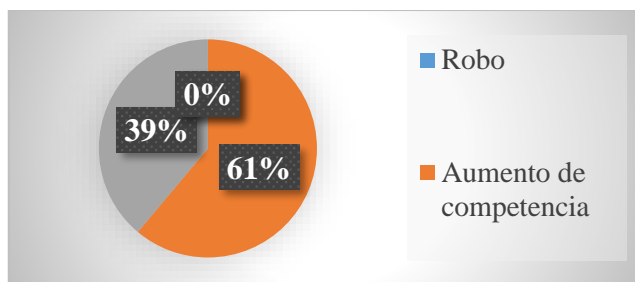



Gráfico 20-2: Riesgos del 2019.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 61% de informante de la empresa respondieron que, los riesgos presentados en el año 2019 fue el aumento de competencia, en tanto el 39% manifestaron que fue crisis económica.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>21/40</p>
---	---	--------------------------------------

Pregunta 21.- ¿De qué manera se evaluaron los riesgos?

Tabla 22-2: Evaluación de riesgos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mediante un análisis FODA	7	39%
A través de la aplicación de un Control Interno	9	50%
Check List	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

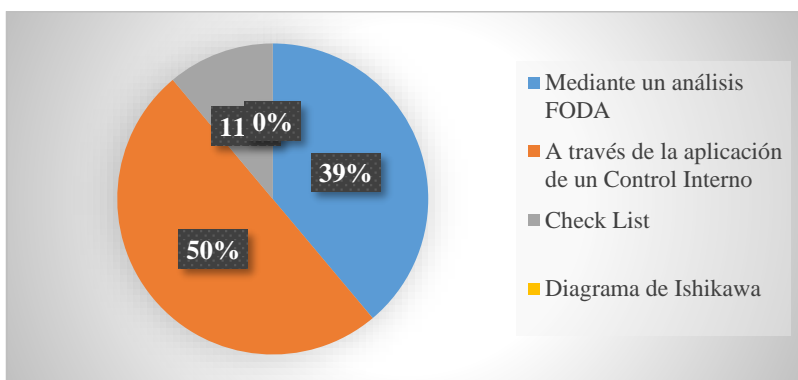



Gráfico 21-2: Evaluación de riesgos.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Del 100% de informantes de la empresa, el 50% manifestaron que se aplicó un control interno, el otro 39% determinó que se desarrolló un análisis FODA, mientras que el 11 % restante declaró que se realizó un check list.

Elaborador por: <input type="checkbox"/>	AM	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021
Revisado por: <input type="checkbox"/>	RS/AP	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN 22/41</p>
---	---	--

Pregunta 22.- ¿Cuáles fueron las respuestas que se dieron ante estos riesgos?

Tabla 23-2: Respuesta al riesgo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aplicar acciones correctivas	3	17%
Crear ventajas competitivas.	4	22%
Elaborar un plan de acción	1	6%
Ampliar el mercado del negocio.	10	56%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

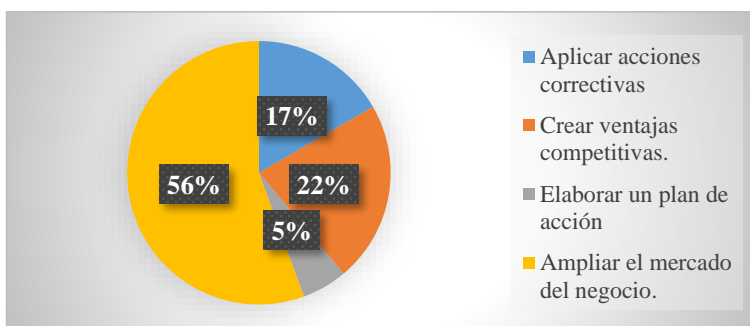



Gráfico 22-2: Respuesta al riesgo.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Del 100% de informantes de la empresa, el 56% manifestó que se realizó un análisis FODA para dar respuesta a los riesgos presentados, el otro 22% menciona que se crearon ventajas competitivas, el 17% declararon que se amplió el mercado del negocio y el 5% restante revelaron que se elaboró un plan de acción.

Elaborador por: <input type="checkbox"/>	AM <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>
Revisado por: <input type="checkbox"/>	RS/AP <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">23/41</p>
---	---	--

Pregunta 23.- ¿La empresa cuenta con algún mecanismo que controle su responsabilidad social?

Tabla 24-2: Cuenta con Mecanismos de responsabilidad social.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

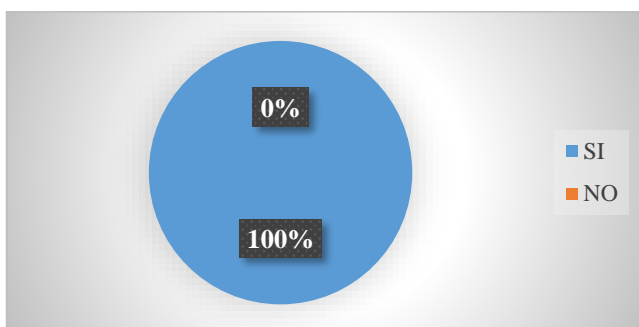



Gráfico 23-2: Cuenta con Mecanismos de responsabilidad social.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes mencionaron que la empresa posee mecanismos de responsabilidad social.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="color: red; font-size: 24px; margin: 0;">EN</p> <p style="color: red; font-size: 24px; margin: 0;">24/41</p>
---	---	--

Pregunta 24.- ¿Cuáles de los siguientes mecanismos de responsabilidad social utiliza la empresa?

Tabla 25-2: Mecanismos de responsabilidad social utilizados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Programas para la protección de los derechos humanos.	5	28%
Fomento a la educación, el respeto por la dignidad humana, el apoyo a las mujeres y a los jóvenes en general.	2	11%
Objetivos para mejorar la calidad de vida.	2	11%
Políticas que promueva el cuidado del medio ambiente	9	50%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

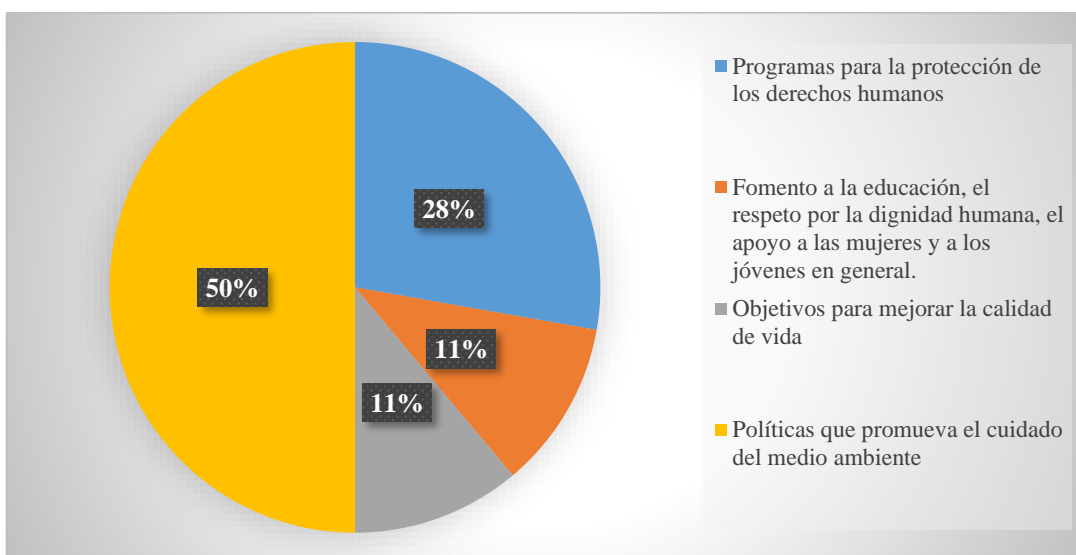



Gráfico 24-2: Mecanismos de responsabilidad social utilizados.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa, el 50% del personal manifiesta que políticas para promover el cuidado del medio ambiente como responsabilidad social de la organización, el 28% determinó que se ejecuta programas para la protección de derechos humanos, el 11% mencionaron que se fomenta el respeto por la dignidad humana, educación y apoyo a los jóvenes, y 11% expreso que se aplica políticas para mejorar la calidad de vida.

Elaborador por: <input type="checkbox"/>	AM	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021
Revisado por: <input type="checkbox"/>	RS/AP	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>25/41</p>
---	---	--------------------------------------

Pregunta 24.- ¿Existen políticas para la información y comunicación?

Tabla 26-2: Políticas de información y comunicación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	18%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

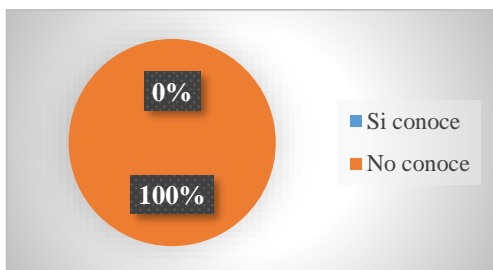



Gráfico 25-2: Políticas de información y comunicación.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021)

Análisis: El 100% de informantes de la empresa manifiesta, que no existen políticas para información y comunicación.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">26/41</p>
---	---	--

Pregunta 26.- ¿De qué manera se identifican las necesidades de los clientes?

Tabla 27-2: Necesidades de los clientes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aplicación de encuestas y entrevista directas a los clientes.	18	100%
Buzón de sugerencias	0	0%
Publicidad / Medios de Promoción	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

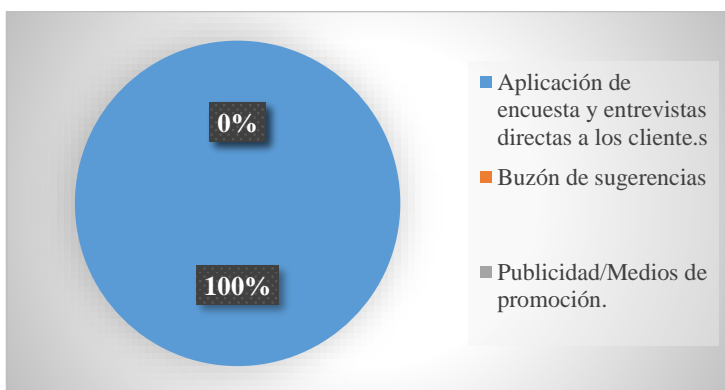



Gráfico 26-2: Necesidades de los clientes.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa manifestaron que, para captar las necesidades de los clientes se aplicaron encuestas y entrevistas directas a los clientes.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">27/41</p>
---	---	--

Pregunta 26.- ¿Se realiza evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de la empresa?

Tabla 28-2: Cumplimiento de funciones.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

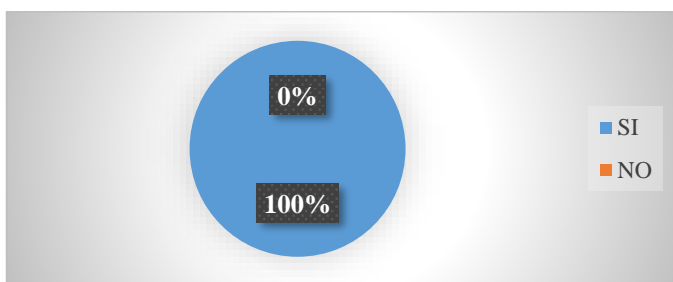











Gráfico 27-2: Cumplimiento de funciones.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa mencionaron que se les realiza evaluaciones periódicas para verificar el cumplimiento correcto de sus funciones.

Elaborador por: 	AM 	Fecha: 	12/04/2021 
Revisado por: 	RS/AP 	Fecha: 	12/04/2021 

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">28/41</p>
---	---	--

Pregunta 28.- ¿Se ha tomado en cuenta los resultados presentados de auditorías anteriores para mejorar de forma eficiente los procedimientos de la empresa?

Tabla 29-2: Resultado de auditorías anteriores.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

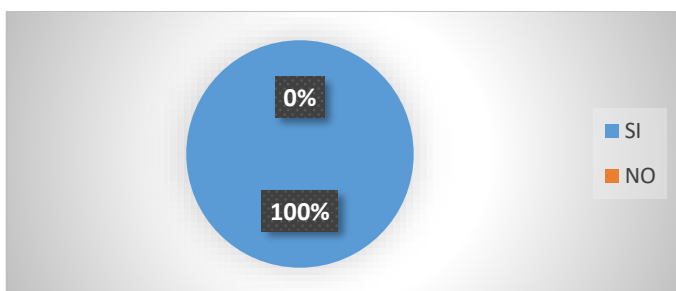



Gráfico 28-2: Resultado de auditorías anteriores.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa manifestaron que se ha tomado en cuenta el resultado de auditorías anteriores a fin de mejorar de forma eficiente los procedimientos.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">29/41</p>
---	---	--

Pregunta 29.- ¿Se ha realizado programas específicos para identificar las deficiencias que presenta la empresa?

Tabla 30-2: Programas específicos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

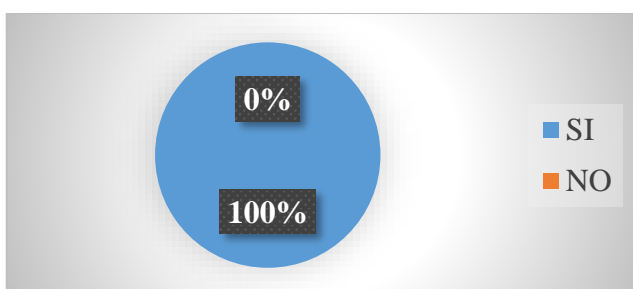



Gráfico 29-2: Programas específicos.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa manifestó que, si se realizan programas específicos para identificar las deficiencias.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">30/41</p>
---	---	--

Pregunta 30.- ¿Se ha desarrollado un análisis de los factores internos para encontrar falencias y dar solución a los mismos?

Tabla 31-2: Análisis de factores internos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

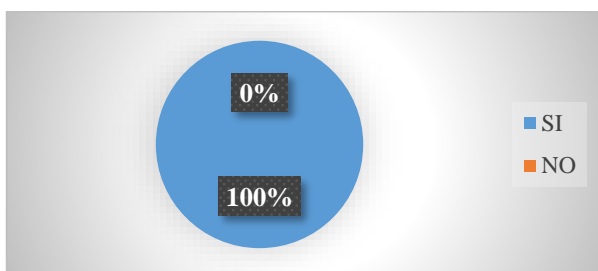



Gráfico 30-2: Análisis de factores internos.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa aludieron que se realizó un análisis de los factores internos que conlleva la institución.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">31/40</p>
---	---	--

Pregunta 31.- ¿Se ha desarrollado un análisis de los factores externos para encontrar falencias y dar solución a los mismos?

Tabla 32-2: Análisis de factores externos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

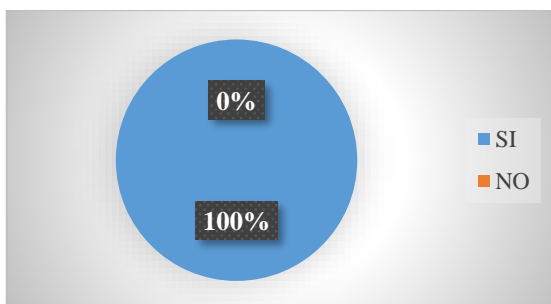



Gráfico 31-2: Análisis de factores externos.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes del personal manifestaron que se desarrolló un análisis de los factores externos de la empresa.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>32/41</p>
---	---	------------------------

Pregunta 32.- ¿Se ha conocido auditorías de informes anteriores?

Tabla 33-2: Auditorías de informes anteriores.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	1	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

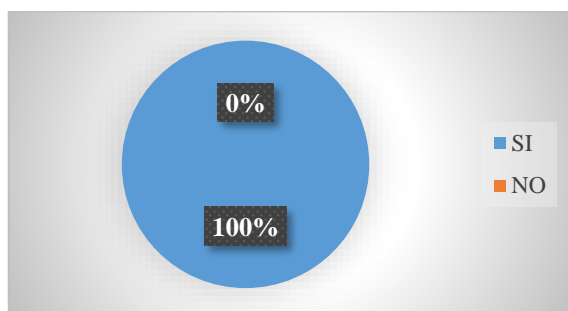











Gráfico 32-2: Auditorías de informes anteriores.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa, el 61% menciona que, se ha conocido informes de auditorías anteriores.

Elaborador por: 	AM 	Fecha: 	12/04/2021 
Revisado por: 	RS/AP 	Fecha: 	12/04/2021 

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>33/41</p>
---	---	--------------------------------------

Pregunta 33.- ¿Se ha dado cumplimiento a los objetivos y metas plasmados en el plan estratégico?

Tabla 34-2: Cumplimiento de metas y objetivos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	22%
NO	14	78%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

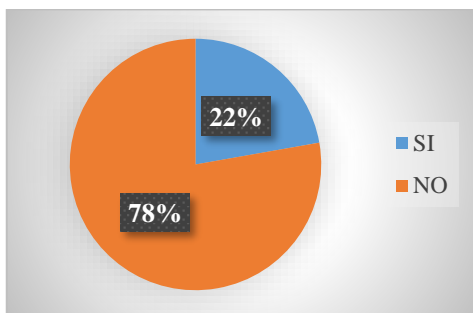











Gráfico 33-2: Cumplimiento de metas y objetivos.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Del 100% de informantes del personal, el 78% menciona que, no da cumplimiento a los objetivos y metas plasmados en el plan estratégico, mientras que el 22% manifiesta que sí.

Elaborador por: 	AM 	Fecha: 	12/04/2021 
Revisado por: 	RS/AP 	Fecha: 	12/04/2021 

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">34/41</p>
---	---	--

Pregunta 34.- ¿Se corrige las deficiencias presentadas durante la evaluación del control interno de la empresa?

Tabla 35-2: Corrección de deficiencias.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

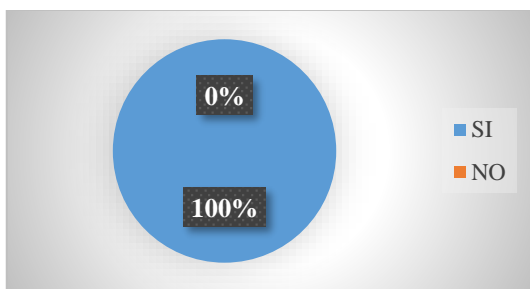



Gráfico 34-2: Corrección de deficiencias.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa determinan que las deficiencias encontradas en el desarrollo de la evaluación del control interno si son corregidas.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">35/41</p>
---	---	--

Pregunta 35.- ¿Los procesos de la empresa se cumplieron en el 2019?

