



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

JEANETH MACARENA ZAMORA PEÑAFIEL

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: JEANETH MACARENA ZAMORA PEÑAFIEL

DIRECTOR: Dr. ALBERTO PATRICIO ROBALINO

Riobamba – Ecuador

2022

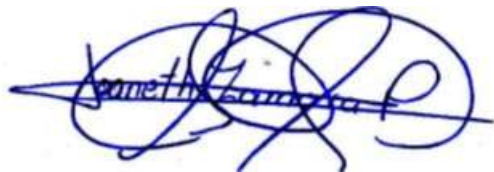
© 2022, Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

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

Yo, JEANETH MACARENA ZAMORA PEÑAFIEL, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 22 de marzo de 2022



Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel




C.I. 180490946-1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; tipo: Proyecto de Investigación, “**AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**”, realizado por la señorita: **JEANETH MACARENA ZAMORA PEÑAFIEL**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz PRESIDENTA DEL TRIBUNAL		2022-03-22
Dr. Alberto Patricio Robalino DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-03-22
Ing. Willian Geovanny Yanza Chavez MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-03-22

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado a mi madre Mercedes por ser mi guía en el camino del bien, por todos sus esfuerzos y sacrificios y por todo el apoyo que me ha brindado durante mi formación académica, por ser un ejemplo para seguir y no decaer ante cualquier obstáculo que se presente, por toda la paciencia los consejos y comprensión, a mi tía Transito y abuela María que siempre estuvieron al pendiente de todo y buscando la manera de ayudarme, a mi ángel en el cielo que en su momento fue una inspiración y por todos los consejos para llegar a ser una profesional. Ah mis amigos Christian, Myriam y David por ser esa ayuda en todo momento, nos hemos apoyado para culminar la carrera universitaria.

Jeaneth

AGRADECIMIENTO

Expreso un sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas y a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, por el excelente trabajo realizado formando profesionales. A los docentes que fueron pieza clave para la formación académica por compartir sus conocimientos. Al Director del trabajo de Titulación Dr. Patricio Robalino, al miembro Ing. Willian Yanza quienes con sus conocimientos y experiencia fueron guía para la realización de la investigación. De igual forma extendiendo mi gratitud al Sr. Marco Paredes, Sra. Marilyn Cisneros y Dra. Mercy Solís y de más colaboradores de Coparesa S.A. por permitirme realizar el trabajo de titulación en sus instalaciones.

Jeaneth

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	7
1.1	Auditoría.....	7
1.1.1	<i>Objetivos de la auditoría</i>	<i>7</i>
1.1.2	<i>Importancia de la auditoría</i>	<i>8</i>
1.1.3	<i>Alcance de la auditoría</i>	<i>8</i>
1.1.4	<i>Tipos de auditoría</i>	<i>9</i>
1.1.5	<i>Procedimientos de auditoría</i>	<i>11</i>
1.1.6	<i>Las 5 Es: eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.....</i>	<i>11</i>
1.1.7	<i>Auditoría de gestión</i>	<i>12</i>
1.1.7.1	<i>Objetivos de la auditoría de gestión</i>	<i>13</i>
1.1.7.2	<i>Propósitos de la auditoría de gestión</i>	<i>14</i>
1.1.7.3	<i>Alcance de la auditoría de gestión</i>	<i>14</i>
1.1.8	<i>Fases de la auditoría de gestión</i>	<i>14</i>
1.1.9	<i>Control interno.....</i>	<i>18</i>
1.1.9.1	<i>Objetivos del control interno</i>	<i>18</i>
1.1.9.2	<i>Importancia del control interno.....</i>	<i>19</i>
1.1.10	<i>COSO III.....</i>	<i>19</i>
1.1.10.1	<i>Componentes del control interno.....</i>	<i>22</i>
1.1.11	<i>Principios del COSO 2013.....</i>	<i>24</i>
1.1.12	<i>Riesgos de auditoría.....</i>	<i>26</i>
1.1.13	<i>Programa de auditoría.....</i>	<i>26</i>
1.1.13.1	<i>Clasificación de los programas de Auditoría.....</i>	<i>26</i>
1.1.13.2	<i>Ejecución de los programas de Auditoría</i>	<i>27</i>

1.1.14	<i>Papeles de trabajo de auditoría</i>	27
1.1.14.1	<i>Objetivos de los papeles de trabajo</i>	28
1.1.15	<i>Marcas de auditoría</i>	28
1.1.16	<i>Índice de la auditoría de gestión</i>	28
1.1.17	<i>Técnicas de auditoría</i>	29
1.1.18	<i>Indicadores de gestión</i>	30
1.1.18.1	<i>Tipos de indicadores de gestión</i>	30
1.1.19	<i>Hallazgos de la auditoría</i>	31
1.1.19.1	<i>Atributos del hallazgo</i>	32
1.1.20	<i>Informe de auditoría</i>	32
1.1.20.1	<i>Tipos de informes</i>	33
1.1.21	<i>Manual de procedimientos y control</i>	35
1.1.21.1	<i>Clasificación de los manuales</i>	35
1.1.22	<i>Procedimientos</i>	37
1.1.23	<i>Manual de procedimientos</i>	38
1.1.23.1	<i>Ventajas del manual de procedimientos</i>	38

CAPITULO II

2	MARCO METODOLÓGICO	39
2.1	Enfoque de investigación	39
2.2	Nivel de investigación	40
2.3	Diseño de la investigación	40
2.4	Tipo de estudio	41
2.5	Población y muestra	41
2.6	Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación	42
2.6.1	<i>Método</i>	42
2.6.2	<i>Técnicas</i>	43
2.6.3	<i>Instrumentos</i>	43
2.7	Análisis e interpretación de resultados	43

CAPITULO III

3	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
3.1	Título	54
3.2	Contenido de la propuesta	54

3.3	Archivo permanente	55
3.4	Fase I: Planificación	60
3.5	Archivo corriente	79
3.6	Fase II: Ejecución	102
3.7	Fase III: Comunicación de resultados	149
	CONCLUSIONES	179
	RECOMENDACIONES	180
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Actividades de las fases de ejecución.	16
Tabla 2-1:	Cambios Nivel General COSO 2013.	20
Tabla 3-1:	Cambios de Nivel Componentes COSO 2013.	21
Tabla 1-2:	Personal de la empresa.	42
Tabla 2-2:	Auditorías realizadas en años anteriores.	43
Tabla 3-2:	Misión, visión y objetivos institucionales.	44
Tabla 4-2:	Decisiones tomadas por el área administrativa.	45
Tabla 5-2:	Desempeño de la persona encargada del área de bodega.	46
Tabla 6-2:	Contratación del personal.	47
Tabla 7-2:	Capacitación al personal.	48
Tabla 8-2:	Acumulación de stock y faltantes de bodega.	49
Tabla 9-2:	Calidad del sistema de control de inventarios.	50
Tabla 10-2:	Constataciones físicas de inventario.	51
Tabla 11-2:	Existencia de un manual de procedimientos.	52
Tabla 1-3:	Principales funcionarios de Coparesa S.A.	78
Tabla 2-3:	Matriz de Análisis FODA.	94
Tabla 3-3:	Matriz de correlación FO.	95
Tabla 4-3:	Matriz de correlación DA.	96
Tabla 5-3:	Matriz de prioridades.	97
Tabla 6-3:	Perfil estratégico interno.	98
Tabla 7-3:	Perfil estratégico externo.	100
Tabla 8-3:	Matriz de resumen por componentes.	120
Tabla 9-3:	Matriz de evaluación de riesgos.	126
Tabla 10-3:	Hoja de procesos de adquisición de mercadería.	144
Tabla 11-3:	Hoja de procesos de despacho de mercadería.	145
Tabla 12-3:	Flujograma de procesos de adquisición de mercadería.	146
Tabla 13-3:	Flujograma de procesos de despacho de mercadería.	147

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3: Ubicación de Coparesa S.A.....	77
---------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Componentes del COSO 2013.	22
Gráfico 1-2:	Auditorías realizadas en años anteriores.	44
Gráfico 2-2:	Misión, visión y objetivos institucionales.	45
Gráfico 3-2:	Decisiones tomadas por el área administrativa.	46
Gráfico 4-2:	Desempeño de la persona encargada del área de bodega.	47
Gráfico 5-2:	Contratación del personal.	48
Gráfico 6-2:	Capacitación al personal.	49
Gráfico 7-2:	Acumulación de stock y faltantes de bodega.	50
Gráfico 8-2:	Calidad del sistema de control de inventarios.	51
Gráfico 9-2:	Constataciones físicas de inventario.	52
Gráfico 10-2:	Existencia de un manual de procedimientos.	53
Gráfico 1-3:	Fases de la Auditoría	107
Gráfico 2-3:	Entorno de control.	107
Gráfico 3-3:	Evaluación de riesgos.	110
Gráfico 4-3:	Actividades de control.	113
Gráfico 5-3:	Información y comunicación.	116
Gráfico 6-3:	Actividades de supervisión.	119
Gráfico 7-3:	Matriz de resumen por componentes.	120

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** RUC COPARESA S.A.
- ANEXO B:** ENCUESTA
- ANEXO C:** EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo evaluar las actividades de gestión y desempeño organizacional para la verificación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el adecuado manejo de los recursos de Coparesa S.A., a través de bases teóricas, científicas de la gestión para obtener fundamentos al desarrollar la investigación. Para el desarrollo de la tesis se requirió de información a partir del enfoque cualitativo, la investigación es considerada exploratoria y descriptiva; observacional, retrospectiva y transversal. Se utilizó el método deductivo para obtener bases teóricas y científicas y para la aplicación el método inductivo. Se aplicó una encuesta al personal y una entrevista al gerente general de la empresa. También se realizó la evaluación del control interno, por medio del COSO III, con los cinco componentes y los diecisiete principios, lo que sirvió de base para determinar los niveles de riesgo y confianza, obteniendo como resultado que tanto el nivel de confianza como el nivel de riesgo se encuentran en un rango moderado, como consecuencia se obtuvieron debilidades significativas como son: desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por los trabajadores, existe acumulación de stock y faltantes de bodega, la inexistencia de un sistema de selección y contratación de personal, personal desmotivado generando la rotación excesiva y también que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos y control de inventarios, evidenciando un gran desequilibrio en el área de bodega provocado por pérdidas económicas y de productos, afectando la rentabilidad de la empresa y por ende el giro del negocio, se sugiere dar seguimiento las recomendaciones del informe final, así como la adopción de acciones preventivas y correctivas, que permitan mitigar los riesgos en los procesos y actividades y de esa forma lograr una adecuada administración eficiente y eficaz de los recursos empresariales.

Palabras clave: <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <HALLAZGO>, <BODEGA>, <ACUMULACIÓN DE STOCK>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <ECONOMÍA>.



05/05/2022

0836-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of this degree work was to evaluate the management activities and organizational performance to verify the efficiency, effectiveness, and economic levels in the proper management of the resources of Coparesa S.A., through theoretical, scientific bases of management to obtain fundamentals when developing research. For the development of the thesis, information was required from the qualitative approach, the research is considered exploratory and descriptive; observational, retrospective, and transversal. The deductive method was used to obtain theoretical and scientific bases and the inductive method for the application. A survey of the personnel and an interview with the general manager of the company were applied. It was also carried out an evaluation of internal control, through COSO III, with the five components and the seventeen principles, which served as the basis for determining the levels of risk and confidence, obtaining as a result that both the level of confidence and the level of risk are in a moderate range, as a consequence significant weaknesses were obtained, such as: ignorance of the mission, vision and institutional objectives by the workers, there is accumulation of stock and warehouse shortages, the lack of a selection system and hiring of personnel, unmotivated personnel generating excessive rotation and also that the company does not have a manual of procedures and inventory control, evidencing a large imbalance in the warehouse area caused by economic and product losses, affecting the profitability of the company and therefore the turn of the business, it is suggested to follow up the recommendations of the final report, as well as the adoption of preventive actions and corrective actions, which allow mitigating the risks in the processes and activities and thus achieve proper efficient and effective management of business resources.

Keywords: <MANAGEMENT AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <FINDINGS>, <WAREHOUSE>, <STOCK ACCUMULATION>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <ECONOMY>.



Lic. Luis Fernando Barriga Fray

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de gestión consiste en el examen sistemático, objetivo y situacional de la empresa basada en la revisión de las actividades de la organización, relacionadas con el objetivo de medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la gestión de los objetivos, dicho examen es realizado por un profesional ajeno e independiente a la entidad, cuyo fin es emitir un informe situacional de las debilidades encontradas durante el proceso y una guía de direccionamiento de la empresa que servirá para la toma de decisiones.

La Auditoría de Gestión realizada a Coparesa S.A. del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.”, tiene como objetivo el diagnóstico y solución de problemas colectivos que caracterizan a la empresa que permitan medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la consecución de los objetivos.

La presente investigación desarrollada a Coparesa S.A. de la ciudad de Ambato, consta de tres capítulos detallados a continuación:

Capítulo I: consta del Marco Teórico en donde se establece los Antecedentes Investigativos, la fundamentación teórica, hipótesis general y específica, las variables de estudio, con sus respectivas variables dependientes e independientes.

Capítulo II: corresponde al Marco Metodológico en donde para el desarrollo del trabajo de titulación se requirió de importante información a partir del enfoque cualitativo, la investigación es considerada exploratoria y descriptiva; observacional, retrospectiva y transversal. Además se utilizó el método deductivo para obtener bases teóricas y científicas y para la aplicación el método inductivo. Se aplicó una encuesta al personal y una entrevista al gerente general de la empresa.

Capítulo III: corresponde Marco de Resultados y Discusión de Resultados, en este apartado interviene las fases de la Auditoría de gestión como es la Planificación, Ejecución, Comunicación de Resultados y el Seguimiento y Monitoreo en donde en la fase de la planificación, en donde se pudo establecer un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra la empresa, aplicando el modelo. A su vez también se procedió a realizar el análisis situacional de la empresa FODA. En la fase de la ejecución de Auditoría, se procedió a la aplicación de cuestionarios de control interno basado en el COSO III conjuntamente con los 17 principios que respaldan este modelo de evaluación y con la aplicación de cuestionarios de control interno, se pudo evidenciar las debilidades más representativas en el proceso de Auditoría, de igual forma se consideró necesario la aplicación de los indicadores de Gestión, la evaluación de la matriz de riesgos y la descripción

de cada uno de los procesos que realiza la empresa con su correspondiente flujograma finalmente la elaboración de la cadena de valor en donde se desarrolla de acuerdo a las actividades, bienes o servicios que comercializa la empresa.

Por ultimo contamos también con la fase de comunicación de resultados, en donde se procede con la presentación del informe final de Auditoría con los hallazgos encontrados durante el examen con sus correspondientes conclusiones y recomendaciones que servirán de guía para la administración para tomar decisiones en beneficio de la empresa y que permitirá contribuir con el cumplimiento de metas y objetivos planteados. De igual forma en la última fase se procedió a realizar el plan de acción con el fin de dar seguimiento y monitoreo de los problemas encontrados durante el examen y las respectivas conclusiones y recomendaciones al finalizar el trabajo de investigación.

Planteamiento del problema

Coparesa S.A. legalmente constituida como una sociedad anónima inició sus actividades el 31 de Mayo del 2013, cuya actividad principal es la venta al por mayor y menor de productos de consumo masivo, hasta junio del 2020 contaba con contrato con la empresa Mondeles Ecuador CIA. LTDA., dedicados a la venta de productos de confitería tales como: galletas Oreo, chicles Tridente, caramelos Halls, productos Royal, entre otros. Con dicho contrato la empresa contaba con una localización exclusiva, para una mejor atención a su clientela. Ah través de la visita preliminar a las instalaciones se pudo identificar las falencias que tiene Coparesa S.A., que recaen en el área de ventas y bodega (mercaderías), focalizados en el control de la gestión de inventarios, generada por la falta de una Planificación Estratégica, considerada de vital importancia pues permite evaluar el funcionamiento de la organización y a su vez el cumplimiento de metas y objetivos.

- Inexistencia de un manual de procedimientos y control de bodega, ocasionando que no exista un cruce de información, para evitar los faltantes recurrentes de productos.
- No cuenta con un adecuado sistema de contratación y selección del personal, provocando que el personal, no tenga claro las funciones que debe realizar en el puesto de trabajo.
- Personal desmotivado, provocando una excesiva rotación de los mismos debido a que las pérdidas de productos son asumidas por el personal.
- Existencia de acumulación de stock, evidenciando que la empresa tenga problemas de flujo y rentabilidad.
- Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte del personal de la empresa evidenciando una desorientación en la ejecución las actividades de la empresa.

