



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA AUTOVIA S.D.H. DEL
CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2016.

AUTOR:

BYRON DANIEL MASAQUIZA MASAQUIZA

AMBATO – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sr. Byron Daniel Masaquiza Masaquiza, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Diana Evelin Vargas Ulloa
DIRECTORA

Ing. Jimena Catalina Viteri Ojeda
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 06 Abril del 2018

Byron Daniel Masaquiza Masaquiza

C.C: 180499406-7

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación es dedicado a Dios y a mis padres por haberme dado fuerzas para seguir adelante y así tener una mejor educación y también por haberme apoyado con su tiempo incondicionalmente, económicamente para poder formarme como un futuro licenciado de nuestra patria querida con un buen sendero de progreso y aprendizaje como un verdadero ecuatoriano para poder seguir adelante con mis estudios y así poder alcanzar todas mis metas y lograr los propósitos que me propongo.

Byron Daniel Masaquiza

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer el presente trabajo de titulación es a mi Dios y a mis padres que estuvieron apoyándome en todo mis momento tanto moralmente y económicamente ya que ello fue un impulso para seguir formando profesionalmente.

Agradezco de manera especial ala ing. Diana Evelin Vargas Ulloa y también ala Ing. Jimena Catalina Viteri Ojeda, por su importante aporte y participación. Por brindarme la confianza en mí para poder realizar la presente investigación y su capacidad de guiarme en el presente trabajo para poder formar como un profesional.

Expreso mi gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo a la facultad de Auditoria de Empresas por haber me dado la oportunidad de prepararme profesionalmente y así mismo a cada uno de nuestros docentes académicos a quien debo la gran parte de mis conocimientos.

Byron Daniel Masaquiza

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1 Auditoría	7
2.2.2 Objetivos de auditoría	9
2.2.3 Clases de auditoría	10
2.2.4 Auditoría de Gestión	11
2.2.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión	12
2.2.6 Fase de la Auditoría de Gestión	13
2.2.7 Control interno	21
2.2.8 Objetivos de control interno.....	24

2.2.9	Limitaciones del control interno	25
2.2.10	Métodos de evaluación de control interno	25
2.2.11	Riesgos de auditoría	26
2.2.12	Tipos de riesgos.....	27
2.2.13	Programas de auditoría.....	28
2.2.14	Evidencias	29
2.2.15	Tipos de evidencias	30
2.2.16	Marcas de auditoría	31
2.2.17	Papeles de Trabajo	32
2.2.18	Indicadores de Gestión.....	33
2.2.19	Tipos de indicadores de gestión	36
2.2.20	Hallazgos de la auditoría.....	37
2.3	IDEA A DEFENDER	38
2.3.1	Idea General	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		39
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	40
3.5	RESULTADOS.....	42
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		54
4.1	TITULO	54
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	54
CONCLUSIONES		132
RECOMENDACIONES.....		133
BIBLIOGRAFÍA		134
ANEXOS		135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Cuenta con misión y visión	44
Tabla 2:	Establecido metas y objetivos periódicos en el cumplimiento de las actividades	45
Tabla 3:	Se han fijado presupuestos para sus actividades	46
Tabla 4:	Para tomar decisiones nos facilitaran en la toma de decisiones	47
Tabla 5:	La empresa cuentan con un manual de funciones	48
Tabla 6:	Se han aplicado indicadores de gestión a lo planificado	49
Tabla 7:	Se han fijado presupuestos para sus actividades	50
Tabla 8:	Poseen procesos definidos en las ares criticas empresariales.....	51
Tabla 9:	Se han realizar auditoría de gestión a periodos anteriores	52
Tabla 10:	Una aplicación de auditoría de gestión solucionaría las deficiencias que existen en la empresa.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Cuenta con misión y visión.....	44
Gráfico 2:	Los objetivos periódicos en el cumplimiento de las actividades	45
Gráfico 3:	Se han fijado presupuestos para sus actividades.....	46
Gráfico 4:	Para tomar decisiones se aplican evaluaciones financieras	47
Gráfico 5:	cuenta con herramientas administrativas y manual de funciones	48
Gráfico 6:	Se han aplicado indicadores de gestión a lo planificado	49
Gráfico 7:	Se han fijado presupuestos para sus actividades.....	50
Gráfico 8:	Poseen procesos definidos en las ares criticas empresariales	51
Gráfico 9:	Se han realizar auditoría de gestión a periodos anteriores.....	52
Gráfico 10:	Una aplicación de auditoria de gestión solucionaría las deficiencias que existen en la empresa	53

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo. Elaborar una auditoría de gestión a la empresa Autovia S.D.H del cantón Quito, Provincia de Pichincha, periodo 2016, con la finalidad de evaluar la eficiencia, eficacia y economía referente a la administración y operación de los procesos, mediante la utilización de técnicas e instrumentos de auditoría como entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno que evaluaron cada uno de los componentes mediante el método COSO I; determinándose los siguientes hallazgos: inexistencia de un plan de capacitación al personal, ausencia de un manual de reclutamiento de personal, falta de un manual de funciones. Se concluyó que ésta auditoría de Gestión constituyó una herramienta substancial para evaluar las variables de estudio y generar información, por lo que se recomienda promover y apoyar la ejecución de auditorías de gestión para detectar errores y tomar medidas correctivas que contribuyan al cumplimiento de las actividades y objetivos institucionales, además de dar seguimiento a las recomendaciones planteadas en el informe. Los procesos internos definidos por la empresa no se han cumplido, realizando las acciones incorrectas afectando los recursos de la empresa, debido a que si los vehículos no cumplen con las características necesarias no se podría comercializar en el mercado nacional. Se le recomienda aplicar controles, según el sistema de control interno que posee la organización.

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

Ing. Diana Evelin Vargas Ulloa
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research work has as objective to develop a management audit for the Autovia S.D.H company of Quito canton, Pichincha province, 2016 period, with the purpose of evaluating the efficiency, effectiveness, and economy regarding the administration and operation of the processes, by using audit techniques and instruments such as interviews, surveys, and internal control questionnaires, which evaluated each of the components through the COSO I method; determining the following findings: lack of a staff training plan, a lack of a personnel recruitment manual, lack of a function manual. It was concluded that this Management audit constituted an essential tool to evaluate the study variables and generate information, then it is recommended to promote and support the execution of management audits to detect errors and take corrective actions that contribute to the activities and institutional objectives fulfillment, in addition to following up on the recommendations raised in the report. The internal processes defined by the company have not been met, performing the wrong actions affecting the company resources, because if the vehicles do not have the required characteristics, it could not be sold in the national market. It is recommended to apply controls, according to the internal control system that the organization possesses.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>
<MANAGEMENT AUDIT> <INTERNAL CONTROL> <EFFICIENCY>
<EFFICACY> <ECONOMY> <PICHINCHA (PROVINCE)>

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que la empresa Autovía S.D.H, es una empresa que se dedica a la compra venta de vehículo seminuevos.

La empresa tuvo sus primeros inicios en al año 2011 en la provincia de Pichincha, cantón Quito.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado en los siguientes capítulos:

Capítulo I: El Problema, en el que luego de contextualizar el programa de estudio, se justifica y traza los objetivos generales y específicos para la realización de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, en el cual se realizó una investigación bibliográfica para contextualizar la fundamentación teórica de acuerdo a las variables de estudio considerando el criterio de autores y textos especializados.

Capítulo III: Marco Metodológico, en el cual se presenta la metodología empleada, los métodos, técnicas de la investigación y se definen los sujetos de investigación mediante la determinación de la población.

Capítulo IV: Marco Propositivo, en el cual se desarrollan las fases de Conocimiento Preliminar, Planeación, Ejecución y Comunicación de Resultados. Las Conclusiones y Recomendaciones son emitidas con el objeto de implementar acciones correctivas a las debilidades identificadas en el control interno y en los procesos, para el bienestar y surgimiento de la institución.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad es necesario que la empresa AUTOVIA S.D.H, del cantón Quito, provincia de Pichincha, realice un examen, evaluando el grado de eficacia en el logro de los objetivos previstos por la empresa en del período 2016. Quien figura como el propietario el Ing. Carlos Larco, es una entidad que se dedicada a la venta al por menor, comisión e intermediación de vehículos usados, sus ventas en el período 2016 llegaron a 190697.20 dólares, a continuación, reflejamos algunos de los problemas que posee la empresa.

- Las políticas establecidas por el personal administrativo, están afectando en la eficacia de la empresa AUTOVIA S.D.H.
- La ausencia de capacitación permanente para el personal de ventas no permite una excelente atención al cliente.
- La falta de control en cuanto a la calidad y estado de los vehículos usados al momento de adquirir para la venta, tengan posibles desperfectos que causen posibles inconformidades de los clientes.
- Además, la empresa presume que los trabajadores no están cumpliendo con los reglamentos internos, las cuales están afectando en la eficiencia, eficacia y efectividad de la empresa.

El presente proyecto de investigación busca diagnosticar la situación actual, evaluar, controles y medir el grado de cuanto afecta a la empresa el no cumplimiento de los reglamentos, es por eso la importancia de aplicar la Auditoría Gestión para corregir los errores que puedan presentarse.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Con la realización de una “Auditoría de Gestión” a la empresa AUTOVIA S.D.H del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, del período 2016; se podrá determinar los niveles de eficiencia, efectividad y eficacia en el cumplimiento de las metas?

1.1.2 Delimitación del Problema

En los siguientes parámetros se delimitará el proyecto de investigación:

Campo espacial: Auditoría

Campo acción: Auditoría de Gestión

Aspecto: Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H.

Temporal: año 2016

Espacial: Empresa AUTOVIA S.D.H

1.2 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es importante porque nos permite analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a la empresa AUTOVIA S.D.H, que es una entidad que se dedicada a la venta al por menor, comisión e intermediación de vehículos usados, se hace indispensable la realización de una Auditoría de Gestión ya que será un instrumento técnico y sustentado para toma de decisiones dentro de la Asamblea General de la institución. Permitiendo optimizar los recursos y alcanzar los niveles de eficiencia y eficacia, además incrementar los recursos de la empresa beneficiando a los accionistas y a los trabajadores por la calidad en los servicios.

La Auditoría de gestión permitirá a la empresa AUTOVIA S.D.H el reconocimiento de las debilidades, establecer los riesgos potenciales a los cuales se enfrenta la administración, hacer conocer, valorar, establecer y corregir las falencias de la misma.

Justificación teórica

Dentro de la parte teórica se justificará, pues la Auditoría de gestión permitirá determinar los riesgos de la empresa para lo cual se incluirá los conceptos de varias fuentes bibliográficas, que deben ser actualizadas, otras consultadas en páginas web, donde se consulten los conceptos y definiciones relacionadas directamente al tema del trabajo de titulación.

Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico la Auditoría de Gestión se desenvolverá en un enfoque inductivos-deductivo, con las técnicas e instrumentos que permitan obtener la mayor cantidad posible de información para un mejor estudio de la empresa.

Justificación académica

En el ámbito académico se complementan con el fin de poner en práctica todos los conocimientos en el transcurso de la malla con el fin de adquirir nuevas experiencias al momento de desarrollar el presente trabajo de investigación, ya que el presente trabajo de investigación me permitirá cumplir el requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

Justificación práctica

Se podrán en práctica todos los conocimientos, se aplicarán los conceptos incluidos en el marco teórico a fin de realizar un marco propositivo que cumpla con las expectativas de la investigación, dando como resultados finales un informe donde se incluyan los hallazgos de la auditoría.

La finalidad de este trabajo de investigación es determinar los procesos que se han realizado fueron elaborados de parte teórica y justifica, Pues la auditoría de Gestión permitirá determinar a la empresa.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, para evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos previstos por la empresa en el período 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los conceptos relacionados con el tema propuesto, consultados en varias fuentes bibliográficas y sean incluidos en el marco teórico.
- Aplicar los procedimientos, bajo la planificación definida de auditoría para la obtención evidencia suficiente, competente y relevante.
- Emitir los hallazgos de Auditoría, sustentadas en evidencia para que sean incluidas en el informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

TITULO

Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H del cantón Quito, provincia de Pichincha, período 2016.

RESUMEN

La auditoría en su concepción moderna nació en Inglaterra o al menos en esos países se encuentra el primer antecedente. La fecha exacta se desconoce, pero se han hallado datos y documentos que permiten asegurar que a fines del siglo XIII y principios del siglo XIV ya se auditaban las operaciones de algunas actividades privadas y las gestiones de algunos funcionarios públicos que tenían a su cargo los fondos del estado.

La auditoría existía desde tiempos muy remotos, aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos media vales vinculada a la actividad puramente practica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simple revisiones de cuentas por compras y ventas, cobro y pago, funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fundamentales. Así como determinas si las personas que ocupaban puesto de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evaluación de la auditoría.

Durante la revolución industrial el objetivo del estudio comienza a diversificar se desarrolla la gran empresa y por ende la contabilidad, a la luz del efecto social se modifica, el avance de la tecnología hace que las empresas manufactureras crezcan en tamaño, en los primeros tiempos se refería a escuchar las lecturas de las cuentas y en otros casos a examinar determinando las cuentas coleccionando en las primeras, las cuentas por los auditores firmantes.

Los propietarios empiezan a utilizar los servicios de los gerentes a sueldos. Con esta separación de la propiedad y de los grupos de administradores la auditoría protegió a los propietarios no solo de los empleados si no de los gerentes. Ya a partir de los siglos XXV las auditorías en Inglaterra se concentran en el análisis riguroso de los registros escritos y la prueba de la y más adelante en EEUU.

Después de la revolución industrial el balance y al complejidad de los negocios se amplían notablemente, al aumentar en tamaño de las compañías emplearon mayores números de personas y sus sistemas contables se volvieron más desarrollados, esto llevo a establecimiento de controles internos efectivos para proteger los activos, prevenir y detectar desfalcos.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Según (Cook, 1987)

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dicho informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

Como la auditoría es un proceso sistemático de obtener evidencia, tiene que existir conjuntos de procedimientos lógicos y organizados que sigue el auditor para recopilar la información. Aunque los procedimientos apropiados varían de acuerdo con cada compañía, el auditor siempre tendrá apegarse a los estándares generales establecidas por la profesión.

La definición señala que la evidencia se obtiene y evalúa de manera objetiva. Por consiguiente el auditor debe emprender el trabajo con una actitud de independencia mental, neutral.

Según (Peña, 2009)

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

Según (Arens, 2007)

Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.

La definición incluye varios términos y frases claves. Para facilitar su entendimiento, explicaremos los términos en un orden diferente del que se presenta en la descripción.

Para realizar una auditoría debe existir información verificable y algunas normas mediante las cuales el auditor puede evaluar. A su vez, la información puede asumir diferentes formas. Los auditores realizan de manera rutinaria auditoría de información cuantificable, entre la cual se incluyen los estados financieros de la compañía y las declaraciones individuales de ingresos para impuestos. Los auditores también realizan auditoría de información más subjetiva, como la que se refiere a la eficacia de los sistemas de cómputo y la eficiencia de las operaciones de manufactura.

El criterio para evaluar la información varía de acuerdo con la información que se debe auditar. En la auditoría de estados financieros históricos que se realizan las firmas de CPC, los criterios son usualmente normas de información financiera aplicables (GAAP). Esto significa que en una auditoría de estados financieros de Boeing, la firma de CPC determinará si los estados financieros de la empresa sean preparados de conformidad con las GAAP. En caso de una auditoría de control interno sobre reportes

financieros, el criterio será la aplicación de una estructura reconocida para establecer un control interno, como de marco integrado del control interno que emitió el committee of sponsoring Organizations.

Desde el punto de vista de la auditoría de declaraciones del impuesto por parte de la oficina de recaudaciones de impuestos del Estados Unidos. (IRS), el criterio se encuentra en la legislación impositiva aplicable. En una auditoría IRS, de la declaración de impuestos corporativos de Boeing, el agente de ingresos internos utiliza el Integral Revenue Code como el criterio para determinar la exactitud, en lugar de las GAAP.