Tabla 36-2: Cumplimiento de procesos año 2019.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Se cumple en su totalidad	0	0%
Se cumple en un nivel alto	0	0%
Se cumple en un nivel medio	18	56%
Se cumple en un nivel bajo	0	0%
No se cumple en su totalidad	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

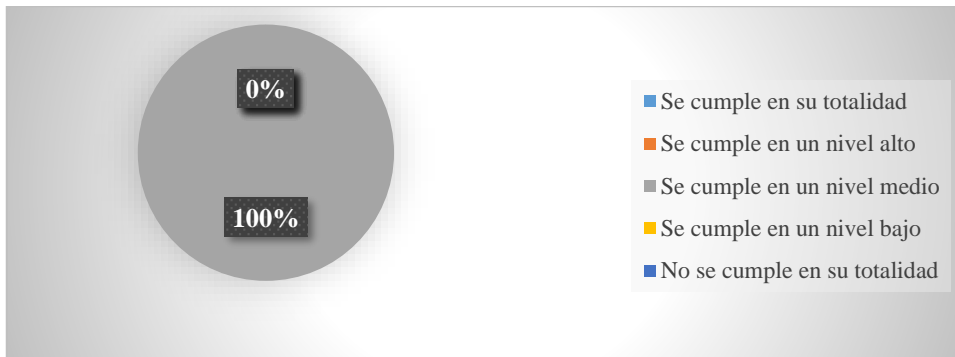



Gráfico 35-2: Cumplimiento de procesos año 2019.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Aplicando la escala de calificación de Likert el 100% de informantes manifiestan que del 1 al 5, el cumplimiento de procesos se da en un rango de 3 es un nivel medio.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">36/41</p>
---	---	--

(Esta pregunta fue respondida únicamente por quienes dieron respuesta a los ítems N° 17 y 18)

Pregunta 36.- ¿Se cumplieron los objetivos empresariales en el 2019?

Tabla 37-2: Cumplimiento de objetivos 2019.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Se cumple en su totalidad	0	0%
Se cumple en un nivel alto	2	40%
Se cumple en un nivel medio	3	60%
Se cumple en un nivel bajo	0	0%
No se cumple en su totalidad	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

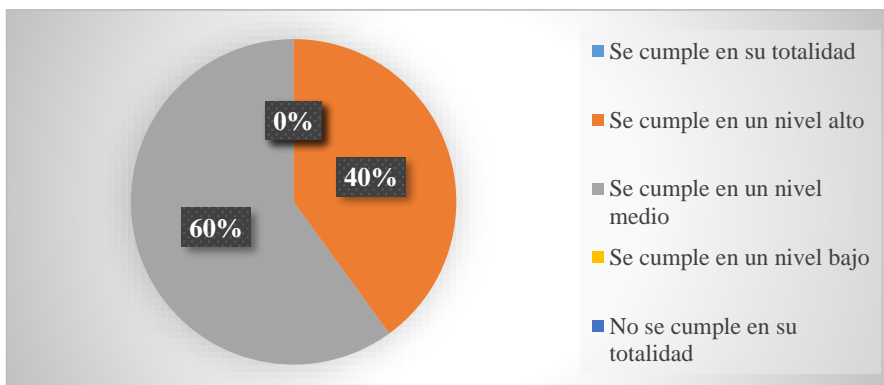



Gráfico 36-2: Cumplimiento de objetivos 2019.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Aplicando la escala de calificación de Likert en un rango del 1 al 5, el 60% de informantes manifestaron que en el año 2019 los objetivos empresariales se cumplieron en un nivel medio, mientras que el 40% restante mencionan que se cumplieron en un nivel alto.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">37/41</p>
---	---	--

Pregunta 37.- ¿La empresa cuenta los suficientes activos que garantice la sostenibilidad de la misma?

Tabla 38-2: Sostenibilidad de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

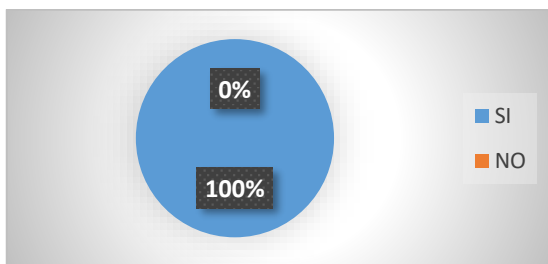



Gráfico 37-2: Sostenibilidad de la empresa.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100 % de los informantes de la empresa, menciona que, la empresa si cuenta con los suficientes activos para garantizar la sostenibilidad de la misma.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">38/41</p>
---	---	--

Pregunta 38.- ¿La empresa ha identificado los procesos que crean contaminación ambiental?

Tabla 39-2: Procesos de contaminación ambiental.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

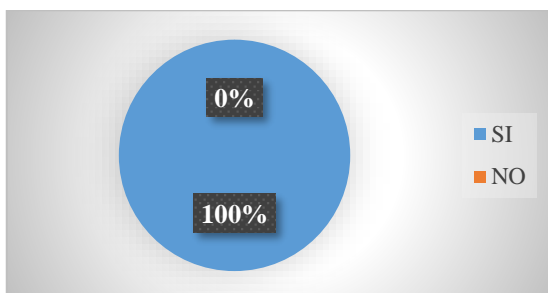



Gráfico 38-2: Procesos de contaminación ambiental.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes de la empresa menciona que dentro de la empresa se ha identificado los procesos que causan contaminación ambiental

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>39/41</p>
---	---	------------------------

Pregunta 39.- ¿La empresa cuenta con alguna estrategia para disminuir la contaminación ambiental?

Tabla 40-2: Cuenta con estrategias de contaminación ambiental.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	18%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

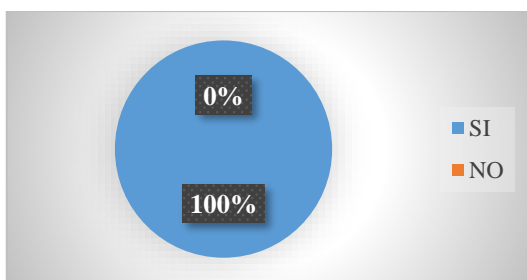











Gráfico 39-2: Cuenta con estrategias de contaminación ambiental.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100% de informantes del personal menciona que la empresa cuenta con estrategias para disminuir la contaminación ambiental.

Elaborador por: 	AM 	Fecha: 	12/04/2021 
Revisado por: 	RS/AP 	Fecha: 	12/04/2021 

	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>EN</p> <p>40/41</p>
---	---	--------------------------------------

Pregunta 40.- ¿La empresa cuenta con un código de ética?

Tabla 41-2: Código de ética.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

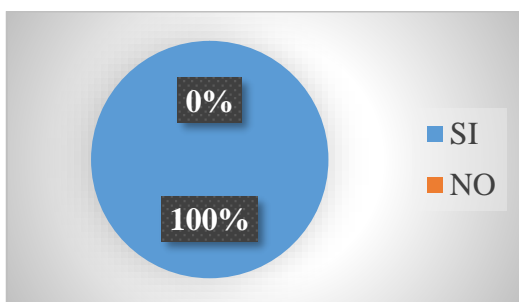











Gráfico 40-2: Código de ética.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: El 100 % de informantes de la empresa expresó que si existe un código de ética.

Elaborador por: 	AM 	Fecha: 	12/04/2021 
Revisado por: 	RS/AP 	Fecha: 	12/04/2021 

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">EN</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">41/41</p>
---	---	--

Pregunta 41.- ¿Qué porcentaje de hombres y mujeres existe dentro de la empresa?

Tabla 42-2: Equidad de personal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
25% Mujeres y 75 % Hombres	14	78%
50% Mujeres y 50 % Hombres	4	22%
75% Mujeres y 25% Hombres	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

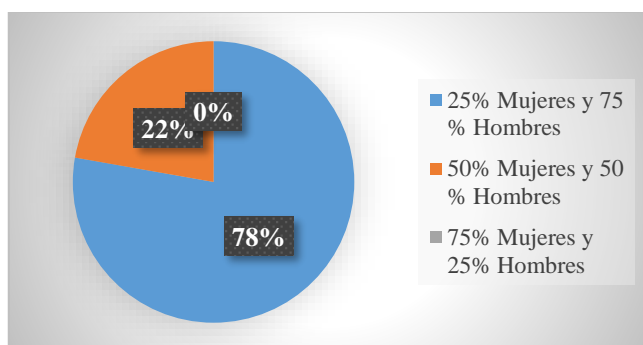



Gráfico 41-2: Equidad de personal.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis: Del 100% de informantes de la empresa, el 78% respondió que existe un total de 25% mujeres y 75% hombres laborando, mientras que un 22% manifestó que existen 50% de mujeres y 50% hombres.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019 ENTREVISTA</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">ENT</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">1/5</p>
---	--	---

2.1.8. Entrevista

Objetivo: Obtener información acerca de las actividades y funciones que desarrolla la empresa.

Nombre del Entrevistado: Lic. Mercedes Carranza.

Cargo: Gerente General

✓ **¿Conoce usted la reseña histórica de la empresa?**

Si conozco la reseña histórica, ya que fui yo junto a mis hijos quienes creamos este negocio. La empresa fue constituida legalmente en el año 2017, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Se inició con una sucursal que actualmente es la Matriz principal ubicada en la Av. Alfonso Chávez y El Espectador, después conforme fue avanzando el tiempo se tuvo acogida por parte de los clientes logrando extender el negocio con tres sucursales ubicadas en el Norte de la Ciudad y en el Sur.

✓ **¿La empresa cuenta con un organigrama estructural y orgánico funcional?**

La empresa si cuenta con un organigrama estructural, sin embargo, no cuenta con un orgánico funcional.

✓ **¿Cuántos departamentos tiene la empresa?**

Tiene cuatro departamentos, entre ellos está: El departamento de inventarios conformada por: el jefe de inventarios, bodegueros y choferes, el departamento financiero conformado por: el jefe de contabilidad, asistente contable y auxiliar contable, el departamento de ventas conformado por el jefe de ventas, vendedores, y cajeros y departamento administrativo conformado por el jefe de talento humano.


✓ **¿Cuántos trabajadores se encuentra laborando la empresa?**

Actualmente se encuentran laborando 18 trabajadores, distribuidos en las diferentes áreas de la empresa.

✓ **¿En el 2019 fueron evaluados los funcionarios de la empresa?**

En el año 2019 si fueron evaluados todos los trabajadores por medio de un test para medir el nivel de desempeño, donde de obtuvo buenos resultados, mostrando que contamos con personas capaces que desarrollan sus actividades de forma eficiente.

Elaborador por: <input type="checkbox"/>	AM <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>
Revisado por: <input type="checkbox"/>	RS/AP <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>ENTREVISTA</p>	<p>ENT</p> <p>2/5</p>
---	---	-----------------------

- ✓ **¿El ambiente laboral es el adecuado para poder desempeñar las funciones de forma correcta?**

Se puede decir que si, ya que se busca trabajar en un ambiente sano y de confianza bajo el cual el personal pueda desempeñar sus funciones sin ningún tipo de incomodidad.

- ✓ **¿Cuenta con una planificación estratégica?**

La empresa si cuenta con un plan estratégico, elaborado por la alta gerencia en donde se detalla las actividades, procesos, objetivos, metas y responsabilidades a desarrollarse a fin de cumplir de forma eficiente la misión y visión de la empresa, logrando obtener resultados eficientes que beneficien a la entidad.

- ✓ **¿Fue socializado la planificación estratégica desarrollado por la junta directiva?**

No fue socializado, ya que existió incumplimiento por parte de la persona que fue encargada para esta función.

- ✓ **¿En el 2019 existió un plan operativo anual?**

No, lamentablemente ha existido esta irresponsabilidad por parte mía ya que no he gestionado su desarrollo y no he nombrado a una persona responsable que se encargue de esta función.

- ✓ **¿La empresa cuenta con un Manual de Funciones?**

La empresa cuenta con un manual de funciones el cual fue elaborado en el año 2018 en base a las funciones y necesidades de la empresa.


- ✓ **¿Las funciones, tareas y actividades que desarrolla en su puesto son acorde a lo establecido en el Manual de Funciones?**

Si son realizadas acorde a lo establecido en el Manual de funciones, a la vez siempre son supervisadas de forma periódica para que sean desarrolladas de forma correcta.

- ✓ **¿La empresa cuenta con un Manual de Procesos?**

No cuenta con un Manual de Procesos.

Elaborador por: <input type="checkbox"/>	AM <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>
Revisado por: <input type="checkbox"/>	RS/AP <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019 ENTREVISTA</p>	<p>ENT 3/5</p>
---	--	--------------------

✓ **¿Cuál es la visión de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?**

No conozco con claridad la visión de la empresa.

✓ **¿Cuál es la misión de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?**

De igual forma no conozco con certeza la misión de la empresa.

✓ **¿Cuáles son los valores de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?**

Ética, Responsabilidad Social, Respeto, Honestidad, Solidaridad, Compresión, Disciplina, Lealtad, y Orden.

✓ **¿Cuáles son los objetivos de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?**

1. Diversificar la línea de productos.
2. Ofrecer productos y servicios de calidad.
3. Fomentar el compromiso social.
4. Ser rentable.

✓ **¿Cuáles de los siguientes objetivos se cumplieron en el 2019: ¿aumentar las ventas, generar mayor utilidad, expandir el negocio o ser líder el mercado?**

Se logró generar mayor utilidad y por ende aumentar las ventas, esto gracias al trabajo y esfuerzo que se ha desarrollado en conjunto con nuestros empleados, gracias a la acogida de los clientes y la utilidad generada se pudo expandir de igual forma el negocio, siendo rentable


✓ **¿De los siguientes riesgos cuáles se dieron en el 2019? ¿Robo, aumento de competencia, crisis económica o cambios reglamentarios?**

Un riesgo alto es el aumento de competencia, ya que causa la disminución de clientes para nuestra empresa, por otro lado, se ha dado crisis económica por la forma de gobierno que se ha venido manejando, provocando la inexistencia de liquidez todas las familias ecuatorianas.

✓ **¿De qué manera se evaluaron los riesgos?**

Mediante la aplicación del Control Interno que se da a través de una persona responsable que se encarga de supervisar estos riesgos y a través de un Análisis FODA.

Elaborador por: <input type="checkbox"/>	AM <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>
Revisado por: <input type="checkbox"/>	RS/AP <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019 ENTREVISTA</p>	<p>ENT 4/5</p>
---	--	--------------------

✓ **¿Cuáles fueron las respuestas que se dieron ante estos riesgos?**

Se aplicaron acciones correctivas, se crearon ventajas competitivas y se elaboró un plan de acción con la finalidad de mitigar los riesgos presentados.

✓ **¿La empresa cuenta con algún mecanismo que controle su responsabilidad social y cuáles son?**

Si entre estos está el programa para el cuidado del medio ambiente elaborado por la Ing. Sandra Morales encargada del control y supervisión de esta parte.

✓ **¿Se suministra información de forma clara y sencilla que promueva el cumplimiento eficiente de los procesos, objetivos y metas?**

Se ha presentado inconvenientes con respecto al suministro de información ya que la mayoría de las veces no se ha compartido de forma oportuna información relevante sobre los cambios que se generan dentro de la empresa, impidiendo el cumplimiento de los procesos, metas y objetivos establecidos en la empresa.


✓ **¿De qué manera se identifican las necesidades de los clientes?**

Para identificar las principales necesidades de los clientes, el departamento administrativo y el jefe de ventas realizaron una lluvia de ideas con el fin de encontrar métodos que ayuden a identificar el principal objetivo, entre estos mecanismos se ha aplicado encuesta y entrevistas direccionadas de forma directa al cliente, generando un gran aporte, ya que así buscamos mejorar como empresa para satisfacer al cliente.

✓ **¿Se realiza evaluaciones periódicas al cumplimiento de las funciones de la empresa?**

Dentro de la empresa de ha designado a una persona responsable que se encargue de supervisar el correcto cumplimiento de las funciones, procesos, actividades y responsabilidades que se generan dentro de la empresa, las mismas que son realizadas de forma constante durante cada semana, a fin de optimizar tiempo y recursos. Logrando promover eficiencia en la producción laboral.

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/04/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/04/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>ENTREVISTA</p>	<p>ENT</p> <p>5/5</p>
---	---	-----------------------

- ✓ **¿Se ha tomado en cuenta los resultados presentados de auditorías anteriores para mejorar de forma eficiente los procedimientos de la empresa?**

Si se ha tomado en cuenta los principales puntos presentados en la auditoria anterior, entre ellas se ha buscado solucionar las deficiencias encontradas por el auditor, las mismas que han sido detalladas en el informe final junto con las recomendaciones y conclusiones. Para la solución de estos problemas se ha realizado reuniones con el responsable de cada área de trabajo que ha generado grandes resultados.

- ✓ **¿Se ha desarrollado un análisis de los factores internos y externos para encontrar falencias y dar solución a los mismos?**


Si, el análisis de factores interno y externos, es realizado de forma conjunta con los encargados de cada área de la empresa, el mismo que es plasmado en el FODA, el mismo que detalla de forma clara un diagnóstico de las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. De esta forma, se determinan estrategias para solucionar las deficiencias y así tomar decisiones para mejorar el desarrollo de la empresa.

- ✓ **¿Se ha dado cumplimiento a los objetivos y metas plasmados en el plan estratégico?**

No se ha logrado cumplir, ya que como se mencione de forma anterior el plan estratégico no fue socializado por ende da como resultado esta deficiencia.

Elaborador por: <input type="checkbox"/>	AM <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>
Revisado por: <input type="checkbox"/>	RS/AP <input type="checkbox"/>	Fecha: <input type="checkbox"/>	12/04/2021 <input type="checkbox"/>

FASE I.
PLANIFICACIÓN
ESPECÍFICA

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">PA</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">1/1</p>
---	---	--

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE I PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Objetivo General:


Evaluar el nivel de riesgo y confianza de la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., mediante la aplicación del cuestionario del sistema de control interno COSO II.

Objetivos Específicos:

- Evaluar cada componente del control interno a través de la aplicación del COSO II, para conocer su nivel de riesgo y confianza.
- Medir el cumplimiento de gestión de las actividades realizadas por la empresa.