Todos los problemas mencionados anteriormente tienen su origen en la falta de una Auditoría de gestión para determinar los niveles de eficiencia y eficacia en el adecuado manejo de los recursos institucionales, lo que ayudara a que la gerencia, gerencia operativa y ventas se sientan más seguros confiados y eviten los faltantes.

Se considera importante iniciar con la auditoría de gestión que incluirá: la planeación, ejecución y determinación de los resultados con la emisión del informe de Auditoría en base a los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, cuyo documento es considerado importante para la institución debido a que servirá de ayuda para una correcta toma de decisiones.

Formulación del problema

¿De qué manera la Auditoría de Gestión a COPARESA S.A., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2019, permitirá el cumplimiento de la eficiencia, eficacia en el adecuado manejo de los recursos?

Sistematización del problema

¿Cuáles son las herramientas de gestión que permiten evaluar el desempeño de la organización?

¿De qué manera la auditoría de gestión ayuda al cumplimiento de objetivos y metas de la empresa?

¿Cómo la falta de conocimiento de los procesos administrativos, evitara rotación de empleados?

¿Cómo la gestión adecuada ayuda al manejo del stock?

Objetivos

Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión a COPARESA S.A., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2019, mediante la aplicación de las fases de la Auditoría, para la verificación del grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el adecuado manejo de los recursos.

Objetivos específicos

- Estructurar el Marco Teórico, mediante la recopilación de información de diferentes fuentes bibliográficas como: libros, revistas, artículos, sitios web, entre otros que contribuyan a la sustentación de la presente investigación.
- Establecer el Marco Metodológico, a través del enfoque de investigación, diseño, métodos, instrumentos, técnicas y herramientas de investigación, que ayuden a obtener información clara, precisa y relevante, con el fin de que los resultados sean los más reales posibles.
- Desarrollar una Auditoría de Gestión a COPARESA S.A., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2019, evidenciada en la presentación del informe final de Auditoría con las observaciones y recomendaciones, y la socialización a directivos principales, con el fin de tomar acciones correctivas para el correcto manejo de los recursos económicos, financieros, tecnológicos y humanos.

Justificación

La ejecución del presente trabajo de titulación se justificó desde tres perspectivas que se las detalla a continuación:

Justificación teórica

La presente investigación justifica que permitirá aprovechar todo el referencial teórico existente de una Auditoría de gestión de reconocidos autores y tratadistas, contenidos en: libros, revistas, artículos científicos, investigaciones y linkografía especializada y actualizada, a fin de fundamentar la presente investigación.

Justificación metodológica

Desde el punto metodológico la investigación justifica su realización, debido a que se pretende aprovechar la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes, de forma que permita obtener información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal manera que los resultados de una Auditoría de Gestión a COPARESA S.A., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2019, sean los más precisos y reales posibles.

Justificación práctica

La presente investigación se evidencio desde la parte práctica a través de la ejecución de la Auditoría de Gestión a COPARESA S.A., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2019, la misma que permitirá definir las políticas, tareas y ejecución de las actividades de los empleado y directivos, de tal forma que cada uno de ellos puedan cumplir a cabalidad con las tareas asignadas, a fin de contribuir con el logro de la misión y objetivos de la empresa, el cual servirá como herramienta de apoyo para la gestión de la entidad.

Antecedentes investigativos

Para la realización del presente trabajo de investigación, se hizo necesario recurrir a investigaciones realizadas sobre el mismo tema en instituciones de educación superior locales, regionales y nacionales con el fin de determinar la viabilidad del presente trabajo a saber:

Según (Ortiz Núñez, 2016), en su trabajo de titulación realizado en la Universidad Técnica de Ambato, denominado: Auditoría de Gestión y la rentabilidad en la empresa lácteos NUTRÍ – LECHE del cantón Tisaleo, concluye que:

- La Empresa Lácteos NUTRI – LECHE en el cantón Tisaleo no posee un Manual de procesos y procedimientos adecuado para la realización de sus funciones por lo que el personal no tiene una clara dirección, dando como resultado un sistema de comunicación deficiente, a su vez el control interno de la Empresa Lácteos NUTRI – LECHE en el cantón Tisaleo es relativamente bajo sobre todo desde la obtención hasta el ingreso a la planta enfriadora lo que ha generado pérdidas considerables, además la empresa no cuenta con una adecuada toma de decisiones en lo que tiene que ver con el riesgo económico y la rentabilidad debido a que el gerente no tiene conocimiento sobre lo que debe realizar. (p.78)

Según (Bonilla Yucailla, 2016), En su trabajo de titulación, realizado en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, denominado, Auditoría de Gestión en la empresa comercial OFFICETECH SOLUTIONS de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2014., concluye:

- La inexistencia de una Auditoría de gestión no permite generar un cambio en el manejo de los recursos organizacionales, el cual afecta al crecimiento en el mercado, debido a que no se integra ni se controla la información interna no existe una eficiente toma de decisiones en la gestión organizacional, lo cual conlleva a un estancamiento en el entorno comercial y por ende no existe una evaluación a la gestión administrativa, lo cual limita el acceso a la información y por ende no existe un mejoramiento permanente en los procesos. (p. 136)

De acuerdo a (Cuvi Sagñay, 2015), En su trabajo de titulación realizado en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, denominado, Auditoría de gestión a la Empresa Pública Municipal de Transformación y Comercialización de productos de tierras altas del cantón Colta, provincia de Chimborazo, período 2013., concluye:

- Detectaron deficiencias como la inexistencia de un código de ética, la falta de un manual de funciones, inexistencia de un plan de capacitación, organigrama estructural mal estructurado de acuerdo a los puestos de los trabajadores, no se han identificado los riesgos a los que está expuesta la entidad, no se dispone de procedimientos para la selección del personal, no se ha utilizado indicadores de gestión para evaluar el rendimiento de su personal, todo lo cual ha dificultado el desarrollo y fortalecimiento de las actividades diarias. (p.161)

CAPITULO I

1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Auditoría

Según Armas, R., (2008), manifiesta que:

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado posteriormente a la realización de las actividades, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos disponibles y a dueños de empresas privadas. Se realiza por personal ajeno de operaciones de la entidad evaluada, cuya finalidad es verificar, evaluar y elaborar un informe final de Auditoría que conclusiones y recomendaciones. (p. 7)

Por otra parte Montaña, F., (2015), define a la Auditoría, como:

El proceso sistemático encargado de controlar, verificar y evaluar una actividad específica, cuyo objetivo es estimar, mediante la comparación de determinada información y documentos, el nivel de resultados de dicha actividad con el que se adecuan a juicios o normas establecidas. (p.7)

Mientras que Arens, A., Elder, R., & Beasley, M., (2007), expresan que la Auditoría 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, la Auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”. (p.4),

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se puede decir que la Auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional realizado por un personal ajeno a la empresa después de la ejecución de las actividades, cuyo fin es evaluar controlar y verificar las actividades y emitir el correspondiente informe de Auditoría con las conclusiones y recomendaciones.

1.1.1 Objetivos de la auditoría

Según Graing - Cooper, M., (2006), expresa que:

Los objetivos de la Auditoría son una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos poniendo énfasis en el grado de evidencia con el que se han utilizado los recursos

materiales y financieros mediante modificaciones en las políticas, controles operativos y posteriores y explican síntomas adversos evidentes en la eficiente administración. (p.20),

Por su parte Sandoval, H., (2012), manifiesta que los objetivos de la Auditoría son:

- Reducir los riesgos de información, lo cual disminuye el costo de obtener capital.
- Proporcionar los elementos técnicos que pueden ser utilizados por el Auditora para obtener la información y comprobación necesaria que fundamentan su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujeta al examen.
- Consiste en apoyar al miembro de la organización en relación con el desempeño de sus actividades, la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría y toda aquella información relacionada con todas las actividades por el Auditora. (p. 37)

Ah partir de lo mencionado se puede mencionar que los objetivos más relevantes de la Auditoría son: determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales de la entidad, así como la eficiencia de las funciones y tareas que ayude a cumplir con las políticas de la empresa, y comprobar si los elementos de contabilidad corresponden a la realidad física, económica y jurídica de la empresa y si el costo es recuperable para el negocio.

1.1.2 Importancia de la auditoría

Según Blanco, Y., (2012), expresa que:

La importancia de la Auditoría es considerada como la ventaja empresarial de las decisiones que se tomen por la información adquirida en la determinación de falencias de las actividades, así como el apego a la normativa legal y la obtención de objetivos propuestos de manera eficiente y eficaz. (p. 48)

1.1.3 Alcance de la auditoría

Según Madariaga, J., (2004), manifiesta que:

Evidenciando el alcance de la auditoría en los procesos y actividades, la Auditoría está orientada a presentar la situación de la empresa, lo que abarcaría, además del aspecto contable, administrativo y financiero, la forma de administrar a la empresa, la capacidad para crear e impulsar nuevos productos, así como la implementación real y futura en los mercados”. (p. 16)

1.1.4 Tipos de auditoría

Según Arens A. & Loebbecke, J., (1996), menciona que los tipos de Auditoría son:

Clasificación por el modo de ejecutar la Auditoría

- **Auditoría externa:** La auditoría externa es un examen crítico, sistemático y detallado de un conjunto de información de una empresa o se una área en específico, realizado por un Contador Público autorizado sin ninguna relación laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de poder emitir una opinión independiente sobre el sistema de control interno y emite recomendaciones a tomar en cuenta.
- **Auditoría interna:** Es un examen crítico y sistemático de los sistemas de control de una entidad, realizado por un profesional en relación laboral, el mismo que permanece en la empresa todos los días, el mismo que utilizando técnicas, métodos y herramientas establecidas, con el fin de emitir una opinión a través de un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Clasificación por el objeto área de examen:

- **Auditoría de estados financieros:** Este tipo de Auditoría se la realiza para determinar si el conjunto de estados financieros (verificando la información cuantificable) se presenta de acuerdo con criterios especificados.
- **Auditoría operacional:** Es considerada una revisión de cualquier parte del proceso y métodos de operación de una compañía con el propósito de evaluar sus eficiencias y eficacias.
- **Auditoría de cumplimiento:** Tiene como propósito determinar si el auditado está cumpliendo con algunos procedimientos reglas o reglamentos específicos que fijo alguna autoridad superior.
- **Auditoría financiera:** Se identifica con las organizaciones, es la pionera en el campo financiero. Sus resultados y opinión se presentan en un documento formal llamado dictamen, en donde se plasma la situación financiera, lo cual resulta de especial importancia para los inversionistas y el medio externo.
- **Auditoría fiscal:** Denominados entes fiscalizadores cuya actividad es inspeccionar, comprobar y analizar las finanzas públicas y el registro de las actividades que afecten el patrimonio del Estado.

- **Auditoría interna:** Esta es una función de evaluación establecida dentro de una organización para examinar y adaptar sus actividades como un servicio para los clientes.
- **Auditoría operacional:** Analiza los sistemas de manera integral e incluye áreas no examinadas a profundidad por las demás Auditorías haciendo hincapié en los procesos.
- **Auditoría administrativa:** Es un examen, puede ser integral o específico, realizado por un profesional de las ciencias económico- administrativas o agines, sobre la actividad administrativa de la organización, así como de los elementos por las que se conforman, con el fin de evaluar el desempeño, excelencia y apego de los controles establecidos.
- **Auditoría informática:** Es importante para las empresas, pues informa sobre la organización, funcionalidad e idoneidad del progreso de actualización de operaciones con que se cuenta. De igual forma, analiza la seguridad, el tipo de hardware y software que utilizan, y la calidad del personal que interviene, toso lo cual repercute en la excelencia de la información.
- **Auditoría integral:** También conocida como Auditoría comprensiva, evalúa la eficiencia y eficacia de las decisiones tomadas por la organización, está basada en un enfoque interdisciplinario, en donde interviene aspectos legales, financieros, administrativos, operacionales, informáticos, operativos, entre otros.
- **Auditoría ambiental:** A través de ella se realizan exámenes técnicos en relación al impacto industrial y de los desechos del medio ambiente y los recursos naturales, situación que debe ser analizado ya que se agrava día tras día y requiere la implementación de medidas preventivas para frenar la destrucción del medio ambiente.
- **Auditoría de calidad:** Denominada también como evaluación de calidad, es un examen detallado del producto o servicio que ofrece la organización, así como de los procesos por los que están compuestos. La evaluación requiere certificación de los resultados. En la calidad es necesario que los factores administrativos, técnicos y humanos se mantengan controlados de manera que apliquen la normatividad establecida y el aseguramiento de la misma.
- **Auditoría social:** Tiene que ver con el giro del negocio, es decir es un examen que representa un examen el comportamiento social del negocio, lo cual incluye las acciones emprendidas y la manera en que han implicado en la sociedad. Los aspectos a evaluar son: salud, vivienda, obras viales, escolares, seguridad y programas de tipo social.

- **Auditoría gubernamental:** Representa una evaluación del sector gubernamental que entiende la fiscalización de ingresos, gastos, inversiones, programas, organización y sistemas, principalmente. (pp.15-23)

En base a los conceptos mencionados anteriormente se puede mencionar que todas las Auditorías se realizan a través de un examen que permite determinar las falencias de cada área de las empresas, con el fin de identificar el origen de los problemas y brindar soluciones lógicas y rentables para la empresa.

1.1.5 Procedimientos de auditoría

De acuerdo con Mendivil Escalante, V., (2000), menciona que:

Los procedimientos de Auditoría son aquel conjunto de técnicas de investigaciones aplicadas a un grupo de hechos o situaciones, los mismos que permiten conseguir evidencias que servirán de evidencia y respaldo para el informe de Auditoría. Los procedimientos a aplicarse serán de acuerdo al criterio del Auditora y del tipo de cliente o empresa a evaluar. (p.27)

1.1.6 Las 5 Es: eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología

Según Maldonado, E., (2011), manifiesta que el propósito de la Auditoría de gestión se evalúa de la siguiente manera:

- **Eficiencia:** La eficiencia significa lograr una productividad favorable para el negocio, es decir, es la capacidad de obtener los máximos resultados con la mínima cantidad de recursos. Para medirla se tiene en cuenta elementos como el tiempo, los esfuerzos dedicados, el capital y la calidad del producto obtenido.
- **Eficacia:** Es aquella que tiene la capacidad de conseguir de manera continua, los objetivos y metas de la organización o actividad de una entidad, forjando el uso de los recursos que se encuentran disponibles.
- **Economía:** A través de ello se evalúa las condiciones tanto de cantidad como de calidad de los recursos, ya sean estos: humanos, financieros, materiales o tecnológicos utilizados en el proceso productivo, con el fin de encontrar un costo y tiempo perfecto.
- **Ética:** La ética se refiere a la conducta moral y valores que regulan las actividades humanas, es por eso que formar un marco ético gubernamental basado en la integridad de las decisiones que amparen su defensa.

- **Ecología:** La ecología tiene como objetivo la preservación y el cuidado del medio ambiente y de los recursos naturales, por medio de la consumación de leyes y normativas que acojan su protección. (p.16)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se menciona que la eficiencia es que se cumplan los resultados con el menor esfuerzo, la eficacia corresponde a que se cumplan los resultados con el menor costo y la economía es el uso adecuado de los mejores recursos, la ética se refiere a la conducta moral y los valores éticos de las personas, la ecología su objetivo es cuidar el medio ambiente.

1.1.7 Auditoría de gestión

Armas expresa que la Auditoría de gestión es:

La Auditoría de Gestión es la revisión metódica de las actividades de una organización o de un cierto punto de ellas en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: considerar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y emitir recomendaciones de mejoras o promover acciones. Es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto y operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y a través de las recomendaciones, promover la correcta administración del patrimonio ya sea público o privado. (Armas., 2008, p.7)

Por otro lado Maldonado menciona que la Auditoría de Gestión es:

Un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una valoración independiente del desempeño de una organización, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo optimizar la responsabilidad ante el público y agilizar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de tomar iniciativas correctivas. (Maldonado., 2011, p.22)

Además (Blanco Y, 2012, pág. 22), manifiesta que la Auditoría de Gestión es:

El examen que se efectúa en una entidad por parte de un profesional ajeno e independiente, con el objetivo de evaluar la eficacia de la gestión relacionados con los objetivos generales de la empresa; su eficacia como organización, actuación y posicionamiento visto la competencia, la economía en la gestión de los recursos, cuyo fin es emitir un informe sobre la situación actual y una guía del direccionamiento de la empresa.