Cuando la información subjetiva es muy abundante, es más difícil establecer criterio. Por lo regular, los auditores y las entidades que se van a auditar se ponen de acuerdo con respecto del criterio antes de que se inicie la auditoría. Por ejemplo, en una auditoría sobre la eficacia sobre los aspectos específicos de operaciones de compuesto, el criterio puede incluir el nivel permisible de errores de ingreso y salida. (Pág. 4)

2.2.2 Objetivos de auditoría

Según Yanel (2012)

La auditoría de gestión incluye el examen que realizamos a la sociedad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia con que se maneja los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por la compañía. (Pág. 41)

Según Madariaga (2004)

Aun cuando ya se han expuesto de forma genérica en los párrafos precedentes, podemos resumir y concretar los objetivos de la auditoría externa como sigue:

- a) proporcionar a la dirección y a los propietarios de la empresa unos estados financieros certificados por una autoridad independiente e imparcial.
- b) Proporcionar asesoramiento a la agencia y a los responsables de las distintas áreas de la empresa en materia de sistemas contables y financieros, procedimientos de organización y otras numerosas facetas de la operatoria de una empresa.

- c) Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia.
- d) Servir de punto de partida en las negociaciones para la compraventa de acciones de una empresa.
- e) Liberar implícitamente a la gerencia de sus responsabilidades de gestión.
- f) Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.
- g) Por último, en los países de transparencia fiscal, sirve de base objetiva para determinar el gravamen fiscal.

Esta relación de objetivos no pretende ni ser exhaustiva ni establecer un orden de preferencia. Este último dependerá de los objetivos concretos de cada auditoría.

2.2.3 Clases de auditoría

Según Cook (1987)

Auditoría Interna

Cuando la auditoría es llevada a cabo por empleados de la empresa cuyos procedimientos e informes están siendo revisados, el examen se conoce como auditoría interna, y a quienes llevan a cabo el examen. Dentro de una organización los auditores internos deben ser independientes de aquellos cuyos trabajos revisan. Ocupan una posición de asesoría y deben presentar sus informes directamente a alguien en las áreas administrativas más altas de la organización. Los auditores internos llevan a cabo una función importante dentro de las empresas mercantiles, dependencias gubernamentales y otras formas de organización. Al revisar el sistema de información interna el auditor de organización. Al revisar el sistema de información interna el auditor interno determina si ha sido diseñado de manera efectiva para comunicar las instrucciones de la dirección, recopilar la información necesaria e informar a la dirección los resultados de las actividades de las operaciones. (Pag.6)

Auditoría Externa

La mayor parte de las organizaciones presentan en algún momento informes financieros a usuarios externos, tales como bancos, otros acreedores, propietarios y probables inversionistas. Estos usuarios externos de la información contable necesitan tener la seguridad de que los informes financieros se preparan sin prejuicios y cumpliendo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Obtendrán poca, si es que alguna, satisfacción proveniente de la seguridad que les dé un auditor interno sobre la objetividad de los informes financieros. Aunque los auditores internos son independientes de los demás dentro de la organización cuyo trabajo revisan, también son empleados de la organización. Por tanto, con frecuencia los usuarios externos exigen que la información contable sea revisada por un auditor independiente. Por lo general esto lo realiza un auditor externo a quien se le conoce como auditor público. No siendo empleado de la compañía cuyos estados contables se presentan, el contador público es un profesional independiente cuyos servicios pueden ser solicitados por una organización de negocios de igual manera que una persona puede contratar a un médico, a un dentista, a un abogado otro profesional. (Pg. 7)

2.2.4 Auditoría de Gestión

Según, Maldonado (2011)

Auditoría de Gestión aprovecha el máximo el resultado de estudios específicos que proporcionan información detallada, lo cual permite incursionar con confianza en el análisis de información gubernamental, apoyada con indicadores de gestión que facilitan la evaluación de desempeño. (Pág. 22)

La auditoría de gestión tiene un alcance muy limitado en cuanto al período examinado. Los auditores sugieren un trimestre, salvo que evalúen programas cuya efectividad debe ser medida en el tiempo de planificación, ejecución y cierre de operaciones. Al ser un examen para proponer mejoras a futuro no le interesa mucho la visión retrospectiva.

Una revisión por un auditor asesorada por profesionales de otras disciplinas, cuando sea necesario, aplicado criterio técnico gerencial sin extenderse a las áreas muy especializadas.

2.2.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Según (Yanel, 2012)

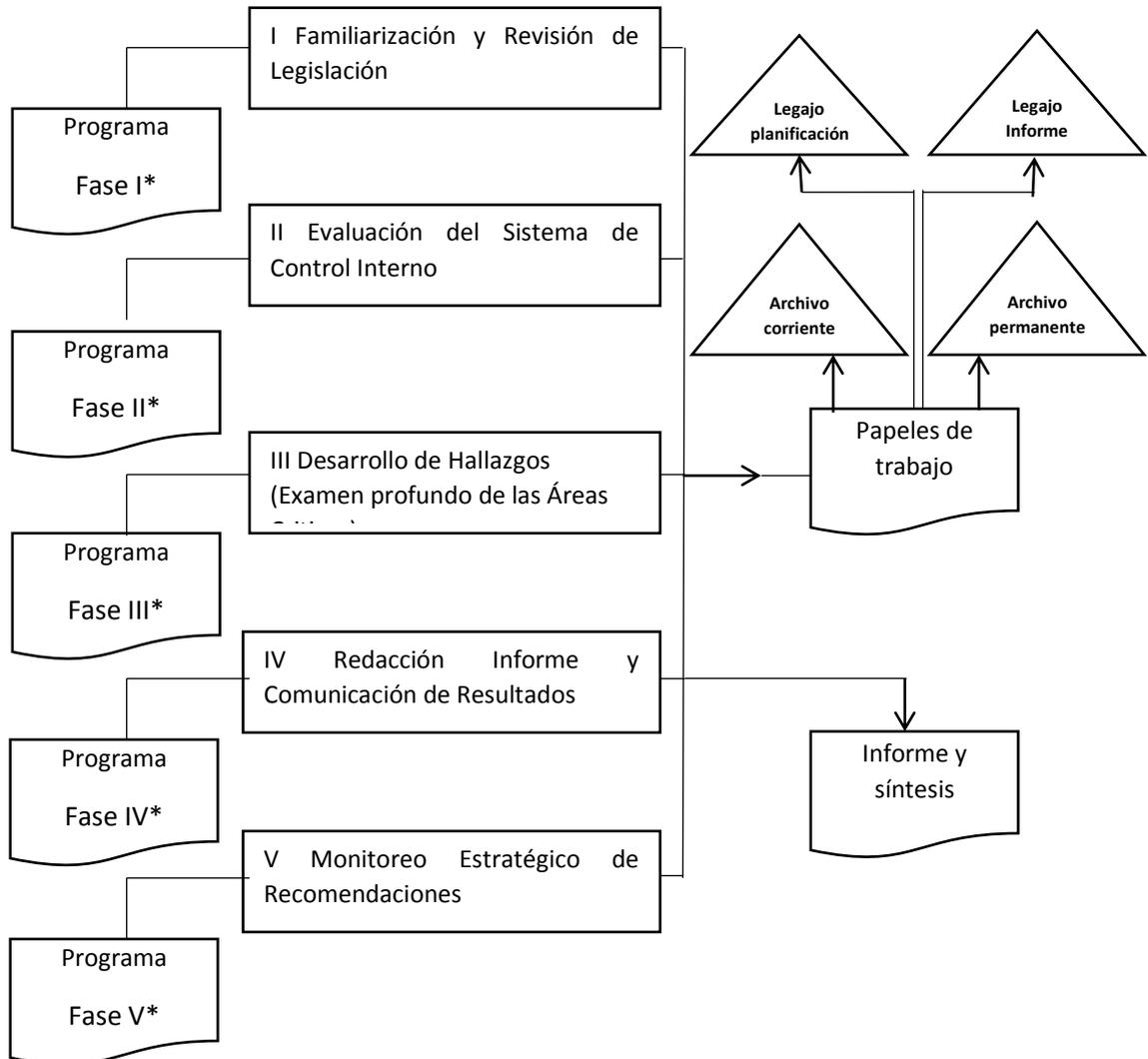
La evaluación de la eficiencia se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, es decir comparando los resultados reales obteniendo con los resultados previstos. (Pág. 41)

Los objetivos de la auditoría de gestión son:

- a) Verificar la existencia de los objetivos y planes coherentes y realistas.
- b) Comprobar la confiabilidad de la información que se toma de base para el cálculo de los indicadores de gestión.
- c) Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- d) Comprobar la utilización adecuada de los recursos importantes de la compañía.
- e) Evaluar la estructura organizacional de la compañía.

2.2.6 Fase de la Auditoría de Gestión

Gráfico de proceso de la auditoría de gestión



Fuente: Maldonado (2011)

Elaborado por: Byron Masaquiza

1. Planificación

Según CGE (2012)

En la planeación de una auditoría de gestión se deben cumplir varias tareas:

Conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría.

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

1.1 Conocimiento preliminar

Según, CGE (2012)

Las normas Ecuatorianas de Auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar las importancias de los objetivos de auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría de gestión, es preciso un

Conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

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

En el caso de una nueva acción de control a la entidad, proyecto o programa, se procederá a la actualización de la información existente, incluyendo información de los

papeles de trabajo del examen anterior; a la vez que se diseñarán procedimientos, para identificar cambios importantes en la organización de la entidad, desde la última auditoría.

El informe de conocimiento preliminar, contendrá los siguientes datos:

- Nombre de la entidad
- Ubicación
- Naturaleza de la entidad
- Visión, misión y objetivo
- Actividad principal
- Ambiente organizacional
- Fuentes del financiamiento
- Indicadores de gestión
- Estructura de control interno
- Personal necesario para la ejecución

1.2 Planificación específica

Según CGE (2012)

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

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

En esta fase se recopilara la información relacionada con los siguientes aspectos:

- a) Planteamiento institucional
 - Plan de desarrollo
 - Planificación estratégica
 - Plan operativo anual

- Plan de inversiones y de compras
- Programas y proyecto
- Presupuesto aprobado
- Informes de evaluación anual

b) Organización

- Base legal de creación y reformas
- Reglamentación interna
- Estructura orgánica
- Asignación de responsabilidades
- Delegación de autoridad
- Manual de procesos
- Manual de funciones
- Código de ética

c) Operaciones

- Universo de operaciones
- Áreas claves de donde haya mayor actividad sustantiva
- Manuales de procedimiento

d) Información gerencial

- Ejecución presupuestaria
- Información financiera
- Informes sobre seguimiento de la gestión
- Informes de auditoría y de seguimiento de recomendaciones (auditoría interna o externa)

e) Información adicional

- Grado de aceptación por parte de los usuarios (a través de denuncias, encuestas, prensa otros)
- Procedimientos adoptados para medir e informar el desempeño
-

Según CGE (2012)

Dentro de este proceso se realiza la evaluación del sistema de control interno en auditoría de gestión, de conformidad a lo establecido por las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, está dirigida a los sistemas y procedimientos vigentes para que la entidad ejecute sus actividades en forma eficiente, efectiva y económica.

2. Ejecución de la auditoría

Según (CGE, 2012)

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

2.1 Obtención de evidencias

Las evidencias pueden ser físicas, documentales, testimoniales, y analíticas, y deberán ser evaluadas para el desarrollo de los hallazgos, verificando que cumplan con las siguientes coordinaciones:

Suficiencias del trabajo realizando; es decir, recopilación de hechos reales, adecuados y convincentes.

Confiabilidad de los antecedentes obtenidos; los antecedentes deberán ser válidos y confiables, es decir que reflejen la situación real del organismo a área examinada.

3. Comunicación de resultados

Según CGE (2012)

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

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

3.1 Informes de auditoría

Según Franklin (2007)

Al finalizar el examen de la organización, de acuerdo con el procedimiento correspondiente, y una vez que se han seleccionado los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos y formulado el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consigne los resultados de la auditoría e identifique claramente el área, sistema, programa, proyecto, etc., auditado, el objetivo de la revisión, la duración alcance, recursos y métodos empleados.

En virtud de que en este documento se señalan los hallazgos, así como las conclusiones y recomendación respecto de la magnitud de los hallazgos y la frecuencia con que se presentan, relación con el número de casos o transacciones revisadas en función de las operaciones que con el número de casos o transacciones revisadas en función de las operaciones que realiza la organización. Asimismo, es importante que tanto los hallazgos como recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor. (Pág. 115)

3.2 Tipos de informes de auditoría

Según Franklin (2007)

La variedad de oportunidades para presentar los informes depende del destino y propósito que se les quiere dar, además del efecto que se presenta con su presentación:

- Informe general
- Informe ejecutivo
- Informe de aspectos relevantes

Informe General

Responsable.- área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.

Introducción.- breve descripción de las circunstancias que hicieron necesario aplicar la auditoría, mecanismo de coordinación y participación empleadas para su desarrollo, duración de la revisión, así como el propósito y explicación general de su contenido.

Antecedentes.- exposición de la génesis de la organización, es decir, orígenes, cambios, sucesos y vicisitudes de mayo relevancia que influyeron en la decisión de implementar la auditoría.

Técnicas empleadas.- instrumentos y métodos utilizados para obtener resultados en función del objetivo.

Diagnóstico.- definición de las causas y consecuencias de la auditoría, las causales justifican los ajustes o modificaciones posibles.

Propuesta.- prestación de alternativas de acción, ventajas y desventajas que pueden derivarse, implicaciones de los cambios y resultados esperados.

Estrategia de implementación.- explicación de los pasos o etapas previstas para instrumentar los resultados.

Seguimiento.- determinación de los mecanismos de información, control y evaluación necesarios para garantizar el cumplimiento de los criterios propuestos.

Conclusiones y recomendaciones.- síntesis de los logros obtenidos, problemas detectados, soluciones instrumentadas y pautas sugeridas para el logro de las propuestas.

Apéndices o anexos.- gráficos, cuadros y demás instrumentos de análisis administrativo que se consideran elementos auxiliares para la presentación y fundamentación de la auditoría.

Informe ejecutivo

Responsable.- área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.

Periodo de revisión.- lapso que comprendió la auditoría.

Objetivos.- propósito que se pretende obtener con la auditoría.

Alcance.- profundidad con la que se auditó la organización.

Metodología.- explicación de las técnicas y procedimientos utilizados para capturar y analizar la evidencia necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría.

Síntesis.- relación de los resultados y logros obtenidos con los recursos asignados.

Conclusiones.- síntesis de aspectos prioritarios, acciones llevadas a cabo y propuestas de actuación.

Informe de aspectos relevantes

Documento que se integra con base en un criterio de selectividad, que considera los aspectos que reflejan los obstáculos, deficiencia o desviaciones captadas durante el examen de la organización.

Mediante este informe se puede analizar y evaluar:

- Si se llevó a cabo todo el proceso de aplicación de la auditoría.
- Si se presentaron observaciones relevantes.
- Si la auditoría está en proceso, se reprogramo o se replanteo.
- Las horas hombre que realmente se utilizaron.
- La fundamentación de cada observación.
- Las causas y efectos de las principales observaciones formuladas.
- Las posibles consecuencias que se puedan derivar de las observaciones presentadas.

Para apoyar el proceso de toma de decisiones del titular de la organización, este informe puede presentarse acompañada de un ejemplar del informe general o ejecutivo. (Pág. 118-119)

2.2.7 Control interno

Según Yanel (2012)

Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

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

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manual y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad.
- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas.

Esta definición de control interno es amplia por dos razones:

Primero, es el camino para tener un acercamiento a la visión de control interno de los negocios de los dirigentes con los ejecutivos principales, de hecho, ellos a menudo hablan en términos de control y existir o vivir en control; segundo, acomodarse a los subgrupos del control interno. Aquellos que necesitan poder concentrarse en algo separadamente, por ejemplo, controles sobre información financiera o controles relativo a cumplimiento de regulaciones legales. Similarmente, direccionar la atención sobre unidades de control en particular o actividades que pueden adaptarse a una entidad.

Esta definición también provee una base para evaluar la efectividad del control interno, a discutir más adelante en este capítulo. Los conceptos fundamentales bosquejados antes son discutidos en los siguientes párrafos. (Pág. 194)

Componentes de control interno

Los componentes del sistema de control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad.