N°	Procedimiento	Ref.	Responsables	Fecha
1	Realice el programa de auditoría	PA	AMML	10/05/2021
2	Desarrolle el cuestionario de control interno basándose en el modelo de COSO II	CCI	AMML	11/05/2021
3	Elabore la evaluación de control interno general	ECI	AMML	20/05/2021
5	Informe de Control Interno	ICI	AMML	21/05/2021


Elaborador por:	AM	Fecha:	10/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	10/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 201</p> <p>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II</p>	<p>CCI</p> <p>1/20</p>
---	---	--------------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II


COMPONENTE:		Ambiente de Control Interno			
SUBCOMPONENTE:		Integridad y valores éticos			
No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	Observaciones
1	¿La empresa cuenta con un código de ética?	X			
2	¿Los funcionarios de la empresa respetan el código de ética?	X			
SUBCOMPONENTE:		Organización (Estructura Organizacional)			
4	¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?	X			
5	¿Existe un orgánico funcional, que indique las funciones que debe cumplir cada departamento?		X		<i>Ausencia de un orgánico funcional. @</i>
6	¿Cuenta la empresa con un Manual de Funciones?	X			
7	¿Las tareas, responsabilidades y actividades se desarrollan acorde a lo establecido en el Manual de Funciones?	X			
8	¿La empresa posee un Manual de Procesos?		X		<i>Falta de un Manual de Procesos. @</i>

Elaborador por:	AM	Fecha:	11/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	11/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019	CCI 2/20
---	---	-------------------------------


SUBCOMPONENTE:		Departamento de Contabilidad			
9	¿Se cuenta con los suficientes activos que garantice la sostenibilidad de la misma?	X			
No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	Observaciones
SUBCOMPONENTE:		Organización (Recurso Humano)			
10	¿Los funcionarios conocen cuál es la reseña histórica de la empresa?	X			
11	¿El personal identifica los departamentos que existen dentro de la empresa?		X		<i>Desconocimiento del número de departamentos que posee la empresa, por parte del personal @</i>
12	¿El personal conoce con claridad cuáles son las funciones de su puesto?	X			
13	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación?	X			
14	¿Se cumple con el plan de capacitación?	X			
15	¿En el 2019 fueron evaluados los funcionarios de la empresa?	X			
16	¿El personal cumple con los procesos?	X			

Elaborado por:	AM	Fecha:	12/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CCI</p> <p>3/20</p>
---	--	--------------------------------------

No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	Observaciones
SUBCOMPONENTE:		Organización (Recurso Humano)			
17	¿Existe equidad de género?		X		<i>No existe equidad de género, ya que en la empresa se encuentra laborando un 75% de hombres y tan solo un 25% mujeres.@</i>
18	¿El salario básico a los trabajadores es pagada de acuerdo a lo estipulado por el Ministerio de Trabajo y de forma puntual?	X			Evidenciado en la Nómina del personal, Comprobantes de pago IEES, y Rol de pagos de cada trabajador.
19	¿Los funcionarios de la empresa reciben de forma puntual los beneficios sociales?	X			Evidenciado en la Nómina del personal, Comprobantes de pago IEES, y Rol de pagos de cada trabajador.
SUBCOMPONENTE:		Filosofía empresarial			
20	¿La empresa tiene misión?	X			
21	¿La misión expresa lo que hace la empresa?	X			
22	¿El personal recuerda con claridad la misión de la empresa?		X		<i>Los funcionarios no tiene conocimiento de la misión empresa.@</i>
23	¿La empresa tiene visión?	X			

Elaborador por:	AM	Fecha:	12/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	12/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p align="center">CCI</p> <p align="center">4/20</p>
---	---	--

No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	Observaciones
SUBCOMPONENTE:		Filosofía empresarial			
24	¿La visión establecida identifica con claridad el futuro de la empresa?	X			
25	¿Los funcionarios recuerdan la visión de la empresa?		X		<i>Desconocimiento de la visión de la empresa, por parte de los funcionarios. @</i>
26	¿Existen valores empresariales?	X			
27	¿Los funcionarios conocen los valores de la empresa		X		<i>Los funcionarios desconocen de los valores empresariales. @</i>
TOTAL Σ		20√	7√	0√	

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza $(CT*100)/PT$ $(20*100)/27$ **74%**

Nivel de Riesgo	NC – 100	74%-100%	26%
TOTAL			100%

Elaborador por:	AM	Fecha:	13/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	13/05/2021


 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CCI</p> <p>5/20</p>
---	--	--------------------------------------

TABLA NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24% - 5%

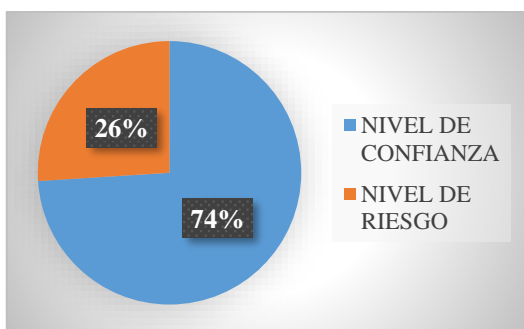


Gráfico 42-2: Ambiente de Control Interno.


Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el primer componente Ambiente Interno de Control se pudo obtener un nivel de confianza del 74% considerándose como BAJO, mientras que en el nivel de riesgo se obtuvo un nivel ALTO del 26%.

Elaborador por:	AM	Fecha:	13/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	13/05/2021

 am AUDITORES INDEPENDIENTES	EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019	CCI 6/20
--	--	-------------------------------

COMPONENTE:		Establecimiento de objetivos			
SUBCOMPONENTE:		Objetivos Estratégico			
No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿La empresa cuenta con un Plan Estratégico?	X			
2	¿Se ha dado cumplimiento a los objetivos y metas plasmados en el plan estratégico?		X		<i>No se cumplen los objetivos y metas establecidos en el plan estratégico.</i> @
SUBCOMPONENTE:		Objetivos Institucionales			
3	¿En el 2019 existió un plan operativo anual?		X		<i>Falta de un plan operativo anual.</i> @
TOTAL Σ		1√	2√	0√	

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza $(CT*100)/PT$ $(1*100)/3$ **33%**

Nivel de Riesgo	NC – 100	33%-100%	67%
TOTAL			100%

Elaborador por:	AM	Fecha:	14/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	14/05/2021


 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CCI</p> <p>7/20</p>
---	--	--------------------------------------

TABLA NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24% - 5%

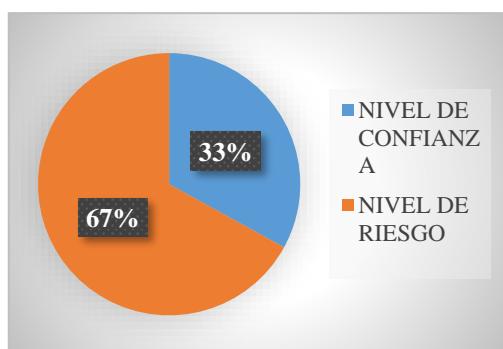


Gráfico 43-2: Establecimiento de Objetivos


Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis:


En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el segundo componente Establecimiento de Objetivos se pudo obtener un nivel de confianza BAJO del 33%, mientras que en el nivel de riesgo se obtuvo un nivel ALTO del 67%.

Elaborador por:	AM	Fecha:	14/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	14/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CCI</p> <p>8/20</p>
---	--	--------------------------------------

COMPONENTE:		Identificación de Riesgos			
Subcomponente:		Implementación de Acciones (Identificación de eventos)			
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿En el año 2019 se identificaron riesgos tales como: robo, aumento de competencia y crisis económica?	X			
2	¿La empresa ha identificado los procesos que crean contaminación ambiental?	X			
3	¿La empresa desarrolla un listado de los riesgos identificados para categorizarlos según su nivel de impacto?	X			
SUBCOMPONENTE:		Métodos y técnicas de investigación			
4	¿Se ha desarrollado un análisis de los factores internos para encontrar falencias y dar solución a los mismos?	X			
5	¿Se ha desarrollado un análisis de los factores externos para encontrar falencias y dar solución a los mismos?	X			
6	¿Se ha identificado las necesidades de los clientes a través de la aplicación de encuestas, entrevistas, buzón de sugerencias y publicidad?		X		<i>Inexistencia de un buzón de sugerencias y de publicidad para captar las necesidades de los clientes. @</i>

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/05/2021

 am AUDITORES INDEPENDIENTES	EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019	CCI 9/20
--	--	-------------------------------

No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	Observaciones
7	¿Se desarrolla reuniones de forma continua para la identificación de riesgos?	X			
	TOTAL Σ	6\checkmark	1\checkmark	0\checkmark	

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO


Nivel de confianza $(CT*100)/PT$ $(6*100)/7$ **86 %**

Nivel de Riesgo	NC – 100	86%-100%	14%
TOTAL			100%

TABLA NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24% - 5%

Elaborador por:	AM	Fecha:	16/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	16/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CCI</p> <p>10/20</p>
---	--	---------------------------------------

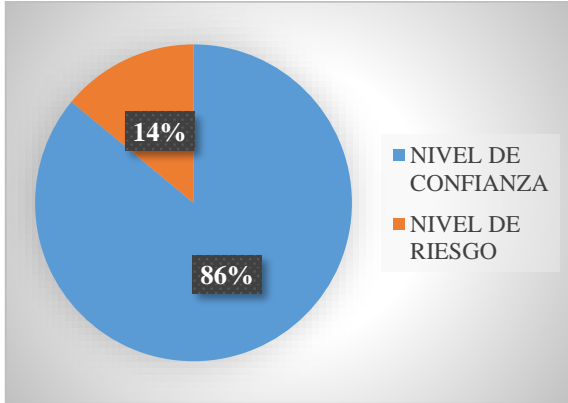


Gráfico 44-2: Identificación de Riesgos.


Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el tercer componente Identificación de Riesgos se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 86%, mientras que en el nivel de riesgo se obtuvo un porcentaje BAJO del 14%.

Elaborador por:	AM	Fecha:	18/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	18/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CCI</p> <p>11/20</p>
---	--	---------------------------------------

COMPONENTE:		Evaluación de Riesgos			
SUBCOMPONENTE:		Control (Evaluación de Riesgos)			
N°	PREGUNTA	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
1	¿Se corrige las deficiencias presentadas durante la evaluación del control interno de la empresa?	X			
2	¿Se aplican mecanismos para la evaluación de riesgos tales como: Control Interno, Análisis FODA o Check List?	X			
3	¿Se ejecuta reuniones constantes para la evaluación de riesgos?	X			
	TOTAL Σ	3√	0√	0√	

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza $(CT*100)/PT$ $(0*100)/3$ **100%**

Nivel de Riesgo	NC – 100	100%-100%	0%
TOTAL			100%

Elaborador por:	AM	Fecha:	18/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	18/05/2021


 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CCI</p> <p>12/20</p>
---	--	---------------------------------------

TABLA NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24% - 5%

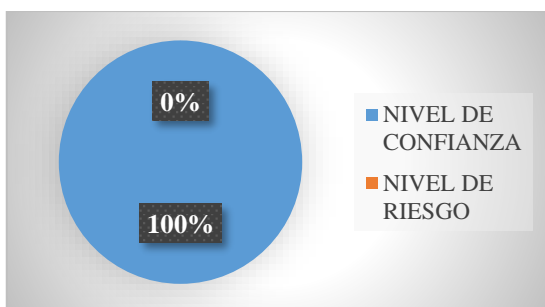


Gráfico 45-2: Evaluación de Riesgos


Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el cuarto componente Evaluación de Riesgos se pudo obtener un nivel de confianza del 100%, por lo que existe un riesgo bajo del 0%.

Elaborador por:	AM	Fecha:	18/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	18/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p align="center">CCI</p> <p align="center">13/20</p>
---	---	---

COMPONENTE:		Respuesta al riesgo			
Subcomponente:		Mecanismos			
N°	PREGUNTA	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
1	¿Se designa un responsable que coordine reuniones periódicas para dar respuesta al riesgo?	X			
2	¿Para dar respuesta al riesgo se aplican mecanismos como: Acciones correctivas, desarrollo de ventajas competitivas y estrategias para mitigar el riesgo?	X			
3	¿El personal participa en el desarrollo de estrategias para dar respuesta al riesgo?	X			
	TOTAL Σ	3√	0√	0√	

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza (CT*100)/PT (0*100)/3 **100%**

Nivel de Riesgo	NC – 100	100%-100%	0%
TOTAL			100%

Elaborador por:	AM	Fecha:	18/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	18/05/2021


 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p align="center">CCI</p> <p align="center">14/20</p>
---	---	---

TABLA NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24% - 5%

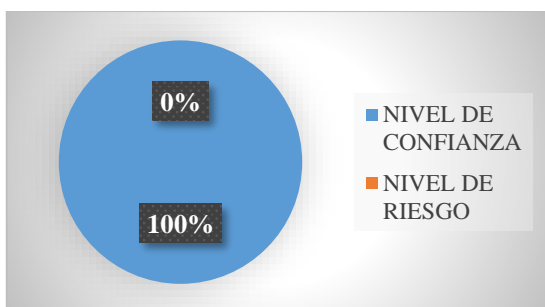


Gráfico 46-2: Respuesta al Riesgos


Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el quinto componente Respuesta al Riesgos se pudo obtener un nivel de confianza del 100%, por lo que existe un riesgo bajo del 0%.

Elaborador por:	AM	Fecha:	18/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	18/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p align="center">CCI</p> <p align="center">15/20</p>
---	---	---

COMPONENTE:		Actividades de Control			
SUBCOMPONENTE:		Principales actividades de control			
N°	PREGUNTA	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa cuenta con algún mecanismo que controle su responsabilidad social?	X			
2	¿Se ha aplicados mecanismos de responsabilidad tales como: programas para la protección de los derechos humanos, fomento a la educación, respeto por la dignidad humana, objetivos para mejorar la calidad de vida y políticas que promueva el cuidado del medio ambiente?	X			
3	¿La empresa cuenta con alguna estrategia para disminuir la contaminación ambiental?	X			
	TOTAL Σ	3√	0√	0√	

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza $(CT*100)/PT$ $(4*100)/4$ **100 %**

Nivel de Riesgo	NC – 100	100 %-100%	0 %
TOTAL			100%

Elaborador por:	AM	Fecha:	18/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	18/05/2021


 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CCI</p> <p>16/20</p>
---	--	---------------------------------------

TABLA NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24% - 5%

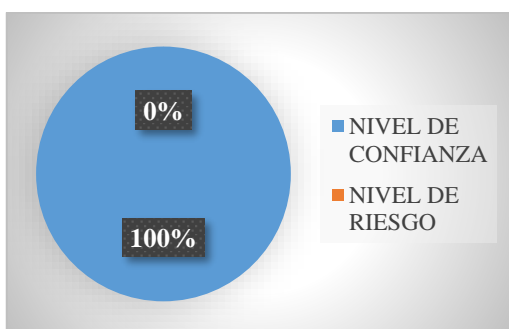


Gráfico 47-2: Actividades de Control


Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el sexto componente Actividades de control se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 100%.

Elaborador por:	AM	Fecha:	19/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	19/05/2021

 am AUDITORES INDEPENDIENTES	EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019	CCI 17/20
--	--	--------------------------------

COMPONENTE:		Información y Comunicación			
Nº	PREGUNTA	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
1	¿Existen políticas de información y comunicación?		X		<i>Falta de políticas de información y comunicación. @</i>
2	¿Fue socializado la Planificación Estratégica desarrollado por la junta directiva ?		X		<i>Falta de socialización del Plan Estratégico. @</i>
	TOTAL Σ	0√	2√	0√	

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO


Nivel de confianza $(CT*100)/PT$ $(0*100)/2$ **0 %**

Nivel de Riesgo	NC – 100	100 %-100%	100%
TOTAL			100%

TABLA NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24% - 5%

Elaborador por:	AM	Fecha:	19/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	19/05/2021

	<p align="center"> EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 201 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II </p>	<p align="center"> CCI 18/20 </p>
---	--	---

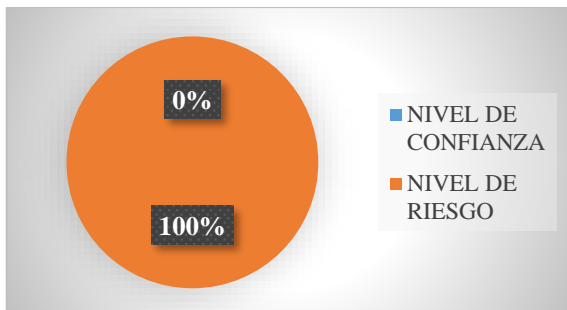


Gráfico 48-2: Información y Comunicación.


Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el séptimo componente Información y Comunicación se pudo obtener un nivel de confianza BAJO del 0% y un nivel de riesgo del 100% siendo un nivel ALTO.

Elaborador por:	AM	Fecha:	19/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	19/05/2021

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p align="center">CCI</p> <p align="center">19/20</p>
---	---	---

COMPONENTE:		Supervisión y Monitoreo			
SUBCOMPONENTE:		Supervisión			
N°	PREGUNTA	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
40	¿ Se realiza evaluaciones periódicas al cumplimiento de las funciones de la empresa?	X			
	TOTAL Σ	1√	0√	0√	

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

PT= Ponderación Total


NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza $(CT*100)/PT$ $(1*100)/1$ **100%**

Nivel de Riesgo	NC – 100	100 %-100%	0 %
TOTAL			100%

TABLA NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>CCI</p> <p>20/20</p>
---	--	---------------------------------------

15% - 50%	51% - 75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24% - 5%

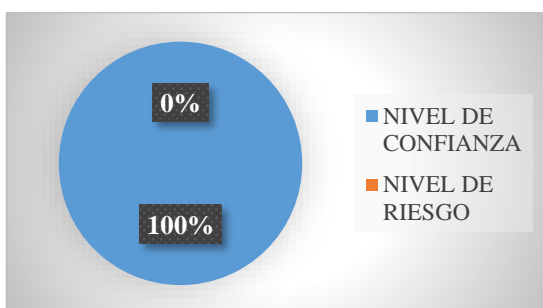


Gráfico 49-2: Supervisión y Monitoreo.


Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis:

En base a la aplicación del Cuestionario del Control Interno COSO II, en el octavo componente Supervisión y Monitoreo se pudo obtener un nivel de confianza ALTO del 100%.