De acuerdo a los conceptos mencionados anteriormente se puede concluir que la Auditoría de gestión es un examen sistemático, objetivo y detallado realizado dentro de una entidad cuyo fin es proporcionar una evaluación independiente del grado de eficiencia, eficacia y economía del desempeño las actividades de una organización, identificando oportunidades y desarrollando recomendaciones que sirvan de ayuda para una correcta toma de decisiones.

1.1.7.1 *Objetivos de la auditoría de gestión*

Según Blanco, Y., (2012), expresa los siguientes objetivos de la Auditoría de Gestión:

Dentro de la Auditoría de gestión se tiene como objetivos primordiales los siguientes:

- Determinar qué es lo adecuado de la organización para la entidad.
- Verificar la existencia de los objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y del cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Por otra parte Graing-Cooper, M., (1994), menciona que los objetivos de la Auditoría de Gestión son:

- Identificar las áreas de residuos de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y las atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad de los servicios que presta como de los procesos que son utilizados.

Estos objetivos muestran el interés que tiene la Auditoría de Gestión en medir los resultados que brinda la organización tomando en cuenta el manejo de recursos, enfatiza la optimización es decir hacer lo mejor posible, en el menor tiempo y con el mínimo costo, esta ideología logra mejorar el accionar del talento humano, pues lo obliga a mejorar su intervención.

1.1.7.2 Propósitos de la auditoría de gestión

Según Maldonado, E. (2011), menciona que el propósito de la Auditoría de Gestión es: “Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; a través del cumplimiento de las normas éticas por el personal que labora en la empresa y la protección del medio ambiente, siendo su principal enfoque el reciclaje de los desperdicios”. (p.29)

1.1.7.3 Alcance de la auditoría de gestión

Según Blanco, Y., (2012), menciona que:

La Auditoría de Gestión puede ser aplicada a toda la organización como tal o a ciertos segmentos, procesos o departamentos según sea el caso pero en definitiva debe abarcar lo siguiente:

- Identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para ser mejoradas.
- Localizar las oportunidades para eliminar pérdidas e ineficiencias, lo que es significativo en las Auditorías de gestión, sin embargo, hay que tener en cuenta las disminuciones de costos a corto plazo que ocasionan problemas a largo plazo.
- Identificar los criterios para medir el logro de las metas y objetivos de la organización.
- El personal que trabaja en las operaciones es más consiente de los problemas y las causas que le personal de la gerencia o área administrativa, por lo que una de las ventajas de la Auditoría de gestión es la capacidad de los auditores de informar las debilidades la gerencia.
- Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones. (pp.9-10)

1.1.8 Fases de la auditoría de gestión

Según Armas, R., (2008), menciona que las fases de la Auditoria son:

Fase I. Planificación

De acuerdo a la fase de la planeación de Auditoría se menciona que: En la planeación el Auditora traza la estrategia planificada que esta condensada en la programación de actividades y de trabajo. En esta fase se recolecta la evidencia de orientación necesaria para el Auditora pueda conocer el quehacer de la empresa y su sistema de control interno.

Actividades

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

- Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la Auditoría de gestión.
- Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de “Ejecución”; a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinaran la naturaleza y alcance del examen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, prepara los programas específicos de la siguiente fase y fijar los plazos para concluir la Auditoría y presentar el informe, y después de la evaluación tendrá información suficiente sobre el ambiente de control, los sistemas de registro e información y los procedimientos de control. La evaluación implica la calificación de los riesgos de Auditoría que son: a) Inherente (posibilidad de errores e irregularidades; b) De control (procedimientos de control y Auditoría que no prevenga o detecte); c) De Detección (procedimientos de Auditoría no suficientes para describirlos).
- Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 3 “E” (Economía, Eficiencia y Eficacia), por cada proyecto a actividad a examinarse.

Fase II. Ejecución

En la fase de la ejecución el Auditora desempeña la estrategia planificada en la fase de la planificación y que se concreta en el plan y los programas de Auditoría en esta fase se recopila las evidencias de manera competente y pertinente de las actividades más importantes que son necesaria para que el Auditora emita un juicio sobre la gestión de la organización referida a los criterios previamente seleccionados y del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

El objetivo principal de esta fase de Auditoría es exactamente donde se desarrollan los hallazgos y se obtiene información necesaria y que sea suficiente, competente y relevante definidos por los criterios de Auditoría y por los procedimientos.

- Aplicación de los programas detallados y específicamente para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de Auditoría.
- Preparación de los papeles de trabajo, que, junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
- Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresado en los comentarios.
- Definir la estructura del informe de Auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

“El propósito de esta fase es recopilar información necesaria que evidencie el juicio que se forma sobre la gestión de la entidad”.

Tabla 1-1: Actividades de las fases de ejecución.

Actividades	Productos
Selección de la muestra a evaluar.	Determinación del universo de análisis.
Aplicación de los programas de Auditoría pruebas sustantivas y de cumplimiento, así como la recopilación de evidencia.	Papeles de trabajo y evidencias.
Determinación de desviaciones.	Hallazgos de la Auditoría.
Determinación de causa y efecto de los hallazgos.	Identificación de las posibles causas de los problemas y sus responsables.
Organización de la evidencia.	Legajos. Papeles de trabajo.

Fuente: (Armas García Raúl, 2008)

Realizado por: Zamora, J. 2021.

La ejecución es un proceso muy importante, ya que permite recoger información mediante los hallazgos dentro de un área o actividad que se analiza y evalúa y considera importante para la empresa.

Fase III. Comunicación de resultados.

La comunicación de resultados se basa a través de un informe donde se toma en cuenta aspectos importantes. Además de los informes parciales que se dan, se desarrolla un informe donde revela las deficiencias existentes con los que se demostrara los hallazgos positivos con los que se obtendrá buenos resultados.

Actividades:

- Redacción de las conclusiones de acuerdo con los hallazgos encontrados.
- Redacción de las recomendaciones a la gerencia, administración o responsable del área auditada. Elaboración de la estructura del informe. Acuerdo con el nivel directivo, sobre la estructura, conclusiones y recomendaciones del informe final de Auditoría.
- Elaborar el borrador del informe o también conocido como informe preliminar.
- Presentar los resultados al ente auditado.
- Elaborar el informe definitivo de gestión.
- Se obtendrá como producto final el Informe de Auditoría, síntesis del informe y memorando de antecedentes, y la Acta de conferencia final de la lectura del informe de Auditoría.
- Reducir los riesgos de información, lo cual disminuye el costo de obtener capital.

El propósito es comunicar a la entidad auditada los resultados encontrados, y ayudar a la formulación por parte de esta en un plan de acción correctiva, que permita mejorar la eficiencia, eficacia y economía. El fin es el producto terminado del trabajo del Auditora y, por lo tanto, requiere de una correcta fundamentación y exposición.

Fase V. Seguimiento y Monitoreo

Dentro de la fase de seguimiento y monitoreo con posterioridad y como consecuencia de la Auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la Auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente. Permitiendo: a) Evaluar en qué medida la gerencia acepto las observaciones comunicadas en el informe. b) Verificar que las recomendaciones propuestas se llevan a la práctica en los términos y tiempo programados. c) Apoyar en la toma de decisiones.

Actividades:

- Preparar cronogramas de cumplimiento de recomendaciones.
- Efectuar monitoreo corporativo, funcional y operativo.
- El seguimiento de las recomendaciones emitidas a la alta gerencia se denomina monitoreo corporativo. (pp.16-108)

1.1.9 Control interno

Según Estupiñan, R., (2015), define al Control Interno como:

El proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por si grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionales seguridades razonables de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: a) Efectividad y eficiencia de las operaciones. b) Suficiencia y confiabilidad de la información financiera. c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 27)

Por otra parte Mantilla, S., (2005), menciona que el Control Interno es: “Un proceso ejecutado por la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. Consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo”. (p.13)

Por los conceptos expresados anteriormente se puede mencionar que el control interno es un proceso que se ejecuta en una empresa para dar seguridad razonable en la efectividad y eficiencia de las operaciones, cumplimiento de leyes y normas de información financiera confiable.

1.1.9.1 Objetivos del control interno

Para Abolacio, M., (2018), manifiesta que los objetivos del control interno son:

- **Autorizaciones apropiadas:** las autorizaciones para una actividad deben ser acordes a los criterios establecidos por la dirección de la empresa, debiendo estar claramente definidas y comunicadas las responsabilidades.
- **Clasificación contable adecuada:** las transacciones deben clasificar-e permitiendo la elaboración de los estados financieros de conformidad con las leyes y las regulaciones contables y las indicaciones de la dirección.
- **Verificación y evaluación:** el contenido de la información financiera obtenida de los programas contables debe ser verificado y evaluado periódicamente, ya que debe mostrar con exactitud la situación económica y financiera de la empresa. Para ello se aplicaran técnicas que comparen los registros contables con la realidad existente.
- **Salvaguarda física:** el acceso a los activos de la empresa debe estar definido por la dirección, para lo cual deberán asignarse autorizaciones de acceso y responsabilidades de custodia y vigilancia. (pp. 68-69)

Por otro lado Estupiñan, R., (2015), en relación con los objetivos del control interno manifiesta que:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (p.36).

En relación a lo mencionado anteriormente, los objetivos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p.19)

1.1.9.2 Importancia del control interno

Según Arens, A., Elder, A., & Beasley, M., (2007), mencionan que:

El control interno en la Auditoría particularmente en la etapa de planeación, pues su conocimiento se convierte en una herramienta de gran importancia ya que permite identificar las pruebas que se van a utilizar en la Auditoría con el fin de obtener la evidencia del examen, la naturaleza y la duración del examen. La aplicación del control interno permite mitigar el riesgo propio del sistema de control interno.

1.1.10 COSO III

¿Qué significa COSO?

COSO por sus siglas en ingles de Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, National Commission o Fraudulente Financial Reporting.

Modelo de control COSO 2013.

El modelo de control interno COSO, se encuentra actualizado desde el año 2013 el mismo que está compuesto por cinco componentes y 17 principios que la administración de las empresas deben implementar para alcanzar sus objetivos y de esa manera mantener y mejorar su rendimiento.

Factores relevantes de actualización.

Según González, R., (2018), expresa que los factores que son relevantes para la actualización del COSO 2013 son los siguientes:

- Variación de los modelos de negocio como consecuencia de la globalización.
- Mayor necesidad de información a nivel interno por los entornos cambiantes.
- Aumento del número y complejidad de las normativas aplicables en el ámbito empresarial a nivel internacional.
- Nuevas posibilidades sobre responsabilidad y capacidades de los gestores de la organización.
- Incremento de las perspectivas de los grupos de interés (inversores, reguladores) en la prevención y descubrimiento del fraude.
- Aumento del uso de las nuevas tecnologías, y su impulso firme.
- Pretensiones en la fiabilidad de la información. (p.5)

Cambios significativos del marco integrado de control interno 2013

- **A nivel general**

Tabla 2-1: Cambios Nivel General COSO 2013.

COSO 1992 Se mantiene:	COSO 2013 Cambia:
Definición del concepto de Control Interno.	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global.
Cinco componentes del control interno.	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno.
	Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno.
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno.	Extensión de los objetivos de Reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros, tanto externos como internos.
Uso del juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Control Interno.	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

Fuente: Marco Integrado de Control Interno – Modelo COSO III (C.P. Rafael González Martínez -2018)
Realizado por: Zamora, J. 2021.

- **A nivel de componente**

Tabla 3-1: Cambios de Nivel Componentes COSO 2013

COMPONENTES	CAMBIOS REPRESENTATIVOS
Entorno de Control	Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos.
	Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control.
	Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y restos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades.
	Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo.
Evaluación de Riesgos	Se amplía la categoría de objetivos de Reporte considerando todas las tipologías de reporte internos y externos.
	Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos.
	Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos.
	Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo.
	Se considera el riesgo asociado a las fisiones, adquisiciones y externalizaciones.
	Se amplía la consideración del riesgo al fraude.
Actividades de Control	Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos.
	Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología.
	Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología.
Información y Comunicación	Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno.
	Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes.
	Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información.
	Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información.
Actividades de Monitoreo y Supervisión	Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes.
	Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y proveedores de servicios externos.

Fuente: Marco Integrado de Control Interno – Modelo COSO III (C.P. Rafael González Martínez -2018)

Realizado por: Zamora, J. 2021.

1.1.10.1 Componentes del control interno

Relación entre objetivos y componentes

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que la entidad persevera por alcanzar, los componentes representan lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás). La relación puede ser representada en forma de cubo.

- Las tres categorías de objetivos operativos, de información y de cumplimiento están simbolizadas por las columnas.
- Los cinco componentes están representados por las filas
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión.



Gráfico 1-1: Componentes del COSO 2013.

Fuente: Commission, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Según Commission, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway., (2013), menciona que el control interno consta de cinco componentes integrados, derivados de la forma como la administración maneja el ente y están sujetos a procesos administrativos, clasificados de la siguiente manera:

Entorno de control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se forma el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” de acuerdo a la importancia del control interno y los modelos de conducta esperados en la entidad. La dirección fortalece las expectativas del control interno en los niveles de la organización. El entorno de control se encuentra la integridad y los valores éticos

de la organización; las guías que permiten llevar las responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de, desarrollar y detener a profesionales competentes; y aplicar las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar a los empleados y obtener mejores resultados en el desempeño de las actividades.

Evaluación de riesgos

Cada entidad se enfrenta a distintos riesgos originarios de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un hecho ocurra y afecte negativamente a la empresa en cumplimiento de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso definido para identificar y evaluar los riesgos direccionado al cumplimiento de los objetivos. Los riesgos deben ser evaluados de acuerdo a los niveles de espera.

Actividades de control

Las actividades de control son las acciones determinadas a través de políticas y procedimientos que garantizan que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para amenorar los riesgos con alto impacto en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección e incluyen actividades manuales y automatizarlas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y controles del desempeño empresarial.

Información y comunicación

La información es necesaria para que la empresa lleve a cabo sus responsabilidades de control interno y sobrellevar el logro de sus objetivos. La dirección debe contar con información importante y de calidad, ya sea para el ámbito interno como el ámbito externo, que servirán de guía para la ejecución de los demás componentes.

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, orientado de sentido ascendente, descendente incluyendo todos los niveles de la entidad. Generando que el personal absorba de la dirección un mensaje claro de que las funciones deben ser tomadas en serio y con responsabilidad. La comunicación externa sigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia dentro de la organización, información externa notable y proporcionar información interna relevante dentro hacia fuera, es respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos es decir la competencia.

Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas, independientes o combinadas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes de control interno, se encuentran presentes y si trabajan correctamente. Las evaluaciones continuas, están formadas en los procesos de negocio en las diferentes áreas de la entidad, suministran información acertada. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo del tipo de evaluación de riesgos, la efectividad de evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. (pp. 4-5)

1.1.11 Principios del COSO 2013

Según Comisión, Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Treadway., (2013), explica que el marco integral establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales de cada componente teniendo en cuenta que los principios son derivados directamente de los componentes y para que una entidad pueda alcanzar un control interno efectivo se debe aplicar todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y cumplimiento. A continuación detallamos los principios de los componentes del control interno.

Entorno de control

- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de objetivos.
- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Evaluación de riesgos

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar.
- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Actividades de control

- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Información y comunicación

- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

Actividades de supervisión

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (pp.6-7)

1.1.12 Riesgos de auditoría

Mientras que para De la Peña, A., (2011), define al riesgo de Auditoría como:

El riesgo que resulta que los estados contables contengan errores u omisión significativos en su conjunto, no detectados o evitados por los sistemas de control de la entidad ni por el propio proceso de Auditoría. En definitiva, es el riesgo de emitir un informe de Auditoría adecuado. (p.48)

Según Blanco, Y., (2012), menciona que los riesgos se clasifican en: riesgo inherente, riesgo de control, riesgo de detección.

- **Riesgo inherente:** Es la susceptibilidad de una operación o una representación errónea que pudiera ser de importancia, individualmente o cuando se añade con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.
- **Riesgo de control:** Es el riesgo de que una representación errónea que pueda ocurrir en una operación o clases de transacciones resulte ser de importancia individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.
- **Riesgo de detección:** Es el riesgo de que los procedimientos propios de un Auditora no detecten una representación errónea que existe en una operación o clase de transacciones que podría ser de importancia, individualmente o cuando se añade con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases.