La estructura (también denominado sistema) de control interno en el sector gubernamental tiene los siguientes componentes:

Ambiente de control interno

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo la conciencia del control de la gente.

El entorno de control marca las pautas de comportamiento en una organización, tiene una influencia directa en el nivel de conciencia del personal con relación al control interno, este entorno de control constituye la base de los otros elementos de control interno, aportando disciplina y estructura, a más de la incidencia generalizada en la macro estructura, en el establecimiento de objetivos y la evaluación de los riesgos, también lo tiene en los sistemas de información y comunicación y en las actividades de supervisión.

La valoración de riesgo

La valoración del riesgo es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de como los riesgos deben ser manejados.

Los riesgos afectan la habilidad de cada sobrevivir, competir con éxito dentro de su sector, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva, así como la calidad global de sus productos, servicios u obras; no existe ninguna forma práctica de reducir el riesgo a cero, pues el riesgo es inherente a una actividad institucional; no obstante, compete a la dirección determinar cuál es el nivel de riesgo aceptable.

Actividades de control

Las actividades de control se debe considerar el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con las actividades de cada actividad importante, tomando en cuenta la relación de estas con el proceso de evaluación de riesgos y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la dirección se cumplan.

Entre los tipos de actividades de control, se encuentra las siguientes;

- Políticas para el logro de objetivos.
- Coordinación entre las dependencias de la entidad.
- Diseño de las actividades de control.

La información y comunicación

La comunicación interna se refiere a que además de recibir la información necesaria para llevar a cabo sus actividades , todo el personal, especialmente los funcionarios con responsabilidad importantes en la gestión operativa o de finanzas, debe recibir el mensaje claro desde la alta dirección en el sentido de que debe tomar en serio sus funciones afectas al control interno, asegurando la eficiencia en la comunicación, la comunicación externa debe ser eficaz como la interna, tiene que disponer de líneas abiertas de comunicación donde usuarios de sus bienes, servicios u obras puedan aportar con información de gran valor sobre la calidad de los mismos, permitiendo que la entidad responda a los cambios en las preferencias y exigencias del público.

La evaluación del componente de información y comunicación debe considerar los siguientes aspectos:

- **La información.-** la obtención de la información interna y externa y el suministro a la dirección de informes relacionados a los objetivos establecidos; el ministro de información a las personas adecuadas con el suficiente detalle y oportunidad; el desarrollo o revisión de los sistemas de información basado en un plan estratégico para lograr los objetivos generales y por actividad; y; el apoyo de la dirección al

desarrollo de los sistemas de información entregando los recursos humanos y financieros necesarios.

- **En la comunicación.**- la comunicación eficaz al personal sobre sus funciones y actividades de control; el establecimiento de líneas para denunciar; las sensibilidades de la dirección ante las propuestas del personal para mejorar la productividad, la calidad etc.

Actividades de monitoreo o supervisión

Esta actividad representa al proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y promueve su reforzamiento.

El movimiento se lleva a cabo de tres formas:

- Durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de entidad.
- De manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluidas las de control.
- Mediante la combinación de ambas modalidades.

2.2.8 Objetivos de control interno

Según Yanel (2012)

El objetivo de la auditoría del control interno es confirmar que éstos han estado operando en forma efectiva y consistente durante todo el ejercicio. Las pruebas de controles se basan en cuestionamientos corroborativos complementados con la observación, examen de la evidencia documental o haciéndolos funcionar funciones de nuevo. Si el uso de computadores es dominante, normalmente un especialista de auditoría de sistema diseña y prueba de sistema de controles basando en los computadores. Si nuestras pruebas confirman que los controles son efectivos, haremos pruebas a nivel básico. Si llegamos a la conclusión de que los controles no son efectivos

y no podemos confiar en ellos, modificaremos nuestro plan de auditoría, incrementando el número de pruebas.

2.2.9 Limitaciones del control interno

El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración ha causado delimitaciones inherentes al mismo control interno, tales como:

2.2.10 Métodos de evaluación de control interno

Par la evaluación de control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos los siguientes:

Cuestionarios

Consisten en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantiene con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utilizara las letras NA “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.

En las entrevistas, no solo se procura obtener un SI, NO O NA, sino que se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validar las respuestas y respaldarlas con documentación probatorio.

Flujo grama

Consiste en relevar y describir objetivamente las estructuras orgánicas de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediamente para la evaluación, tiene ventajas frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

Descriptivo o narrativo

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentales y registros.

2.2.11 Riesgos de auditoría

Según Maldonado (2011)

El riesgo de auditoria puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativos que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe.

La susceptibilidad a la existencia de errores o irregularidades puede presentarse de distintos niveles. Analizar su presencia ayuda a evaluar y manejar en forma más adecuada, a implicancia que determinado nivel de riesgo tiene sobre la labor de auditoría a realizar.

El riesgo de auditoría está compuesto por distintas situaciones o hechos que, analizados en forma separada, ayudan a evaluar el nivel de riesgo existente en un trabajo en particular y determinar de qué manera es posible reducirlo a niveles aceptables.

Debe quedar claro que si bien existen formas en las que se puede categorizar e identificar al riesgo de auditoría lo más importante dentro de la etapa de planificación de auditoría de estados financieros es detectar los factores que producen el riesgo.

Una vez realizada la identificación de los factores de riesgo corresponde efectuar su evaluación.

2.2.12 Tipos de riesgos

Según Maldonado (2006)

Riesgo inherente

El riesgo inherente es la susceptibilidad del estado financiero a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

El riesgo inherente está totalmente fuera de control por parte del auditor. Difícilmente se puedan tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación del ente.

Riesgos de control

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

Este tipo de riesgo también está fuera de control de los auditores, pero eso sí, las recomendaciones resultantes del análisis y evaluación de los sistemas de información, contabilidad y control que se realicen van a ayudar a mejorar los niveles de riesgo, en la medida en que se adopten tales recomendaciones.

Además, la existencia de bajos niveles de riesgo de control, lo que implica que existan buenos procedimientos en los sistemas de información, contabilidad de control, pueden ayudar a mitigar el nivel de riesgo inherente evaluado en una etapa anterior.

Riesgos de detección

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables.

Por ejemplo, errores en la definición de una muestra en la circularización de saldos de proveedores, o en la definición del periodo de análisis de pagos posteriores pueden implicar conclusiones erróneas en cuanto a la validez de la integridad de las cuentas a pagar.

A diferencia de los riesgos mencionados anteriormente, el riesgo de detección es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría.

Al igual que el riesgo de control mitiga la existencia de altos niveles de riesgo inherente, el riesgo de detección es la última y única posibilidad de mitigar altos niveles de riesgos inherentes y de control. (Pág. 57-58)

2.2.13 Programas de auditoría

Según Yanel (2012)

El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de trabajo que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global. El programa de trabajo sirve como un conjunto de instrucciones a los auxiliares involucrados en la auditoría integral y como un medio para el control y registro de la ejecución apropiada del trabajo.

Al preparar el programa de trabajo, el auditor debe considerar las evaluaciones específicas de los riesgos inherentes de control y el nivel requerido de certeza que atenderán que proporcionar los procedimientos sustantivos. El auditor debe también considerar los tiempos para pruebas de controles y de procedimientos sustantivos, la coordinación de cualquier ayuda esperada de la entidad, la disponibilidad de los auxiliares y la inclusión de otros auditores o expertos.

El auditor debe considerar la importancia relativa y las relaciones con el riesgo del control cuando planea y desarrolla un servicio de auditoría integral, para reducir el riesgo de expresar una conclusión inapropiada. La importancia relativa se juzga, teniendo en cuenta factores tanto cuantitativos como cualitativos, en relación con el prospecto razonable de una materia modificando o influenciando las decisiones del usuario a quien va dirigido el informe del auditor. El auditor necesita entender y valorar qué factores pueden influir en las decisiones del usuario a quien va dirigido el informe. Esto es material del juicio profesional en las circunstancias específicas de un contrato.

2.2.14 Evidencias

Según Franklin (2007)

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

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

Según Madariaga (2004)

La evidencia consiste en una disposición mental del auditor por la cual queda libre de cualquier duda significativa respecto a la opinión que tiene que emitir en su informe.

Importancia relativa y riesgo probable:

Estos dos criterios deben orientar al auditor en orden a definir la suficiente y adecuación de la evidencia.

Riesgos probables:

Evaluación del posible error que puede producirse en el informe como consecuencia de no disponer de una evidencia completa sobre aquellos hechos analizados que se relacionan con el objeto de la auditoría.

Importancia relativa:

Grado de importancia de la evidencia obtenida respecto a la información que el auditor desea obtener en relación con algún área concreta de su trabajo o de la totalidad del mismo.

2.2.15 Tipos de evidencias

Según Franklin (2007)

Física

Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, que se presenta a través de notas, fotografías, graficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

Documental

Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

Testimonial

Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

Analítica

Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y / o componentes.

Para que la evidencia sea útil y válida, debe reunir los siguientes requisitos:

- Suficiente debe ser necesaria para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor.
- Competente debe ser consistente, convincente, confiable y haber sido validada.
- Relevante debe aportar elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y convincente.
- Pertinente debe existir congruencias entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

2.2.16 Marcas de auditoría

Según CGE (2012)

Las marcas de la auditoría, conocidas como también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance de los trabajadores quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuales partidas fueron objetos de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Las marcas a igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritos con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborado por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

A continuación, propongo las marcas estándares que pueden utilizarse y que encuentran relacionadas con las técnicas y otras prácticas que contienen los procedimientos de auditoría.

Ilustración 1: Mascas de auditoría

Singnificados	Símbolo
COTEJADO COMPROBADO	✓
VERIFICADO REVISADO	✓
DOCUMENTACION SUSTENTATORIA	✓
VERIFIC. CON LIBROS OFICIALES	✓
VERIFIC. CON REGISTROS AUXILIA.	✓
SUMATORIA VERTICAL	Σ
SUMATORIA HORIZONTAL	∅
CALCULO VERIFICADO	X
CIRCULARIZADO	C
CIRCULARIZADO CONFIRMADA	☑
INSPECCION FISICA	I

Fuente: Contraloría General del Estado

2.2.17 Papeles de Trabajo

Según Franklin (2007)

Para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su trabajo, el auditor tiene que hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo, que no son otra cosa que los registros en donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las que se llega.

Estos papeles proporcionan el soporte principal que, en su momento, el auditor incorporara en su informe, ya que incluye observación, hechos y argumentos para respaldarlo; además apoyan la ejecución y supervisión del trabajo. Deben formularse con claridad y exactitud, considerando los datos referentes al análisis, comprobación, opinión y conclusiones sobre los hechos, transacciones o situaciones detectadas. También deben indicar las desviaciones que presentan respecto de los criterios, normas o previsiones de presupuesto, en la medida en que esta información respalde la evidencia, la cual valida las observaciones, conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe de auditoría.

El auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo, cuya forma y contenido depende de las condiciones de aplicación de la auditoría, ya que son el testimonio que registra el trabajo efectuado y el respaldo de sus juicios y conclusiones.

Los papeles de trabajo tienen que elaborarse sin perder de vista que su contenido debe incluir:

- Identificación de la auditoría.
- El proyecto de la auditoría.
- Índice, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado.
- Indicaciones de las operaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Ajustes realizados durante su ejecución.
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades.

Para homogenizar su presentación y contenido y facilitar el acceso a su consulta, los papeles no deben sobrecargarse con referencias muy operativas, sino consignar los tópicos relevantes, estar redactados en forma clara y ordenada, y contener argumentos suficientemente sólidos para que cualquier persona que los revise pueda seguir la secuencia del trabajo. Asimismo, son un elemento probatorio de que la evidencia obtenida, los procedimientos y técnicas empleados son suficientes y competentes.

2.2.18 Indicadores de Gestión

Según, Maldonado (2011)

A más de ese anexo conviene transcribir algunos conceptos y ejemplos que publica esta oficina en noviembre de 1996, bajo el título “medición y evaluación de la gestión Pública”. Indicadores de Gestión:

Indicadores de eficacia

Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, a saber:

$$\text{Eficacia programática} = \frac{\text{Metas } \underline{\text{Alcanzadas}}}{\text{Metas Programadas}}$$

$$\text{Eficacia Presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto } \underline{\text{Ejercido}}}{\text{Presupuesto Asignado}}$$

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

Un resultado En la eficacia Programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incumplimiento en la eficacia presupuestal la cifra mayor a uno significa sobre ejercicio; cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos.

Eficiencia

Es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles.

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

Según Franklin (2007)

Un indicador de gestión es una estadística simple o compuesto que reflejan algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación.

Es una relación cualitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes, por sí solos no son relevantes, pues solo adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza.

Un indicador pretende caracterizar el éxito o la eficacia de un sistema, programa u organización, pues sirve como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componentes.

Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Puede medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, el comportamiento de un contexto, el costo y la calidad de los insumos, la eficacia de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación con necesidades específicas.

El fin de emplear indicadores de gestión en el proceso administrativo es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégicos, a partir de la revisión de sus componentes.

Para estar en posibilidad de obtener la mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos, que son los que dan la razón de ser a la organización, e indicadores cuantitativos, que son los que traducen en hechos el objeto de la organización.

El manejo de estos indicadores en forma simultáneo, obedece al propósito de que el auditor tenga una visión global y completa de la organización, mediante la vinculación de la esencia con las acciones y el comportamiento con los resultados.

Esta división convencional se basa en la idea de evaluar al proceso en sí mismo, y de obtener información adicional de los factores que influyen en su ejecución, toda vez que el conjunto de etapas y elementos permiten respaldar las recomendaciones que se puedan formular y, sobre todo, seguir una secuencia ordenada y sistemática para emitir un juicio definitivo de la situación de la organización.

Asimismo, si se considera que los cuestionarios preparados para cada rubro respetan este criterio, es importante anotar que, para ampliar el alcance en la revisión de cada

etapa y elemento, y determinar las condiciones en que se generaron, la organización puede considerar los siguientes aspectos:

- Procesos seguidos para su formulación.
- Asignación de la responsabilidad de su preparación.
- Defunción de su preparación.
- Aceptación por parte de la organización.
- Interpretación adecuada de los miembros de la organización.
- Acceso a la información para su consulta.
- Plazo o periodo de ejecución estimado.
- Claridad en su definición.
- Congruencia en su conceptualización.
- Congruencia con las condiciones de la organización.
- Revisión y actualización de los contenidos.
- Vínculos con las instancias con las que interactúan la organización.

2.2.19 Tipos de indicadores de gestión

Según Maldonado (2006)

Eficiencia

Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros (Academia mexicana de Auditoría Integral).

Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo.

Eficacia

Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Economía

Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menos costo posible.

Uso de los recursos sin desperdicio innecesario y al mejor y menor costo posible.

Ética

Parte de la filosofía que se trata de moral y las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El código de conducta o ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una entidad.

Ecología

Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.

Es interminable la lista de motivos por los cuales el hombre ha causado daños irreparables a la naturaleza. Es tal el daño que los países desarrollados están dedicados ingentes recursos para proteger el medio ambiente. La enseñanza que en esta material recibe el educando en las aulas, el hogar y por los medios de comunicación es importante. (Pág. 20)

2.2.20 Hallazgos de la auditoría

Según Maldonado (2011)

Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinada las más críticas.

El concepto de hallazgo de auditoría implica que este tenga 4 tributos.

CONDICION. Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.

CRITERIO. Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio de la administración apropiado o conveniente.

CAUSA. Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.

EFECTO. Daño, desperdicio, pérdida, recuerde que estos cuatro constituyen los comentarios del informe. (Pág. 69)

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

La realización de una Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, permitirá evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad a los objetivos propuestos por la empresa en el período 2016.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativa. - Se fundamenta en análisis numérico de las características que afectan a la entidad e influyen en la determinación de las variables fijadas según la idea a defender.

Cualitativo. – Revisa los datos que generan los hechos que afectaron la gestión empresarial.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se empleará la investigación de tipo descriptiva partiendo de la revisión de la información para determinar las causas que provocaron los efectos reportados.