Elaborador por:	AM	Fecha:	20/05//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	20/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p>	<p>ECI</p> <p>1/4</p>
---	--	-------------------------------------

Nomenclatura:

CT= Calificación Total (*Total de preguntas con Respuestas SI*)

PT= Ponderación Total (*Total de preguntas*)

NC= Nivel de Confianza

FÓRMULA NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	
<i>Nivel de confianza</i>	$(CT*100)/PT$
<i>Nivel de Riesgo</i>	$NC - 100$

SEMAFORIZACIÓN

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24% - 5%

Elaborador por:	AM	Fecha:	20/05//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	20/05/2021




EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

ECI
2/4

N°	COMPONENTES COSO	SI	NO	TOTAL	% CONFIANZA	NIVEL	% RIESGO	NIVEL
II								
1	Ambiente Interno de Control	20	7	27	74%	ALTO	26%	BAJO
2	Establecimiento de Objetivos	1	2	3	33%	BAJO	67%	ALTO
3	Identificación de Riesgos	6	1	7	86%	ALTO	14%	BAJO
4	Evaluación de Riesgos	3	0	3	100%	ALTO	0%	BAJO
5	Respuesta al Riesgo	3	0	3	100%	ALTO	0%	BAJO
6	Actividades de Control	3	0	3	100%	ALTO	0%	BAJO
7	Información y Comunicación	0	2	2	0%	BAJO	100%	ALTO
8	Supervisión y Monitoreo	1	0	1	100%	ALTO	0%	BAJO
TOTAL		37	12	49	74%Σ	MODERADO	26%Σ	MODERADO

Elaborador por:	AM	Fecha:	20/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	20/05/2021

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p align="center">EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p>	<p align="center">ECI</p> <p align="center">4/4</p>
---	--	---

<i>NIVEL DE CONFIANZA</i>		
<i>BAJO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>ALTO</i>
15% - 50%	51% - 75%	76%-95%
<i>NIVEL DE RIESGO</i>		
<i>ALTO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>BAJO</i>
85%-50%	49%-25%	24% - 5%

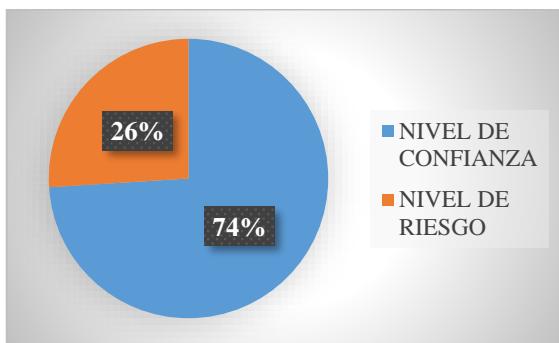



Gráfico 50-2: Control Interno.

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Análisis:

Al realizar el análisis de los ocho componentes del COSO II en la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., mediante la aplicación del cuestionario de control interno, se pudo detectar que existe un nivel de confianza MODERADO del 74% y un nivel de riesgo MODERADO del 26%.

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p>	<p>ICI</p> <p>1/3</p>
---	---	-------------------------------------

Riobamba, 19 de febrero del 2021.

Lic. Mercedes Carranza.

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMSAFRAN CÍA.LTDA.

Presente. –


De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la firma auditora A.M Auditores Independientes, nos dirigimos a usted a fin de presentarle los resultados obtenidos durante la Fase de la Planificación Específica en la Evaluación del Control Interno COSO II basado en los ocho componentes: ambiente de control interno, establecimiento de objetivos, evaluación de riesgos, identificación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión, esto en cuanto, realizado como parte del desarrollo de la Auditoría de Gestión, periodo 2019. Finalmente, como resultado de la evaluación interna de los ocho componentes se obtuvo un nivel de confianza MODERADO del 74% y un nivel de riesgo MODERADO del 26%, por ende, a continuación, se detalla los hallazgos encontrados:

@1.- Ausencia de un orgánico funcional.

R1.- A la alta gerencia se le recomienda designar a un responsable que se encargue de elaborar e implementar el orgánico funcional, en el que conste niveles de autoridad, responsables y funciones de cada unidad de trabajo.

Elaborador por:	AM	Fecha:	25/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	25/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p>	<p>ICI</p> <p>4/4</p>
---	---	-------------------------------------

@2.- Falta de un Manual de Procesos.

R2.- A la alta gerencia se le recomienda designar un responsable que se encargue de desarrollar e implementar el respectivo Manual de Procesos donde conste: las actividades y procesos para cada puesto de trabajo con sus respectivos responsables

@3.- No existe equidad de género, ya que en la empresa se encuentra laborando un 75% de hombres y tan solo un 25% mujeres.

R3.- Al Jefe de Talento Humano se le recomienda, promover la igualdad de género dentro de la empresa, a través de la contratación del mismo número de hombres y mujeres para que laboren en la empresa sin ningún tipo de discriminación por el tipo de género.

@4.- Los funcionarios no tiene conocimiento de la filosofía organizacional.

R4.- Al Jefe de Talento Humano se le recomienda, socializar la misión, visión, valores y objetivo empresariales a todos los funcionarios de la empresa.

@5.- No se cumplen los objetivos y metas establecidos en el plan estratégico.

R5.- A la alta gerencia se le recomienda socializar el Plan Estratégico para el cumplimiento de las metas y objetivos de los mismos.

@6.- Falta de un Plan Operativo Anual.


R6.- Al gerente general junto con su equipo de trabajo se le recomienda estructurar el plan operativo de la empresa, estableciendo los objetivos y actividades que se planea cumplir durante el año, tomando en cuenta las necesidades de la empresa y a los responsables encargados de cada actividad.

@7.- Inexistencia de un buzón de sugerencias y de publicidad para captar las necesidades de los clientes.

R7.- A la alta gerencia se les recomienda, realizar un análisis del presupuesto empresarial para que se ejecute publicidad a través de medios de comunicación, redes sociales, boletas, pancartas entre otros, y a su vez implementar un buzón de sugerencias con la finalidad de conocer las necesidades de los clientes.

@8.- Falta de políticas de información y comunicación.

Elaborador por:	AM	Fecha:	25/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	25/05/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 201</p> <p>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II</p>	<p>CCI</p> <p>18/20</p>
---	---	---------------------------------------

R8.- A la alta gerencia junto al jefe de cada departamento se les recomienda, brindar información clara y sencilla acerca de los procesos que se deben desarrollar dentro de la empresa, para que se dé el cumplimiento de objetivos y metas a través de la optimización de recursos.

@9.- No se socialización del plan estratégico.

R9.- A la alta gerencia se le recomienda, socializar los principales puntos establecidos en el plan estratégico, a fin de comunicar al personal sobre las actividades, metas y responsabilidades a seguir a largo plazo.

Particular que informo a usted para fines pertinentes.

Atentamente.

Andrea Maricela Morales Lema.

AUDITORA JUNIOR

Elaborador por:	AM	Fecha:	19/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	19/05/2021


CAPITULO III

3. EJECUCIÓN

FASE II.

EJECUCIÓN

Elaborador por:	AM	Fecha:	25/05//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	25/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>PA</p> <p>1/2</p>
---	--	------------------------------------

PROGRAMA
FASE II EJECUCIÓN

3.1. Objetivo General


Evaluar la situación y procesos de la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., mediante la aplicación de técnicas de auditoría con la finalidad de desarrollar los hallazgos encontrados.

3.2. Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico situacional de la Empresa mediante el análisis FODA e indicadores de gestión para determinar las falencias que impiden el desempeño correcto de la empresa.
- Desarrollar la hoja de hallazgos de auditoría, a través de la aplicación de los atributos del hallazgo: condición, criterio, causa y efecto.


N°	Procedimiento	Ref.	Responsables	Fecha
1	Desarrolle el programa de auditoría de la fase de la ejecución	PA	AMML	25/05/2021
2	Realice el análisis de la matriz FODA	MF	AMML	25/05/2021
3	Elabore la matriz de correlación de Fortalezas y Oportunidades	MFO	AMML	27/05/2021
4	Desarrolle la matriz de correlación de Debilidades y Amenazas.	MDA	AMML	31/05/2021
5	Realice la Matriz de Prioridades	MP	AMML	01/06/2021
6	Desarrolle el Perfil Estratégico Interno	PEI	AMML	04/06/2021
7	Elabore el Perfil Estratégico Externo	PEE	AMML	06/06/2021

Elaborador por:	AM	Fecha:	25/05//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	25/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>PA</p> <p>2/2</p>
---	--	------------------------------------

N°	Procedimiento	Ref.	Responsables	Fecha
8	Realice los indicadores de gestión	MF	AMML	10/06/2021
9	Desarrolle la hoja de hallazgos	MFO	AMML	15/06/2021

Elaborador por:	AM	Fecha:	25/05//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	25/05/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>ANÁLISIS MATRIZ FODA</p>	<p>MF</p> <p>1/2</p>
---	---	------------------------------------

La Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., presenta factores internos tales como: debilidades y fortalezas que pueden ser controlables por la organización, también posee factores externos como: amenazas y oportunidades que no están al alcance de la empresa en control.

A continuación, se muestra el análisis de los factores internos y externos:

Tabla 43-3: Análisis situacional interno de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.

ANÁLISIS MICRO	
Fortalezas	Debilidades
<p>F1. Cuenta con 4 locales propios.</p> <p>F2. Variedad de productos y servicios de calidad.</p> <p>F3. Atención inmediata al cliente.</p> <p>F4. Productos y servicios a precios asequibles.</p> <p>F5. Entrega de productos hacia el domicilio del cliente.</p> <p>F6. Utilización de transporte propio para el traslado de mercadería.</p> <p>F7. Facilidad de pago a los clientes.</p> <p>F8. Infraestructura moderna y amplia.</p> <p>F9. Cuenta con personal capacitado y eficiente.</p>	<p>D1. Falta de políticas de información y comunicación.</p> <p>D2. No existe compromiso en la socialización de la filosofía empresarial.</p> <p>D3. El Plan Estratégico no es socializado con el personal de la empresa.</p> <p>D4. No cuenta con un Plan Operativo Anual.</p> <p>D5. Ausencia de un Manual de Procesos.</p> <p>D6. Escasez de publicidad para captar nuevos clientes.</p> <p>D7. Inexistencia de un Orgánico Funcional</p>

Fuente: Empresa Comercial San Francisco Cía. Ltda.

Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Elaborador por:	AM	Fecha:	25/05//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	25/05/2021


 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>ANÁLISIS MATRIZ FODA</p>	<p>MF</p> <p>2/2</p>
---	---	------------------------------------


Tabla 44-3: Análisis situacional externo de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.

ANÁLISIS MACRO	
Oportunidades	Amenazas
<p>O1. Proveedores reconocidos a nivel local y nacional.</p> <p>O2. Expansión del negocio en otras ciudades del país.</p> <p>O3. Clientes fieles.</p> <p>O4. Mercado en búsqueda de productos con mayor calidad.</p> <p>O5. Apoyo de entidades financieras para financiamiento.</p> <p>O6. Construcción de nuevas viviendas en sector urbano y rural.</p> <p>O7. Obras públicas en diferentes cantones.</p>	<p>A1. Aumento de impuestos arancelarios en mercadería.</p> <p>A2. Uso de tecnologías y computarizados por parte de la competencia.</p> <p>A3. Precios bajos por la competencia.</p> <p>A4. Construcción de nuevas ferreterías.</p> <p>A5. Aumento de costos de financiamiento.</p> <p>A6. Los clientes solicitan mucho tiempo crédito para el respectivo pago de deuda.</p> <p>A7. Desastres Naturales.</p>

Fuente: Empresa Comercial San Francisco Cía. Ltda.


Elaborado por: Morales Andrea (2021).

Elaborador por:	AM	Fecha:	26/05//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	26/05/2021

	EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 201 MATRIZ DE CORRELACIÓN FO	MFO 1/2
---	---	------------------------------

<h1>FO</h1>		O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	TOTAL	%
		Proveedores reconocidos a nivel local y nacional.	Expansión del negocio en otras ciudades del país.	Clientes fieles.	Mercado en búsqueda de productos con mayor calidad.	Apoyo de entidades financieras para financiamiento.	Construcción de nuevas viviendas en sector urbano y rural.	Obras públicas en diferentes cantones.		
F1	Cuenta con 4 locales propios.	1	3	5	5	5	5	3	27	12.56%
F2	Variedad de productos y servicios de calidad.	5	5	5	5	5	5	5	35	16.27%
F3	Atención inmediata al cliente.	1	3	5	5	1	5	3	23	10.70%
F4	Productos y servicios a precios asequibles.	1	5	5	3	1	5	5	25	11.63%
F5	Entrega de productos hacia el domicilio del cliente.	1	3	5	3	3	5	5	25	11.63%
F6	Utilización de transporte propio para el traslado de mercadería.	1	1	3	1	5	3	3	17	7.90%
F7	Facilidad de pago a los clientes.	1	1	5	5	3	3	3	21	9.77%
F8	Infraestructura moderna y amplia.	1	3	5	5	5	1	1	21	9.77%
F9	Cuenta con personal capacitado y eficiente.	1	3	5	5	1	3	3	21	9.77%
TOTAL Σ		13√	27√	43√	37√	29√	35√	31√	215√	
%		6.05%	12.56%	20%	17.21%	13.49%	16.27%	14.42%		100%

Elaborador por:	AM	Fecha:	27/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	27/05/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p align="center">MATRIZ DE CORRELACIÓN FO</p>	<p align="center">MFO</p> <p align="center">2/2</p>
---	---	---

3.3. Análisis de la Matriz de Correlación de las Fortalezas y Oportunidades

1. CALIFICACIÓN:

FO
Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad (5)
Si la fortaleza tiene medianamente relación con la oportunidad (3)
Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad (1)


2. ANÁLISIS:

En la matriz de correlación de fortalezas y oportunidades de la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., se puede observar que entre las nueve fortalezas desarrolladas en la matriz interna, existe dos grandes fortalezas que son: variedad de productos y servicios de calidad destacando con un 16.27%, y la segunda, cuenta con 4 locales propios mostrado un 12.56% , según este análisis se puede mencionar que, el crecimiento empresarial y productivo puede deberse a las fortalezas mencionadas. Por otra parte, se puede indicar que, la organización también presenta oportunidades favorables como: mercado en búsqueda de productos de mayor calidad con un 17.21% y la construcción de viviendas en el sector urbano y rural, por lo que si la organización llegase aprovechar estos factores de forma eficiente y estratégica, lograría tener una ventaja competitiva ante la competencia, aumentando su nivel de rentabilidad.

Elaborador por:	AM	Fecha:	27/05//2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	27/05/2021

DA		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	TOTAL	%
		Aumento de impuestos arancelarios en mercadería.	Uso de tecnologías y computarizados por parte de la competencia.	Precios bajos por la competencia.	Construcción de nuevas ferreterías.	Aumento de costos de financiamiento.	Los clientes solicitan mucho tiempo crédito para el respectivo pago de deuda.	Desastres Naturales.		
D1	Falta de políticas de información y comunicación	1	1	1	1	1	1	1	7	5.43%
D2	No existe compromiso en la socialización de la filosofía empresarial.	1	3	3	1	1	3	1	13	10.08%
D3	El Plan Estratégico no es socializado con el personal de la empresa.	5	5	5	5	3	5	3	31	24.03%
D4	No cuenta con un Plan Operativo Anual.	5	5	3	5	1	3	5	27	20.93%
D5	Ausencia de un Manual de Procesos.	1	3	1	1	1	5	3	15	11.63%
D6	Escasez de publicidad para captar nuevos clientes.	1	5	3	5	1	1	1	17	13.18%
D7	Inexistencia de un Orgánico Funcional.	1	5	5	3	1	3	1	19	14.72%
TOTAL Σ		15\checkmark	27\checkmark	21\checkmark	21\checkmark	9\checkmark	21\checkmark	15\checkmark	129	100%
%		11.63	20.93%	16.28%	16.28%	6.97%	16.28%	11.63%	100%	

Elaborador por:	AM	Fecha:	28/05/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	28/05/2021


 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p align="center">MATRIZ DE CORRELACIÓN DA</p>	<p align="center">MDA</p> <p align="center">2/2</p>
---	---	---

1. CALIFICACIÓN:


DA
Si la debilidad tiene relación con la amenaza (5)
Si la debilidad tiene medianamente relación con la amenaza (3)
Si la debilidad no tiene relación con la amenaza (1)

2. ANÁLISIS:

En la matriz de correlación de fortalezas y oportunidades de la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., se puede observar que las debilidades más representativas en el análisis de la matriz son: el Plan Estratégico no se socializa con un 24.03% y la falta de un Plan Operativo Anual mostrando un 20.93%, afectando al desarrollo estratégico y presupuestario de la empresa. A la vez existen altas amenazas como: el uso de tecnología computarizada por parte de la competencia con un 16.28% y los precios bajos que ofrece la competencia con un 16.28%.

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p align="center">MATRIZ PRIORIZADA</p>	<p align="center">MP</p> <p align="center">1/2</p>
---	--	--


<i>FORTALEZAS</i>	
<i>F2</i>	Variedad de productos y servicios de calidad.
<i>F1</i>	Cuenta con 4 locales propios.
<i>F4</i>	Productos y servicios a precios asequibles.
<i>F5</i>	Entrega de productos hacia el domicilio del cliente.
<i>F7</i>	Facilidad de pago a los clientes.
<i>F8</i>	Cuenta con personal capacitado y eficiente.
<i>F9</i>	Infraestructura moderna y amplia.
<i>F3</i>	Atención inmediata al cliente.
<i>F6</i>	Utilización de transporte propio para el traslado de mercadería.
<i>DEBILIDADES</i>	
<i>D3</i>	El Plan Estratégico no se socializa con el personal de la empresa.
<i>D4</i>	No cuenta con un Plan Operativo Anual.
<i>D7</i>	Inexistencia de un Orgánico Funcional.
<i>D6</i>	Escasez de publicidad para captar nuevos clientes.
<i>D5</i>	Ausencia de un Manual de Procesos.
<i>D2</i>	No existe compromiso en la socialización de la filosofía empresarial.
<i>D1</i>	Falta de políticas de información y comunicación.

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>MATRIZ PRIORIZADA</p>	<p>MP</p> <p>2/2</p>
---	--	------------------------------------

<i>OPORTUNIDADES</i>	
<i>03</i>	Clientes fieles.
<i>04</i>	Mercado en busca de productos de mayor calidad.
<i>06</i>	Construcción de nuevas viviendas en el sector urbano y rural.
<i>07</i>	Obras públicas en diferentes cantones.
<i>05</i>	Apoyo de entidades financieras para financiamiento.
<i>02</i>	Expansión del negocio en otras ciudades del país.
<i>04</i>	Proveedores reconocidos a nivel nacional y local.
<i>AMENAZAS</i>	
<i>A2</i>	Uso de tecnología computarizada por parte de la competencia.
<i>A3</i>	Precios bajos por parte de la competencia.
<i>A4</i>	Construcción de nuevas ferreterías.
<i>A6</i>	Los clientes solicitan mucho tiempo a crédito para el respectivo pago de deuda.
<i>A1</i>	Aumento de Impuestos Arancelarios.
<i>A7</i>	Desastres Naturales
<i>A5</i>	Aumento de costos de financiamiento.