1.1.13 Programa de auditoría

Según Correa, H., Aguilar, L., & Romero, O., (2016), mencionan que el programa de Auditoría es:

Un enunciado lógico ordenado y clasificado de los procedimientos de Auditoría a ser utilizados, así como la extensión y oportunidad de su aplicación. Es el documento, que sirve como guía de los procedimientos a ser empleados durante el curso del examen y como registro permanente de la labor efectuada. (p.120)

1.1.13.1 Clasificación de los programas de Auditoría

Según Rodríguez, J., (2010), menciona que: el desarrollo de los programas de Auditoría se establecen como guía de trabajo y se puede modificar o adaptar de acuerdo con las circunstancias en cada caso particular.

Los programas de Auditoría se clasifican en:

- **Programas Generales:** Se limitan a un genérico de los procedimientos de Auditoría que se debe aplicar, con mención en sus objetivos particulares.
- **Programas analíticos:** Describen detalladamente la forma de aplicar los procedimientos de Auditoría.
- **Programa tipo:** Enumera los procedimientos de Auditoría a seguir en situaciones afines a dos o más empresas.
- **Programa por áreas;** Se preparan para el desarrollo de la revisión de cada uno de las funciones de la empresa como: gerencia, ventas, producción, compras, personal. (p.197)

1.1.13.2 Ejecución de los programas de Auditoría

Según Maldonado. M., (2011), menciona que: “Para iniciar la evaluación de las cuentas de los estados financieros o los procesos de las diferentes áreas o departamentos de una empresa, se aplican los programas de Auditoría desarrollados en la fase de planeación”. (p.44)

1.1.14 Papeles de trabajo de auditoría

Según De la Peña, A., (2011), define a los papeles de trabajo como:

El conjunto de documentos donde constan las tareas realizadas, los elementos de juicio obtenidos y las conclusiones a las que llegó el Auditora, Constituyen, por tanto, la base para la emisión del informe y su respaldo. Su función es la de ayudar al Auditora a planificar y ejecutar una Auditoría y, posteriormente, a facilitar su revisión y supervisión ya que en ellos se encuentra la evidencia obtenida por el Auditora en el desarrollo de su trabajo. (p.71)

Mientras que para Garbajosa, C., (2013), expresa que:

Los papeles de trabajo, sean documentos escritos, cintas magnéticas, videos, archivos o similares, son aquellos trabajos en los que se registra toda la información los resultados del proceso de Auditoría. En donde deben demostrar la evidencia obtenida por los autores, así como respaldar las conclusiones expresadas. (pp. 31-32)

De acuerdo a los conceptos mencionados se puede decir que los papeles de trabajo, son aquellos documentos que el Auditora realiza para respaldar su trabajo durante el trabajo de Auditoría, hacen referencia al Auditora durante las fases de planeación y ejecución de la Auditoría, cuyo producto final es el informe final de Auditoría.

1.1.14.1 Objetivos de los papeles de trabajo

Para Estupiñan, R., (2015), los objetivos fundamentales de los papeles de trabajo son los siguientes:

- Facilitar la preparación del informe de Auditoría y revisoría fiscal.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Proporcionar información para la preparación de las declaraciones de impuestos y documentos de registro para la comisión Nacional de Valores y otros organismos de control y vigilancia del Estado.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de Auditoría.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de Auditoría aplicados.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes. (p.36)

1.1.15 Marcas de auditoría

Según De la Peña, A., (2011), menciona que Se denomina marcas de comprobación a una serie de símbolos que se emplean en las hojas de trabajo para:

- Exponer la documentación examinada.
- Manifiesta las procedencias de datos.
- Evidenciar el trabajo realizado.
- Para llevar al lector de la hoja de una parte a otra. Se debe tener en cuenta que es necesario explicar en la propia hoja de trabajo el significado de los símbolos utilizados en la elaboración para que un tercero que no ha participado en su elaboración pueda comprender el trabajo efectuado y las conclusiones conseguidas. (p.74)

1.1.16 Índice de la auditoría de gestión

Según Cepeda, G., (1997), define a los índices de Auditoría de gestión como: “Los símbolos numéricos, alfabéticos o alfanuméricos que permiten la identificación y lectura de los papeles de trabajo durante y posteriormente del desarrollo de la Auditoría, facilitando s ordenamiento y ubicación en el archivo correspondiente”. (p. 135)

1.1.17 Técnicas de auditoría

Según Maldonado. M, (2011), menciona que: “Las técnicas de Auditoría son procedimientos especiales utilizados por los auditores, para conseguir las evidencias necesarias y suficientes que le permitan formarse un juicio profesional del área examinada”.

Se clasifican en:

Técnicas de verificación escrita

- **Conciliación.-** Hacer que coincidan datos relacionados e independientes.
- **Confirmación.-** Garantizar de la autenticidad de las cuentas a través de firmas de terceros.

Técnicas de verificación ocular

- **Comparación.-** Observar la similitud o diferencia entre varias materias.
- **Observación.-** Examen que permite cerciorarse como se elaboran las operaciones.
- **Revisión selectiva.-** Examen rápido para apartar mentalmente cuestiones anormales.
- **Rastreo.-** Perseguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.

Técnicas de verificación verbal

- **Indagación.-** Conseguir información verbal a través de averiguaciones.
- **Análisis.-** Apartar en elementos o partes a varias cuentas del mayor general.

Técnicas de verificación Física

- **Inspección.-** Exploración física de documentos y activos para indicar su existencia.

Técnicas de verificación documental

- **Comprobación.-** Confrontar evidencia y asegurarse de la autenticidad de los hechos.
- **Computación.-** Comprobar la exactitud matemática de las operaciones o cálculos. (p.35)

1.1.18 Indicadores de gestión

Según Flanklin, E., (2007), menciona que:

Los indicadores de gestión informan sobre procesos y funciones clave. Se utilizan en el proceso administrativo para: Controlar la operación, Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos, Determinar costos por áreas y programas, y para verificar el logro de las metas e identificar desviaciones. (p.149)

Por su parte Armas, R., (2008), expresa que un indicador de gestión es: “Por si solo una cifra fria, por lo tanto, para que este cumpla su objetivo de servir de instrumento para el analisis y evaluacion de la gestion.” (pp. 72-73)

Es importantes tener en cuenta lo siguiente:

- Para el análisis, además de comparar el resultado con los rangos preestablecidos, se debe comparar con periodos anteriores, con el fin de ver la evolución en el tiempo.
- Si se tiene datos de entidades que desarrollen la misma actividad los resultados deben ser verificados con ellos.
- Se deben interrelacionar los resultados de las áreas misionales de la entidad respecto a las de apoyo, observando si alguna esta sienta afectado por falta de capacitación recursos o demás causas.
- Se precisa tener claro los factores internos y externos que puedan afectar los resultados.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se puede decir que los indicadores de gestión son de vital importancia para la realización de las actividades debido a que sirven de guía para realizar un análisis profundo de los datos cualitativos y cuantitativos de las actividades empresariales.

1.1.18.1 Tipos de indicadores de gestión

Según Maldonado. M, (2011), menciona que los indicadores de gestión para el autor se dividen de acuerdo a las necesidades de la organización detallados a continuación:

Indicador de Eficiencia: son aplicados para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos.

$$\mathbf{Eficiencia} = \frac{\mathbf{Eficiencia Programada}}{\mathbf{Eficiencia Presupuestada}}$$

Es el tipo de cumplimiento de los objetivos y metas programadas con el mínimo de los recursos disponibles, la eficiencia permite valorar el rendimiento de los insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener con tiempos, costos registrados y analizados. Dentro del seguimiento y evaluación, los indicadores de gestión permiten la valoración de las actividades.

Indicador de Eficacia: son aquellos que permiten determinar, cualitativa y cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado el ejercicio de los resultados de acuerdo al presupuesto.

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

La eficacia es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y en un tiempo determinado. La eficiencia es el cumplimiento de las metas programadas con el mínimo de los recursos disponibles, si su cifra es mayor a uno constituye un resultado positivo, cuando es menor a uno es igual a incumplimiento, en la eficacia. (p. 150)

1.1.19 Hallazgos de la auditoría

Según Fernández, J., (2011), define a los hallazgos como:

La palabra hallazgo en la Auditoría se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes componentes de Auditoría, siendo estructurado de acuerdo con sus atributos (condición, criterio, causa y efecto) y obviamente según el interés para la organización auditada. (pp. 32-33)

Mientras que Armas, R., (2008), define a los hallazgos como:

Cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de Auditoría en las áreas críticas examinadas; que además se encuentre estructurado de acuerdo con sus atributos (condición, criterio, causa y efecto) y, obviamente, sea de interés para la organización auditada. (p. 87)

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se puede mencionar que los hallazgos son las situaciones más destacadas encontradas a través de la aplicación de los componentes del control interno y que deben ser estructurados en base a la condición, criterio causa y efecto para realizar un análisis detallado.

1.1.19.1 Atributos del hallazgo

Según Armas, R., (2008), menciona que los atributos básicos de los hallazgos son:

- **Condición.-** lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad. Es decir todas las deficiencias encontradas por el Auditora e relación con una operación, actividad o transacción. Refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados. La condición puede ser un criterio que no se esté aplicando o logrando de manera total o parcial.
- **Criterio.-** Lo que debe ser. Es decir son los parámetros de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo aprobado o conveniente. El Auditora mide la condición, son las unidades de medida que permite la evaluación de la condición actual. Los criterios típicos son: 1. Disposiciones por escrito (leyes, reglamentos, objetivos, políticas y metas, planes, manuales, directrices, procedimientos, acuerdos, circulares, entre otros), 2. Sentido común, 3. Experiencia del Auditora, 4. Indicadores de gestión, 5. Opiniones independientes de expertos.
- **Causa.-** Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica. Es decir la razón fundamental por las cuales se presenta una condición. El motivo por lo que no se cumplió el criterio. Basta indicar en el informe de Auditoría que determinado problema existe porque alguien no cumplió un criterio para convencer al lector.
- **Efecto.-** Daño, desperdicio, pérdida, la consecuencia. Son los resultados adversos, reales o potenciales, que obtiene el Auditora al comparar la condición y el criterio respectivo. Generalmente se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la aplicación de los estándares establecidos-, también por el fracaso en el logro de las metas y objetivos. Para el Auditora es muy importante determinar los efectos, ya que permiten informar a la administración de la necesidad de un cambio para alcanzar el criterio o meta.
(pp. 89-91)

Es decir los hallazgos de la Auditoría se dan como resultado de los procesos realizados durante el examen lo cual se observa la realidad o suceso, la norma o principio no cumplido, lo que le causo y el daño que ocasiono.

1.1.20 Informe de auditoría

Para Arens, A., Elder, R., & Beasley, M., (2007), expresan que: “El informe de Auditoría es la comunicación del Auditora a los usuarios sobre aquellas falencias o hallazgos, estos difieren en naturaleza, pero todos deben informar a los lectores el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos”. (p.5)

Mientras que Armas, R., (2008), expresa que:

Cuando se habla de los hallazgos se entiende como el proceso de evaluar las problemáticas y debilidades siendo “el proceso sistemático de la Auditoría, tras la correcta realización de las actividades previstas en la fase de ejecución, se debe elaborar el informe de la Auditoría, el cual es un producto que representa el resultado del examen realizado. (p. 108)

De acuerdo a los conceptos mencionados podemos decir que, el informe de Auditoría es realizado para comunicar los resultados del examen realizado de los hallazgos encontrados y su debida recomendación para superar dicha falencia, este dependiendo la naturaleza y el tipo de Auditoría.

1.1.20.1 Tipos de informes

Según Cepeda, G., (1997), menciona que los diferentes tipos de informes son:

Informe general

- **Responsable:** Área o unidad administrativa encargada de presentar el informe.
- **Introducción:** Breve descripción de la causa por lo que surgió la necesidad de aplicar la auditoría, los mecanismos de coordinación y participación empleados para su desarrollo, duración de la revisión, así como el propósito y la explicación general de su contenido.
- **Antecedentes:** Exposición del origen de la organización, es decir, los cambios, sucesos y acontecimientos de mayor relevancia que ha afrontado en forma total o parcial y que influyeron en la decisión de implementar la Auditoría.
- **Técnicas empleadas.-** Instrumentos y métodos utilizados para la obtención de resultados en función del objetivo.
- **Diagnostico.-** Definición de las causas y consecuencias del estudio, mismas que justifican los cambios o modificaciones posibles.
- **Propuesta.-** Presentación de alternativas de acción, ventajas y desventajas que pueden derivarse, implicaciones de los cambios y resultados esperados.
- **Estrategia de implantación.-** Esclarecimiento de los pasos o etapas previstas para instrumentar los resultados.
- **Seguimiento.-** Determinación de los mecanismos de información, control y evaluación para garantizar el cumplimiento de los escritos propuestos.

- **Conclusiones y recomendaciones.-** Concentrado de los logros obtenidos, problemas detectados, soluciones instrumentales y pautas sugeridas para la consecución real de las propuestas.
- **Apéndices o anexos.-** Gráficos, cuadros y demás instrumentos de análisis administrativo que se consideran elementos auxiliares para la presentación y fundamentación del estudio.

Informe ejecutivo

- **Responsable.-** Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.
- **Periodo de revisión.-** Tiempo que comprendió el examen.
- **Objetivos.-** Propósito que se pretende obtener con la Auditoría.
- **Alcance.-** Profundidad con la que se examinó la organización.
- **Metodología.-** Explicación de las técnicas y procedimientos utilizados para captar y analizar la evidencia necesaria para cumplir con los objetivos de la Auditoría.
- **Síntesis.-** Relación de los resultados alcanzados y los logros obtenidos con los recursos asignados.
- **Conclusiones.-** Concentrados de aspectos prioritarios, acciones llevadas a cabo y propuestas de acción.

Informe de aspectos relevantes

Documentos que se integran adoptando un criterio de selectividad para analizar los aspectos que reflejan: obstáculos, deficiencias o desviaciones captadas durante el examen de la organización.

Mediante este informe se puede analizar y evaluar:

- Si se finalizó el proceso de la aplicación de la Auditoría.
- Si se presentaron observaciones relevantes.
- Si la auditoría está en proceso, se reprogramo o replanteo.
- Las causas y efectos de las principales observaciones formuladas.
- Las posibles consecuencias que se pueden derivar de las observaciones presentadas. (pp. 117-118)

1.1.21 Manual de procedimientos y control

Manual

Un manual refleja las pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades. Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos a la dirección.

La comunicación administrativa escrita, las instituciones, las guías, los instrumentos, los reglamentos, los manuales en forma de documento oficial pueden considerarse parte del control interno, el cual depende de la magnitud de la organización, de su dinámica o de su crecimiento. Los manuales son un medio que ayuda al personal a determinar por sí mismo lo que espera, cuando y como se espera lograrlo.

Según Rodríguez, J., (2002), menciona que un manual es: “Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.” (p. 55)

Mientras que para Sotomayor, A., (2008), define al manual como: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.” (p.56)

1.1.21.1 Clasificación de los manuales

Según Ortega, A., (2018), expresa que los manuales se pueden clasificar en diferentes formas:

Por su contenido

- **Manual de historia del organismo:** Describe los inicios de la organización la Constitución los esfuerzos los problemas que tuvieron que atravesar la forma de administrar hasta la actualidad los factores que han influido para su crecimiento los valores institucionales en resumen toda la trayectoria este tipo de manuales motivan a sus empleados de a sentirse identificado con la organización y dar lo mejor de sí para su crecimiento.
- **Manual de organización:** Describe la estructura de la organización a través el detalle de los objetivos organigrama funcional por área y general perfiles de puesto de descripción de funciones responsables de cada área es necesario que cada área o departamento tenga su propio manual de organización y se utiliza con frecuencia como herramienta de gestión para el desarrollo personal.

- **Manual de políticas:** describe los lineamientos que el personal debe seguir para el cumplimiento de las responsabilidades de las áreas funcionales que participan en el desarrollo de la organización sirven como guía en el transcurso de las áreas designadas consultando constantemente los niveles superiores sobre la forma de proceder ante determinada situación.
- **Manual de procedimientos:** Describe los procedimientos que debe hacer el personal para determinada actividad considerado como una guía de gran ayuda para el personal nuevo porque les da una pauta de cómo proceder en la ejecución de las funciones. El objetivo de un manual de procedimientos es evitar el desperdicio de tiempo señalando quién, cómo, cuándo y dónde es responsable de ciertas tareas.
- **Manual de políticas y procedimientos:** Describen las actividades que debe seguir el personal en la realización de las funciones de un organismo. Además incluye la descripción de los puestos de trabajo y área de intervienen indicando su responsabilidad de participación generalmente contienen información muy útil que aporta para el adecuado desarrollo de las actividades como por ejemplo los documentos, formularios, gráficos de los equipos o maquinarias que se utilizarán.
- **Manuales técnicos:** Describe cómo realizar las actividades operacionales de un área funcional los manuales técnicos se crean con la finalidad de ser la fuente de conocimiento para el personal de esta área y de la información general para el personal que está relacionado con dicha área sirve como base para futuras modificación.