Investigación explicativa

La investigación explicativa se utiliza en la empresa AUTOVIA S.D.H, con el fin de evaluar la causa y el efecto de los hechos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.- Es el conjunto de elementos con características comunes. En este caso se considera como población total de los empleados de la empresa AUTO VIA S.D.H, del cantón Quito, provincia de Pichincha, realice un examen, evaluando el grado de eficacia en el logro de los objetivos previstos por la empresa en del período 2016.

Muestra

Al ser una población de once empleados no es necesario el cálculo de la muestra estadística y se aplicará la encuesta a la totalidad de la población.

Tabla 1: Población de la empresa AUTOVIA S.D.H.

NOMBRES	APELLIDOS	CARGO
Paul	Zea	Gerente General
Carlos Guillermo	Larco Puga	Jefe de administración
Gaby	Caicedo Castro	Contadora
Manolo Alexander	Benavides Larco	Vendedor
David Patricio	Buenaño Marino	vendedor
Verónica Patricia	Flores Baltazar	Ayudante auxiliar administrativo
Margot Estefanía	Moyano Rosero	Cajero
Willian Andrés	Huera Eras	Trabajador
Carlos Alberto	Vera Lasso	Trabajador
Ángel María	Tenilema	Trabajador
Daniel Edison	Quiñones Quiñones	Trabajador
	Total	11 Trabajadores

Fuente: Empresa AUTOVIA S.D.H

Elaborado Por: Byron Masaquiza

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Método Inductivo. - Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones, partiendo de la revisión de consultas bibliográficas.

Método deductivo. - Se parte de premisas generales para sacar conclusiones con la aplicación de las fases de auditoría.

La encuesta

Es una técnica que consiste en obtener información se aplicará a los personales de la empresa AUTOVIA S.D.H, como parte de los procesos de auditoría.

La entrevista

Esta técnica se utiliza para obtener información general de la situación laboral de la empresa.

La observación

Es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.

Esta observación se realiza con la finalidad de dar solución a un problema encontrado, para lo cual esta investigación se aplicara principalmente a los trabajadores.

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario

Se van a realizar un grupo de preguntas aplicará al personal para determinar si están de acuerdo con las observaciones que originaron la auditoría de gestión.

Guía de entrevista

Es un banco de preguntas que se realiza al representante legal de la institución a ser aplicado en la primera fase de la auditoría.

Ficha de observación

Es un registró de hechos que se representan en la organización y serán incluidos en la elaboración de los hallazgos.

8) ¿Poseen procesos definidos en las áreas críticas empresariales?

Si (.....)

No (.....)

9) ¿Se han realizado auditorías de gestión en periodos anteriores?

Si (.....)

No (.....)

10) ¿considera que la aplicación de una auditora de gestión aportará soluciones a las deficiencias de la empresa?

Si (.....)

No (.....)

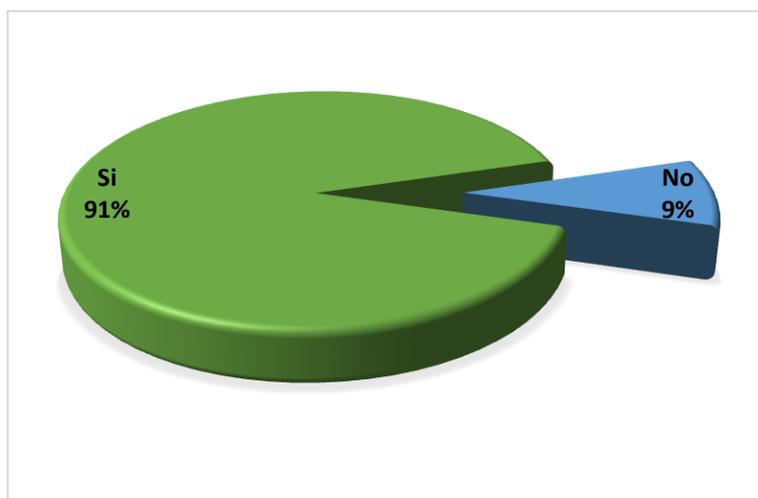
TABULACIÓN

1) ¿La empresa AUTOVIA S.D.H, cuenta con misión y visión?

Tabla 1: Cuenta con misión y visión

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	91%
No	1	9%
Total	11	100%

Gráfico 1: Cuenta con misión y visión



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Byron Masaquiza

Análisis

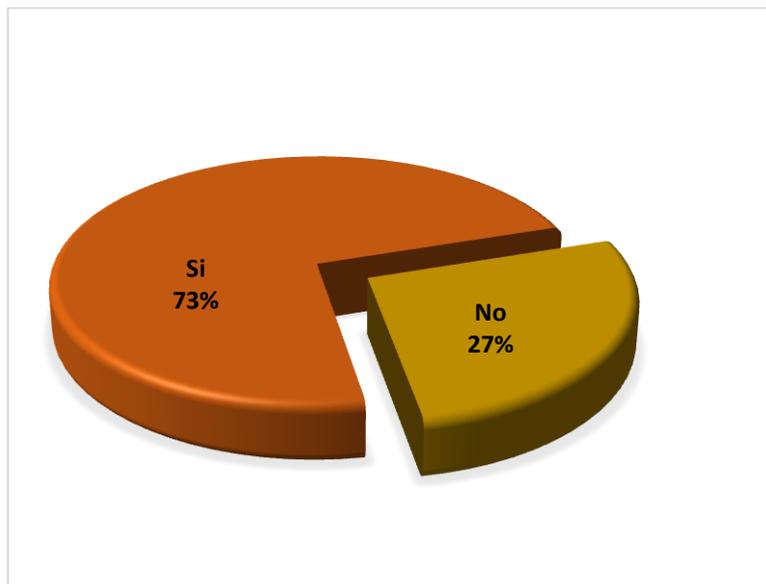
El personal de la empresa conoce la misión y visión en un 91% mientras que el 9 % desconoce de la misma.

2) ¿Se han establecido metas y objetivos periódicos en el cumplimiento de las actividades?

Tabla 2: Establecido metas y objetivos periódicos en el cumplimiento de las actividades

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	73%
No	3	27%
Total	11	100%

Gráfico 2: Los objetivos periódicos en el cumplimiento de las actividades



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Byron Masaquiza

Análisis

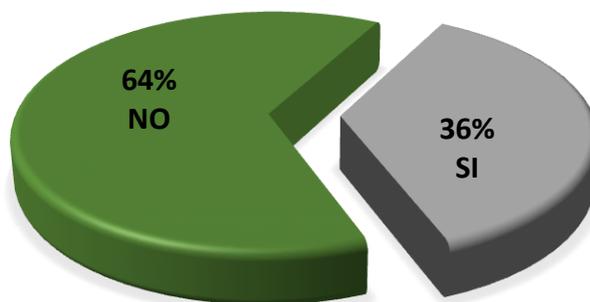
En el análisis el 27% dijo que si tienen establecido objetivos para el manejo de la empresa mientras que el 73% desconocía de dicho aspecto.

3) ¿Se han fijado presupuestos para sus actividades?

Tabla 3: Se han fijado presupuestos para sus actividades

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	36%
No	7	64%
Total	11	100%

Gráfico 3: Se han fijado presupuestos para sus actividades



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Byron Masaquiza

Análisis

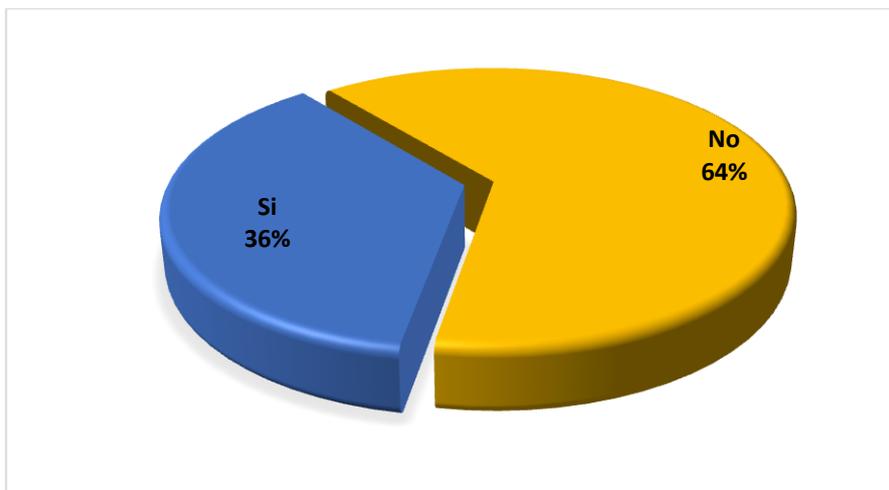
En la encuesta se determinó que el 36% dijo haber fijado presupuestos para sus actividades mientras que el 64% manifestó que no tenía conocimiento.

4) ¿Las evaluaciones financieras nos facilitaran en la toma de decisiones para el futuro?

Tabla 4: Para tomar decisiones nos facilitaran en la toma de decisiones

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	36%
No	7	64%
Total	11	100%

Gráfico 4: Para tomar decisiones se aplican evaluaciones financieras



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Byron Masaquiza

Análisis

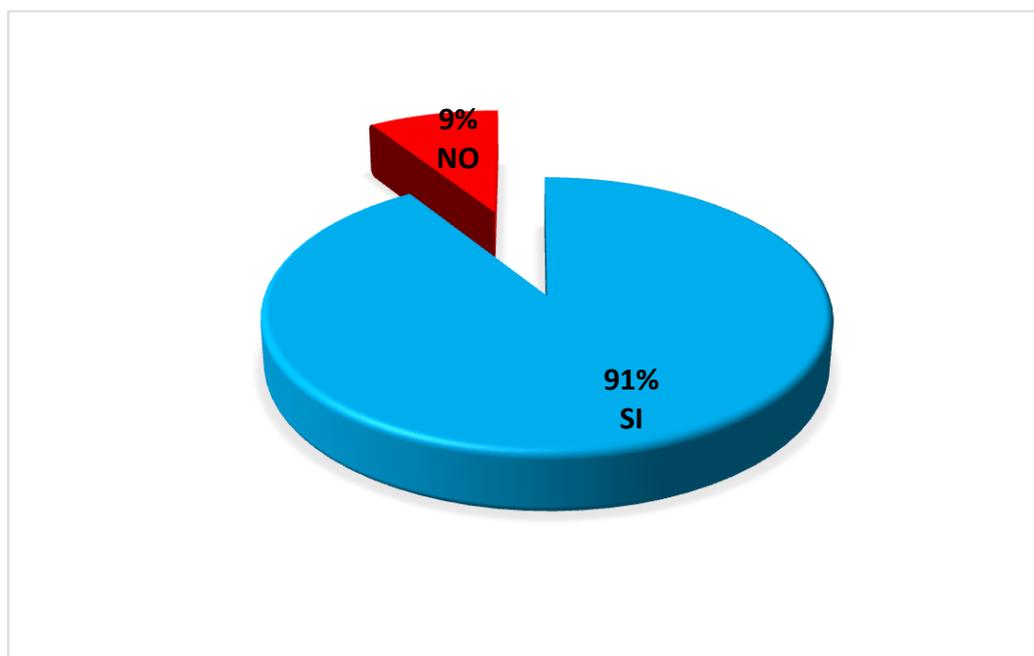
En el análisis el 36 % manifestaba que si nos beneficia en la toma de decisiones para el futuro mientras que el 64% dice que no se aplica.

5) ¿Para el manejo del talento humano la empresa cuentan con un manual de funciones?

Tabla 5: La empresa cuentan con un manual de funciones

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	91%
No	1	9%
Total	11	100%

Gráfico 5: cuenta con herramientas administrativas y manual de funciones



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Byron Masaquiza

Análisis

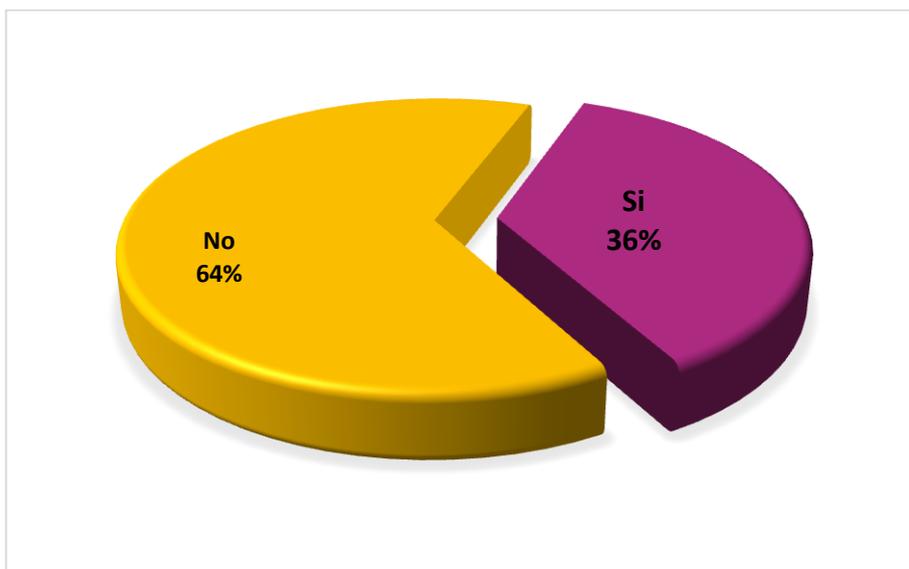
El análisis realizado dio como resultado que el 91% de los trabajadores manifiesta que la empresa cuenta con un manual de funciones mientras que el 9% manifestó lo contrario.

6) ¿Se han aplicado indicadores de gestión a lo planificado?

Tabla 6: Se han aplicado indicadores de gestión a lo planificado

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	36%
No	7	64%
Total	11	100%

Gráfico 6: Se han aplicado indicadores de gestión a lo planificado



Fuente: Aplicación de la encuesta

Elaborado por: Byron Masaquiza

Análisis

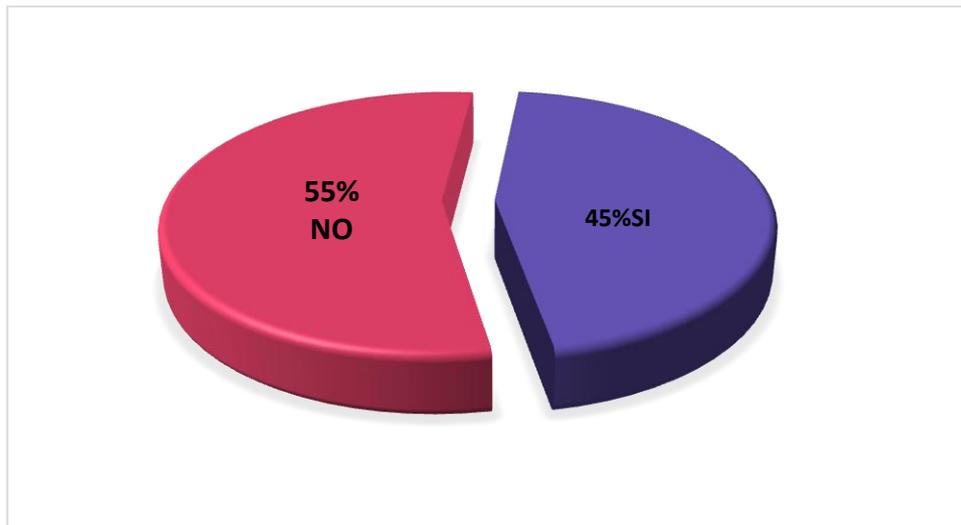
En el análisis el 36% dijeron que si se han aplicado los indicadores de gestión mientras que el 64% dijo que no se han aplicado.

7) ¿Cuenta con una normativa interna que regule a la entidad?