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO

FORTALEZAS		GRAN FORTALEZA	FORTALEZA	EQUILIBRIO	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD
F2	Variedad de productos y servicios de calidad.	●				
F1	Cuenta con 4 locales propios.	●				
F4	Productos y servicios a precios asequibles.		●			
F5	Entrega de productos hacia el domicilio del cliente.	●				
F7	Facilidad de pago a los clientes.		●			
F8	Cuenta con personal capacitado y eficiente.		●			
F9	Infraestructura moderna y amplia.		●			
F3	Atención inmediata al cliente.	●				
F6	Utilización de transporte propio para el traslado de mercadería.	●				
DEBILIDADES						
D3	El Plan Estratégico no se socializa con el personal de la empresa.				●	
D4	No cuenta con un Plan Operativo Anual.				●	
D7	Inexistencia de un Orgánico Funcional.				●	
D6	Escasez de publicidad para captar nuevos clientes.					●
D5	Ausencia de un Manual de Procesos.					●
D2	No existe compromiso en la socialización de la filosofía empresarial.					●
D1	Falta de políticas de información y comunicación.				●	
TOTAL Σ		5✓	4✓	0✓	4✓	3✓
%		31.25%	25%	0%	25%	18.75%

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO</p>	<p>MPE</p> <p>2/2</p>
---	---	-------------------------------------

En el análisis del perfil estratégico interno de la empresa COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA.LTDA., dentro de fortalezas y debilidades muestra: 31.25% en grandes fortalezas y como fortalezas el 25%; mientras que, por otro lado, en sus grandes debilidades representa el 25% y en debilidades 18.75% como debilidad.

En el anterior argumento se puede verificar que la organización no cuenta con las suficientes fortalezas que ayuden contrastar las debilidades como son: Falta de un POA, Falta de socialización del Plan Estratégico y Falta de Publicidad, perjudicando en un alto nivel al crecimiento productivo de la empresa.

Por lo que los factores internos muestran que la gestión administrativa de la empresa es ineficiente en el aprovechamiento de las fortalezas que contrarrestan las debilidades que se presentan en la organización.



EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019


MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

MPI

1/2

		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
OPORTUNIDADES		GRAN OPORTUNIDAD	OPORTUNIDAD	EQUILIBRIO	GRAN AMENAZA	AMENAZA
03	Clientes fieles.	●				
04	Mercado en busca de productos de mayor calidad.	●				
06	Construcción de nuevas viviendas en el sector urbano y rural.	●				
07	Obras públicas en diferentes cantones.	●				
05	Apoyo de entidades financieras para financiamiento.		●			
02	Expansión del negocio en otras ciudades del país.		●			
04	Proveedores reconocidos a nivel nacional y local.		●			
AMENAZAS						
A2	Uso de tecnología computarizada por parte de la competencia.				●	
A3	Precios bajos por parte de la competencia.					●
A4	Construcción de nuevas ferreterías.				●	
A6	Los clientes solicitan mucho tiempo a crédito para el respectivo pago de deuda.					●
A1	Aumento de Impuestos Arancelarios.					●
A7	Desastres Naturales					●
A5	Aumento de costos de financiamiento.				●	●
TOTAL		4[✓]	3[✓]	0[✓]	3[✓]	4[✓]
%		28.57%	21.43%	0%	21.43%	28.57%

Elaborador por:	AM	Fecha:	05/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	05/06/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO</p>	<p>MPI</p> <p>2/2</p>
---	---	-------------------------------------

En el análisis del perfil estratégico externo de la empresa COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA.LTDA., muestra grandes oportunidades del 28.57% y como oportunidades 21.43%; mientras que en grandes amenazas representan el 21.43% y como amenazas 28.57%.

Lo que significa que la organización si cuenta con las oportunidades necesarias como: obras públicas constantes en diferentes cantones, compra de nueva materia prima de mejor calidad y ampliar el mercado por medio de distribuidores, las mismas que posibilitan contrastar las amenazas más relevantes que son: aumento de competencia en el sector, la competencia quiere mantener siempre los precios bajos y aumento de consto de financiamiento.


Por lo que los factores externos muestran que la gestión administrativa si es eficiente en el aprovechamiento de las oportunidades ya que contrarrestan las amenazas que son de alto riesgo para la empresa.

Elaborador por:	AM	Fecha:	08/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	08/06/2021

EFICIENCIA


<u>INDICADOR</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>CÁLCULO</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>
Ventas	Verificar si las ventas aumentaron en un 5% de forma trimestral durante el año 2019.	$= \frac{\text{Venta trimestral N° 4 Año 2018}}{\text{Venta trimestral N° 1 Año 2019}} * 5$ $= \frac{\text{Venta trimestral N° 1 Año 2019}}{\text{Venta trimestral N° 2 Año 2019}} * 5$ $= \frac{\text{Venta trimestral N° 2 Año 2018}}{\text{Venta trimestral N° 3 Año 2019}} * 5$ $= \frac{\text{Venta trimestral N° 3 Año 2018}}{\text{Venta trimestral N° 4 Año 2019}} * 5$	$= \frac{813875,76}{911050,98} * 5$ $= 4,46\%$ $= \frac{911050,98}{989878,98} * 5$ $= 4.60\%$ $= \frac{989878,98}{1236284,76} * 5$ $= 4\%$ $= \frac{1236284,76}{1128704,80} * 5$ $= 5.48\%$	Trimestral	En base al análisis de ventas entre el último trimestre del año 2018 y los cuatro trimestres del año 2019, se puede determinar que no existe cumplimiento del objetivo ya que las ventas del primer, segundo y tercer trimestre no superan el 5% , solo en el cuarto trimestres se cumple superando el objetivo propuesto. @

Elaborador por:	AM	Fecha:	08/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	08/06/2021

	EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019 INDICADORES DE GESTIÓN	IG 3/5
---	--	-----------------------------

<u>EFICIENCIA</u>					
<u>INDICADOR</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>CÁLCULO</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>
Formas de pago	Determinar si la empresa cuenta con políticas para facilitar las formas de pago de un producto o servicios.	$\frac{N^{\circ} \text{ de formas de pago implemetadas}}{\text{Total de formas de pago planificadas.}} * 100$	$= \frac{4}{4} * 100$ $= 100\%$	Mensual	Existe un cumplimiento del 100% en políticas de forma de pago ya que existe tarjetas de crédito, transferencias, cheques y depósitos.

Elaborador por:	AM	Fecha:	08/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	08/06/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>INDICADORES DE GESTIÓN</p>	<p>IG</p> <p>3/6</p>
---	---	------------------------------------

<u>EFICACIA</u>					
<u>INDICADOR</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>CÁLCULO</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>
Conocimiento de la filosofía organizacional.	Identificar si el personal de la empresa conoce la filosofía empresarial.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que tienen conocimiento de la cultura organizacional de la empresa}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$	$= \frac{3}{18} * 100$ $= 17\%$	Mensual	El 17% de los trabajadores conoce la misión, visión, valores y objetivos de la empresa, mientras que el 83% no. @
<u>INDICADOR</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>CÁLCULO</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>
Reclamos recibidos por el cliente	Conocer el número de reclamos atendidos durante el mes.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos atendidos de forma mensual}}{\text{Total de reclamos recibidos de forma mensual}} * 100$	$= \frac{68}{72} * 100$ $= 94\%$	Mensual	El 94% de reclamos recibidos de forma mensual por parte del cliente han sido atendidos, mientras que el 6% de reclamos aún no han sido atendidos.

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021



EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019

INDICADORES DE GESTIÓN

IG

4/6

ECONOMÍA

<u>INDICADOR</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>CÁLCULO</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>
Tecnología	Determinar el número de procesos optimizados gracias a la tecnología instalada.	$\frac{N^{\circ} \text{ de procesos optimizados}}{\text{Total de procesos}} * 100$	$= \frac{10}{12} * 100$ $= 83\%$	Mensual	El 83% de procesos de la empresa si se simplifican a través del uso de tecnología, mientras que el 17% restante no han sido simplificados.
<u>INDICADOR</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>CÁLCULO</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>
Ubicación	Planificar la expansión de la empresas a través de la creación de nuevas sucursales.	$\frac{N^{\circ} \text{ sucursales creadas}}{N^{\circ} \text{ de sucursales planificadas}} * 100$	$= \frac{2}{2} * 100$ $= 100\%$	Mensual	Existe el cumplimiento del 100% en la creación de sucursales, para mejorar la ubicación y posicionamiento de la empresa.

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021



EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019

INDICADORES DE GESTIÓN

IG

5/6

ÉTICA


<u>INDICADOR</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>CÁLCULO</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>
Código de Ética	Determinar el número de trabajadores que conocen el código de ética.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que conocen el código de ética}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$	$= \frac{18}{18} * 100$ $= 100\%$	Trimestral	Existe el cumplimiento del 100% en la socialización del código de ética de la empresa.

ECOLOGÍA

<u>INDICADOR</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>CÁLCULO</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>
------------------	-----------------	----------------	----------------	-------------------	--------------------


Procesos de contaminación ambiental	Identificar los procesos que generan contaminación ambiental.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos de contaminación ambiental identificados}}{\text{Total de procesos empresariales}} * 100$	$= \frac{4}{7} * 100$ $= 33\%$	Semestral	Existe un 33% del total de los procesos empresariales que causa contaminación ambiental.
-------------------------------------	---	--	--------------------------------	-----------	--

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021


	EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019 INDICADORES DE GESTIÓN	IG 6/6
---	--	-----------------------------

<u>EQUIDAD</u>					
<u>INDICADOR</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>CÁLCULO</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>
Equidad de género.	Identificar el personal de sexo femenino que trabaja en la empresa, en relación al total del personal.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de mujeres laborando en la empresa.}}{\text{Total de Trbajadores}} * 100$	$= \frac{5}{18} * 100$ $= 25\%$	Semestral	La empresa no promueve la equidad de género, ya que existe solo un 25% de mujeres laborando en la empresa, mientras que el otro 75% son hombres.@


Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>HH</p> <p>1/10</p>
---	--	-------------------------------------

<p>TÍTULO: Organización. (Estructura Organizacional)</p>
<p>CONDICIÓN: Ausencia de un orgánico funcional. REF. CCI.-@1</p>
<p>CRITERIO: Según la Norma de la Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-04 Estructura organizativa. - La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. 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>CAUSA: Incumplimiento de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, número 200-04 Estructura Organizativa, ya que existe un descuido por la alta gerencia para el diseño e implementación del orgánico funcional.</p>
<p>EFFECTO: La empresa no puede cumplir con sus objetivos organizacionales y realizar las actividades, ya que los funcionarios no cumplen con sus funciones de forma correcta, ocasionando pérdida de tiempo y recursos.</p>
<p>CONCLUSIÓN: La empresa no cumple con la Norma de la Contraloría General del Estado 200-04., Estructura Organizativa al no contar con un orgánico funcional que les ayude a cumplir con los objetivos organizacionales.</p>
<p>RECOMENDACIÓN: A la alta gerencia se le recomienda designar un responsable que se encargue de elaborar el orgánico funcional, en el que conste niveles de autoridad, responsables y funciones de cada unidad de trabajo.</p>


 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>HH</p> <p>2/10</p>
---	--	-------------------------------------

<p>TÍTULO: Manual de Procesos.</p>
<p>CONDICIÓN: Falta de un Manual de Procesos. REF. CCI.-@2</p>
<p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-04 Estructura Organizativa. - Cada entidad ya sea de carácter privado o público, deberán alinear su organización con la implementación de un manual de organización donde se especifique los niveles jerárquicos, normas y políticas actualizadas, enfocadas a direccionar de forma eficiente, las actividades, funciones y responsabilidades de los trabajadores en cada área de trabajo.</p>
<p>CAUSA: Incumplimiento de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-04_Estructura Organizativa. Desconocimiento por parte de la alta gerencia para desarrollar e implementar un Manual de Procesos.</p>
<p>EFECTO: Desorden, pérdida de tiempo y recursos debido al desconocimiento de los procesos y actividades que deben ejecutarse dentro de cada área de trabajo.</p>
<p>CONCLUSIÓN: La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-04., Estructura Organizativa, no cuenta con un Manual de Procesos generando como resultado desconocimiento del desarrollo de los procesos por parte de los trabajadores, ocasionando desorientación, pérdida de tiempo y recursos</p>
<p>RECOMENDACIÓN: A la alta gerencia se le recomienda designar un responsable que se encargue de desarrollar e implementar el respectivo Manual de Procesos donde conste: las actividades y procesos para cada puesto de trabajo con sus respectivos responsables.</p>

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p align="center">HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p align="center">HH</p> <p align="center">4/15</p>
---	--	---


<p>TÍTULO: Filosofía Organizacional.</p>
<p>CONDICIÓN: Desconocimiento sobre la filosofía organizacional. REF. CCL.-@3</p>
<p>CRITERIO: Según la Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-04 Estructura organizativa.-La máxima autoridad de la empresa es el responsable de implementar una estructura organizativa en base a la necesidad, jerarquía, actividades, funciones, áreas y responsabilidades de la organización.</p>
<p>CAUSA: Incumplimiento de la Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 200-04. Estructura Organizativa, por la inexistencia de un adecuado proceso de inducción en el que se socialice la misión, visión, valores y objetivos organizacionales.</p>
<p>EFECTO: Los funcionarios de la empresa no están comprometidos con la filosofía empresarial.</p>
<p>CONCLUSIÓN: La empresa no cumple con la Norma Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 200-04, ya que los trabajadores desconocen de la filosofía organizacional ocasionando el incumplimiento de objetivos empresariales.</p>
<p>RECOMENDACIÓN: Al departamento de talento humano se le recomienda socializar la filosofía organizacional de la empresa como: misión, visión, objetivos y valores empresariales, a todo el personal de la organización.</p>

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>HH</p> <p>4/10</p>
---	--	-------------------------------------


<p>TÍTULO: Inexistencia de equidad de género.</p>
<p>CONDICIÓN: No existe equidad de género, ya que en la empresa se encuentra laborando un 75% de hombres y tan solo un 25% mujeres. REF. CCI.-@4</p>
<p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-03 Políticas y prácticas de talento humano.-El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.</p>
<p>CAUSA: Incumplimiento de la Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-01 Integridad y Valores Éticos. Inexistencia de una política que promueva la equidad de género en el proceso de contratación el personal.</p>
<p>EFECTO: Desgaste de la imagen empresarial debido la desigualdad laboral.</p>
<p>CONCLUSIÓN: La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 200-03 políticas y prácticas de talento humano, ya que no existe equidad de género en la selección de personal, ocasionando mala imagen empresarial, y por ende la pérdida de personal idóneo.</p>
<p>RECOMENDACIÓN: Al Jefe de Talento Humano se le recomienda, promover la igualdad de género dentro de la empresa, a través de la contratación hombres y mujeres de forma equitativa, tomando en cuenta capacidades, valores, cualidades y experiencia de la persona.</p>

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>HH</p> <p>5/10</p>
---	--	-------------------------------------


<p>TÍTULO: Incumplimiento del Plan Estratégico.</p>
<p>CONDICIÓN: No se cumplen los objetivos y metas establecidos en el plan estratégico. REF. CCI.-@5</p>
<p>CRITERIO: Según la Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-02 Administración Estratégica- Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado deberán desarrollar e implementar mecanismo que generen un control y seguimiento de la socialización de las metas, misión, visión, valores, objetivos y actividades, además de verificar que las mismas se encuentren detalladas en el plan operativo anual a corto plazo y el plan estratégico a largo plazo, determinando los objetivos estratégicos y específicos.</p>
<p>CAUSA: Incumplimiento de la Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-02 Administración Estratégica, puesto que no existe un seguimiento por parte de la alta gerencia para el cumplimiento de metas y objetivos del plan estratégico.</p>
<p>EFECTO: Perdida de recursos, tiempo y estancamiento empresarial.</p>
<p>CONCLUSIÓN: La empresa incumplimiento con la Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 200-02 Administración Estratégica, a falta de la socialización del Plan Estratégico institucional, ocasionando una mala gestión estratégica.</p>
<p>RECOMENDACIÓN: A la alta gerencia se le recomienda socializar el Plan Estratégico para dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas en el mismo.</p>

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>HH</p> <p>6/10</p>
---	--	-------------------------------------


<p>TÍTULO: No existe un Plan Operativo Anual.</p>
<p>CONDICIÓN: No existe un Plan Operativo Anual, que dirija el correcto uso del presupuesto empresarial. REF. CCI.-@6</p>
<p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno N° 200-02 <i>Administración Estratégica</i>: Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado deberán desarrollar e implementar mecanismo que generen un control y seguimiento de la socialización de las metas, misión, visión, valores, objetivos y actividades, además de verificar que las mismas se encuentren detalladas en el plan operativo anual a corto plazo y el plan estratégico a largo plazo, determinando los objetivos estratégicos y específicos.</p>
<p>CAUSA: Inobservancia de las Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-02 <i>Administración Estratégica</i>. Incumpliendo por parte del personal designado para la elaboración del POA.</p>
<p>EFFECTO: Inadecuada planificación presupuestaria y mal manejo de los recursos de la empresa.</p>
<p>CONCLUSIÓN: La empresa incumple con la Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-02 <i>Administración Estratégica</i>, a falta de un POA ocasionando mala gestión en el presupuesto de la empresa.</p>
<p>RECOMENDACIÓN: Al gerente general junto con su equipo de trabajo se le recomienda estructurar el plan operativo de la empresa, estableciendo los gastos, ingresos, objetivos y actividades que se planea cumplir durante el año, tomando en cuenta las necesidades de la empresa y a los responsables encargados de cada actividad.</p>

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>HH</p> <p>7/10</p>
---	--	-------------------------------------


<p>TÍTULO: No se identifica las necesidades de los clientes.</p>
<p>CONDICIÓN: Inexistencia de un buzón de sugerencias y de publicidad para captar las necesidades de los clientes. REF. CCI.-@7</p>
<p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 300-01 Identificación de riesgos. - 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: Incumplimiento de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 300-01 Identificación de riesgos.</p>
<p>EFFECTO: Pérdida de clientes potenciales, disminución en el nivel de ventas y pérdida del posicionamiento del mercado.</p>
<p>CONCLUSIÓN: La empresa no cumple con Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 300-01 Identificación de riesgos, ya que no cuenta con un buzón de sugerencias y con publicidad que ayúdeme a incrementar el nivel de ventas.</p>
<p>RECOMENDACIÓN: A la alta gerencia, al jefe de ventas y al jefe financiero se les recomienda, realizar un análisis del presupuesto empresarial para que se ejecute publicidad a través de medios de comunicación, redes sociales, boletas, pancartas entre otros, y a su vez implementar un buzón de sugerencias con la finalidad de conocer las necesidades de los clientes.</p>

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>HH</p> <p>8/10</p>
---	--	-------------------------------------


<p>TÍTULO: Comunicación e Información.</p>
<p>CONDICIÓN: Falta de políticas de información y comunicación .REF. CCI.-@8</p>
<p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 500 Información y Comunicación.- La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.</p>
<p>CAUSA: Incumplimiento de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 500 Información y Comunicación.</p>
<p>EFFECTO: Los objetivos, procesos y metas son desarrollados de forma errónea, desorientación en los trabajadores en sus actividades y responsabilidades, pérdida de tiempo y recursos.</p>
<p>CONCLUSIÓN: La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 500 Información y Comunicación, ya que no brinda información clara y oportuna para el cumplimiento de metas, objetivos y procesos.</p>
<p>RECOMENDACIÓN: A la alta gerencia junto al jefe de cada departamento se les recomienda, brindar información clara y sencilla acerca de los procesos que se deben desarrollar dentro de la empresa, para que se dé el cumplimiento de objetivos y metas a través de la optimización de recursos.</p>