Por la función específica

- **Manual de producción:** Describe las instrucciones para el adecuado desarrollo de las actividades de fabricación control de calidad de la producción, distribución, empaque, etc. Proporcionando al personal de producción el conocimiento necesario para evitar errores, pues es del área operativa más importante de la organización que genera los ingresos que tiene.
- **Manual de compras:** Describe las pautas de a considerarse en el proceso de compras y servir de guía ante cualquier inconveniente que se presente en la actividad actividades como cotización, documentación, adquisición, ingreso de mercadería etc.
- **Manual de ventas:** Da al personal del área de ventas de pautas para desarrollar un buen trabajo describe aspectos importantes como frases de comisión beneficios metas de ventas mensuales y anuales.

- **Manual de finanzas:** establecen las responsabilidades de cada empleado sobre la protección de la información financiera que generan así como su traslado a los demás departamentos la preparación de presupuestos qué es una actividad de mucho cuidado el manejo y distribución de dinero y las demás áreas
- **Manual de contabilidad:** Es de vital importancia porque el área de la contabilidad es quién genera la información financiera que será presentada a terceras personas para su uso, según el caso. Por ejemplo el estado a través del SRI, la Superintendencia de Compañías, la Contraloría General del Estado, los accionistas, directorio, gerente o instituciones financieras y la información de ser oportuna precisa y veraz. En el manual se describen aspectos relacionados del sistema contable, claves de acceso, responsables de cada área, elaboración de formularios y documentos contables, validez de la información.
- **Manual de crédito y cobranzas:** Un manual que establece la forma de cobro, la custodia de los valores cobrados, políticas para otorgar crédito, documentos válidos, personal encargado, responsabilidades para cada puesto de trabajo, podrá disminuir errores departamentales y lograr una mayor eficiencia en la utilización de los recursos
- **Manual de personal:** Son manuales que tiene relación a todos los aspectos que conciernen al personal dentro de toda la organización como poli chicas internas, perfil para la selección del personal, reclutamiento a personal nuevo, capacitaciones internas y externas, ascensos, sueldos, comisiones, beneficios, uso de servicios, permisos, vacaciones, faltas. (pp. 246-247)

1.1.22 Procedimientos

Según Rodríguez, J., (2002), menciona que: “Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas para ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de objetivos definidos en la actividad empresarial”.

Por lo general, los procedimientos sin una lectura aburrida a menos que se aprenda a manejar en tema abarcado por ellos. En tal caso, un procedimiento claro parecerá una condición pues fortalece la capacidad de afrontar una situación confusa y causante de estrés.

Estos procedimientos, además de definir la operatividad y las pautas de actuación en los sistemas de información dentro de la organización, promoverán a dar una mayor eficacia en la gestión de la actividad, a asignar una buena definición de responsabilidades por trabajador y a evitar en la mayor medida posible la posibilidad de irregularidades y errores. (p.125)

1.1.23 Manual de procedimientos

Según Rodríguez, J., (2002), define al manual de procedimientos como:

Un instrumento esencial para el funcionamiento del control interno, haciendo uno de los de sus principales objetivos, la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a unos principios y objetivos preestablecidos. (p.15)

Mientras que Gómez, C., (1997), menciona que el manual de procedimientos es:

El documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos a unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. (p.125)

De las definiciones anteriores se puede determinar que los manuales son de vital importancia para toda organización, debido a que en ellos se plasma las actividades y pasos que deben seguir para una correcta ejecución de las actividades, sirviendo de ayuda especialmente para el personal nuevo.

1.1.23.1 Ventajas del manual de procedimientos

Según Ortega, A., (2018), menciona en el manual para la creación de los manuales que las ventajas son las siguientes:

- Cualquier en el departamento puede llevar a cabo la tarea.
- Todo el mundo realizará de la misma forma las tareas.
- Se ahorrará tiempo y esfuerzo.
- Permite que la tarea siempre pueda mejorarse.
- Como el procedimiento está escrito cuanto se los mejores se lo incorporará. De esta forma no se corre el riesgo de que algo se introdujo y funcionó bien, se olvide para la siguiente ocasión.
- Permite la delegación inmediata.

CAPITULO II

2 MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico se ejecutó en base a la aplicación de los diferentes enfoques, diseños, niveles de investigación, tipo de estudio, población muestra y la aplicación de las herramientas y técnicas de investigación que permitieron la ejecución de la Auditoría de gestión a Coparesa S.A.

2.1 Enfoque de investigación

- **Investigación Cuantitativo**

El enfoque de investigación que utilizaremos a nuestro estudio será cuantitativo, debido a que emplearemos encuestas al personal de la empresa Coparesa S.A., que nos facilitará la obtención de datos estadísticos, para medir el nivel de eficiencia y eficacia en con el que se estaba llevando los procesos.

Según (Hernández R., Hernández C., & Baptista M., (2014), menciona que la investigación cuantitativa es: “Un conjunto de procesos, secuencial y probatorio, maneja la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y la observación estadística, con el fin de determinar pautas de comportamiento y probar teorías.” (p.37)

- **Investigación Cualitativa**

La investigación es de signo cualitativo, porque describiremos las particularidades, del fenómeno de estudio, en cuanto a las actividades desempeñadas en la empresa para el desarrollo de la auditoría.

A criterio del autor Ortega A., (2018), establece que:

Las investigaciones cualitativas no emplean necesariamente una secuencia de cada uno de sus etapas o fases. Es un proceso que se da en forma de una “espiral, donde se interactúa entre sí, guiándose por áreas o temas característicos que el investigador se ha propuesto como fin de desarrollar preguntas las cuales pueden estar expresar durante todo el trascurso de la recolección y análisis de los datos derivados. Esto hace que el proceso sea empírico (p. 14).

2.2 Nivel de investigación

- **Nivel de Investigación Descriptivo**

La investigación es del nivel descriptivo, debido a que describiremos las peculiaridades existentes en la empresa Coparesa S.A., que serán útiles para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Según Sánchez H., Reyes C., & Mejía K., (2018), expresan que el nivel de tipo descriptivo es: “El primer nivel de investigación sustantiva. Se orienta a relatar el fenómeno e identificar las particularidades de su estado actual. Lleva a las personalizaciones y diagnóstico descriptivos”. (p. 80),

- **Nivel de Investigación Explicativo**

Es explicativo porque permitió obtener más información y poder conocer la situación actual de la empresa y puntualizar el proceso que se implementara en la ejecución de esta auditoría al perfeccionar con nuestro trabajo de investigación nos permitirá formular las conclusiones y recomendaciones oportunas con relación a los objetivos planteados.

Según Cabezas E., Andrade D., & Torres J., (2018), indican que:

Los estudios explicativos no finalizan en la descripción de particularidades o fenómenos o del instituir relaciones entre conceptos, los estudios explicativos están llamados a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. Estas investigaciones son más subterráneas y mejor estructuradas que las demás clases de estudios expresadas. En las investigaciones cualitativas inician desde niveles exploratorios y descriptivos, pero se diseñan con alcances correlacionales, sin estadísticas, o explicativos. (p. 69),

2.3 Diseño de la investigación

- **Diseño No Experimental**

El diseño de investigación es de tipo no experimental porque nuestro estudio no se ejecuta en ningún laboratorio.

Según Cabezas E., Andrade D., & Torres J., (2018), fija que:

En este tipo de investigación las variables estudiadas no se manejan en forma intencionada, la finalidad de esta investigación es observar los fenómenos tal como se sufren en su contexto natural, para luego analizarla. Existen diversos criterios para catalogar la investigación no experimental, patrocinaremos la dimensión temporal, es decir de convenio con el número de

periodos en los cuales se alcanzan los datos, a través de la aplicación de instrumentos debidamente aptos por expertos. (p.79)

2.4 Tipo de estudio

- **Documental.**

Es de tipo documental porque recabaremos información de diferentes fuentes bibliográficas como son: artículos, libros, sitios webs, etc. que sirvan de sustento dentro de nuestro tema de investigación, que servirá de sustento tanto para el marco teórico y el marco metodológico.

Según Bernal, C., (2010), define que: “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”. (p. 111)

- **Campo**

De campo debido a que acudiremos a las instalaciones de COPARESA S.A., para la obtención de la información necesaria para la ejecución de esta auditoría.

Según Arias, F., (2012), menciona que el estudio de campo es:

Aquella que consiste en la recolección de la información de todos los datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p. 31)

2.5 Población y muestra

- **Población**

La empresa COPARESA S.A., cuenta con un número mínimo de trabajadores, por lo que no se procedió con el cálculo de la población, y las encuestas se aplicó directamente a los 8 trabajadores incluido el gerente y gerente de operaciones miembros de la organización.

Tabla 4-2: Personal de la empresa

CEDULA	NOMBRE	CARGO
1803064680	ARANDA NÚÑEZ LOURDES NATALIA	Asistente Administrativa
1803710696	CISNEROS CORTES ISAAC ESTEBAN	Ayudante
1803266863	CISNEROS CORTES MARILYN BETSABE	Gerente de Operaciones
1721247037	GUERRERO TRIVIÑO EDWIN ORLEY	Despachador
1803665163	NARANJO PARRA MARCO ALEJANDRO	Despachador
18050386077	PACA PARCO JOSÉ NICOLÁS	Despachador
1802696249	PAREDES CARRILLO MARCO ANTONIO	Gerente
1804243861	TUBÓN YANZAPANTA JOSÉ ALBERTO	Despachador

Fuente: COPARESA S.A.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

- **Muestra**

No se procederá al cálculo de la muestra, debido a que el número de trabajadores en la empresa COPARESA S.A., es mínimo, por lo que se ejecutará la encuesta a los 8 integrantes de la organización.

2.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.6.1 Método

Los métodos aplicados en nuestro trabajo de investigación es el deductivo- inductivo, porque permitirá tener un conocimiento global de la empresa COPARESA S.A., en el desarrollo del trabajo de investigación, mismo que serán de gran beneficio para dar soluciones a las problemáticas encontradas.

- **Inductivo**

Para Prieto, B., (2017), menciona que: “Es un método establecido en el razonamiento, el cual accede pasar de hechos particulares a los principios generales”. Es decir permite obtener conclusiones de una teoría de estudio” (p.10).

- **Deductivo**

Para Prieto, B., (2017), instituye que: “El método deductivo está basado en el razonamiento, igual que el inductivo. Su diligencia es muy diferente debido a que su actividad en este caso de la deducción intrínseca del ser humano va de los principios generales a los particulares”. (p.10)

2.6.2 Técnicas

- **Encuesta:** Se aplicó a los trabajadores de la empresa Coparesa S.A., para medir el nivel de cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos y en el desempeño de sus actividades.
- **Entrevista:** Se realizó al Gerente General de la empresa, para el proceso de resultados claros y pertinentes en la ejecución de la Auditoría de Gestión a Coparesa S.A.

2.6.3 Instrumentos

- **Cuestionario de la encuesta:** Este instrumento de investigación fue concluido por un banco de preguntas cerradas que permitieron la interpretación de las falencias existentes en la empresa Coparesa S.A.

2.7 Análisis e interpretación de resultados

La encuesta aplicada tiene la finalidad de evaluar el manejo de bodega o inventarios, se aplicó una encuesta con una serie de preguntas al 100% (8) de los empleados de la empresa Coparesa S.A., que se encuentran en constante relación con la empresa, en donde se ha identificado los siguientes resultados:

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COPARESA S.A.

1. ¿Se han realizado Auditorías en años anteriores a Coparesa S.A.?

Tabla 5-2: Auditorías realizadas en años anteriores.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Auditoría Operacional	0	0%
Auditoría de Gestión	2	25%
Auditoría Integral	1	12%
Ninguna	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

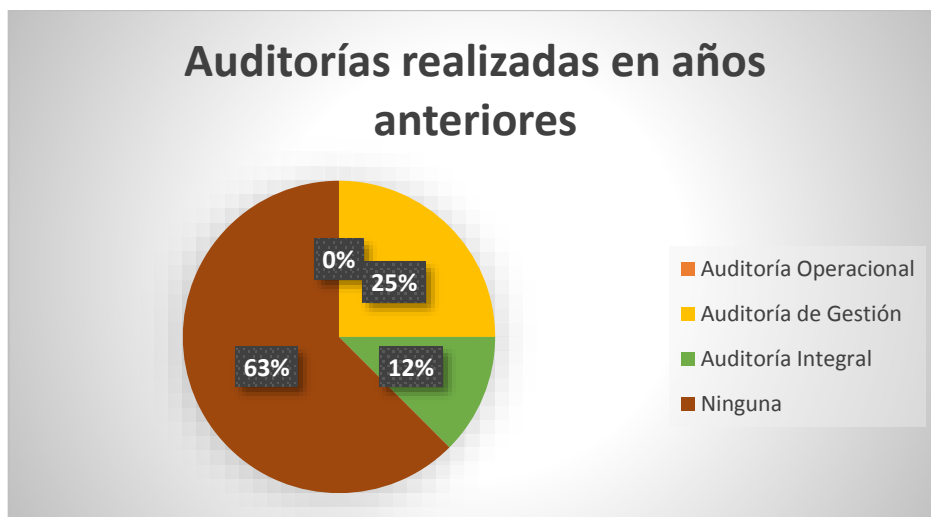


Gráfico 2-2. Auditorías realizadas en años anteriores.

Fuente: Tabla 5-2: Auditorías realizadas en años anteriores

Realizado por: Zamora, J. 2021.

INTERPRETACIÓN: En cuanto a las Auditorías realizadas en años anteriores a Coparesa S.A., el 63% menciona que no se ha realizado ninguna Auditoría, el 25% menciona que se ha realizado Auditoría de gestión; y el 12% menciona que se han realizado Auditoría integral.

ANÁLISIS: De acuerdo a lo anterior, el 63% de los encuestados menciona que no se ha realizado ningún tipo de Auditoría a la empresa en los últimos años, explican que se trabaja únicamente bajo lo establecido por los mandos superiores sin seguir recomendaciones de procesos anteriores.

2. ¿En qué porcentaje conoce la misión, visión y objetivos institucionales de Coparesa S.A.?

Tabla 6-2: Misión, visión y objetivos institucionales.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
30%	1	12%
60%	7	88%
100%	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

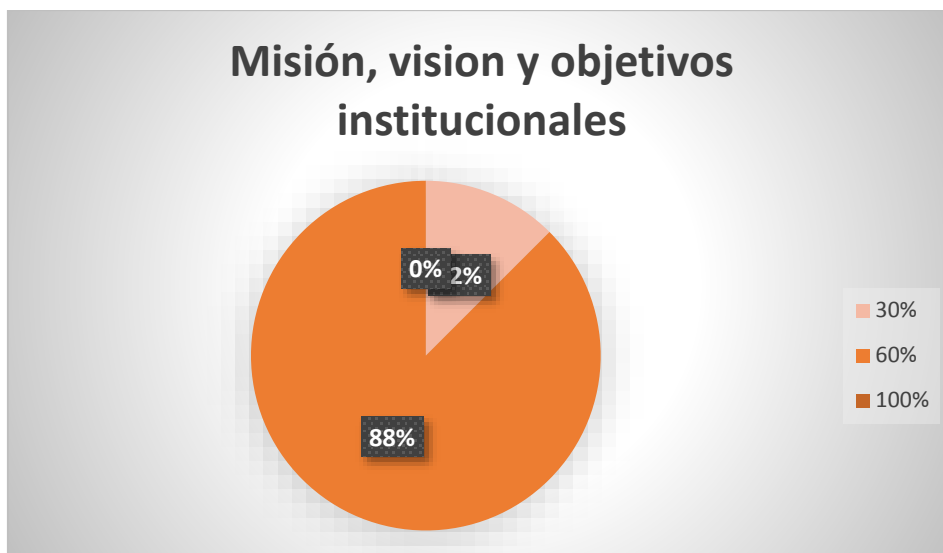


Gráfico 3-2. Misión, visión y objetivos institucionales.