Tabla 7: Se han fijado presupuestos para sus actividades

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	45%
No	6	55%
Total	11	100%

Gráfico 7: Se han fijado presupuestos para sus actividades



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Byron Masaquiza

Análisis

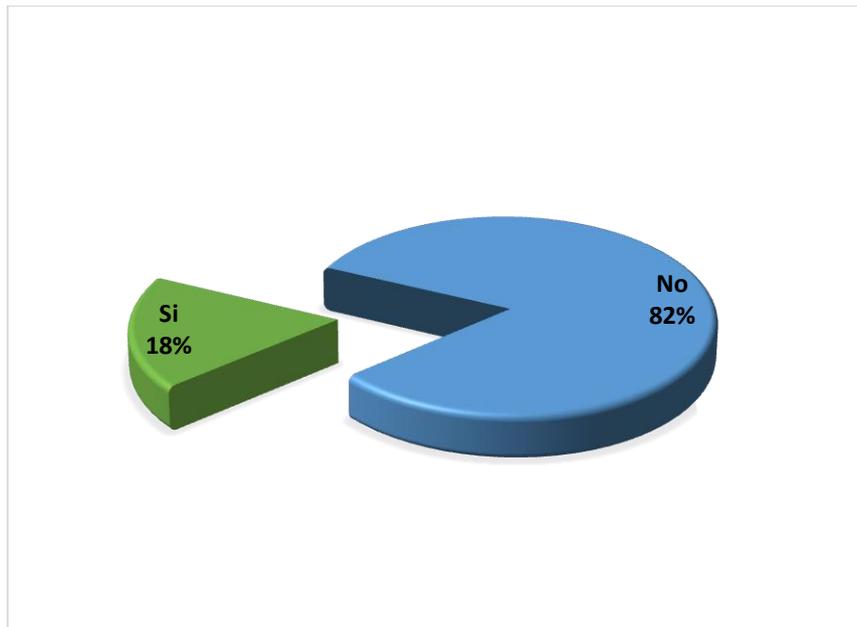
La encuesta obtuvo información de que el 45% cuenta con una normativa interna que regule a la entidad mientras que el 55% afirmó que no.

8) ¿Poseen procesos definidos en las ares críticas empresariales?

Tabla 8: Poseen procesos definidos en las ares críticas empresariales

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	18%
No	9	82%
Total	11	100%

Gráfico 8: Poseen procesos definidos en las ares críticas empresariales



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Byron Masaquiza

Análisis

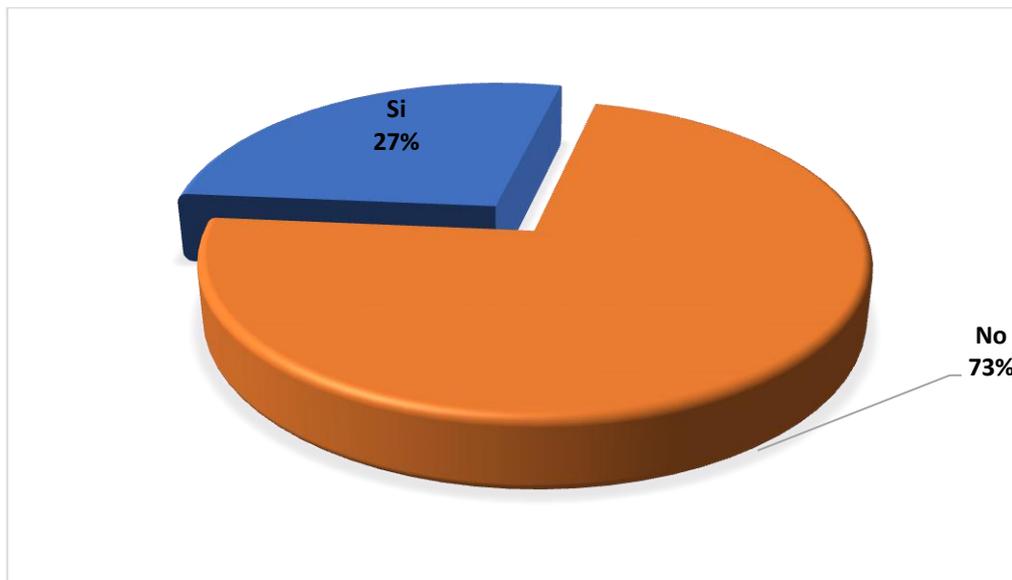
En la encuesta realizado el 18% del personal manifestó que si poseen procesos definidos en las ares críticas de la empresa mientras que el 82 % dijo que se desconoce.

9) ¿Se han realizado auditorías de gestión en periodos anteriores?

Tabla 9: Se han realizar auditoría de gestión a periodos anteriores

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	27%
No	8	73%,
Total	11	100%

Gráfico 9: Se han realizar auditoría de gestión a periodos anteriores



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Byron Masaquiza

Análisis

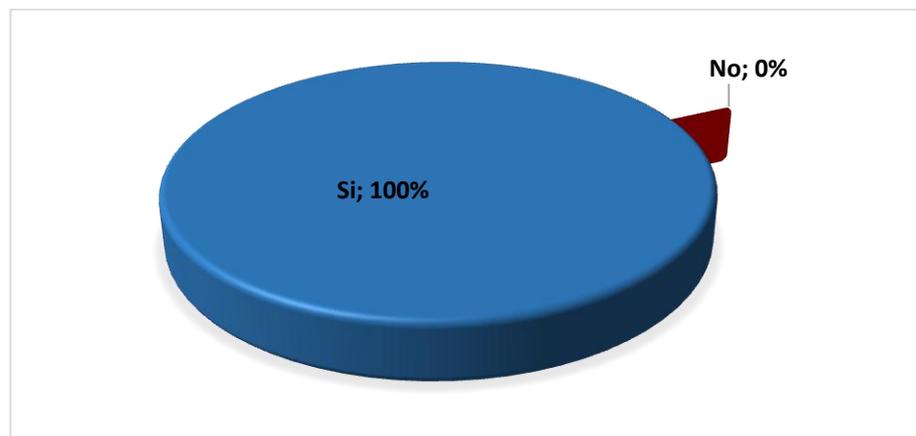
En el análisis de la encuesta el 27% dijo que si se han realizar auditoría de gestión a periodos anteriores mientras que el 73% dijo que no se ha aplicado.

10) ¿considera que la aplicación de una auditoría de gestión aportara soluciones a las deficiencias de la empresa?

Tabla 10: Una aplicación de auditoría de gestión solucionaría las deficiencias que existen en la empresa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	91%
No	0	9%
Total	11	100%

Gráfico 10: Una aplicación de auditoría de gestión solucionaría las deficiencias que existen en la empresa



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Byron Masaquiza

Análisis

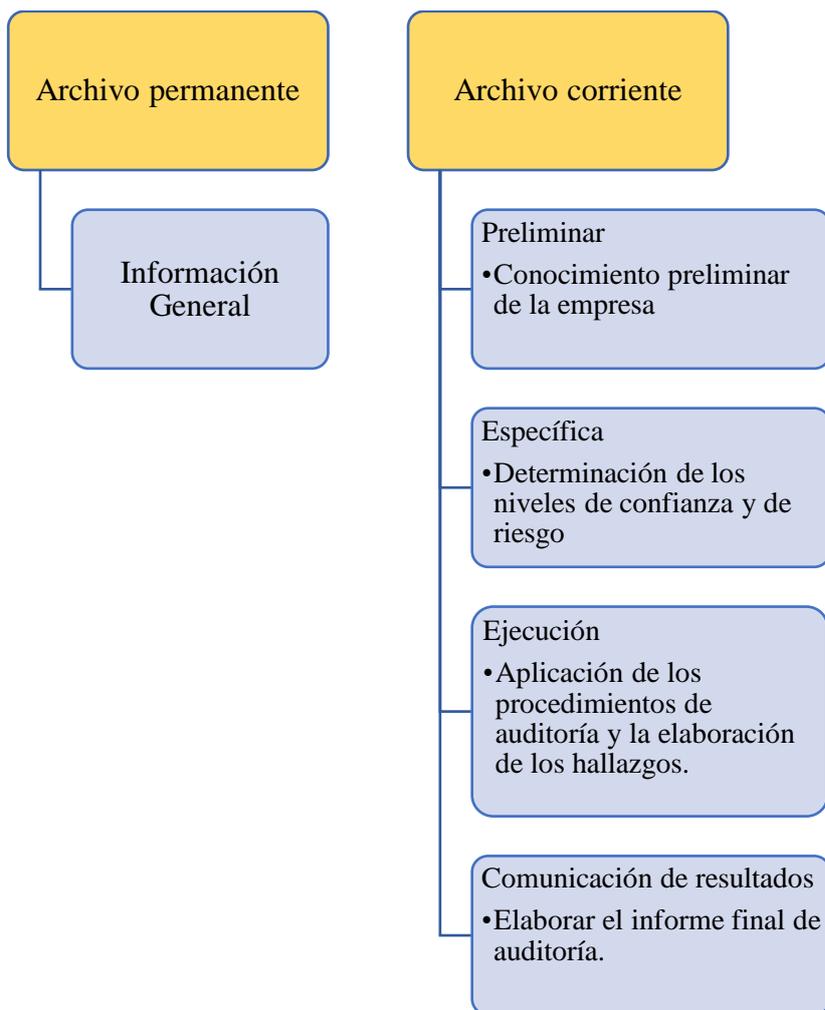
En la encuesta realizada el 100% dijo que si sería una mejor solución la aplicación de auditoría de gestión solucionaría las falencias que existen en la empresa.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA



	Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.	AP 1/1
---	--	-----------

ARCHIVO
PERMANENTE

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>AP.01 1/3</p>
---	---	----------------------

Misión

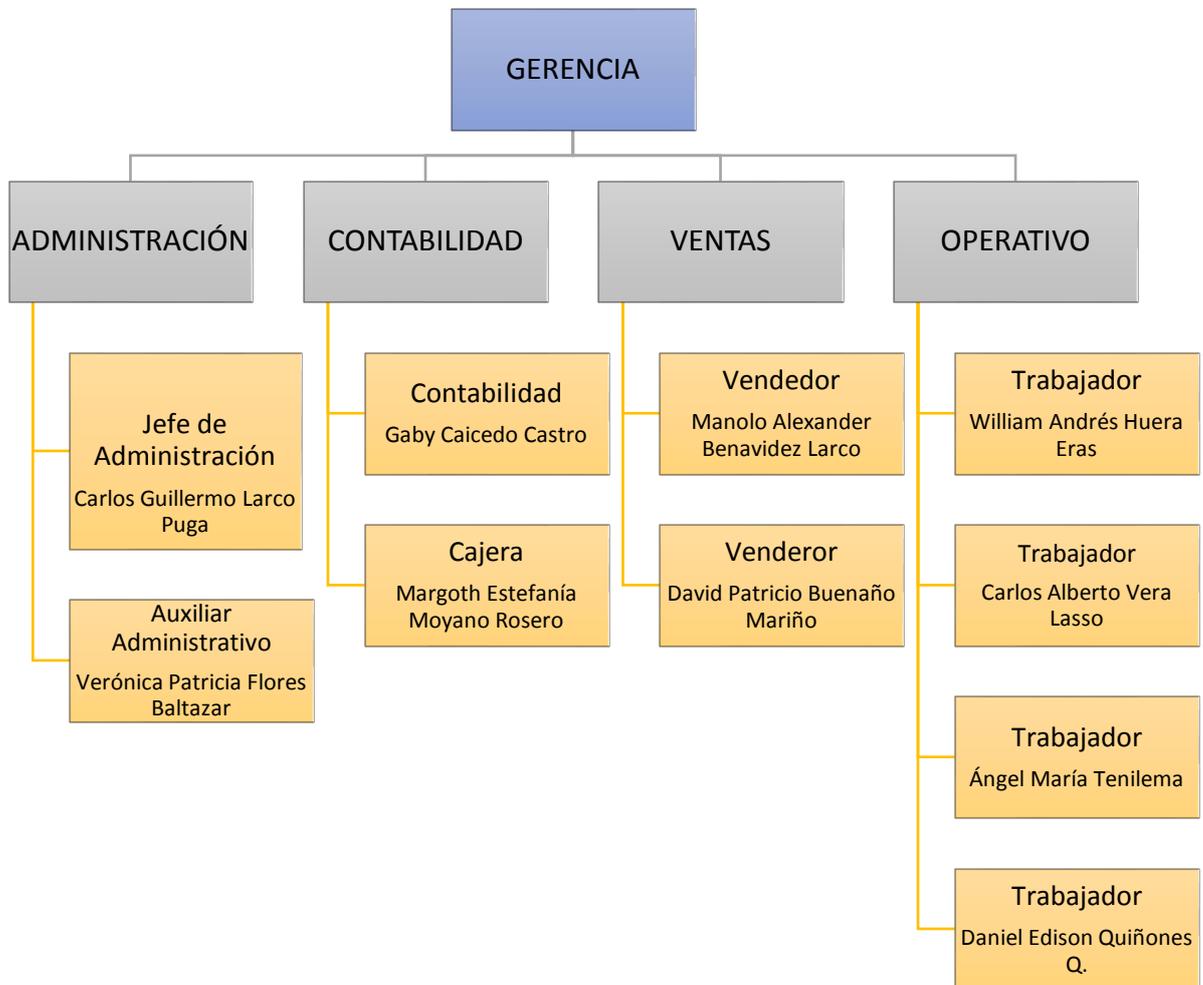
Somos una empresa de compra y venta de autos, con personal altamente calificado para ofrecer un servicio de atención al cliente y servicio de postventa que satisfaga a nuestros clientes, logrando así su fidelidad.

Visión

Ser una empresa líder en el mercado de compra venta de autos, con altos estándares de calidad y personal calificado, trabajando conjuntamente para el crecimiento de la empresa y el talento humano.

Objetivos

- Ser líder en el mercado nacional en compra venta de autos.
- Brindar un excelente servicio de venta y. postventa
- Capacitar constantemente al personal, para mantenerlos a la vanguardia de servicios, repuestos y atención.
- Dar soluciones inmediatas a los requerimientos de nuestros clientes
- Fortalecer el trabajo en equipo para el crecimiento del Talento humano.



	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>AP.01 3/3</p>
---	---	----------------------

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
EMPRESA AUTO - VIA**

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

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

- Art.- 1. **OBJETO GENERAL-** La Empresa "Auto Via", tiene como objetivo principal la compra-venta de vehículos, actividad que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.
- Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la empresa "Auto-Via" y sus empleados. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Art.-3. **VIGENCIA.** Este reglamento Interno comenzará a regir desde el 7 de Febrero 2015, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.-4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un



Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del
cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.

AC

ARCHIVO CORRIENTE

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p style="text-align: center;">AC 1/1</p>
---	---	---

ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

1	Programa de la planificación preliminar	AC.01
2	Programa de la planificación específica	AC.02
3	Programa de ejecución	AC.03
4	Programa de comunicación de resultados	AC.04

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p style="text-align: center;">AC.01 1/1</p>
---	---	--

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Objetivo:

- Conocer de manera general a la empresa para el establecimiento de los componentes que serán auditados anteriormente.
- Aplicar la evaluación de control interno a la estructura empresarial.

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable	Observación
1	Elaboré la notificación de inicio del proceso de auditoría de gestión.	PP.01	BM	
2	Solicité la información general de la empresa para ser analizada.	PP.02	BM	
3	Efectué la visita preliminar a las instalaciones de la empresa.	PP.03	BM	
4	Realicé la entrevista preliminar al representante legal de la empresa Auto Vía.	PP.04	BM	
5	Elaboré los cuestionarios de control interno para determinar la confianza y riesgos de la estructura.	PP.05	BM	
6	Diseñé los indicadores de gestión para la auditoría de gestión.	PP.06	BM	
7	Analizar la misión y visión empresarial	PP.07	BM	
8	Elaboré el memorándum de auditoría de gestión.	PP.08	BM	

	Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.	PP.01 1/1
---	---	----------------------------

Notificación de inicio de Auditoría

Ambato, 05 de junio del 2017.

Señor.

Paúl Zea

Gerente de la Empresa Auto Vía.

Presenta.

De mi consideración:

Recibo un cordial saludo, el motivo de la presente es informarle el inicio del proceso de auditoría, a partir de la fecha, considerando como base a la carta de auspicio por usted entregada. Le recuerdo que se realizará el trabajo en base a la normativa externa que regula a la institución y la creada por su administración para regular las actas internas.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Byron Masaquiza

Auditor

	Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.	PP.02 1/1
---	---	----------------------------

Solicitud de la información

Ambato, 06 de junio del 2017.

Señor.

Paúl Zea

Gerente de la Empresa Auto Vía.

Presenta.