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>HH</p> <p>9/10</p>
---	--	-------------------------------------

<p>TÍTULO: Falta de la socialización del Plan Estratégico.</p>
<p>CONDICIÓN: Falta de socialización del Plan Estratégico, que ayude a cumplir los objetivos y metas plasmadas. REF. CCI.-@9</p>
<p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 500 Información y Comunicación. - Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades y al ordenamiento jurídico vigente. La obtención de información interna y externa, facilita a la alta dirección preparar los informes necesarios en relación con los objetivos establecidos.</p>
<p>CAUSA: Incumplimiento de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 500 Información y Comunicación.</p>
<p>EFEECTO: Los objetivos estratégicos no se cumplen, ocasionado que la empresa no cumpla con las estrategias planteadas para el cumplimiento eficiente de los objetivos plasmados en el plan estratégico.</p>
<p>CONCLUSIÓN: La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 500 Información y Comunicación. No socializa los objetivos plasmados en el plan estratégico ocasionando incumplimiento de metas y objetivos, retrasando el desarrollo de la empresa.</p>
<p>RECOMENDACIÓN: A la alta gerencia se le recomienda, socializar los objetivos plasmados en el plan estratégico, a fin de informar al personal sobre las actividades, metas y responsabilidades a seguir a largo plazo.</p>

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021


 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>HH</p> <p>10/10</p>
---	--	--------------------------------------

<p>TÍTULO: Incremento de ventas</p>
<p>CONDICIÓN: La empresa no cumple con su objetivo de incrementar sus ventas en un 5% de forma trimestral. REF. IG.-@10</p>
<p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno N° 200-02 <i>Administración Estratégica</i>: Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado deberán desarrollar e implementar mecanismo que generen un control y seguimiento de la socialización de las metas, misión, visión, valores, objetivos y actividades, además de verificar que las mismas se encuentren detalladas en el plan operativo anual a corto plazo y el plan estratégico a largo plazo, determinando los objetivos estratégicos y específicos.</p>
<p>CAUSA: Incumplimiento de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-02 Administración Estratégica. Carencia de estrategias que permita incrementar las ventas.</p>
<p>EFECTO: Recorte de personal debido a que la empresa no obtiene los beneficios deseados.</p>
<p>CONCLUSIÓN: La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-02 Administración Estratégica ya que no se socializa los objetivos plasmados en el plan estratégico ocasionando incumplimiento de los mismos.</p>
<p>RECOMENDACIÓN: A la alta gerencia se le recomienda crear estrategias que permita impulsar las ventas de tal manera se alcance los objetivos planteados.</p>

Elaborador por:	AM	Fecha:	15/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	15/06/2021

3.4. Comunicación de resultados

FASE III.
COMUNICACIÓN
DE RESULTADOS

 <p>am AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p> <p align="center">PROGRAMA DE AUDITORÍA</p>	<p align="center">PA</p> <p align="center">1/1</p>
---	--	--

Objetivo General:


Elaborar el informe final de auditoría, en base a los resultados obtenidos en el proceso de la auditoría de gestión, para que la alta gerencia pueda tomar decisiones y así mitigar los riesgos presentados.

Objetivos Específicos:

- Elaborar las formalidades previo la lectura del Informe de Auditoría de Gestión, a fin de socializar y analizar los resultados presentados.
- Presentar el informe de Auditoría de gestión a través de las conclusiones y recomendaciones redactadas, a fin de mejorar el nivel de eficiencia, eficacia y toma de decisiones de la empresa.

N°	Procedimiento	Ref.	Responsables	Fecha
1	Realice el programa de auditoría	PA	AMML	18/06/2021
2	Elabore la notificación para la lectura del informe final.	NIF	AMML	18/06/2021
3	Presentar el informe de Auditoría de Gestión.	IAG	AMML	19/06/2021
4	Desarrolle el acta de lectura del informe final.	AL	AMML	22/06/2021

Elaborador por:	AM	Fecha:	18/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	18/06/2021

 <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>EMPRESA COMERCIAL SAN FRANCISCO COMSAFRAN CÍA. LTDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 01 de enero al 31 al diciembre del 2019</p>	<p>NIF</p> <p>1/1</p>
---	--	-------------------------------------

ASUNTO: Notificación de lectura del informe.

DIRIGIDO: Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

Oficio N° 07.A.G. 2021

Riobamba, 18 de junio del 2021.

Lic. Mercedes Carranza.

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMSAFRAN CÍA. LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presenta, reciba usted un cordial saludo y éxito en sus funciones, me dirijo a usted con la finalidad de informarle que nuestra firma auditora A.M Auditores Independientes, hemos terminado con la ejecución de la auditoría, por lo cual, convoco a la reunión final de comunicación de resultados siendo la fase final, donde se dará lectura del Informe de Auditoría de Gestión aplicada a la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., periodo 2019. La reunión se desarrollará en la sala de sesiones de la empresa el día 12 de marzo del 2021 a las 9.30 a.m.

Al tratarse de una reunión de extraordinaria, solicito la participación del Gerente general y demás funcionarios relacionados con la gestión administrativa de la empresa, para la respectiva socialización del informe de auditoría de gestión.

Atentamente:

Ing. Rocío Samaniego. PhD.

Supervisora de A.M Auditores Independientes.

Elaborador por:	AM	Fecha:	18/06/2021
Revisado por:	RS/AP	Fecha:	18/06/2021

EMPRESA COMERCIAL SAN
FRANCISCO COMSAFRAN
CÍA.LTDA.



INFORME DE AUDITORÍA DE
GESTIÓN

PERIODO 2019

RIOBAMBA-ECUADOR

ASUNTO: Carta de presentación.

DIRIGIDO: Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

Oficio N° 08.A.G. 2021

Riobamba, 19 de junio del 2021.

Lic. Mercedes Carranza.

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMSAFRAN CÍA. LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Se ha procedido a la ejecución de la Auditoría de Gestión de la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019. El proceso de auditoría se realizó de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Dichas normas requieren que el proceso de auditoría sea planificada y ejecutado con la finalidad de obtener una certeza razonable de la información y la documentación examinada en el proceso de auditoría.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en las observaciones, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe. La Gerente General junto con el equipo de administración deberán tomar decisiones para mejorar el nivel de eficiencia y eficacia de la empresa.

Atentamente:

Ing. Alexandra Procel.

Auditora Senior de la firma auditoría A.M Auditores Independientes.

Capítulo 1. Información Introductoria

Motivo:

En base a la Orden de Trabajo N° 1, oficio N° 4. AG.2021, y al Contrato de Servicios profesionales se desarrolló la auditoría de Gestión a la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., a fin de medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología, equidad, toma de decisiones y uso de recursos de los procesos de la empresa, a través de la aplicación del Cuestionario de Control Interno COSO II, Análisis FODA e indicadores de gestión.

Objetivos de la Auditoría:

Objetivo General:

- Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología y equidad de la Empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019, para mejorar el manejo de su gestión, toma de decisiones y uso disponible de recursos en sus procesos.

Objetivos Específicos:

- Obtener un conocimiento integral sobre la actividad principal de la organización mediante la elaboración de la visita preliminar y la presentación de formalidades para la planificación de la ejecución de la auditoría de gestión.
- Evaluar el nivel de riesgo y confianza de la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., mediante la aplicación del cuestionario del sistema de control interno COSO II.
- Realizar el diagnóstico situacional de la Empresa mediante el análisis FODA e indicadores de gestión para determinar las falencias que impiden el desempeño correcto de la empresa.

Alcance de la Auditoría:

La auditoría de gestión se realizará en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019. En un tiempo de 60 días laborables.

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes del mercado nacional a través de productos y servicios de calidad a precios competitivos que estén al alcance de los ciudadanos ecuatorianos.

Visión

Ser la primera opción en la comercialización y generación de oportunidades de negocios y empleo a nivel nacional en los mercados que servimos.

Nómina del Personal:

A continuación, se detalla el cargo y nombres del personal que labora en la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda.

	Cargo	Nombre
1	Gerente General	Lic. Mercedes Carranza
2	Presidente	Ing. Junior Morales
3	Jefe de Ventas	Ing. Patricio Morales.
4	Jefe de Inventarios	Ing. Víctor Oviedo
5	Contadora	Ing. Janeth Samaniego.
6	Asistente Contable	Ing. Ana Bedón.
7	Auxiliar Contable	Ing. Mónica Núñez.
8	Asesor Legal	Dra. Sandra Morales.
9	Cajera Matriz	Martha Allauca.
10	Cajero Sucursal 1	David Ramos.
11	Cajero Sucursal 2	Julio López.
12	Cajera Sucursal 3	Susana Manobanda.
13	Vendedor	Carlos Lata.
14	Vendedor	Paul Gaibor.

15	Vendedor	Franklin Arévalo.
16	Bodeguero	Julio Mata.
17	Bodeguero	Juan Carlos Erazo.
18	Transportista	Juan Carlos Lata.

Base Legal.

Ley de Compañías, Ley de Régimen Tributario Interno, Código de Trabajo, Normas del Código Civil y leyes conexas, Código de Comercio y Ley de Seguridad social.

CAPÍTULO II. HALLAZGOS.

CARENCIA DE UN ORGÁNICO FUNCIONAL

OBSERVACIÓN:

La empresa no cuenta con un orgánico funcional, que ayude a determinar de forma correcta los puestos de trabajo, tomas de decisiones, niveles de autoridad y responsabilidades.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cumple con la Norma de la Contraloría General del Estado 200-04., Estructura Organizativa, ocasionando conflictos en el ámbito administrativo y en el control interno, además de desorientación en los trabajadores, incumplimiento de la misión, visión y objetivos empresariales.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente General y al jefe de talento humano se les recomienda, implementar el diseño del organigrama estructural donde se muestre la estructura organizativa de la empresa, indicando los diferentes puestos de trabajo, nivel de autoridad y responsabilidades para lograr alcanzar con los objetivos, misión, visión de la organización y a la vez mejorar la calidad del servicio de la empresa.

**FALTA DE UN MANUAL DE PROCESOS QUE CAPACITE Y DIRECCIONE LAS
RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES.**

OBSERVACIÓN:

La empresa no cuenta con un Manual de Procesos que dirija el correcto desarrollo de funciones, actividades y procesos establecidos por la organización.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 200-04., Estructura Organizativa, ya que no cuenta con un Manual de Procesos que guíe las actividades, procesos y funciones de los funcionarios, generando malos resultados, desorden en las actividades y por ende pérdida de tiempo y recursos.

RECOMENDACIÓN:

Al jefe de Recursos Humanos junto a su equipo de trabajo se le recomienda desarrollar el respectivo Manual de Procesos donde conste: la misión, visión, valores, políticas, estrategias, principios, objetivos y funciones de cada cargo, presentado en un lenguaje claro y sencillo, con el fin de direccionar de forma correcta a los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades.

**DESCONOCIMIENTO SOBRE EL NÚMERO DE DEPARTAMENTOS
EMPRESARIALES**

OBSERVACIÓN:

Los funcionarios desconocen sobre el número de departamentos que tiene la empresa.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cumple con la Norma Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 200-04. Estructura Organizativa, ya que los trabajadores desconocen sobre el número de departamentos que tiene la empresa generando desorientación, conflictos internos, retraso en el cumplimiento de las funciones y actividades al dirigirse de un departamento a otro y pérdida de tiempo.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente general y al jefe de talento humano, se les recomienda socializar el organigrama estructural y una vez realizado de igual forma el diseño del orgánico funcional a todos los funcionarios de la empresa para que tengan un conocimiento claro y real de la estructura de los departamentos, actividades, funciones y niveles de autoridad a fin de conseguir un desempeño laboral productivo.

NO EXISTE EQUIDAD DE GÉNERO.**OBSERVACIÓN:**

La empresa no promueve la equidad de género ya que existe un 75% de funcionarios de género masculino y tan solo un 25% de mujeres laborando.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 200-01 Integridad y Valores Éticos, ya que no existe equidad de género en la selección y contratación del personal, ocasionando mala imagen empresarial, y por ende la pérdida de personal idóneo.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe de Talento Humano se le recomienda, promover la igualdad de género dentro de la empresa, a través de la contratación hombres y mujeres de forma equitativa, tomando en cuenta capacidades, valores, cualidades y experiencia de la persona.

LOS FUNCIONARIOS NO TIENEN CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN.**OBSERVACIÓN:**

El personal de la empresa no tiene conocimiento de cuál es la misión de la empresa.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 200-02_Administración Estratégica, ya que el personal desconoce de la misión de la empresa, debido a la falta de compromiso por parte de la alta gerencia en la socialización, ocasionando desconocimiento de la razón de ser de la empresa, filosofía empresarial, metas y objetivos.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe de Talento Humano se le recomienda, socializar la misión de la empresa con todos los empleados para que tengan conocimiento de cuál es la razón de ser de la organización e identificación de la filosofía empresarial a fin de promover el cumplimiento de metas y objetivos.

DESCONOCIMIENTO DE LA VISIÓN DE LA EMPRESA.**OBSERVACIÓN:**

El personal de la empresa no tiene conocimiento de cuál es la visión de la empresa.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 200-02_Administración Estratégica, ya que el personal desconoce de la visión de la empresa, a falta de su respectiva socialización dando como resultado estancamiento en el camino a seguir a largo plazo de la empresa.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe de Talento Humano se le recomienda, socializar la visión de la empresa con todos los empleados a fin de guiar y motivar el ambiente laboral para lograr cumplir con el alcance que tiene la organización a futuro.

LOS FUNCIONARIOS NO CONOCEN LOS VALORES EMPRESARIALES.

OBSERVACIÓN:

El personal de la empresa desconoce de los valores que se encuentran establecidos en la empresa.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cumple con Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 200-01 *Integridad y Valores éticos*, puesto que desconocen de los valores que tiene la empresa, generando indisciplina, conflictos internos y en el desempeño laboral de cada área de trabajo.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe de Talento Humano se le recomienda, socializar el código de ética especialmente los valores, con todos los empleados a fin de crear pautas y comportamientos correctos que promuevan una cultura organizacional de calidad.

PLAN ESTRATÉGICO

OBSERVACIÓN:

Los objetivos y metas plasmados en el Plan Estratégico no se cumplen.

CONCLUSIÓN:

La empresa incumplimiento con la Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 200-02 Administración Estratégica, a falta de la socialización del Plan Estratégico por parte de la alta gerencia, ocasionando mala gestión, pérdida de ventajas competitivas, malas inversiones y por ende baja rentabilidad a mediano y largo plazo.

RECOMENDACIÓN:

A la alta gerencia se le recomienda nombrar a una persona idónea que se encargue de impulsar, controlar, supervisar y dar seguimiento a cada uno de los elementos establecidos en el plan

estratégico, a fin de conseguir ventajas competitivas que ayude a mejorar el nivel de crecimiento empresarial y productivo.

FALTA DE UN PLAN OPERATIVO ANUAL

OBSERVACIÓN:

La empresa no cuenta con un Plan Operativo Anual que ayude a direccionar y asignar el correcto uso de recursos.

CONCLUSIÓN:

La empresa incumple con la Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, N° 200-02 Administración Estratégica, ya que, no tiene un POA, lo que provoca al final del año falta en el cumplimiento de objetivos y metas a corto plazo, a causa de una mala gestión de recursos, falta de control y planificación en la asignación del presupuesto.

RECOMENDACIÓN:

Al gerente general junto con su equipo de trabajo se le recomienda estructurar el plan operativo de la empresa, estableciendo los gastos, ingresos, objetivos y actividades que se planea cumplir durante el año, tomando en cuenta la capacidad y las necesidades de la empresa, asignando responsables para el cumplimiento de cada actividad establecida.

INEXISTENCIA DE UN BUZÓN DE SUGERENCIAS Y DE PUBLICIDAD PARA CAPTAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.

OBSERVACIÓN:

La empresa no cuenta con un buzón de sugerencias y publicidad que ayuden a captar las necesidades y expectativas de los clientes.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cumple con Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 300-01 Identificación de riesgos, ya que no cuenta con un buzón de sugerencias y publicidad esto debido a la mala asignación de recursos para implementar estrategias que ayude a incrementar el

volumen de ventas, ocasionando pérdida de clientes potenciales, pérdida del posicionamiento del mercado, mala imagen empresarial y por ende utilidad baja.

RECOMENDACIÓN:

A la alta gerencia, al jefe de ventas y al jefe financiero se les recomienda, realizar un análisis del presupuesto empresarial para que se ejecute publicidad a través de medios de comunicación, redes sociales, boletas, pancartas entre otros, y a su vez implementar un buzón de sugerencias con la finalidad de conocer las necesidades de los clientes.

FALTA POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

OBSERVACIÓN:

Dentro de la organización no existen políticas de información y comunicación para el cumplimiento de procesos, actividades, responsabilidades, objetivos y metas.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado. N° 500 Información y Comunicación, ya que no cuenta con políticas de información y comunicación lo que ocasiona que las actividades, procesos y responsabilidades no se ejecuten de forma correcta dando como resultado un mal desempeño laboral.

RECOMENDACIÓN:

A la alta gerencia junto al jefe de cada departamento se les recomienda, implementar políticas de información y comunicación e forma clara y sencilla donde se explique los procesos que se deben desarrollar dentro de cada actividad y responsabilidad de la empresa, para que se dé el cumplimiento correcto de objetivos y metas mediante de la optimización de recursos.

FALTA DE SOCIALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO.

OBSERVACIÓN:

No existe la correcta socialización de los objetivos y metas establecidos dentro del Plan Estratégico.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cumple con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado, N° 500 Información y Comunicación, por el motivo de que no socializa los elementos esenciales del Plan Estratégico ocasionando el incumplimiento de metas y objetivos, generando pérdida de recursos, conflictos internos y externos y pérdida de ventajas competitivas.

RECOMENDACIÓN:

A la alta gerencia se le recomienda, socializar los objetivos plasmados en el plan estratégico, a fin de informar al personal sobre las actividades, objetivos, metas y responsabilidades que se deben seguir y cumplir en un periodo de medio y corto plazo.

CAPITULO IV: RESULTADOS

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

VENTAS

En base al análisis de ventas entre el último trimestre del año 2018 y los cuatro trimestres del año 2019, se puede determinar que no existe cumplimiento del objetivo ya que las ventas del primer, segundo y tercer trimestre no superan el 5%, solo en el cuarto trimestres se cumple superando el objetivo propuesto.