Fuente: Tabla 6-2: Misión, visión y objetivos institucionales.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

INTERPRETACIÓN: En relación a la misión, visión y objetivos institucionales, el 88% de los encuestados mencionan que conocen en un 60% mientras que el 12% restante mencionan que conocen en un 30%.

ANÁLISIS: De acuerdo a lo anterior, el 88% de los encuestados mencionan que conocen la misión, visión y objetivos institucionales, lo que genera que cada una de las funciones se realice de una manera correcta teniendo en cuenta hacia donde está dirigida cada una de las actividades.

3. ¿Las decisiones tomadas por el área administrativa han sido acertadas para la empresa Coparesa S.A.?

Tabla 7-2: Decisiones tomadas por el área administrativa.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todo el tiempo	1	12%
Frecuentemente	4	50%
Ocasionalmente	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Zamora, J. 2021.



Gráfico 4-2. Decisiones tomadas por el área administrativa.

Fuente: Tabla 7-2: Decisiones tomadas por el área administrativa.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

INTERPRETACIÓN: En cuanto a las decisiones tomadas por el área administrativa, el 50% de los encuestados considera que las decisiones han sido acertadas frecuentemente, el 38% considera que se ha acertado ocasionalmente y el 12% considera que las decisiones han sido acertadas todo el tiempo.

ANÁLISIS: De acuerdo a lo anterior, el 50% de los encuestados considera que las decisiones que se toman por parte de la administración son acertadas frecuentemente, esto puede ser por una buena gestión en el área administrativa, pensando en el progreso de la empresa.

4. ¿Cómo considera usted el desempeño de la persona encargada del área de bodega?

Tabla 8-2: Desempeño de la persona encargada del área de bodega.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	5	62%
Bueno	2	25%
Malo	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Zamora, J. 2021.



Gráfico 5-2. Desempeño de la persona encargada del área de bodega.

Fuente: Tabla 8-2: Desempeño de la persona encargada del área de bodega.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

INTERPRETACIÓN: En relación al desempeño de la persona encargada del área de bodega, el 62% de los encuestados consideran que es bueno, el 25% considera que es regular y el 13% considera que es malo el desempeño.

ANÁLISIS: De acuerdo a lo anterior, el 62% de los encuestados mencionan que el desempeño de la persona encargada del área de bodega es bueno, lo que explica dicha persona cumple con sus funciones pero que no cuentan con un sistema adecuado y que a su vez el espacio no es el correcto para el manejo de los productos.

5. ¿La contratación del personal se realiza de acuerdo a las necesidades de la empresa?

Tabla 9-2: Contratación del personal.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	5	62%
Siempre	3	38%
Nunca	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Zamora, J. 2021.



Gráfico 6-2. Contratación del personal.

Fuente: Tabla 9-2: Contratación del personal.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

INTERPRETACIÓN: En relación que si COPARESA S.A. realiza la contratación del personal de acuerdo a sus necesidades, 62% de los empleados encuestados menciona que a veces se realizan las contrataciones en relación a las necesidades mientras que el 38% de los encuestados mencionan que siempre la contratación es de acuerdo a las necesidades.

ANÁLISIS: De acuerdo a lo anterior, el 62% de las personas encuestadas consideran que a veces se realizan las contrataciones del personal de acuerdo a las necesidades de la empresa, generando que no se cumpla en su totalidad de las actividades debido al desconocimiento de las funciones que deben realizar en cada puesto de trabajo.

6. ¿Se realizan capacitaciones al personal para ayudar a la correcta realización de las actividades?

Tabla 10-2: Capacitación al personal.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	35%
NO	6	65%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

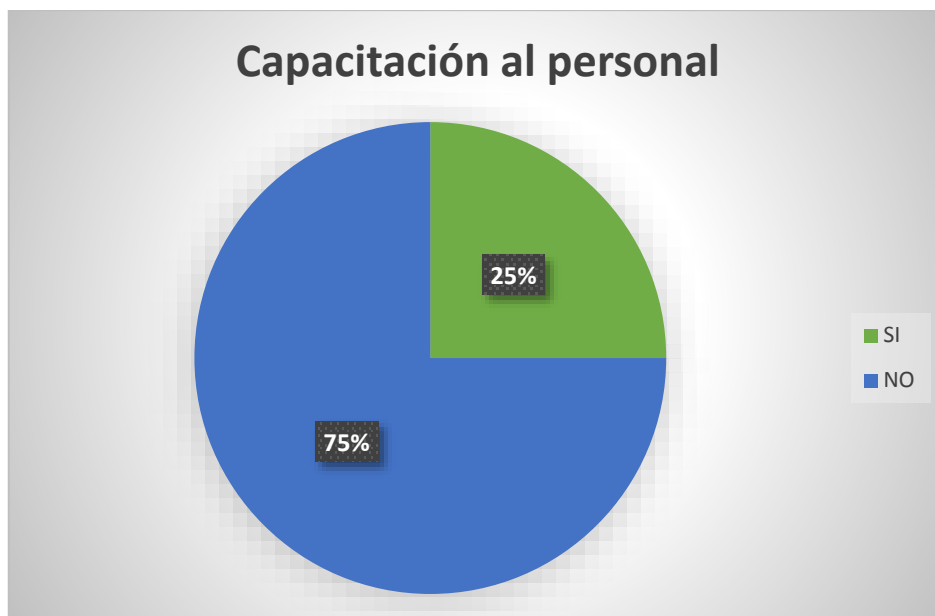


Gráfico 7-2. Capacitación al personal.

Fuente: Tabla 10-2: Capacitación al personal.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a que si se realizan capacitaciones al personal el 75% de las personas encuestadas mencionan que no se realizan capacitaciones al personal para una correcta ejecución de las actividades mientras que el 25% menciona que si realizan capacitaciones.

ANÁLISIS: De acuerdo a lo anterior, el 75% de los empleados encuestados mencionaron que no se realizan capacitaciones al personal, generando que los empleados tengan desconocimiento de las funciones que deben realizar y por ende que no se ejecuten las actividades de manera correcta.

7. ¿Se han planteado alternativas por parte de la administración para evitar la acumulación de stock y faltantes en bodega?

Tabla 11-2: Acumulación de stock y faltantes de bodega.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Algunas veces	5	62%
Siempre	2	25%
Nunca	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

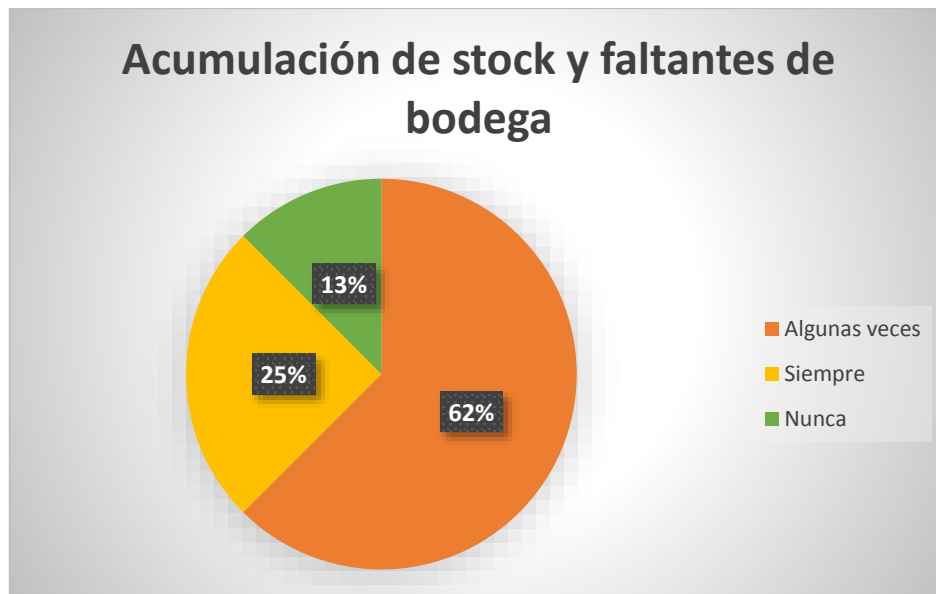


Gráfico 8-2. Acumulación de stock y faltantes de bodega.

Fuente: Tabla 11-2: Acumulación de stock y faltantes de bodega.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

INTERPRETACIÓN: En relación a las alternativas tomadas por la administración para evitar la acumulación de stock y faltantes de bodega, el 62% de los empleados encuestados menciona que algunas veces se toman alternativas, el 25% considera que siempre se toman alternativas y el 13% considera que nunca se toman alternativas.

ANÁLISIS: De acuerdo a lo anterior, el 62% de las personas encuestadas consideran que algunas veces se toman alternativas por parte de la administración para evitar la acumulación de stock y faltantes de bodega, todo esto provoca que los productos caduquen por su acumulación y de acuerdo los faltantes de bodega provoca que los empleados se decepcionen debido a que tienen que reponer dichos faltantes.

8. ¿Cómo considera el sistema de control de inventarios?

Tabla 12-2: Calidad del sistema de control de inventarios.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	4	50%
Regular	4	50%
Malo	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Zamora, J. 2021.



Gráfico 9-2. Calidad del sistema de control de inventarios.

Fuente: Tabla 12-2: Calidad del sistema de control de inventarios.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

INTERPRETACIÓN: En relación a la calidad del sistema de control de inventarios, el 50% de los empleados respondió que la calidad del sistema de control de inventarios es bueno, mientras que el otro 50% de los empleados considera regular la calidad del sistema de inventarios.

ANÁLISIS: De acuerdo a los anterior, las opiniones se encuentran divididas entre el personal, debido a que no todos los empleados tienen conocimiento suficiente sobre el manejo de dicho sistema de control de los inventarios, pero teniendo en cuenta que el sistema ayuda a controlar y manejar el movimiento de los inventarios tales como ingresos, salidas y devolución de productos.

9. ¿Cada que tiempo se realizan las constataciones físicas de inventario?

Tabla 13-2: Constataciones físicas de inventario.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	6	75%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Otro	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Zamora, J. 2021.



Gráfico 10-2. Constataciones físicas de inventario.

Fuente: Tabla 13-2: Constataciones físicas de inventario.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

INTERPRETACIÓN: En cuanto a la realización de constataciones físicas de inventario, el 75% de las personas encuestadas expresa que las constataciones se realizan cada mes; y el 25% respondió que realizan cada tres semanas.

ANÁLISIS: De acuerdo a lo anterior, la mayoría de los empleados expresan que las constataciones físicas de inventario se realizan de forma mensual, considerando a que son varios productos de consumo masivo que deben verificar, generando que tarde más de lo previsto en relación a la cantidad de los productos que manejan.

10. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para el correcto manejo de bodega?

Tabla 14-2: Existencia de un manual de procedimientos.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	38%
NO	6	62%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

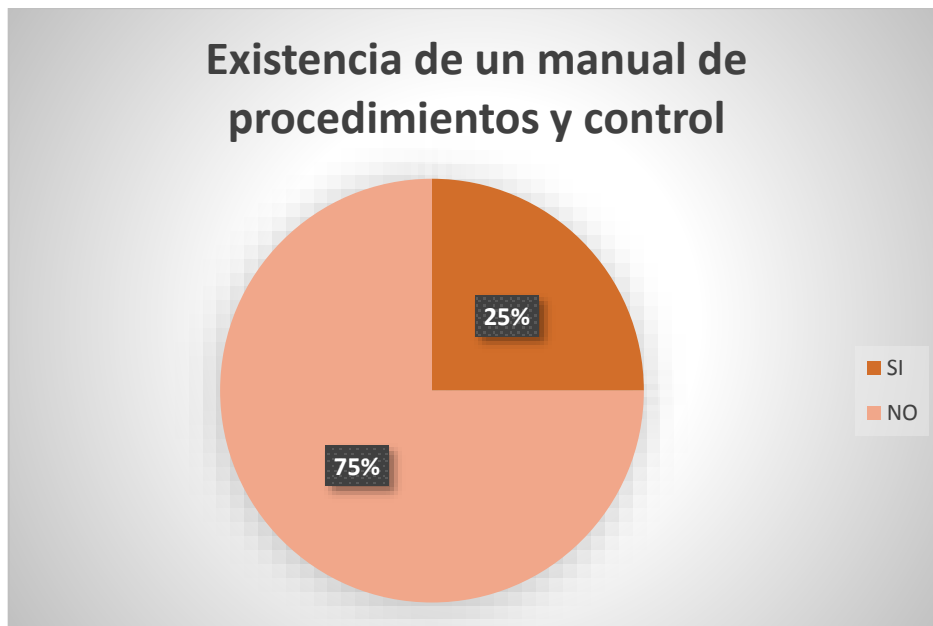


Gráfico 11-2. Existencia de un manual de procedimientos.

Fuente: Tabla 14-2: Existencia de un manual de procedimientos.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

INTERPRETACIÓN: En relación a que si la empresa cuenta con un manual de procedimientos para el correcto manejo de bodega, el 75% de los empleados de COPARESA S.A. respondió que no cuentan con un manual de procedimientos; mientras que el 25% menciona que si cuentan con un manual.

ANÁLISIS: En relación a lo anterior se menciona que la empresa cuenta con un manual de procedimientos para el correcto manejo de bodega, pero se evidencia que los empleados no conocen cual es el manejo de dichos procedimientos para inventarios, provocando que el personal no cuente con una guía para la gestión de inventarios.

CAPITULO III

3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Título

AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.

3.2 Contenido de la propuesta

La proposición de nuestra Auditoría de Gestión a Coparesa S.A., se desplegó en base a las fases de la Auditoría, por el cual nos proporcionara la interpretación en el cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el control y el manejo de los recursos.





Gráfico 12-3: Fases de la Auditoría

Fuente: Universidad de Barcelona (España), (1996)

Elaborado por: Zamora J., (2021)

Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IAP 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

3.3 Archivo permanente



ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD: COPARESA S.A.



DIRECCIÓN: Av. Bolivariana y Pitágoras # 22- Ambato

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

EQUIPO DE AUDITORÍA:

CARGO	EQUIPO DE TRABAJO
Supervisor	Dr. Alberto Patricio Robalino
Jefe de Equipo	Ing. Willian Geovanny Yanza
Auditora	Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IAP 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------


**AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

<u>Nº</u>	<u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>	<u>REFERENCIA</u>
	Hoja de Marcas	AP - HM
	Hoja de Referencias	AP - HR
1	Programa de Auditoría de Gestión: Planificación Preliminar	AP - PA/PP
2	Carta de Presentación	AP - CP
3	Propuesta de Auditoría	AP - PA
4	Carta de Aceptación	AP - CA
5	Carta de Compromiso	AP - CC
6	Contrato de Presentación de Servicios Profesionales	AP - CA
7	Orden de Trabajo	AP - OT
8	Notificación de Inicio de Auditoría	AP - NIA
9	Carta de Requerimiento de Información	AP - RI
10	Información General	AP - IG

s



Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Marcas Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HM 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Hoja de Marcas

No.	MARCAS	SIGNIFICADO
1	∅	No reúne los requisitos.
2	Σ	Sumatoria.
3	⊙	Conciliado.
4	¥	Analizado por Auditoría.
5	√	Verificado.
6	D	Debilidad.
7	®	Cumple con los requisitos.
8	@	Hallazgo.
9	Ⓒ	Deficiencia de Control Interno.
10	ϕ	Incumplimiento de Proceso.
11	€	Sustentado con evidencia.
12	P	Promedio.
13	⊖	Nudo crítico.
14	Ū	Documento sin firma.
15	¢	No existe Documentación.
16	Ⓜ	Inexistencia de Manuales.



Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Referencias Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HR 1/2
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Hoja de Referencias



No.	MARCAS	SIGNIFICADO
1	AP	Archivo Permanente.
2	AC	Archivo Corriente.
3	PPyE	Planificación Preliminar y Específica.
4	EA	Ejecución de la Auditoría.
5	CR	Comunicación de Resultados.
6	PA/PP	Programa de Auditoría Fase I-A; Planificación Preliminar.
7	PA/PE	Programa de Auditoría Fase I-B; Planificación Específica.
8	PAEA	Programa de Auditoría Fase II; Ejecución de Auditoría.
9	PACR	Programa de Auditoría Fase III; Comunicación de Resultados.
10	CI	Cuestionario de Control Interno.
11	IFCI	Informe de Control Interno.
12	PA	Propuesta de Auditoría.
13	CA	Contrato de Auditoría.
14	CP	Carta de Presentación.
15	OT	Orden de Trabajo.
16	VP	Visita Preliminar.
17	NIA	Notificación e Inicio de Auditoría.
18	MP	Memorándum de Planificación.
19	CRI	Carta de Requerimiento de Información.
20	IG	Información General.
21	MRC	Matriz de Resumen por Componentes.
22	ICI	Informe de Control Interno.
23	FODA	Análisis FODA.
24	MC/FO	Matriz de Correlación FO.
25	MC/DA	Matriz de Correlación DA.

Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Referencias Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HR 2/2
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

26	MP	Matriz de Prioridades.
27	PEI	Perfil Estratégico Interno.
28	PEE	Perfil Estratégico Externo.
29	HP	Hoja de Procesos.
30	FP	Flujograma de Procesos.
31	HI	Hoja de Indicadores.
32	HH	Hoja de Hallazgos.
33	CCF	Convocatoria de Conferencia Final.
34	IA	Informe de Auditoría.
35	ACF	Acta de Conferencia Final.
36	APR	Alberto Patricio Robalino.
37	WGY	Willian Geovanny Yanza.
38	JMZP	Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel.

Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Planificación Preliminar Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PP 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A, DEL CANTÓN AMBATO,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

3.4 Fase I: Planificación

FASE I-A: Planificación Preliminar



ENTIDAD: COPARESA S.A.
DIRECCIÓN: Av. Bolivariana y Pitágoras # 22
NATURALEZA: Auditoría de Gestión
PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

FASE I - A

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Programa de Auditoría: Planificación Preliminar Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PA/PP 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN


FASE I-A: Planificación Preliminar

Entidad: COPARESA S.A.
Dirección: Av. Bolivariana y Pitágoras # 22
Naturaleza: Auditoría de Gestión
Periodo: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

Objetivo General: Conocer el entorno de la empresa COPARESA S.A., a través de una observación preliminar que establezca un diagnóstico de la situación actual de la empresa.

No.	Descripción	Referencia	Realizado por	Fecha
1	Programa de Auditoría: Planificación Preliminar	PA/PP	JMZP	18/01/2021
2	Carta de Presentación	CP	JMZP	18/01/2021
3	Propuesta de Auditoría	PA	JMZP	18/01/2021
4	Carta de Aceptación	CA	JMZP	19/01/2021
5	Carta de Compromiso	CC	JMZP	19/01/2021
6	Contrato de Presentación de Servicios Profesionales	CA	JMZP	20/01/2021
7	Orden de Trabajo	OT	JMZP	20/01/2021
8	Notificación de Inicio de Auditoría	NIA	JMZP	20/01/2021
9	Carta de Requerimiento de Información	RI	JMZP	21/01/2021
10	Información General	IG	JMZP	21/01/2021

Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Carta de Presentación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CP 1/2
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Carta de Presentación

Ambato, 18 de enero del 2021

Señor.

Marco Paredes

GERENTE DE COPARESA S.A.

Presente.-

De mi consideración:


Por medio del presente reciba un cordial saludo, a la vez me dirijo a usted con el propósito de presentar la propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.

La presente carta tiene la finalidad de poner a su disposición los servicios profesionales de MZ AUDITORES ASOCIADOS, siendo un equipo formado por talento humano con la experiencia, profesionalismo y conocimientos necesarios para la realización exitosa de este trabajo, el mismo que se sentirá gustoso de servirle para el mejoramiento y crecimiento de su organización.

Equipo de trabajo

EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Willian Geovanny Yanza	Jefe de Equipo
Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel	Auditora

Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Carta de Presentación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CP 2/2
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Confiados en que la calidad de nuestros servicios sea la requerida por la organización, esperamos su respuesta y anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Dr. Alberto Patricio Robalino

SUPERVISOR



Ing. Willian Geovanny Yanza

JEFE DE EQUIPO

Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

AUDITORA

Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Propuesta de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PA 1/3
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Propuesta de Auditoría

Ambato, 18 de enero del 2021

Señor

Marco Paredes

GERENTE DE COPARESA S.A.

Presente.-

De nuestra consideración:

Con la presente carta nos permitimos dar a conocer la propuesta de Auditoría a COPARESA S.A., correspondiente al período 2019; la misma que considera una argumentada fundamentación basada en las Normas de Auditoría y la Normativa legal a la que se encuentra sujeta la empresa.

1.- Objetivo

Ejecutar una Auditoría de Gestión a COPARESA S.A., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2019, a través de la aplicación de normas y procedimientos de Auditoría, con el propósito de determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos ligados a parámetros de eficiencia, eficacia en el adecuado manejo de los recursos.



2.- Naturaleza de la Auditoría

La naturaleza de una Auditoría de Gestión es realizar una evaluación a los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía de la gestión y uso de los recursos de la empresa.

3.- Alcance

La presente Auditoría se desarrollara en base a la normativa legal vigente y a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, tomando como referencia el informe COSO III, establecido para el control de empresas del sector privado.

Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Propuesta de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de2019	PA 2/3
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

4.- Período y Plazo

La Auditoría a desarrollarse, comprende desde el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019 y su duración se estima sea 12 semanas laborables contadas a partir de la firma del contrato.

5.- Metodología de Trabajo

5.1.- Planificación

Durante la etapa de planificación se efectuara un levantamiento general de la información de la empresa, así como de los procesos que forman parte de las actividades normales del negocio, con la finalidad de que una vez analizadas, estas sean contrastadas con criterios establecidos y a su vez determinar los hallazgos pertinentes, los mismos que serán comunicados al nivel directivo por medio del informe final de Auditoría.

5.2.- Ejecución



En el proceso de la Ejecución de la Auditoría se realizara un examen objetivo de las evidencias encontradas, con la finalidad de que una vez analizadas, estas sean contrastadas con criterios establecidos, y determinar los hallazgos pertinentes, los mismos que serán comunicados al nivel directivo por medio del informe final de Auditoría.

La presente Auditoría incluirá una evaluación para determinar el grado de eficiencia, eficacia, ética y economía con que se manejan los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5.3.- Comunicación de Resultados

El equipo Auditor elaborara el informe de Auditoría, en donde se detallara los resultados del proceso a las autoridades de la institución, presentando los hallazgos más relevantes, así como las conclusiones y recomendaciones que se lleguen a concluir y que le permitan a la empresa emprender acciones correctivas para mejorar las actividades y la gestión administrativa.

Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Propuesta de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de2019	PA 3/3
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

6.- Equipo de Trabajo

EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Willian Geovanny Yanza Chavez	Jefe de Equipo
Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel	Auditora

Les agradecemos la confianza depositada en nuestro equipo de trabajo.

6.- Equipo de Trabajo

EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Willian Geovanny Yanza	Jefe de Equipo
Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel	Auditora


Les agradecemos la confianza depositada en nuestro equipo de trabajo.

Atentamente,

Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

Auditora

Realizado por: JMZP	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 18/01/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Carta de Aceptación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de2019	CA 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Carta de Aceptación

Riobamba, 19 de enero del 2021

Doctor.

Patricio Robalino

SUPERVISOR DE LA FIRMA AUDITORA MZ AUDITORES ASOCIADOS

Presente.-

De mi consideración:


Me permito dirigir a usted para notificarles que se ha resuelto autorizar la ejecución de la AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019. A fin de iniciar el correspondiente trabajo, y notificándoles que la oferta del servicio ha sido aceptada, por lo cual les solicitamos absoluta confidencialidad con la información proporcionada y responsabilidad en su labor. Dicho esto, conjuntamente toda la organización estará dispuesta a participar activamente durante el proceso.

Atentamente

Señor. Marco Paredes

GERENTE GENERAL DE COPARESA S.A.

Realizado por: JMZP	Fecha: 19/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 19/01/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Carta de Compromiso Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de2019	CC 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Carta de Compromiso

Ambato, 19 de enero del 2021

Señor.

Marco Paredes

GERENTE DE COPARESA S.A.

Presente.-

De mi consideración:


Por medio del presente, nosotros como firma Auditora queremos confirmar la aceptación y compromiso por parte suya de este proceso de evaluación. La AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019. Por tal razón, la Auditoría se efectuara en base a las Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Dichas normas requerirán que la Auditoría sea diseñada y efectuada para medir el nivel de eficiencia, eficacia y economía en las actividades y funciones. Esperando una colaboración total de su personal y confiando en la disposición de la documentación e información que se requiera para desarrollar el trabajo de Auditoría, nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente.

Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

AUDITORA MZ AUDITORES ASOCIADOS

Realizado por: JMZP	Fecha: 19/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 19/01/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Contrato de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CA 1/3
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

CONTRATO DE PRESENTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

En la ciudad e Ambato, a los veinte días del mes de Enero del 2021, comparecen por una parte, el Sr. Marco Antonio Paredes, en su carácter de Gerente General de Coparesa S.A., que se denominara “la empresa”; y, el Dr. Alberto Patricio Robalino , Supervisor de la firma “MZ AUDITORES ASOCIADOS”, con domicilio en la ciudad de Riobamba y que en lo posterior se le denominara “Auditores”, quienes acuerdan celebrar el presente contrato de presentación de servicios profesionales de Auditoría externa, bajo las siguientes cláusulas.

Primero.- Antecedentes.-

Coparesa S.A. ha solicitado los servicios de una Auditoría de Gestión, correspondiente al período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019. Dicha Auditoría tiene como propósito la emisión de un informe de Auditoría, dirigido a la dirección de la empresa, donde se detallarán los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones sobre las eventualidades detectadas durante el transcurso de la Auditoría.

Segundo.- Objeto del Contrato


El presente contrato tiene como objeto la ejecución de una Auditoría de gestión a Coparesa S.A., período 2019, mediante la aplicación de normas y procedimientos de Auditoría, con el fin de determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos ligados a parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía.

El examen a realizar por parte de MZ AUDITORES ASOCIADOS, no tiene el propósito de investigar la existencia de actos no lícitos; sin embargo, aquellos hechos que pudieran detectarse como consecuencia de la ejecución de la Auditoría, se pondrán en conocimiento de Coparesa S.A.

Tercera.- Metodología de trabajo.-

El examen de Auditoría se efectuara tomando en cuenta como marco de referencia las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y el Método COSO III, como herramientas selectivas para la realización de la Auditoría, sumando al criterio profesional de MZ AUDITORES ASOCIADOS, considerando a su vez la importancia relativa de lo examinado.

Realizado por: JMZP	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 20/01/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Contrato de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CA 2/3
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

La Auditoría de Gestión contiene una evaluación del grado de eficiencia, eficacia, ética y economía con que se manejan los recursos disponibles, que tiene efecto directo en la información administrativa de manera significativa; este examen al momento de su finalización permitirá emitir el respectivo informe cuyo contenido, es de utilidad para mejorar la toma de decisiones en el nivel directivo.

Cuarta.- Derechos y obligaciones de las partes

MZ AUDITORES ASOCIADOS: Conforme lo establecen las Normas Internacionales de Auditoría, realizarán investigaciones específicas a la Administración de Coparesa S.A., además sobre las personas involucradas con la gestión de inventarios y sobre la aplicación efectiva del control interno.

En la ejecución de la Auditoría, MZ AUDITORES ASOCIADOS proporcionaran un nivel alto de veracidad de que la información solicitada para Auditoría se encuentra libre de errores. Es relevante reconocer la existencia de limitantes al proceso de Auditoría del área de bodega.

La empresa se hace responsable por la veracidad de la información que se le entregará al equipo de Auditoría “MZ AUDITORES ASOCIADOS”.

Quinta.- Prohibiciones.-

MZ AUDITORES ASOCIADOS se encuentra prohibido de proporcionar información a terceros en lo referente a lo encontrado en el examen de Auditoría.


Sexta.- Plazo de entrega de informes.-

El proceso de Auditoría se efectuara al periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, y tendrá una duración de 4 meses.

Séptima.- Honorarios.-

No se establece remuneración alguna debido a que la realización de la Auditoría de Gestión, represente uno de los requisitos para la obtención del título como Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Realizado por: JMZP	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 20/01/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Contrato de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CA 3/3
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Octava.- Recursos.-

“La empresa” deberá facilitar a los auditores de MZ AUDITORES ASOCIADOS el recurso físico, así como el acceso a la información necesaria para el desarrollo del trabajo.

Novena.- Autonomía del contratista.-

En el desarrollo del presente trabajo de presentación de servicios profesionales, MZ AUDITORES ASOCIADOS actuarán como tal, realizando su trabajo encomendado con absoluta libertad y autonomía técnica.

Decima.- Gastos.-

Los gastos en que se incurran como consecuencia de la elaboración del presente contrato, serán asumidos por el equipo Auditora.

Decima primera.- Domicilio, Jurisdicción y Procedimiento

Para los efectos del presente contrato, las partes acuerdan señalar como domicilio en el que se desarrollara el presente examen, a la ciudad de Ambato, previo al cumplimiento de requisitos legales y materia de aplicación. A todo lo expuesto anteriormente las partes aceptan y acuerdan cumplir las condiciones establecidas en el contrato.

Para constancia de lo actuado, las partes se someten y suscriben en original y copia de igual tenor y valor.


Sr. Marco Antonio Paredes

Dr. Alberto Patricio Robalino

GERENTE GENERAL DE COPARESA S.A.

**REPRESENTANTE DE MZ
AUDITORES ASOCIADOS**

Realizado por: JMZP	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 20/01/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Orden de Trabajo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	OT 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

ORDEN DE TRABAJO No. 001

Ambato, 20 de enero de 2021

Srta.

Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

AUDITORA DE MZ AUDITORES ASOCIADOS

Presente.-

En concordancia con el contrato firmado, entre MZ AUDITORES ASOCIADOS y Coparesa S.A., delego a ustedes para que en calidad de Auditores, realicen la Auditoría de Gestión a la empresa antes mencionada, por el periodo 2019, con el objetivo de evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía con que se manejan los recursos de la empresa, y verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales.


Los hallazgos encontrados, se presentarán en el informe de Auditoría a los Directivos y demás autoridades de relevancia de la empresa.

Atentamente,

 Dr. Albert Patricio Robalino

SUPERVISOR DE MZ AUDITORES ASOCIADOS

Realizado por: JMZP	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 20/01/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Notificación Inicio de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	NIA 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Ambato, 20 de enero del 2021

PARA: Autoridades y Funcionarios de Coparesa S.A. de la ciudad de Ambato.

ASUNTO: Notificación de Inicio de Auditoría

Presente.-

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley de Compañías, notifico a usted, que MZ AUDITORES ASOCIADOS, dará inicio al proceso de AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.

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

Atentamente,

Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

AUDITORA DE MZ AUDITORES ASOCIADOS

Realizado por: JMZP	Fecha: 20/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 20/01/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Carta de Requerimiento de Información Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CRI 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

CARTA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Ambato, 21 de enero de 2021

Señor.

Marco Paredes

GERENTE GENERAL DE COPARESA S.A.

Presente.-

De nuestra consideración:

MZ AUDITORES ASOCIADOS hace presente un cordial saludo, con el mejor deseo de éxitos en las labores a usted encomendadas.

Yo, Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel con CI. 180490946-1, estudiante de la carrera de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, doy a conocer el inicio de la “Auditoría de Gestión a COPARESA S.A., del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2019”, por lo tanto solicito se autorice a quien corresponda la entrega de la siguiente información:

- Estructura organizacional.
- Conformación jurídica.
- RUC.
- Nómina de empleados
- Nómina de directivos



Por la atención a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

AUDITORA

Realizado por: JMZP	Fecha: 21/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 21/01/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Información General Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IG 1/4
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

INFORMACIÓN GENERAL



Reseña Histórica



Coparesa S.A. es una empresa legalmente constituida como sociedad anónima, se creó el 31 de Mayo de 2013 y el pionero de la formación de esta organización es el Sr. Marco Paredes quien actualmente es el Gerente General, desde sus inicios se originó en la ciudad de Ambato y actualmente se encuentra ubicada en la dirección Av. Bolivariana y Pitágoras #22 a 2 cuadras del redondel de Terremoto.

Es esencial indicar que al ser una compañía de distribución de consumo masivo su principal proveedor es Mondeles Ecuador CIA. LTDA. Una empresa productora e importadora de marcas líderes para Ecuador como: galletas Oreo, galletas Ritz, chicles Trident, entre otros.

Coparesa S.A. ha diseñado desde su inicio estrategias de negocio que han permitido su permanencia en el mercado hasta la actualidad, su principal acción ha sido ofrecer productos de consumo masivo como productos de confitería y de la canasta básica, denominados granos básicos, que se encuentren al alcance del consumidor con una diferencia de precios, es importante recalcar que sus competencias directas son Nestlé y Confiteca.