De mi consideración:

Por medio de la presente me dijo a usted, autorice a quien corresponda la entrega de la información necesaria para el desarrollo del proceso de auditoría, considerando que es su responsabilidad su presentación, mientras que la mía es dar una opinión sobre los resultados entregados.

Dentro de la documentación solicitada tenemos:

- Registro único de contribuyente
- Plan de reordenamiento territorial
- Presupuesto
- Organigrama estructural y manual de funciones.
- Normativa externa e interna.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Byron Masaquiza

Auditor

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.03 1/1</p>
---	---	------------------------------------

Visita Preliminar

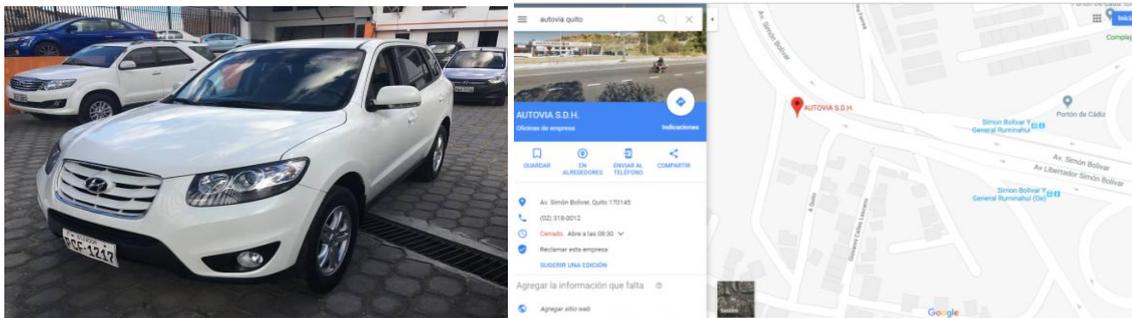
Lugar y Fecha: Ambato, 09 de junio del 2017.

Responsable: Gerente de la Empresa Auto Vía.

Objetivo: Conocer el funcionamiento y distribución física de las instalaciones de la empresa.

La empresa AUTOVIA S.D.H., está ubicada en la avenida Simón Bolívar y Rumiñahui, al sur de Quito, es un patio de carros amplio, donde se encuentran los vehículos para su exhibición y comercialización

Posee un área administración donde labora la contadora y las cajas de recaudación debido a que varios vehículos salen con financiamiento o se realiza en pago dentro de la empresa.



	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.04 1/2</p>
---	---	------------------------------------

Entrevista Preliminar

Lugar y Fecha: Ambato, 09 de junio del 2017.

Responsable: Paúl Zea **Gerente de la Empresa Auto Vía.**

Objetivo: Conocer desde el punto de vista del propietario el funcionamiento de la entidad.

Instrucciones:

- Escuche las preguntas y conteste de manera formal.
- Puntualice los aspectos importantes de la gestión que se desarrolla en la organización.

GUIA DE ENTREVISTA

1. ¿Su empresa desde cuando se constituyó?

La empresa Auto Vía S.D.H se constituyó el 06 de junio del 2011

2. ¿La empresa cuenta con herramientas de gestión?

Si, contamos con misión, visión y objetivos que fueron redactados en la identificación de la razón de ser de la empresa.

3. ¿La estructura organizacional de la empresa representa su posición jerárquica?

Si, contamos con una estructura organizacional donde se incluyó todos los puestos de los diferentes cargos de la empresa.

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.04 2/2</p>
---	---	------------------------------------

4. ¿Autovía posee un manual de funciones donde se incluyan los puestos y funciones de cada uno de sus empleados?

No, en realidad no contamos con este documento.

5. ¿Posee expedientes donde que se incluya documentos que abalicen los procesos que se realizan en la empresa?

Si, contamos con archivos ordenados de los procesos que se realizan dentro de la empresa, con la finalidad de establecer cuáles son los responsables de su ejecución.

6. ¿Dentro de la empresa se han fijado objetivos y metas?

Si, para los empleados se establecen objetivos y metas para poder cancelar las comisiones que reciben por su trabajo dentro de la empresa.

7. ¿La empresa ha evaluado los procesos que se desarrollan internamente?

No, en realidad no se han realizado ninguna evaluación a los procesos, solo se archivan.

8. ¿La aplicación de indicadores de gestión es constante en la organización?

No, nunca se ha aplicado indicadores de gestión.

9. ¿Autovía ha sido objeto de auditoría de gestión de algún período?

No.

10. ¿Considera que el informe final de auditoría presente resultados para mejorar la gestión empresarial?

Sería importante, en base a su entrevista me he dado cuenta que existen aspectos que no he aplicado de manera adecuada.



Componente: Ambiente de Control

Alcance:

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una empresa. Parte de la alta dirección y empleados, partiendo de las actividades que se realicen en la empresa. **Subcomponente:** Integridad y valores éticos

No.	Interrogante	CT	PT	Si	No	N/A	Observación
1	¿Existe dentro de la empresa un código de ética?	1	0		X		
2	¿Los empleados de la empresa conocen que comportamiento es el requerido por la empresa?	1	1	X			
3	¿Se han aplicado sanciones por la mala conducta?	1	1	X			
4	¿Se mantiene un comportamiento adecuado para el manejo de la competencia?	1	0		X		
5.	¿Al personal es motivado?	1	1	X			
6	¿Los empleados reciben reconocimiento por el desempeño de sus labores?	1	0		X		
	Total	6	3				

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 2/20</p>
---	---	-------------------------------------

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 3/6 * 100

Nivel de confianza = 50%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 50%

Nivel de riesgo = 50%

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
	50%	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
	50%	
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza

Fuente: Encuesta Tabulada

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 3/20</p>
---	---	-------------------------------------

Subcomponente: Filosofía de la administración

No.	Interrogante	CT	PT	Si	No	N/A	Observación
1	¿La administración ha establecido su filosofía?	1	0		X		
2	¿Cuentan con una misión y visión definidas?	1	1	X			
3	¿EL personal conoce a que se dedica la empresa?	1	1	X			
4	¿Se han establecido los procedimientos esenciales de la organización?	1	1	X			
5.	¿La administración ha definido los cargos para alcanzar alto rendimiento?	1	0		X		
6	¿El personal rota en los diferentes cargos?	1	1	X			
	Total	6	4				

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 4/6 * 100

Nivel de confianza = **66.67%**

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 66.67%

Nivel de riesgo = **33.33%**

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 4/20</p>
---	---	-------------------------------------

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
	33.33%	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
	66.67%	
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza
Fuente: Encuesta Tabulada

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p style="text-align: center;">PP.05 5/20</p>
---	---	---

Subcomponente: Estructura organizacional

No.	Interrogante	CT	PT	Si	No	N/A	Observación
1	¿La empresa cuenta con una estructura orgánica?	1	1	X			
2	¿Dicha estructura orgánica es ha sido actualizada?	1	1	X			
3	¿La organización permite un adecuado flujo de información?	1	1	X			
4	¿Se han definido los responsables de cada actividad empresarial?	1	0		X		
5.	¿Se aplican reportes sobre el desempeño que permita mejorar el cumplimiento de las actividades?	1	1	X			
	Total	5	4				

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 4/5 * 100

Nivel de confianza = **80%**

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 80%

Nivel de riesgo = **20%**

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 6/20</p>
---	---	-------------------------------------

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
		20%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
		80%
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza

Fuente: Encuesta Tabulada

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p style="text-align: center;">PP.05 7/20</p>
---	---	---

Subcomponente: Políticas de talento humano

No.	Interrogante	CT	PT	Si	No	N/A	Observación
1	¿Se ha fijado políticas para el manejo del talento humano?	1	1	X			
2	¿La administración ha establecido procedimiento para el ingreso, permanencia, evaluación y capacitación del personal?	1	1	X			
3	¿Se han aplicado medidas correctivas para mejorar el desempeño laboral?	1	1	X			
4	¿Se ha aplican evaluaciones al desempeño del talento humano?	1	1	X			
5	¿Dentro de la empresa se han realizado ascensos por el buen rendimiento del personal?	1	0		X		
6	¿Se mantiene información actualizada del personal?	1	1	X			
	Total	6	5				

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 5/6 * 100

Nivel de confianza = **83.33%**

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 8/20</p>
---	---	-------------------------------------

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 83.33%

Nivel de riesgo = 16.67%

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
		16.67%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
		83.33%
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza

Fuente: Encuesta Tabulada

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 9/20</p>
---	---	-------------------------------------

Componente: Evaluación del Riesgo

Alcance:

El riesgo es la probabilidad de que ocurran aspectos que dañen a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos.

Subcomponente: Identificación del Riesgo

No.	Interrogante	CT	PT	Si	No	N/A	Observación
1	¿Se ha establecido objetivos de crecimiento empresarial?	1	1	X			
2	¿Los objetivos específicos son para cada departamental?	1	1	X			
3	¿Se han establecido responsables para el cumplimiento de los objetivos?	1	0		X		
4	¿Los objetivos fijados son planteados en base a los resultados de periodos anteriores?	1	1	X			
5	¿El personal participa activamente en el cumplimiento de los objetivos?	1	1	X			
	Total	5	4				

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 10/20</p>
---	---	--------------------------------------

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 4/5 * 100

Nivel de confianza = **80%**

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 80%

Nivel de riesgo = **20%**

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
		20%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
		80%
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza

Fuente: Encuesta Tabulada

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 11/20</p>
---	---	--------------------------------------

Subcomponente: Riesgo

No.	Interrogante	CT	PT	Si	No	N/A	Observación
1	¿Se han identificado los riesgos?	1	1	X			
2	¿La administración ha fijado los mecanismos para conocer los riesgos?	1	1	X			
3	¿Para el control de los riesgos se ha establecido un plan?	1	0		X		
4	¿Se analiza minuciosamente los procesos que se realizan en la entidad?	1	1	X			
	Total	4	3				

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 3/4 * 100

Nivel de confianza = 75%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 75%

Nivel de riesgo = 25%

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 12/20</p>
---	---	--------------------------------------

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
	25%	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
	75%	
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza

Fuente: Encuesta Tabulada

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 13/20</p>
---	---	--------------------------------------

Subcomponente: Manejo del cambio

No.	Interrogante	CT	PT	Si	No	N/A	Observación
1	¿La administración cuenta con mecanismos para identificar los cambios que se den en la entidad?	1	1	X			
2	¿Cuenta la entidad con políticas para entrenar al personal nuevo?	1	1	X			
3	¿La entidad cuenta con nueva tecnología?	1	1	X			
4	¿Cuenta la entidad con un manual adecuado para poder realizar los respectivos controles?	1	0		X		
	Total	4	3				

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 3/4 * 100

Nivel de confianza = 75%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 75%

Nivel de riesgo = 25%

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 14/20</p>
---	---	--------------------------------------

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
	25%	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
	75%	
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza
Fuente: Encuesta Tabulada

	Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.	PP.05 15/20
---	---	----------------------------------

Componente: Actividades de Control

Alcance:

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

No.	Interrogante	CT	PT	Si	No	N/A	Observación
1	¿Cuenta la entidad con un manual que ayude a identificar los riesgos?	1	0		X		
2	¿Las actividades de control que utiliza la administración son aplicadas correctamente?	1	0		X		
3	¿Cuenta la entidad con personal de supervisión?	1	1	X			
4	¿Los procedimientos utilizados por la entidad ayudan para que se cumplan con los objetivos propuestos?	1	1	X			
	Total	4	2				

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 2/4 * 100

Nivel de confianza = 50%

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 16/20</p>
---	---	--------------------------------------

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 50%

Nivel de riesgo = 50%

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
50%		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
50%		
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza

Fuente: Encuesta Tabulada

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 17/20</p>
---	---	--------------------------------------

Componente: Información y Comunicación

Alcance:

El sistema de información y comunicación, está constituido por canales de comunicación.

No.	Interrogante	CT	PT	Si	No	N/A	Observación
1	¿La información generada internamente puede ayudar a establecer los objetivos?	1	1	X			
2	¿Los directores reciben información que los ayude a identificar las acciones que deben tomar?	1	1	X			
3	¿Ha establecido la entidad canales de comunicación entre los directivos y empleados?	1	1	x			
4	¿La dirección reconoce las sugerencias de los empleados?	1	0	X			
	Total	4	3				

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 3/4 * 100

Nivel de confianza = 75%

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 18/20</p>
---	---	--------------------------------------

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 75%

Nivel de riesgo = 25%

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
	25%	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
	75%	
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza

Fuente: Encuesta Tabulada

	Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.	PP.05 19/20
---	---	----------------------------------

Componentes: Monitoreo

Alcance:

Seguimiento es el proceso que evalúa de la empresa y aplicar los resultados primordiales de la empresa.

No.	Interrogante	CT	PT	Si	No	N/A	Observación
1	¿Cuenta la entidad con un sistema de control interno?	1	0		X		
2	¿La administración supervisa periódicamente las actividades que realizan los empleados?	1	1	X			
3	¿Las evaluaciones a los empleados los realizan personal capacitado?	1	1	X			
4	¿Existen controles que detecten problemas dentro de la entidad?	1	1	x			
	Total	4	3				

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 3/4 * 100

Nivel de confianza = 75%

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.05 20/20</p>
---	---	--------------------------------------

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 75%

Nivel de riesgo = 25%

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
	25%	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
	75%	
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza

Fuente: Encuesta Tabulada

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.06 1/1</p>
---	---	------------------------------------

Diseño de indicadores de gestión

Nombres de indicadores de gestión

Agregación	Preposición	Variable	Verbo participio pasado	Complemento circunstancial
Total	De	Automóviles	Vendidos	En el período 2016.
Total	De	Dólares	Empleados	En la comercialización de automóviles en el período 2016.
Total	De	Automóviles	Adquiridos	En el período 2016.
Porcentaje	De	Cartera	Recuperado	En el período 2016.
Total	De	Personal	Capacitado	En el periodo 2016
Total	De	Personal	Evaluado	En el período 2016.

Meta:

En la planificación anual se incluye los datos que serán evaluados al final del período fiscal.

Unidades de medida:

Se fijan según la variable de cada uno de los indicadores planteados.

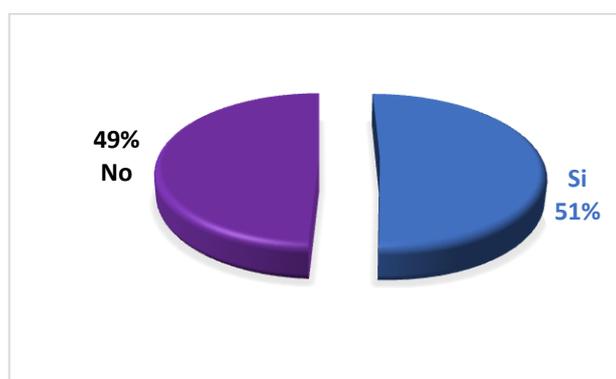
Periodo:

Se evaluará los indicadores de gestión cada año.

	Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.	PP.07 1/2
---	---	--------------------------------

EVALUACIÓN DE LA MISIÓN

No.	Interrogante	Si	No	Observación
1	¿Representa la misión a la organización?	11	0	
2	¿La misión traduce el posicionamiento que busca?	2	9	
3	¿Es la misión una guía de actuación?	3	8	
4	¿La filosofía de la misión se sustenta en valores corporativos?	5	6	
5	¿El enfoque estratégico de la organización está sustentado por la misión?	7	4	
	Total	28	27	

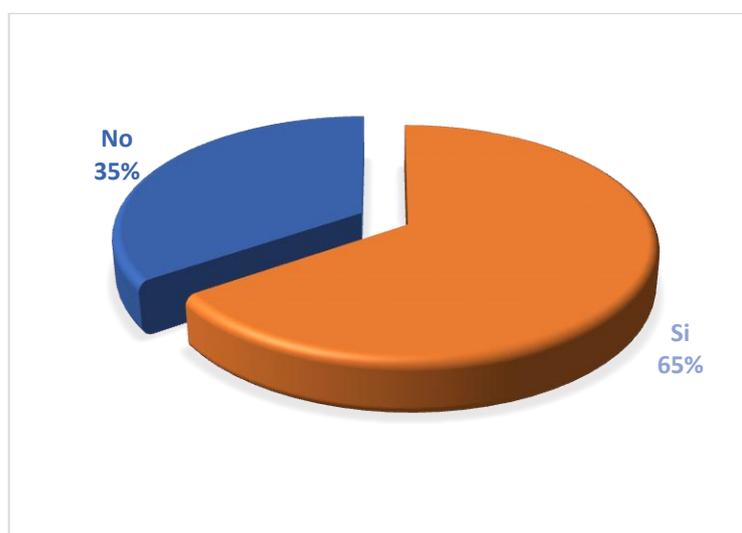


Se aplicó la encuesta a los empleados de la empresa AUTO VÍA con los siguientes resultados; el 50.91% de los empleados dicen conocer la misión y como esta se aplica dentro de la organización, mientras que el 49.09% dice desconocer la misión.