PUBLICIDAD

De las 4 estrategias de publicidad planificadas solo se ha dado cumplimiento a un 25%, incumpliendo con el 75%.

FORMAS DE PAGO.

Existe un cumplimiento del 100% de las formas de pago planificadas.

CONOCIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.

El 17% de los trabajadores conoce la misión, visión, valores y objetivos de la empresa, mientras que el 83% no.

RECLAMOS RECIBIDOS POR EL CLIENTE.

El 83% de reclamos recibidos de forma mensual por parte del cliente han sido atendidos, mientras que el 17% de reclamos aún no han sido atendidos.

TECNOLOGÍA

El 83% de procesos de la empresa si se simplifican a través del uso de tecnología, mientras que el 17% restante no han sido simplificados.

UBICACIÓN.

Existe el cumplimiento del 100% en la creación de sucursales, para mejorar la ubicación y posicionamiento de la empresa.

CÓDIGO DE ÉTICA.

Existe el cumplimiento del 100% con respecto a la socialización del código de ética, para que exista orden y armonía en el ambiente laboral de la empresa.

PROCESOS DE CONTAMINACIÓN AMBIENTAL.

Se ha identificado que, del total de los 12 procesos existentes en la empresa, tan solo el 33% genera contaminación ambiental, mientras que el 67% no.

EQUIDAD DE GÉNERO.

No existe equidad de género, ya que existe tan solo el 25% de mujeres contratadas para laborar en la empresa, mientras que el 75% son hombres.

A.M AUDITORES CONSULTORES

ACTA DE LECTURA DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

En la ciudad de Riobamba a los once días del mes de marzo del 2021, se reúne la Gerente General de la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., y demás personal, junto con el equipo de auditoría A.M Auditores Consultores, para dar lectura al informe final de la Auditoría de Gestión aplicada al periodo del 2019, el mismo que detalla las observaciones, conclusiones y recomendaciones para mitigar las falencias detectadas.

Se dio lectura al informe final de auditoría en presencia del Gerente y demás personal de la empresa, los resultados obtenidos fueron analizados, los hallazgos identificados constan de las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Ing. Rocío Samaniego E. PhD

Supervisora de la Firma Auditora A.M Auditores Consultores.

CONCLUSIONES

La aplicación de la Auditoría de Gestión en la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., dio como resultados las siguientes conclusiones:

- ✚ Por medio de la indagación de diferentes fuentes bibliográficas, normativas vigentes, y conceptos de diferentes autores relacionados a la auditoría de gestión y su proceso, se pudo sustentar la presente investigación, llegando a tener el conocimiento necesario para su ejecución.

- ✚ Se identificó las actividades, procesos, sistemas, filosofía, estructura organizacional, políticas y valores de la empresa a través del desarrollo de la Planificación Preliminar, a la vez, se aplicó la entrevista al personal de la empresa donde se determinó lo siguiente:
 1. No existe un Orgánico Funcional.
 2. Ausencia de un Manual de Procesos.
 3. La empresa no socializa el Plan Estratégico.
 4. Los trabajadores no tienen conocimiento de la cultura y filosofía empresarial.
 5. No existe un Plan Operativo Anual que ayude a la correcta asignación de recursos para los gastos y generando incumplimiento de los objetivos empresariales.
 6. Inexistencia de equidad de género.

- ✚ La Planificación Específica, se elaboró a través del Cuestionario de Control Interno COSO II, a través de sus ocho componentes:
 - a. Ambiente control interno
 - b. Establecimiento de objetivos
 - c. Identificación de riesgos
 - d. Evaluación de riesgos
 - e. Respuesta al riesgo
 - f. Actividades de control
 - g. Información y comunicación
 - h. Supervisión.

Se obtuvo un nivel de CONFIANZA del 71% y un nivel de RIESGO del 29%.

- ✚ En la Evaluación del Control Interno de los ocho componentes del COSO II, existen dos componentes con un alto nivel de riesgo:
 1. Establecimiento de Objetivos mostrando un nivel de riesgo del 76%, esto a causa del incumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico, ya que no fue socializado a los funcionarios de la empresa.
 2. Ambiente de Control Interno mostrando un alto nivel de riesgo del 53%, siendo los hallazgos más representativos la falta de un Orgánico Funcional, Inexistencia de un Manual de Procesos, Desconocimiento de los funcionarios sobre el número de departamentos, misión, visión, valores y objetivos de la empresa y a la vez no existe equidad de género, ya que en la empresa se encuentran laborando un 75% de hombres y tan solo un 25% mujeres.

- ✚ Se realizó el Análisis de la Matriz FODA de la empresa, a través de las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, detectando las mayores falencias que impiden su desarrollo empresarial tales como: Falta de un Plan Operativo Anual, No se socializa el Plan Estratégico, No existe publicidad, Inexistencia de una Manual del Procesos, Incumplimiento al 100% de los objetivo empresariales y no existe un Orgánico Funcional, consecuentemente se desarrolló el perfil estratégico FO y DA, matriz de prioridades, la elaboración de hallazgos presentados en el Cuestionario de Control Interno COSO II.

- ✚ En la aplicación de indicadores de gestión, se pudo determinar que: en el indicador de ventas se establece como objetivo estratégico aumentar las ventas de forma trimestral en un 5%, a través del análisis de ventas entre el último trimestre del año 2018 y los cuatro trimestres del año 2019, se verificó que no existe cumplimiento del objetivo ya que las ventas del primer, segundo y tercer trimestre no superan el 5% , por otro lado en el indicador de publicidad también muestra incumplimiento, puesto que su estrategia es dar a conocer la ubicación de los locales de la empresa y de los productos que ofrece la empresa, mediante la utilización de cuñas publicitarias en televisión y radio, así como redes sociales y tiendas online, por lo que de las 4 estrategias de publicidad planificadas solo se ha dado cumplimiento a un 25%, incumpliendo con el 75%. Finalmente, en el indicador de conocimiento de la cultura organizacional de la empresa, se puede observar que el 17% de los trabajadores conoce la misión, visión, valores y objetivos de la empresa, mientras que el 83% no.

- ✚ Se elaboró el informe final de la Auditoría de Gestión mediante el establecimiento de las observaciones, conclusiones y recomendaciones efectuados de los hallazgos encontrados en

la fase de la planificación específica y ejecución. De igual forma, se sugirió a la alta gerencia de la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., dar lectura del informe, además de su respetiva socialización, elaborar acciones correctivas, y tomar decisiones en para el mejoramiento continuo y productivo de la organización.

RECOMENDACIÓN

- ✚ Analizar la investigación presentada.
- ✚ Aplicar la investigación realizada para que se proceda a tomar decisiones en búsqueda de posibles soluciones que ayuden a mejorar la situación empresarial.
- ✚ Aplicar y analizar los resultados de los indicadores de gestión de forma periódica a fin de medir el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- ✚ Socializar los resultados presentados junto a todos los funcionarios de la empresa, para que exista conocimiento de las debilidades presentadas y así se tome acciones para evitar los mismos errores.
- ✚ Cumplir con todas las recomendaciones brindadas en el informe final de auditoría.

BIBLIOGRAFÍA:

- Alcívar, F., Brito, M., & Guerrero, M. (2016). *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de: <https://www.eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>
- Aldáz, N. R. (2015). *Auditoría de gestión a la empresa Systemarket de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2013*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/5676/1/82T00523.pdf>
- Álvarez, M. (2006). *La auditoría como proceso de control: concepto y tipología*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía*. México: Andade.
- Añi, C. (2000). *Auditoría Básica*. Lima: Edit. Gráfica Faval.
- Arellano, A. (2017). *Auditoría de Gestión aplicada a la Empresa Centro Especializado de odontología "Oral Health" Caso: Oral Health*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Obtenido de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14406/1.%20TESIS%20DE%20GRADO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, I. (abril de 2018). *Auditoría un enfoque de investigación*. Obtenido de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Banda, J. (2016). *Definición de empresa*. Obtenido de: <https://www.economiasimple.net/glosario/empresa>
- Baño, D. (2017). *Evolución de las PYMES de la ciudad de Riobamba*. Obtenido de: <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/comercionegocio/article/view/424/455>
- Beltran, A. (2006). *Los 20 problemas de la pequeña y mediana empresa*. Obtenido de: <file:///C:/Users/usuario1/Downloads/Dialnet-Los20ProblemasDeLaPequenaYMedianaEmpresa-5137544.pdf>
- Benavidez, L. (2011). *Gestión, Liderazgo y Valores en la Administración de la Unidad Educativa "San Juan de Bucay" del cantón General Antonio Elizalde (Bucay), durante el periodo 2010-2011*. (Tesis de pregrado, Centro Universitario Guayaquil). Obtenido de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Berrezueta, T., & Solís, D. (2012). *Auditoría de Gestión a la Dirección de Educación del Azuay, aplicada a la división de Recursos Humanos; periodo 2019*. (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca). Obtenido de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1329>
- Blanco, Y. (2004). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Colombia: San Marcos.

- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Bonilla, M. (2006). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Obtenido de: <http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>
- Brito, V. (2016). *Rnking de las principales empresas del país*. Obtenido de: https://revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy_pdfs/267_002.pdf
- California State PTA. (s/f). *Próposito de la Auditoría*. Obtenido de: <http://toolkit.capta.org/es/finance/pta-audit/purpose-of-an-audit/>
- Cardozo Cuenca, H. (2016). *Auditoría del sector solidario Nomas de Aseguramiento de la Información (NAI)/ Normas locales (NAGA)*. Bogotá: ECOE_EDICIONES.
- Caurin, J. (15 de 03 de 2017). *La ausitoría en la empresa*. Obtenido de: <https://www.emprendepyme.net/auditoria>
- Central América DATA. (2021). *Ferreterías varían sus fuentes de ingresos*. Obtenido de: https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Ferreteras_varan_sus_fuentes_de_ingresos
- Cerna , H., & Cumplido, E. (2015). *Aplicación de un programa de Auditoría de Gestión a la empresa Bazar Ferrería Tito E.I.R.L. Distrito de Rázuri Puerto Malabrigo 2014*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego). Obtenido de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1521/1/Cerna_Chquipoma_Programa_Auditoria_Gestion.pdf
- Chen, C. (2019). *Planificación*. Obtenido de: <https://www.significados.com/planificacion/#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso,en%20un%20tiempo%20y%20espacio.>
- Chiavenato, A. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Interamericana: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. México: McGraw-Hill.
- Código Orgánico de la Producción. Comercio e Inversiones. COPCI. (2018). *Reglamento codigo organico de la produccion, comercio e inversiones*. Obtenido de: <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- College, D. (28 de enero de 2020). *El control como fase del proceso administrativo*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- Conduce tu empresa (Blog). (20 de abril de 2020). *Tipos de empresas según la propiedad del capital*. Obtenido de: <https://blog.conducetuempresa.com/2018/09/tipos-de-empresas-segun-la-propiedad.html>
- Contraloría General del estado. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. QUITO: CGE.

- Contraloría General del Estado. (2009). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Obtenido de: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Controloría General del estado. (s.f). *Auditoría Gubernamental*. Obtenido de: https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL_esEC887EC887&sxsrf=ALeKk03GKviIXIyxt2ZWMdLwnvKmX7e1g%3A1607834765746&ei=jZzVX4iLLYjH_Qaa9arQDQ&q=contraloria+general+del+estado+actual&oq=contraloria+general+del+estado+actual&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQAzICCAAyAggAMgYIA
- Corominas , J., & Pascual, J. A. (1984). *Diccionario Etimológico*. Madrid: Gredos.
- Cortéz, C., & Traverter , L. (2000). *Manual de Administración de empresas*. España: Civitas.
- Daypo. (2017). *Evaluación presencial principios de auditoria*. Obtenido de: <https://www.daypo.com/evaluacion-presencial-principios-auditoria.html>
- Delgado, A. B. (s/f). *Auditoría financiera, propósito e importancia*. Obtenido de: <https://smsecuador.ec/auditoria-financiera-proposito-e-importancia/>
- Diccionario de Marketing. (1999). *Diccionario de Marketing*. peru: Cultural S.A.
- Echemndía, B. (2016). *Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones*. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032011000300014
- El telégrafo. (28 de junio de 2017). *La mayoría de las mipymes se dedican a actividades de comercio*. Obtenido de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-95-de-las-empresas-en-el-pais-son-mipymes>
- Elizalde, P., & Sánchez , V. (2015). *Cooperativa de Ferreterías de Economía Popular y Solidaria "Ferremax"*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral). Obtenido de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/30461/1/D-P12437.pdf>
- Falconí , M., Altamirano, S., & Avellán , N. (2018). *La contabilidad y auditoría: ejes fundamentales para el control interno en PYMES* Obtenido de: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15412/1/La%20Contabilidad%20y%20a%20auditoria.pdf>
- Fernandez, J. (1985). *Auditoria Administrativa*. Mexico: Ediciones Diana.
- Fernández Pirla, J. (1965). *Teoría economía de la contabilidad*. España: ISBN
- Ferretería Shop (Blog). (26 de Octubre de 2017). *La historia detrás de las ferreterías*. Obtenido de: <https://www.ferreteria.shop/blog/noticias/la-historia-detras-de-las-ferreterias>
- Figueroa, V.. (2009). *El Riesgo de Auditoria y sus efetos del trabajo del Auditor Independiente. TEC empresarial*. Obtenido de: <file:///C:/Users/usuario1/Downloads/Dialnet-EIRiesgoDeAuditoriaYSusEfectosSobreElTrabajoDelAud-3201923.pdf>
- Fonseca, L. (2006). *Auditoría gubernamental moderna*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control (IICO).

- Franklin, E. (2001). *Auditoria Administrativa*. México: Mc Graw-Hill.
- García, A. (2008). *Auditoría de gestión*. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- García, A. (2018). *La importancia de realizar una auditoria en tu empresa*. Obtenido de: <http://torresrangel.com/blog/2018/03/27/la-importancia-de-realizar-una-auditoria-en-tu-empresa/>
- García, A. (2018). *La importancia de realizar una auditoria en tu empresa*. Obtenido de: <http://torresrangel.com/blog/2018/03/27/la-importancia-de-realizar-una-auditoria-en-tu-empresa/>
- Gironzini, M. (2018). (Bog). *Papeles de Trabajo en una Auditoría de Información Financiera*. Obtenido de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Graig, M. (1994). *Auditoría de Gestión*. Madrid: Ediciones Folio.
- Greco, O. (2000). *Diccionario Contable*. Argentina: Valletta Ediciones.
- Gualatuña, M. (2011). *Análisis de la situación de las PYMES ubicadas en la ciudad de Quito y su apertura a mercados internacionales en el periodo 2005-2009*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana) Obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5005/1/UPS-QT00080.pdf>
- Guaman, J. (2014). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Crecer Wiñari", Sucursal Riobamba, periodo 2012*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/5318/1/82T00313.pdf>
- Guanuquiza, C. (2013). *Objetivos de una Auditoría*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/2729/1/82T00197.pdf>
- Haykal, I. (2018). *Clasificación de las empresas, con explicación y ejemplos*. Obtenido de: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/clasificacion-de-empresas>
- Herández, O. (2016). *La auditoría interna y su alcance ético empresarial*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Hogarth RM. (2006). *Los seguros y la seguridad después del 11 de Septiembre: ¿Acaso el mundo se ha vuelto un lugar más "riesgoso"?* Obtenido de: <http://www.cholonautas.edu.pe/modulo/upload/Segur.pdf>
- INEC. (2018). *Boletín Técnico Directorio de Empresas y Establecimientos*. Obtenido de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2017/Documentos_DIEE_2017/Documentos_DIEE_2017/Boletin_Tecnico_DIEE_2017.pdf
- Jácome, H., & King, K. (2013). *Estudios industriales de la micro, epqueña y mediana empesa*. Obtenido de: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/52089.pdf>

- Jiménez, V. & Romero, G. (2010). *Objetivos de la Auditoría*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja). Obtenido de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1640/1/Tesis%20de%20Auditor%C3%ADa%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf>
- Karten. (1995). *Diccionario Karten Ilustrado*. Argentina: Deusto.
- Kast, F. (1979). *Administración de las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Kauffman, S. (2001). *El desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas: un reto para la economía*. Obtenido de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/empresas2001-1.pdf>
- León, L. (2016). *Diseño de un programa de auditoría de gestión para la ferretería "La Económica"*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro). Obtenido de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3365>
- León, L. (2016). *Diseño de un programa de Auditoría de Gestión para la Ferrtería de la Económica*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro). Obtenido de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3365/DISE%c3%91O%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20AUDITOR%c3%8dA%20DE%20GESTI%c3%93N%20PARA%20LA%20FERRETER%c3%8dA%20LA%20ECON%c3%93MICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, M. (2016). *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar*. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Lozano N, J. (1973). *Auditoría Interna, su enfoque operacional, administrativo y de relaciones humanas*. México: Ediciones Contables y Administrativas S.A.
- Maldonado, E.. (2006). *Auditoría de Gestión*. Quito: Editora Luz de América.
- Maldonado, M. (2000). *Auditoría de Gestión*. Quito-Ecuador: Editora Luz de América.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Abya-Yala.
- Manegement y Empleo. (1 de 10 de 2020). *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia?* Obtenido de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- Martínez, C. (04 de 09 de 2015). *Importancia de la auditoría*. Obtenido de: <https://www.jrconsultores.cl/importancia-de-la-auditoria/>
- Medina, M. (2018). *Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia*. Obtenido de: <redalyc.org/jatsRepo/818/81857786009/html/index.html>
- Melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas: Panapo.
- Mena, G. (2015). *Auditoría de Gestión Financiera a la Ferrtería BYCASE del cantón Latacunga, provincia de Cootopaxi, durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2013*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cootopaxi). Obtenido de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2072/1/T-UTC-3658.pdf>