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.07 2/2</p>
---	---	------------------------------------

EVALUACIÓN DE LA VISIÓN

No.	Interrogante	Si	No	Observación
1	¿La visión de la organización constituye una afirmación de sus metas?	11	0	
2	¿Considera la visión la importancia de realizar un buen trabajo?	5	6	
3	¿La visión de la organización posee una capacidad innovadora?	7	4	
4	¿Se transmite la visión a toda la organización?	11	0	
5	¿Ha servido la visión como una plataforma para la definición de la misión?	2	9	
	Total	36	19	



La encuesta aplicada sobre la visión empresarial tiene los siguientes resultados; el 65.45% de los empleados mientras que el 34.55%.

	<p style="text-align: center;">Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p style="text-align: center;">PP.08 1/3</p>
---	---	--

MEMORANDUM DE AUDITORÍA PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA	
Empresa: AUTO VÍA S.D.H.	
Examen: Auditoría de gestión	
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016.	
1. ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA	
La empresa AUTO VIA S.D.H, se dedica a la comercialización de vehículos en el país, se ha venido presentado varios problemas derivados del incumplimiento de la normativa interna y la no aplicación de indicadores de gestión a la meta institucional.	
2. EQUIPO DE AUDITORÍA	
Supervisor:	
Auditor:	
3. CRONOGRAMA	
FASE I: Conocimiento preliminar	10 días laborables
FASE II: Planificación específica	15 días laborables
FASE III: Ejecución	30 días laborables
FASE IV: Comunicación de resultados	5 días laborables
TOTAL	60 días laborables
4. RECURSOS FINANCIEROS	
4.1 Presupuesto	
Transporte y alimentación	750.00
Impresiones y anillados	150.00
Gastos varios	150.00
TOTAL	1050.00
5. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA	
La Auditoría de gestión a la empresa Auto Vía, se enfocara en la verificación del cumplimiento de las metas institucionales y el sustento legal.	

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.08 2/3</p>
---	---	------------------------------------

<p>6. COMPONENTES A SER EVALUADOS EN LA PLANIFICACION ESPECIFICA:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Comercialización • Adquisición 		
<p>AUDITOR</p>	<p>DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO</p>	<p>DÍAS</p>
<p>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>		
<p>BM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboré la notificación de inicio del proceso de auditoría de gestión. • Solicité la información general de la empresa para ser analizada. • Efectué la visita preliminar a las instalaciones de la empresa. • Realicé la entrevista preliminar al representante legal de la empresa Auto Vía. • Elaboré los cuestionarios de control interno para determinar la confianza y riesgos de la estructura. • Diseñé los indicadores de gestión para la auditoría de gestión. • Analizar la misión y visión empresarial • Elaboré el memorándum de auditoría de gestión. 	<p>10</p>
<p>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</p>		
<p>BM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboré y apliqué los cuestionarios de control interno por componentes. • Determiné los niveles de confianza y de riesgo de los componentes seleccionados. • Elaboré el informe de control interno de los componentes que fueron evaluados. 	<p>15</p>

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PP.08 3/3</p>
---	---	------------------------------------

PROGRAMA DE EJECUCIÓN		
BM	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobé la existencia de contratos de trabajo legalizados. • Verifique la presentación de los requisitos para el ingreso del personal. • Comprobé el cumplimiento de la jornada laboral. • Verifiqué el cumplimiento del derecho de las vacaciones anuales que marca la ley. • Apliqué de indicadores de gestión a las metas de la empresa. • Elaboré los hallazgos de auditoría de gestión 	30
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
BM	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboré la notificación final de auditoría de gestión. • Elaboré el informe final de auditoría de gestión. 	5
TOTAL		60
<p>Atentamente;</p> <p>Byron Masaquiza Auditor.</p>		

	Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.	AC.02 1/1
---	---	--------------------------------

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Objetivo:

- Determinar los niveles de confianza y de riesgo de los componentes definidos en para la auditoría.
- Diseñar procedimientos a ser ejecutados en la siguiente etapa de la auditoría.

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable	Fecha
1	Elaboré y apliqué los cuestionarios de control interno por componentes.	PE.01	BM	
2	Determiné los niveles de confianza y de riesgo de los componentes seleccionados.	PE.02	BM	
3	Elaboré el informe de control interno de los componentes que fueron evaluados.	PE.03	BM	

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.01 1/9</p>
---	---	------------------------------------

Componentes: Comercialización

Alcance:

La comercialización parte de la determinación de las metas que deben cumplir los empleados del área de ventas, mientras que se evalué los procesos que se desarrollan de este componente.

No.	Interrogante	PT	CT	Si	No	N/A	Observación
1	¿Quién define los objetivos de venta?	1	1		X		
2	¿Se ha logrado convertir la misión en objetivos de venta?	1	0	X			
3	¿Existe un consenso de aceptación de los objetivos de venta?	1	1	X			
4	¿Constituyen los objetivos de venta en apoyo para la superación del desempeño?	1	1	x			
5	¿Existe un documento escrito en el que se consignan los objetivos de venta?	1	1				
6	¿Existe un plan de ventas?	1	0				
7	¿Están definidos los objetivos de ventas a corto, mediano y largo plazo?	1	1				



Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H.
del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.

PE.01
2/9

8	¿Se elaboran proyecciones de ventas de acuerdo al comportamiento del mercado?1	1	1				
9	¿Se dispone de la fuerza de ventas adecuada para la comercialización?	1	1				
10	¿Se han detectado las necesidades reales y potenciales de los clientes?	1	1				
11	¿Se ha efectuado un benchmarking para fortalecer las estrategias comerciales?	1	0				
12	¿Se desarrolla un programa para mejorar la publicidad?	1	1				
13	¿Se utiliza el marketing interactivo?	1	0				
14	¿La promoción de ventas al consumidor se realiza a través de exhibidores en puntos de compras?	1	1				
15	¿La fuerza de ventas dispone de manuales, catálogos, lista de precios?	1	1				
	Total	15	11				

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.01 3/9</p>
---	---	------------------------------------

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 11/15 * 100

Nivel de confianza = **73.33%**

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 73.33%

Nivel de riesgo = **26.67%**

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
	26.67%	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
	73.33%	
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza
Fuente: Encuesta Tabulada

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.01 4/9</p>
---	---	------------------------------------

Componentes: Adquisiciones

Alcance:

En lo referente al proceso de comercialización se puede decir que van de la mano con la comercialización si no contamos con vehículos no se puede obtener ingresos por las ventas de dichos productos.

No.	Interrogante	PT	CT	Si	No	N/A	Observación
1	¿Las diferentes áreas informan oportunamente sus necesidades?	1	1		X		
2	¿El área de adquisiciones informa sobre las fechas en las que se adquirió los vehículos?	1	0	X			
3	¿Se lleva control de los ingresos y egresos de las adquisiciones?	1	1	X			
4	¿Se mantiene unos registros de las adquisiciones para mantener el control?	1	1	X			
5	¿El control de las adquisiciones ha servido para disminuir las pérdidas?	1	1	X			

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.01 5/9</p>
---	---	------------------------------------

T	¿Se hacen las adquisiciones oportunamente?	1	1	X			
7	¿Cuenta con un responsable de las adquisiciones?	1	1	X			
8	¿Se cuenta con un procedimiento mecánico que garantice las compras de vehículos?	1	1	X			
9	¿Para el pago se realiza con firmas de autorización?	1	1	X			
10	¿Se cuenta con un análisis de productividad de una marca?	1	0		X		
		10	8				

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 8/10 * 100

Nivel de confianza = 80%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 80%

Nivel de riesgo = 20%

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.01 6/9</p>
---	---	------------------------------------

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
		20%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
		80%
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza

Fuente: Encuesta Tabulada

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.01 7/9</p>
---	---	------------------------------------

Componentes: Talento humano

Alcance:

Para la realización de cada uno de los procesos se cuenta con personal que labora dentro de la empresa Auto Vía S.D.H, quienes trabajan en las diferentes áreas y deben ser objetivo de diversos procesos administrativos.

No.	Interrogante	PT	CT	Si	No	N/A	Observación
1	¿Se brinda capacitación permanente al personal?	1	1	X			
2	¿Cómo se evalúa el desempeño del área?	1	0		X		
3	¿Cómo se relaciona el diseño estructural con los procesos?	1	1	X			
4	¿El diseño de la estructura organizacional mejora el desempeño?	1	1	X			
5	¿Están definidas las funciones de cada área según su nivel jerárquico?	1	1	X			
6	¿El proceso de inducción de personal incluye información sobre las funciones?	1	0		X		

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.01 8/9</p>
---	---	------------------------------------

7	¿La estructura organizacional es congruente con la estructura, funciones y procesos?	1	1	X			
8	¿Se cuenta con un eficaz sistema de administración de personal?	1	0		X		
9	¿Dispone la organización de un sitio Web para reclutar personal en línea?	1	0		X		
10	¿El proceso de reclutamiento, ha contribuido a disminuir la rotación del personal?	1	1	X			
	Total	10	6				

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 6/10 * 100

Nivel de confianza = 60%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 60%

Nivel de riesgo = 40%

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.01 9/9</p>
---	---	------------------------------------

Nivel de riesgo		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
	40%	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
	60%	
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza
Fuente: Encuesta Tabulada

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.02 1/2</p>
---	---	------------------------------------

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y DE RIESGO

No.	Componente	Ponderación total	Calificación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Comercialización	15	11	73.33%	26.67%
2	Adquisición	10	8	80%	20%
3	Talento humano	10	6	60%	40%
	Total	35	25	213.33%	86.67%
	Promedio			71.11%	28.89%

Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación total * 100

Nivel de confianza = 35/60 * 100

Nivel de confianza = 71.11%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% -71.11%

Nivel de riesgo = 28.89%

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.02 2/2</p>
---	---	------------------------------------

Nivel de riesgo		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
28.89%		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
71.11%		
Nivel de confianza		

Elaborado por: Byron Masaquiza
Fuente: Encuesta Tabulada

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.03 1/2</p>
---	---	------------------------------------

Ambato, 13 de junio del 2017.

Señor.

Paúl Zea.

Gerente de la Empresa Auto Vía.

Presenta.

De mi consideración:

Por medio de la presente me dijo a usted, a fin de presentar el informe de control interno, debido a que esta actividad ha culminado presentando los siguientes resultados:

Se evaluaron tres componentes:

Comercialización directamente relacionada con la actividad primordial de la empresa, se aplican metas para que puedan ser cubiertos por el personal de vetas.

Adquisición, sino se cuenta con vehículos no se puede comercializar nada, por lo que evaluó el proceso de compra realizado en diferentes momentos del período de estudio.

Finalmente, el talento humano, que es el recurso que realiza todas las actividades con la finalidad de que la empresa obtenga rentabilidad.

Para la aplicar la evaluación del sistema de control interno se estableció se sustentó en el reglamento interno de trabajo y de más disposiciones legales aplicables tanto a la comercialización con la adquisición de vehículos.

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>PE.03 2/2</p>
---	---	------------------------------------

Resultados de la evaluación del sistema de control interno

No.	Componente	Ponderación total	Calificación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Comercialización	15	11	73.33%	26.67% De control
2	Adquisición	10	8	80%	20% De control
3	Talento humano	10	6	60%	40%
		35	25	213.33%	86.67% De control
	TOTAL			71.11%	28.89%

Procedimientos a ser ejecutados en la siguiente fase:

- Comprobé la existencia de contratos de trabajo legalizados.
- Verifique la presentación de los requisitos para el ingreso del personal.
- Comprobé el cumplimiento de la jornada laboral.
- Apliqué de indicadores de gestión a las metas de la empresa.
- Elaboré los hallazgos de auditoría de gestión

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Byron Masaquiza

Auditor

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>AC.03 1/1</p>
---	---	------------------------------------

PROGRAMA DE EJECUCIÓN

Objetivo:

- Aplicar los procedimientos de auditoría con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante.
- Elaborar los hallazgos de auditoría de gestión con los cuatro atributos.

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable	Fecha
1	Comprobé la existencia de contratos de trabajo legalizados.	E.01	BM	
2	Verifique la presentación de los requisitos para el ingreso del personal.	E.02	BM	
3	Comprobé el cumplimiento de la jornada laboral.	E.03	BM	
4	Verifiqué el cumplimiento del derecho de las vacaciones anuales que marca la ley.	E.04	BM	
5	Apliqué de indicadores de gestión a las metas de la empresa.	E.05	BM	
6	Elaboré los hallazgos de auditoría de gestión	E.06	BM	

	Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.	E.01 1/1
---	---	-------------------------------

CONTRATOS DE TRABAJO LEGALIZADOS.

No.	NOMBRES	CARGO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Paul Zea	Gerente General	✓		
2	Carlos Guillermo Larco Puga	Jefe de administración		X	En su expediente no se encontró 1 contrato legalizado.
3	Gaby Caicedo Castro	Contadora	✓		
4	Manolo Alexander Benavides Larco	Vendedor	✓		
5	David Patricio Buenaño Marino	vendedor	✓		
6	Verónica Patricia Flores Baltazar	Ayudante auxiliar administrativo	✓		
7	Margot Estefanía Moyano Rosero	Cajero		X	En su expediente no se encontró 1 contrato legalizado.
8	William Andrés Huera Eras	Trabajador	✓		
9	Carlos Alberto Vera Lasso	Trabajador	✓		
10	Ángel María Tenilema	Trabajador		X	En su expediente no se encontró 1 contrato legalizado.
11	Daniel Edison Quiñones Quiñones	Trabajador		X	En su expediente no se encontró 1 contrato legalizado.
	Total		7	4	

Se ha determinado que el cumplimiento del 63.64% del personal cuenta con contratos debidamente legalizados que reposan en los expedientes del cada empleado.



Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H.
del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.

E.02
1/2

NOMINA DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA

No.	NOMBRES	CARGO	A	B	c	d	e	f	G	OBSERVACIÓN
1	Paul Zea	Gerente General	✓	X	✓	X	X	✓	✓	El jefe administrativo no ha exigido la presentación de la totalidad de los requisitos.
2	Carlos Guillermo Larco Puga	Jefe de administración	✓	X	✓	X	X	✓	✓	
3	Gaby Caicedo Castro	Contadora	✓	X	✓	X	X	✓	✓	
4	Manolo Alexander Benavides Larco	Vendedor	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	
5	David Patricio Buenaño Marino	vendedor	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	
6	Verónica Patricia Flores Baltazar	Ayudante administrativo auxiliar	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	
7	Margot Estefanía Moyano Rosero	Cajero	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	
8	William Andrés Huera Eras	Trabajador	X	X	✓	X	✓	✓	✓	
9	Carlos Alberto Vera Lasso	Trabajador	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	
10	Ángel María Tenilema	Trabajador	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	
11	Daniel Edison Quiñones Quiñones	Trabajador	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	
	Total		9	0	11	3	7	11	11	

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.02 2/2</p>
---	---	-----------------------------------

Requisitos:

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

Se ha determinado un cumplimiento del 67.53% en la presentación de los requisitos que deben reposar en los expedientes del personal de la empresa Auto Vía.

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.03 1/1</p>
---	---	-----------------------------------

CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL

No.	NOMBRES	CARGO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Paul Zea	Gerente General		X	
2	Carlos Guillermo Larco Puga	Jefe de administración	✓		
3	Gaby Caicedo Castro	Contadora	✓		
4	Manolo Alexander Benavides Larco	Vendedor		X	
5	David Patricio Buenaño Marino	Vendedor		X	
6	Verónica Patricia Flores Baltazar	Ayudante auxiliar administrativo	✓		
7	Margot Estefanía Moyano Rosero	Cajero	✓		
8	William Andrés Huera Eras	Trabajador	✓		
9	Carlos Alberto Vera Lasso	Trabajador	✓		
10	Ángel María Tenilema	Trabajador	✓		
11	Daniel Edison Quiñones Quiñones	Trabajador	✓		
	Total		8	3	

En los registros de asistencia de la empresa Auto Vía se pudo establecer los horarios de los tres empleados, por lo que no cumplen con la jornada laboral

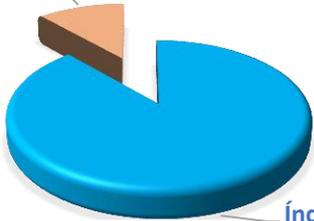
	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.04 1/1</p>
---	---	-----------------------------------

CUMPLIMIENTO DE VACACIONES

No.	NOMBRES	CARGO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Paul Zea	Gerente General		X	
2	Carlos Guillermo Larco Puga	Jefe de administración		X	
3	Gaby Caicedo Castro	Contadora		X	
4	Manolo Alexander Benavides Larco	Vendedor		X	
5	David Patricio Buenaño Marino	Vendedor		X	
6	Verónica Patricia Flores Baltazar	Ayudante auxiliar administrativo	✓		
7	Margot Estefanía Moyano Rosero	Cajero	✓		
8	William Andrés Huera Eras	Trabajador	✓		
9	Carlos Alberto Vera Lasso	Trabajador		X	
10	Ángel María Tenilema	Trabajador		X	
11	Daniel Edison Quiñones Quiñones	Trabajador		X	
	Total		3	8	

Se estableció que en el año 2016 solo han recibido vacaciones tres empleados debido a que no existe personal que pueda rotar en las áreas operativas y administrativas.

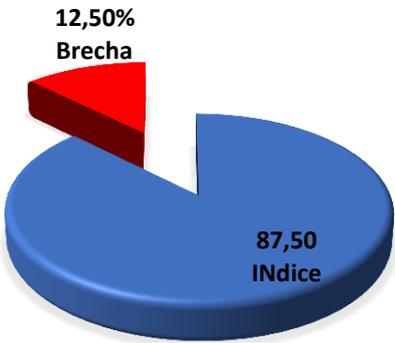
	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.05 1/6</p>
---	---	-----------------------------------

Nombre de indicador	Total de Automóviles vendidos en el período 2016.	
Tipo de indicador	Eficacia	
Meta	270 Vehículos	
Resultado	239 Vehículos	
Índice	$\frac{\text{Ejecutado}}{\text{Planificado}} \times 100$ $\frac{239}{270} \times 100$ <p>88.52%</p>	
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 88.52%</p> <p>11.48%</p>	
Análisis	<div data-bbox="667 1341 1233 1731" data-label="Figure">  <p>11,48</p> <p>Índice ; 88,52%</p> </div> <p>Se estableció una venta de 270 vehículos de los cuales se comercializaron el 88.52%, dado principalmente por la recesión económica, la brecha es negativa del 11.48%.</p>	

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.05 2/6</p>
---	---	-----------------------------------

Nombre de indicador	Total de dólares empleados en la comercialización de automóviles en el período 2016.									
Tipo de indicador	Eficiencia									
Meta	12000.00									
Resultado	14032.00									
Índice	$\frac{\text{Ejecutado}}{\text{Planificado}} \times 100$ $\frac{14032.00}{12000.00} \times 100$ <p>116.93%</p>									
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 116.93%</p> <p>-16.93%</p>									
Análisis	<div data-bbox="647 1368 1254 1798" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Data for the Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>12000</td> </tr> <tr> <td>Índice</td> <td>14032</td> </tr> <tr> <td>Brecha</td> <td>2032</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se ha establecido que el presupuesto se ha superado en un 16.93%, esto representa 2032.00 dólares.</p>		Categoría	Valor	Meta	12000	Índice	14032	Brecha	2032
Categoría	Valor									
Meta	12000									
Índice	14032									
Brecha	2032									

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.05 3/6</p>
---	---	-----------------------------------

Nombre de indicador	Total de automóviles adquiridos en el período 2016.	
Tipo de indicador	Eficacia	
Meta	280	
Resultado	245	
Índice	$\frac{\text{Ejecutado}}{\text{Planificado}} \times 100$ $\frac{245}{280} \times 100$ <p>87.50%</p>	
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 87.50%</p> <p>12.50%</p>	
Análisis	<div data-bbox="652 1352 1248 1787" data-label="Figure">  <p>A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled '87,50 Índice'. The smaller segment is red and labeled '12,50 Brecha'.</p> </div> <p>Se fijó una meta de adquisición de vehículos de 270 vehículos con la finalidad de mantener un grupo en exhibición, con un nivel de cumplimiento del 87.50%.</p>	

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.05 4/6</p>
---	---	-----------------------------------

Nombre de indicador	Porcentaje de cartera recuperado en el período 2016.								
Tipo de indicador	Eficacia								
Meta	10%								
Resultado	13%								
Índice	$\frac{Ejecutado}{Planificado} \times 100$ $\frac{13\%}{10\%} \times 100$ <p>130%</p>								
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 130%</p> <p>130%</p>								
Análisis	<div data-bbox="612 1352 1291 1742" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Data for Brecha Chart</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meta</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Resultado</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Brecha</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se ha establecido una meta de cartera vencida del 10%, una vez culminado el período fiscal se obtuvo un 13%, con una brecha del 3% dado por el incumplimiento del proceso de cobranza de la empresa.</p>	Categoría	Valor (%)	Meta	10%	Resultado	13%	Brecha	3%
Categoría	Valor (%)								
Meta	10%								
Resultado	13%								
Brecha	3%								

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.05 5/6</p>
---	---	-----------------------------------

Nombre de indicador	Total de personal capacitado en el periodo 2016	
Tipo de indicador	Eficacia	
Meta	11 personas	
Resultado	1 personas	
Índice	$\frac{\text{Ejecutado}}{\text{Planificado}} \times 100$ $\frac{1}{11} \times 100$ <p>9.09%</p>	
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 9.09%</p> <p>90.91%</p>	
Análisis	<div data-bbox="592 1339 1305 1720" data-label="Figure"> <p>A 3D pie chart illustrating the performance metrics. The chart is divided into two segments: a large blue segment representing the 'Índice' (Index) at 9.09%, and a larger yellow segment representing the 'Brecha' (Gap) at 90.91%. A legend in the top right corner identifies the blue color with 'Índice' and the yellow color with 'Brecha'.</p> </div> <p>E lo referente a la capacitación del personal se pudo determinar que solo un funcionario fue capacitado, con una brecha del 90.91%.</p>	

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.05 6/6</p>
---	---	-----------------------------------

Nombre de indicador	Total de personal evaluado en el período 2016.	
Tipo de indicador	Eficacia	
Meta	11	
Resultado	0	
Índice	$\frac{Ejecutado}{Planificado} \times 100$ $\frac{0}{11} \times 100$ <p>0.00%</p>	
Brecha	<p>100% - índice</p> <p>100% - 0.00%</p> <p>100.00%</p>	
Análisis	<div data-bbox="639 1417 1262 1780" data-label="Figure">  </div> <p>Una vez solicitada la información se pudo determinar que no se ha evaluado anteriormente al personal de la empresa, con una brecha del 100%.</p>	

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.06 1/6</p>
---	---	-----------------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título:

Personal sin contratos de trabajo legalizados

Condición

Dentro del proceso de auditoría autorizaron el acceso a la información, donde se pudo determinar un cumplimiento en la presentación de los contratos de trabajo del 63.64%.

Criterio

Reglamento interno de trabajo Auto vía.

Art.- 1. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Causa

En el encargado de talento humano no ha realizado la contratación y el registro legal de la relación de dependencia como establece la normativa.

Efecto

Tres empleados no cuentan con contratos laborales en regla.

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.06 2/6</p>
---	---	-----------------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título:

Requisitos incompletos para el ingreso de aspirantes.

Condición

En el reglamento interno de trabajo establece cuales son los requisitos que deben presentar los nuevos empleados con la finalidad de mantener en regla la relación de dependencia. Una vez verificados los expedientes del personal se determinó que solo se cumplen con el 67.53%.

Criterio

Reglamento interno de trabajo

Art.- 2. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

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

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.06 3/6</p>
---	---	-----------------------------------

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

Causa

El encargado de talento humano no ha solicitado la presentación de la totalidad de documentación que establece la normativa.

Efecto

El incumplimiento en la presentación de los requisitos es del 32.47%

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.06 4/6</p>
---	---	-----------------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título:

Incumplimiento de la jornada laboral.

Condición

En el reglamento interno de trabajo se estableció la obligación de llevar un registro de la asistencia de personal, para verificar el cumplimiento de la jornada laboral se pudo establecer un nivel de cumplimiento del 72.73%.

Criterio

Reglamento interno de trabajo

Art.- 3. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

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

Art.- 4. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

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

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.06 5/6</p>
---	---	-----------------------------------

Causa

El encargado del talento humano, no ha exigido el cumplimiento del registro de asistencia a la totalidad del personal, por lo que no se puede evaluar su asistencia.

Efecto

Tres empleados no han firmado un registro de asistencia para establecer el nivel de cumplimiento de la jornada laboral.

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>E.06 6/6</p>
---	---	-----------------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

Título:

No se ha otorgado vacaciones a la totalidad del personal.

Condición

Se solicitó información sobre el otorgamiento de vacaciones a los empleados, estableciéndose que solo tres empleados recibieron vacaciones en el período de estudio.

Criterio

Reglamento interno de trabajo

Art.- 5. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 6. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Causa

El Gerente no ha tramitado las vacaciones de los diferentes empleados de la empresa, afectando sus derechos.

Efecto

Ocho empleados no recibieron las vacaciones.

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>AC.04 1/1</p>
---	---	------------------------------------

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Objetivo:

- Elaborar el informe final de auditoría de gestión.

No.	Procedimientos	Referencia	Responsable	Fecha
1	Elaboré la notificación de final de auditoría de gestión.	CR.01	BM	
2	Emite un informe final de auditoría de gestión.	CR.02	BM	

	Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.	CR.01 1/1
---	---	----------------------------

Ambato, 02 de octubre del 2017.

Señor.

Paúl Zea.

Gerente de la Empresa Auto Vía.

Presenta.

De mi consideración:

Por medio de la presente me dijo a usted, a notificarle la terminación del proceso de auditoría de gestión, presentando los resultados plasmados en el informe final de auditoría.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;

Byron Masaquiza

Auditor

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>CR.02 1/4</p>
---	---	------------------------------------

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

Misión

Somos una empresa de compra y venta de autos, con personal altamente calificado para ofrecer un servicio de atención al cliente y servicio de postventa que satisfaga a nuestros clientes, logrando así su fidelidad.

Visión

Ser una empresa líder en el mercado de compra venta de autos, con altos estándares de calidad y personal calificado, trabajando conjuntamente para el crecimiento de la empresa y el talento humano.

Objetivos

- Ser líder en el mercado nacional en compra venta de autos.
- Brindar un excelente servicio de venta y. postventa
- Capacitar constantemente al personal, para mantenerlos a la vanguardia de servicios, repuestos y atención.
- Dar soluciones inmediatas a los requerimientos de nuestros clientes
- Fortalecer el trabajo en equipo para el crecimiento del Talento humano.

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>CR.02 2/4</p>
---	---	------------------------------------

CAPÍTULO II: RESULTADOS

Personal sin contratos de trabajo legalizados

Condición

Dentro del proceso de auditoría autorizaron el acceso a la información, donde se pudo determinar un cumplimiento en la presentación de los contratos de trabajo del 63.64%.

Criterio

Reglamento interno de trabajo Auto vía.

Art.- 7. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Requisitos incompletos para el ingreso de aspirantes.

Condición

En el reglamento interno de trabajo establece cuales son los requisitos que deben presentar los nuevos empleados con la finalidad de mantener en regla la relación de dependencia.

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>CR.02 3/4</p>
---	---	------------------------------------

Una vez verificados los expedientes del personal se determinó que solo se cumplen con el 67.53%.

Criterio

Reglamento interno de trabajo

Art.- 8.El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (Celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

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

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

	<p>Auditoría de Gestión a la empresa AUTOVIA S.D.H. del cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2016.</p>	<p>CR.02 4/4</p>
---	---	------------------------------------

Incumplimiento de la jornada laboral.

Condición

En el reglamento interno de trabajo se estableció la obligación de llevar un registro de la asistencia de personal, para verificar el cumplimiento de la jornada laboral se pudo establecer un nivel de cumplimiento del 72.73%.

Criterio

Reglamento interno de trabajo

Art.- 9. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Art.- 10. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

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

No se ha otorgado vacaciones a la totalidad del personal.

Condición

Se solicitó información sobre el otorgamiento de vacaciones a los empleados, estableciéndose que solo tres empleados recibieron vacaciones en el período de estudio.

Criterio

Reglamento interno de trabajo

Art.- 11. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de titulación se procedió en colocar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- La empresa AUTOVIA S.D.H, del cantón Quito, provincia de Pichincha, es una empresa dedicada a la compra venta de vehículos, mantiene un personal que realiza sus actividades por un sueldo más comisiones, pero ha venido presentando problemas derivados de la falta de control en la adquisición y mantenimiento de los vehículos para su posterior venta.
- Incumplimientos repetitivos al reglamento interno de trabajo, no se han cumplido con las metas de ventas fijadas para el período de estudio afectando económicamente a la empresa.
- Los procesos internos definidos por la empresa no se han cumplido, realizando las acciones incorrectas afectando los recursos de la empresa, debido a que si los vehículos no cumplen con las características necesarias no se podría comercializar en el mercado nacional.

RECOMENDACIONES

- Al propietario de la empresa AUTOVIA S.D.H, se le recomienda aplicar controles, según el sistema de control interno que posee la organización, a fin de mantener protegidos los recursos de la entidad y evitar el despilfarro de los recursos.
- Socializar ante el personal sobre el reglamento interno de trabajo, las actividades esenciales que se debe desarrollar y las metas pactadas para cada uno de los empleados con la finalidad de que sepan que se espera de ellos.
- Aplicar controles permanentes a los procesos internos de la empresa, realizando evaluaciones de desempeño y la aplicación de sanciones cuando sean necesarios a fin de mantener depurados los mismos y evitar perjuicios a la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Arens, A. (2007). *Auditoría*. 11ª ed. México: Prentice Hall.

CGE. (2012). *Guía metodológica de la auditoría de gestión*. Quito. Recuperado de:
<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011Guiametodologicaauditoriadegestionj.pdf>

CGE. (2012). *Planificación específica*. Quito: Recuperado de:
<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011Guiametodologicaauditoriadegestionj.pdf>

Cook, J. (1987). *Auditoría*. 3ª ed. Buenos Aires: McGraw-Hill.

Franklin, E. B. (2007). *Auditoría administrativa*. 2ª ed. México: Pearson Educación.

Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. 2ª ed. Barcelona: Deusto.

Maldonado, M. (2006). *Auditoría de gestión*. 3ª ed. Quito: Luz de América.

Maldonado, M. (2011). *Auditoría*. 4ª ed. Quito: Luz de América.

Peña, A. d. (2009). *Auditoría*. Madrid: Paraninfo.

Yanel, B. (2012). *Auditoría integral*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe ediciones.

ANEXOS

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

EMPRESA AUTO - VIA

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

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 12. **OBJETO GENERAL-** La Empresa “Auto Vía”, tiene como objetivo principal la compra-venta de vehículos, actividad que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 13. **OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la empresa “Auto-Vía” y sus empleados. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Art.- 14. **VIGENCIA.** - Este reglamento Interno comenzará a regir desde el 7 de Febrero 2015, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 15. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.
- Art.- 16. **ORDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.
- Art.- 17. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa.

DE LOS CONTRATOS

- Art.- 18. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 19. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 20. **TIPOS DE CONTRATO.-** De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO III

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 21. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

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

Art.- 22. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de.....

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