- Molina, D. (2016). *Obstáculos para la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina*. Obtenido de: <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Dialnet-ObstaculosParaLaMicroPequenaYMedianaEmpresaEnAmeri-6353919.pdf>
- Morales, F. (2020). *Indicador económico*. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/indicador-economico.html>
- Moreira, W. (2015). *Auditoría de gestión a los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretera "JM AJILA", cantón Quevedo, periodo 2012*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo). Obtenido de: <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1355/1/T-UTEQ-0286.pdf>
- Moreta, S. (2017). *Auditoría de gestión aplicada a la Ferretería PROINDUPET Cía. Ltda. en la provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2015*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12717>
- Mundo Ferretero. (2020). *Crecen 7.76% ventas ferreteras en julio*. Obtenido de: <http://www.mundoferretero.com.mx/index.php/economia/item/1103-crecen-7-76-ventas-ferreteras-en-julio>
- Navecilla, G. (2016). *Auditoría de Gestión al Centro de Salud Urbano PAUSHIYACU de la dirección Distrital de Salud 15D01, cantón Tena, Provinvia del Napo, periodo 2015*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12450/1/72T00876.pdf>
- Nicuesa, M. (5 de abril de 2016). *Cuatro tipos de empresas según su tamaño*. Obtenido de: <https://empresariados.com/cuatro-tipos-de-empresa-segun-su-tamano/>
- Núñez, J. (2013). *Própositos y beneficios de la auditoría de gestión*. Obtenido de: <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/357-proposito-y-beneficios-de-una-auditoria#:~:text=El%20prop%C3%B3sito%20principal%20de%20una,una%20opini%C3%B3n%20independiente%20sobre%20la>
- OECD. (2019). *Apoyando el desarrollo de las PYMES en América Latina y el Caribe*. Obtenido de: <http://www.oecd.org/latin-america/programa-regional/productividad/desarrollo-de-las-pymes/#:~:text=El%20desarrollo%20de%20las%20peque%C3%B1as,60%25%20del%20empleo%20productivo%20formal>.
- ONU. (2018). *La ONU considera que las pymes son la espina dorsal de la economía y las mayores empleadoras del mundo*. Obtenido de: <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/>

- Osorio, I. (2002). *Auditoría I, Fundamentos de auditoría financiera de estados financieros*. México: Ediciones Contables Administrativas y Fiscales S.A.
- Palomo, M. (2005). *Los problemas de gestión y la problemática de las PYMES*. Obtenido de: C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Los_procesos_de_gestion_y_la_problematika_de_las_P.pdf
- Paucar, N. (2013). *Antecedentes de la Auditoría (Blog)*. Obtenido de: <http://consultadeber.blogspot.com/>
- Peña, A. (2011). *Auditoria un enfoque práctico*. España: Ediciones Paranito.
- Philip, K. (2006). *Dirección de Mercadotecnia*. Ney York: Prentice Hall.
- Pico, H. (2014). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelileo*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato) Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21672/1/T2498i.pdf>
- Picón, D. (2011). *“Auditoría de Gestión a la empresa Ferretería “El Cisne” Departamento de Bodega, para el ejercicio fiscal 2009”*. Obtenido de: <http://201.159.222.99/bitstream/datos/2444/1/08618.pdf>
- Quishpe , G., Cárdenaz, M., & Rivera, P. (2016). *La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria* Obtenido de: [file:///C:/Users/usuario1/Downloads/46-173-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario1/Downloads/46-173-1-PB%20(1).pdf)
- Raffino, M. E. (17 de noviembre de 2020). *Toma de decisiones* . Obtenido de: <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>
- Reinaldo, O. D. (2002). *Teorías de la Administración*. México: Thmpson.
- Rendon, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). *Auditoría de Getión*. Obtenido de: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=auditoria+de+gestion&btnG=
- Reyes, S. (2017). *Auditoría. Elementos Escenciales*. Obtenido de: <file:///C:/Users/usuario1/Downloads/379-1265-2-PB.pdf>
- Robbins, S., & Decenzo, D. (1996). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Education.
- Rocha, J. (2000). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. Lima: Mc Grawhill.
- Rodríguez, I. (18 de 10 de 2018). *Alcance o criterio de auditoría*. Obtenido de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6225-alcance-o-criterio-de-auditoria>
- Romero, S., Vergara, A., & Ahumada, P. (2015). *Indicadores de gestión un reto en las competitividad de las organizaciones*. Obtenido de: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3243>
- Romero, R. (2006). *Marketing*. Mexico: PALMIRE E.I.R.L.
- Samaniego, F. (2016). *Diagnóstico de los emprendimientos: Caso cantón Riobamba-Ecuador*. Obtenido de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/07/emprendimientos.html>
- Santillana, J. (2013). *Auditoría Interna*. México: Pearson Education

- Silva, R., & Tapia, C. (2017). *Auditoría interna: perspectivas de vanguardia*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Solis, L., & Robalino, R. (2019). *El papel de la PYMES en las sociedades y su problemática empresarial*. Obtenido de: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- Solorzano, P. M. (2018). *Los cinco componentes del Control Interno* Obtenido de: https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/
- Soriano, J. M., García, M., Torrents, J., & Viscarri, J. (2015). *Economía de la empresa*. Obtenido de. <https://elibro.net/es/ereader/epoch/52179?page=1>.
- Tapia, C., Castillo, S., & Guevara, E. (2016). *Fundamentos de auditoría*. México D.F: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Taylor, D. (1991). *Auditoría Integración de conceptos y procedimientos*. México: Editorial_Limua.
- Thompson, I. (2008). *Definición de eficiencia*. Obtenido de: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Tubón, L. (2016). *Hallazgo de auditoría*. Obtenido de: https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Uguña, P., & Villa, M. (2016). *Auditoría de gestión aplicada al área de inventarios del sector agrícola del caton Isabel. Caso Importadora la campaña del SUCO-ULLAURI Cía. Lda.*. (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca) Obtenido de: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26275/3/Auditor%C3%ADa%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf>
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua. Parte 1 Epistemología*. Obtenido de: <http://www.munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Velasteguí, W. (2015). *Auditoría Financiera*. Obtenido de: <https://issuu.com/wilsonauditoria/docs/t/64>
- Whittington, R. (2005). *Auditoría: Un enfoque integral*. México: Mc.Graw-Hill.



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO A: CUADRO OPERACIONAL DE VARIABLES.

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	VALORES FINALES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
SEXO	MULTIDIMENSIONAL	Mujer	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	Mujer	Encuesta al personal
		Hombre		Hombre	
EDAD	MULTIDIMENSIONAL	Años Cumplidos	CUANTITATIVA/NUMÉRICA/D ISCRETA		
INSTRUCCIÓN	MULTIDIMENSIONAL	Grado elevado de estudio	CUALITATIVA ORDINAL/POLITÓMICA	a) Analfabeto	
				b) Primaria	
				c) Secundaria	
				d) Nivel Superior	

VARIABLES DE INTERÉS	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	VALORES FINALES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		Nivel de conocimiento de la empresa	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿ Conoce usted la reseña histórica de la empresa?	Encuesta y Entrevista
		Estructura orgánizational de la empresa	CUANTITATIVA/ NUMÉRICA DISCRETA/POLITÓMICA	a) 1-2	¿ Cuatos departamentos se encuentra conformada la empresa COMSAFRAN?	Encuesta y Entrevista
				b) 3-4		
				c) 4 o más		
		Personal que conforma la empresa	CUANTITATIVA/ NUMÉRICA DISCRETA/POLITÓMICA	a) 1-5	¿Cuántos trabajadores se encuentra laborando la empresa ?	Encuesta y Entrevista
				b) 6-10		
				c) 11 o más		
		Evaluaciones de desempeño	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿En el 2019 fueron evaluados los funcionarios de la empresa?	Encuesta y Entrevista
		Entorno laboral	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿El ambiente laboral es el adecuado para poder desempeñar sus funciones de forma correcta?	Encuesta y Entrevista

AUDITORÍA	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	Ambiente Interno	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿ Cuenta con una planificación estratégica?	
			CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿Fue socializado la planificación estratégica desarrollado por la junta directiva ?	Encuesta y Entrevista
			CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿ En el 2019 hubo un plan operativo anual?	Encuesta y Entrevista
			CUALITATIVA NOMINAL	Respuesta abierta	¿Cuál es la misión de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?	Encuesta y Entrevista
			CUALITATIVA NOMINAL	Respuesta abierta	¿Cuál es la visión de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?	Encuesta y Entrevista
			CUALITATIVA NOMINAL	Respuesta abierta	¿Cuáles son valores de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?	Encuesta y Entrevista
			CUALITATIVA NOMINAL	Respuesta abierta	¿Cuáles son los objetivos de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?	Encuesta y Entrevista
			CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	Respuesta abierta	¿Describa las funciones, tareas y actividades que desarrolle en su puesto?	Encuesta y Entrevista
		Cumplimiento de objetivos	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	a) Aumento en ventas , b) Generación de mayor, utilidad, c) Expansión del negocio, d) Ser líder en el mercado	¿Cuáles de los siguientes objetivos se cumplieron en el 2019?	Encuesta y Entrevista
		Identificación de Riesgos	CUALITATIVA/ POLITÓMICA	a) Robo	¿De los siguientes riesgos cuáles se dieron en el 2019?	Encuesta y Entrevista
				b) Aumento de competencia		Encuesta y Entrevista
				c) Crisis Económica		Encuesta y Entrevista
				d) Otros		Encuesta y Entrevista

Evaluación de Riesgos	CUALITATIVA/ POLITÓMICA	a) Aplicación de Control Interno	¿De que manera se evaluaron los riesgos?	Encuesta y Entrevista
		b) Análisis FODA		Encuesta y Entrevista
		c) Check list		Encuesta y Entrevista
		d) Toda las anteriores		Encuesta y Entrevista
Respuesta al riesgo	CUALITATIVA/ POLITÓMICA	a) Aplicación de acciones correctivas	¿Cuáles fueron las respuestas que se dieron ante estos riesgos?	Encuesta y Entrevista
		b) Toma de decisiones		Encuesta y Entrevista
		c) Estrategias para mitigar los riesgos		Encuesta y Entrevista
		d) Todas las anteriores		Encuesta y Entrevista
Actividades de control	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿ La empresa cuenta con algún mecanismo que controle su responsabilidad social?	Encuesta y Entrevista
	CUALITATIVA/ POLITÓMICA	a) Trato justo con los clientes, proveedores y competidores.	¿Cuáles son los mecanismos de responsabilidad social que utiliza la empresa?	Encuesta y Entrevista
		b) Promover las buenas practicas		Encuesta y Entrevista
		c) Formar alianzas con otras organizaciones		Encuesta y Entrevista
		d) Todas las anteriores		Encuesta y Entrevista
Informe de Comunicación	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿Existen políticas de comunicación para captar las necesidades de los clientes?	Encuesta y Entrevista
	NOMINAL/POLITÓMICA	a) Estudio de mercado	¿De que manera se identifican las necesidades de los clientes?	Encuesta y Entrevista
		b) Aplicación de entrevistas y encuesta al cliente		Encuesta y Entrevista
		c) Buzón de sugerencias		Encuesta y Entrevista
		d) Otros		Encuesta y Entrevista
Monitoreo	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿ Se realiza evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de la empresa?	Encuesta y Entrevista

	EJECUCIÓN	Aplicación de procedimientos	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿Se ha tomado en cuenta los resultados presentados de auditorías anteriores para mejorar la eficiencia de los procedimientos de la empresa?	Encuesta y Entrevista	
		Elaboración de programas	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿Se ha realizado programas específicos para identificar las deficiencias que presenta la empresa?	Encuesta y Entrevista	
		Hallazgos	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿Se ha desarrollado un análisis de los factores internos para encontrar falencias y dar solución a los mismos?	Encuesta y Entrevista	
			CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿Se ha desarrollado un análisis de los factores externos para encontrar falencias y dar solución a los mismos ?	Encuesta y Entrevista	
		Redacción del informe	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿Se ha conocido auditorías de informes anteriores?	Encuesta y Entrevista	
	CONTROL	Seguimiento y cumplimiento de recomendaciones	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿Se ha dado cumplimiento a los objetivos y metas plasmados en el plan estratégico y POA?	Encuesta y Entrevista	
					¿Se corrige las deficiencias presentadas durante la evaluación del control interno de la empresa?	Encuesta y Entrevista	
	GESTIÓN	INDICADORES DE RENDIMIENTO	Eficiencia	CUALITATIVA ORDINAL/ POLITÓMICA	a) 1, b) 2, c) 3, d) 4, e) 5	¿ Del 1 al 5 indique si los procesos se cumplen en el 2019? Indicando la siguiente escala de calificación: 1) Si se cumple plenamente; 2) Se cumple en un nivel alto; 3) Se cumple en un nivel medio; 4) Se cumple en un nivel bajo; 5) No se cumple	Encuesta y Entrevista
			Eficacia			¿ Del 1 al 5 indique que tanto se cumplieron los objetivos en el 2019? Indicando la siguiente escala de calificación: 1) Si se cumple plenamente; 2) Se cumple en un nivel alto; 3) Se cumple en un nivel medio; 4) Se cumple en un nivel bajo; 5) No se cumple	Encuesta y Entrevista
			Economía	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿La empresa cuenta los suficientes activos que garantice la sostenibilidad de la misma?	Encuesta y Entrevista
INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		Ecología	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿La empresa ha identificado los procesos que crean contaminación ambiental?	Encuesta y Entrevista	
				SI-NO	¿La empresa cuenta con alguna estrategia para disminuir la contaminación ambiental?	Encuesta y Entrevista	
		Ética	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	SI-NO	¿La empresa cuenta con un código de ética?	Encuesta y Entrevista	
		Equidad	CUALITATIVA NOMINAL/ DICOTÓMICA	a) 25% Mujeres y 75 % Hombre; b) 50% Mujeres y 50 % Hombre; c) 75% Mujeres y 25% Hombres	¿Qué porcentaje de hombres y mujeres existe dentro de la empresa?	Encuesta y Entrevista	

ANEXO B: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: Obtener información acerca de las actividades y funciones que desarrolla la empresa Comercial San Francisco COMSAFRAN Cía. Ltda., para conocer su nivel de eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología y equidad.

Indicaciones :

- Marque con una x la respuesta que usted considere adecuada.
- Esta encuesta solo podrá ser realizada por el personal que trabaje en la empresa que está siendo objeto de la investigación.

✓ **¿Conoce usted la reseña histórica de la empresa?**

SI		NO	
----	--	----	--

✓ **¿Cuántos departamentos tiene la empresa?**

De 1 a 3 departamentos		De 4 a 6 departamentos		Más de 6 departamentos	
------------------------	--	------------------------	--	------------------------	--

✓ **¿Qué departamentos conoce usted?**

Departamento de Administración	
Departamento de Contabilidad	
Departamento de Ventas	
Departamento de Inventarios	
Departamento de Bodega	
Departamento de Transporte	
Todos los anteriores	

✓ **¿Cuántos trabajadores se encuentra laborando la empresa?**

De 1 a 5 trabajadores		De 6 a 10 trabajadores		Más de 11 trabajadores	
-----------------------	--	------------------------	--	------------------------	--

✓ **¿En el 2019 fueron evaluados los funcionarios de la empresa?**

SI		NO	
----	--	----	--

✓ **¿El ambiente laboral es el adecuado para poder desempeñar sus funciones de forma correcta?**

SI		NO	
----	--	----	--

✓ **¿Cuenta con una planificación estratégica?**

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿Fue socializado la planificación estratégica desarrollado por la junta directiva?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿En el 2019 existió un plan operativo anual?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿Cuál es la visión de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?

- ✓ ¿Cuál es la misión de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?

- ✓ ¿Cuáles son los objetivos de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?

- ✓ ¿Cuáles son los objetivos de la empresa COMSAFRAN Cía. Ltda.?

- ✓ ¿Las funciones, tareas y actividades que desarrolla en su puesto son acorde a lo establecido en el manual de funciones?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿Cuáles de los siguientes objetivos se cumplieron en el 2019?

Aumentar las ventas	
Generar mayor utilidad	
Expansión del negocio	
Ser líder en el mercado	

- ✓ ¿De los siguientes riesgos cuáles se dieron en el 2019?

Robo	
Aumento de competencia	
Crisis Económica	
Cambios reglamentarios/ legislativos	

✓ **¿De qué manera se evaluaron los riesgos?**

Mediante un análisis FODA	
A través de la aplicación de un Control Interno	
Check List	
Diagrama de Ishikawa	

✓ **¿Cuáles fueron las respuestas que se dieron ante estos riesgos?**

Aplicar acciones correctivas	
Aplicar programas de prevención y mitigación de riesgos	
Elaborar un plan de acción	
Establecer políticas y procedimientos sobre gestión de riesgos	

✓ **¿La empresa cuenta con algún mecanismo que controle su responsabilidad social?**

SI		NO	
----	--	----	--

✓ **¿Cuáles de los siguientes mecanismos de responsabilidad social utiliza la empresa?**

Programas para la protección de los derechos humanos	
Fomento a la educación, el respeto por la dignidad humana, y el apoyo a las mujeres y a los jóvenes en general.	
Compromisos y objetivos para mejorar la calidad de vida	
Políticas que promueva el cuidado del medio ambiente	

✓ **¿Existen políticas de comunicación para captar las necesidades de los clientes?**

SI		NO	
----	--	----	--

✓ **¿De qué manera se identifican las necesidades de los clientes?**

Estudio de mercado	
Buzón de sugerencias	
Aplicación de encuesta y entrevistas a los clientes	

✓ **¿Se realiza evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de la empresa?**

SI		NO	
----	--	----	--

✓ **¿Se ha tomado en cuenta los resultados presentados de auditorías anteriores para mejorar la eficiencia de los procedimientos de la empresa?**

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿Se ha realizado programas específicos para identificar las deficiencias que presenta la empresa?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿Se ha desarrollado un análisis de los factores internos para encontrar falencias y dar solución a los mismos?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿Se ha desarrollado un análisis de los factores externos para encontrar falencias y dar solución a los mismos?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿Se ha conocido auditorías de informes anteriores?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿Se ha dado cumplimiento a los objetivos y metas plasmados en el plan estratégico y POA?

SI		NO	
----	--	----	--

- ✓ ¿Se corrige las deficiencias presentadas durante la evaluación del control interno de la empresa?

SI		NO	
----	--	----	--

A continuación, responda las preguntas N° 31 y N° 32. Indicando la siguiente escala de calificación:

1) Se cumple en su totalidad	2) Se cumple en un nivel alto	3) Se cumple en un nivel medio	4) Se cumple en un nivel bajo	5) No se cumple en su totalidad
------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

- ✓ ¿Los procesos de la empresa se cumplieron en el 2019?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

- ✓ ¿Se cumplieron los objetivos en el 2019?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

- ✓ ¿La empresa cuenta los suficientes activos que garantice la sostenibilidad de la misma?

SI		NO	
----	--	----	--

✓ ¿La empresa ha identificado los procesos que crean contaminación ambiental?

SI		NO	
----	--	----	--

✓ ¿La empresa cuenta con alguna estrategia para disminuir la contaminación ambiental?

SI		NO	
----	--	----	--

✓ ¿La empresa cuenta con un código de ética?

SI		NO	
----	--	----	--

✓ ¿Qué porcentaje de hombres y mujeres existe dentro de la empresa?

25% Mujeres y 75 % Hombres	
50% Mujeres y 50 % Hombres	
75% Mujeres y 25% Hombres	

Edad : _____

Sexo : Femenino Masculino

Instrucción : Analfabeto Primaria Secundaria

Nivel Superior

¡Gracias por su apoyo!

ANEXO C: VISITA A LA EMPRESA