Por consiguiente, es una empresa organizada financieramente basada en procesos y políticas lo que ha conllevado el cumplimiento de los objetivos, Coparesa S.A. se ha enfocado en fortalecer áreas como el capital humano contando siempre con personal cualificado, apertura de su bodega los 6 días a la semana de Lunes a Sábado cumpliendo con los horarios de atención y prestando todas las facilidades a sus clientes, diseño de estrategias de marketing utilizando promociones

Realizado por: JMZP	Fecha: 21/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 21/01/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Información General Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IG 2/4
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

mensuales, material POP, afiches, toppers, colgantes, vitrinas siempre tomando acciones diferenciadas con la competencia, todos estos factores han permitido que sea una empresa sólida con una facturación mensual de \$100.000 y entre sus clientes principales están Supermercados Caserita y Emprovit.

Misión

Ser una empresa dedicada a la venta y distribución de productos masivos por medio de un equipo de profesionales que brindan excelente servicio a cada uno de sus clientes.

Visión

Para el 2025 ser una organización de representación de productos más grande y líder de la zona centro del país.

Objetivos institucionales

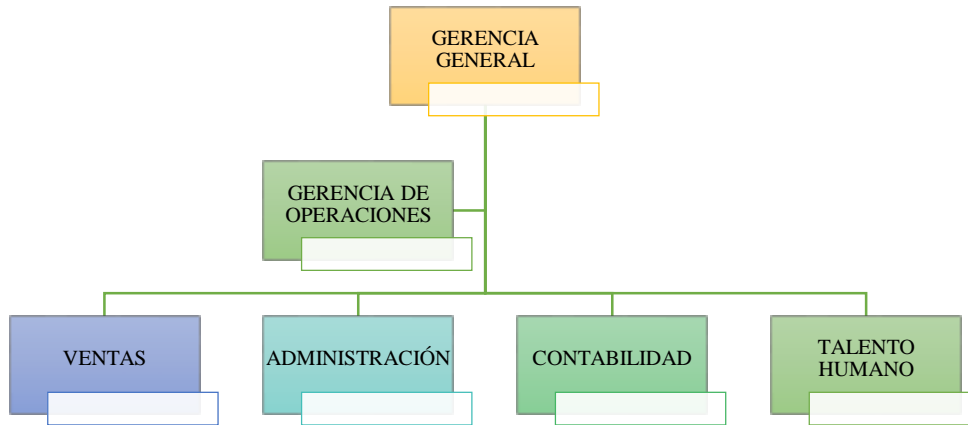
- Satisfacer a los cliente y mercados potenciales
- Lograr la cobertura nacional, a través de la ejecución de contratos con firmas exclusivas.
- Mostrar compromiso y lealtad con los clientes y proveedores
- Demostrar una cultura innovadora y sobresalir con la competencia, tanto local como nacional.

Valores corporativos

- Honestidad
- Compromiso
- Innovación
- Integridad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad

Realizado por: JMZP	Fecha: 21/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 21/01/2021

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Realizado por: Zamora, J. 2021.

Fuente: COPARESA S.A.

Fecha: 21/12/2020

Ubicación Geográfica

La empresa COPARESA S.A. se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, redondel de terremoto en la Av. Bolivariana y Pitágoras # 22. Contando en esta dirección con todas las áreas como son administrativas, ventas, bodega e inventarios.

LOCALIZACIÓN

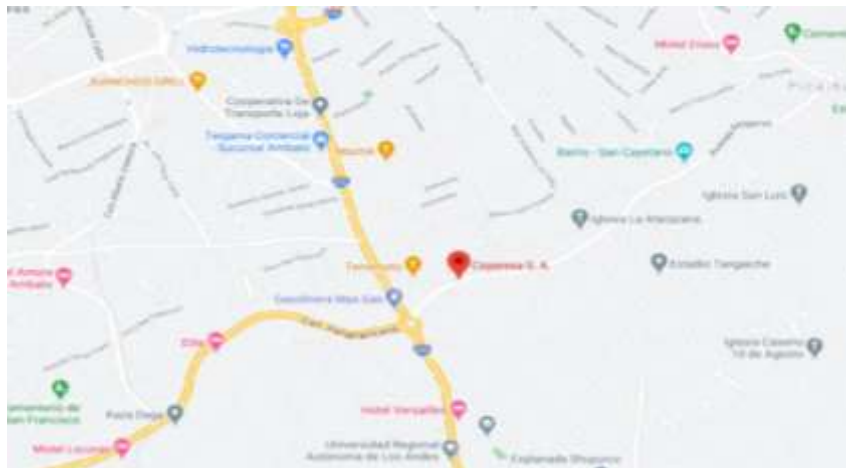


Figura 1-3. Ubicación de Coparesa S.A.

Fuente: Google Maps. Ubicación Coparesa S.A.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Realizado por: JMZP	Fecha: 21/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 21/01/2021



 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Información General Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IG 4/4
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Tabla 15-3: Principales funcionarios de Coparesa S.A.

NOMBRE	CARGO
Aranda Núñez Lourdes Natalia	Asistente Administrativa
Cisneros Cortes Isaac Esteban	Ayudante
Cisneros Cortes Marilyn Betsabe	Gerente de Operaciones
Guerrero Trivino Edwin Orley	Despachador
Naranjo Parra Marco Alejandro	Despachador
Paca Parco José Nicolás	Despachador
Paredes Carrillo Marco Antonio	Gerente
Tubón Yanzapanta José Alberto	Despachador



Fuente: Coparesa S.A.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Líneas de Productos

La empresa Coparesa OPARESA S.A. maneja productos de consumo masivo entre ellos se encuentran galletas oreo, Club Social, Chips Ahoy, Ritz, Cua Cua, Hony Bran, y Kraker Bran; también cuentan con la línea de Chiclets Trident, Clorets, Bubbalo, caramelos Bubbalo Sparkies, Halls, así como productos Tang y Royal. En la actualidad la empresa ha implementado una nueva línea de productos entre los que destacan arroz, azúcar, fideo, atún, entre otros.

Realizado por: JMZP	Fecha: 21/01/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 21/01/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Archivo Corriente Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	AC 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

3.5 Archivo corriente



ARCHIVO CORRIENTE

ENTIDAD: COPARESA S.A.



DIRECCIÓN: Av. Bolivariana y Pitágoras # 22- Ambato

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

EQUIPO DE AUDITORÍA:



CARGO	EQUIPO DE TRABAJO
Supervisor	Dr. Alberto Patricio Robalino
Jefe de Equipo	Ing. Willian Geovanny Yanza
Auditora	Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

  <p>AUDITORES ASOCIADOS</p>	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Índice del Archivo Corriente Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IAC 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	REFERENCIA
1	Índice del archivo Corriente	AC - IAC
	FASE 1 – B PLANIFICACIÓN ESPECIFICA	
2	Programa de la Fase de Planificación Especifica	AC - PAPE
3	Matriz FODA	AC – MFODA
4	Visita Preliminar	AC – VP
5	Memorándum de planificación	AC – MP
	Entrevista al Gerente General	AC – EGG
6	Análisis de la Matriz FODA	AC – AFODA
7	Matriz de Correlación FO	AC – MCFO
8	Matriz de Correlación DA	AC – MCDA
9	Matriz Priorizada	AC – MP
10	Matriz del Perfil Estratégico Interno	AC – MPEI
11	Matriz del Perfil Estratégico Externo	AC – MPEE
	FASE II EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	
12	Programa de la Fase de Ejecución	AC – PAFE
13	Evaluación del Control Interno: COSO III	AC – CCI
14	Informe de Control Interno	AC – ICI
15	Matriz de Evaluación de Riesgos	AC – MER
16	Hoja de Hallazgos	AC – HH
17	Indicadores de Gestión	AC – IG
18	Hoja de Descripción de Procesos	AC – HDP
19	Hoja de Flujograma	AC – HF
20	Cadena de Valor	AC – CV
	FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
21	Programa de Comunicación de Resultados	AC – PACR
22	Convocatoria de la Lectura del Informe	AC – CLI
23	Carta de Entrega del Informe	AC – CEI
24	Informe Final de Auditoría	AC – IFA
25	Acta de Conferencia Final	AC - ACF
26	Plan de Acción	AC – PA

Realizado por: JMZP	Fecha: 02/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 02/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Planificación Específica Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PE 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A, DEL CANTÓN AMBATO,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

FASE I –B: Planificación Específica

ENTIDAD: COPARESA S.A.

DIRECCIÓN: Av. Bolivariana y Pitágoras # 22

NATURALEZA: Auditoría de Gestión



PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

FASE I – B

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



Realizado por: JMZP	Fecha: 02/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 02/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Programa de Auditoría: Planificación Especifica Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PAPE 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN FASE I – B: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



ENTIDAD: COPARESA S.A.
DIRECCIÓN: Av. Bolivariana y Pitágoras # 22
NATURALEZA: Auditoría de Gestión
PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

Objetivo General:

Establecer un diagnostico global a las instalaciones de la empresa, a través de la ejecución de la Auditoría de Gestión, para obtener información pertinente de COPARESA S.A., y la interpretación del cumplimiento de la eficiencia y eficacia en las actividades desarrolladas.

No.	Descripción	Referencia	Realizado por	Fecha
FASE I –B: PLANIFICACIÓN ESPECIFICA				
1	Elabore el Programa de la Fase de Planificación Especifica	PAPE	JMZP	02/02/2021
5	Realice la Matriz FODA	M-FODA	JMZP	02/02/2021
2	Realice la Visita Preliminar a la Empresa	VP	JMZP	03/02/2021
3	Elabore el Memorándum de Planificación	MP	JMZP	03/02/2021
4	Realice la Entrevista al Gerente General	EGG	JMZP	04/02/2021
6	Elabore el Análisis de la Matriz FODA	AFODA	JMZP	07/02/2021
7	Elabore la Matriz de Correlación FO	MCFO	JMZP	07/02/2021
8	Elabore la Matriz de Correlación DA	MCDA	JMZP	07/02/2021
9	Elabore la Matriz Priorizada	MP	JMZP	08/02/2021
10	Elabore la Matriz del Perfil Estratégico Interno	MPEI	JMZP	08/02/2021
11	Elabore la Matriz del Perfil Estratégico Externo	MPEE	JMZP	08/02/2021

Realizado por: JMZP	Fecha: 02/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 02/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz FODA Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	M-FODA 1/2
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

COPARESA S.A.

REPRESENTANTE: Sr. Marco Paredes

Misión



Ser una empresa dedicada a la venta y distribución de productos de consumo masivo por medio de un equipo de profesionales que brindan excelente servicio a cada uno de sus clientes.

Visión

Para el 2025 ser una organización de representación de productos más grande y líder en la zona centro del país.



Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	F	O	D	A
1	Cuenta con una ubicación estratégica y privilegiada para el comercio.	X			
2	Inexistencia de manual de procedimientos y control de bodega.			X	
3	Actualización de productos de temporada.		X		
4	La infraestructura es adecuada con espacios amplios.	X			
5	Posibles nuevos proveedores para firma de contratos exclusivos.		X		
6	Crecimiento de la competencia en la venta de productos de consumo masivo.				X
7	La empresa cuenta con un amplio stock de productos disponibles para la venta.	X			
8	Inadecuado sistema de contratación y selección del personal.			X	
9	Diversidad de clientes.		X		
10	Productos sustitutos con precios bajos.				X
11	Personal desmotivado provocando la rotación excesiva.			X	
12	Acumulación de stock en bodega.			X	

Realizado por: JMZP	Fecha: 02/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 02/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz FODA Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	M-FODA 2/2
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

13	Ubicación en puntos estratégicos para la venta de productos.	X			
14	Productos de buena calidad que satisfacen las necesidades de la sociedad.		X		
15	Crisis económica debido a la pandemia, generando despido del personal.				X
16	Mala atención al cliente.				X
17	Decisiones acertadas por parte de la administración.	X			
18	Pago puntual de remuneraciones a empleados.	X			
19	Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte del personal de la empresa.			X	
20	Excesiva confianza a los empleados.				X
21	Nuevas estrategias para impulsar ventas		X		

Realizado por: JMZP	Fecha: 02/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 02/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Visita Preliminar Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	VP 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

VISITA PRELIMINAR COPARESA S.A.



El día 8 de Diciembre del 2020, se realizó la visita a Coparesa S.A., ubicado en las calles Av. Bolivariana y Pitagoras # 22 de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, en donde por medio de la Auditora externa se solicitó una entrevista con el gerente de la empresa Sr. Marco Paredes, con el propósito de presentar una propuesta de Auditoría de Gestión a la empresa, cuyos resultados fueron positivos y los mismos que contribuirán a un mejor desempeño en el área de bodega y empresa en general. Una vez aceptada la propuesta se procedió a solicitar la documentación necesaria para el proceso como son RUC, montos de activos y pasivos, nómina de empleados y Carta de Auspicio siendo estos requisitos necesarios para el inicio del trabajo de investigación.

El día 17 de Diciembre del 2020 tuvo lugar la segunda visita a la empresa Coparesa S.A., en donde se pudo dialogar con los encargados de las áreas y se pudo evidenciar de forma más cercana a la realidad de las actividades realizadas en la empresa; la bienvenida la realizó el Sr. Marco Paredes, quien puso a disposición y autorizó que la Auditora externa entregue toda la información necesaria para la ejecución de trabajo de investigación. Debido a la emergencia sanitaria no se pudo realizar un recorrido por las instalaciones de la empresa para conocer sus actividades por lo cual únicamente se socializó de manera directa con gerencia sobre las áreas que conforma la empresa, como son Ventas, Administración y Contabilidad.

Durante la entrevista que se tuvo con el señor gerente menciono que Coparesa S.A. cuenta con instalaciones amplias para la ejecución de las distintas actividades que realiza la empresa, existe un buen ambiente de trabajo y buena relación entre empleados. Posteriormente se coordinó con la Ing. Natalia Aranda en cargada del área de ventas la disponibilidad de tiempo y la agenda para el momento que se realice las encuestas al personal.

Cabe mencionar que Coparesa S.A. cuenta únicamente con su matriz en donde se ejecutan cada una de las actividades.

Realizado por: JMZP	Fecha: 03/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 03/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MP 1/5
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Riobamba, 2 de febrero del 2021

EMPRESA: Coparesa S.A.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019

1. Antecedentes

En Coparesa S.A. es una empresa dedicada a la venta y distribución de productos de consumo masivo en la provincia de Tungurahua, constituida legalmente como una sociedad anónima y con autonomía administrativa.

2. Motivo de la Auditoría

La Auditoría que se realizara a la empresa Coparesa S.A., período 2019, se efectuara con el fin de evaluar si el cumplimiento de los distintos procedimientos da a conocer los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía con los que se manejan los recursos disponibles, y a su vez la exactitud en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3. Objetivo de la Auditoría


Objetivo general

Ejecutar la Auditoría de Gestión a Coparesa S.A., de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2019, mediante la aplicación de cuestionarios, pruebas sustantivas e indicadores para la determinación del cumplimiento de la eficiencia y eficacia

Objetivos específicos:

- Utilizar herramientas e instrumentos que permitan la recopilación de información suficiente y relevante que sea útil para el trabajo de investigación.

Realizado por: JMZP	Fecha: 03/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 03/02/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MP 2/5
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

- Evaluar el control interno mediante la aplicación del Método COSO III, para identificar los hallazgos de Auditoría.
- Comunicar los resultados de la Auditoría a través de la emisión del informe final, con conclusiones y recomendaciones que sean pertinentes, tendientes a contribuir a la mejor toma de decisiones de los altos mandos.

4. Alcance

El desarrollo del examen de Auditoría de Gestión a Coparesa S.A., se encuentra comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019, para la correcta gestión de la empresa.


5. Equipo de trabajo

EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Willian Geovanny Yanza	Jefe de Equipo
Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel	Auditora

6. Tiempo estimado

El examen de Auditoría de Gestión a Coparesa S.A., del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2019, tendrá una duración de plazo estimado para realizar el trabajo de 12 semanas laborables contadas a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales entre la empresa y MZ AUDITORES ASOCIADOS.

Realizado por: JMZP	Fecha: 03/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 03/02/2021

 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MP 3/5
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

7. Recursos necesarios para la Auditoría

RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS		
CANTIDAD	RECURSOS	VALOR
1	Computadora	\$ 600,00
1	Impresiones	\$ 20,00
1	Suministros de Oficina	\$ 4,80
1	Internet	\$ 81,30
	Transporte	\$ 25,00
	Otros gastos	\$ 5,00
	Total	\$ 716,10

RECURSOS HUMANOS



RECURSOS HUMANOS		
NÚMERO	NOMBRES	TIEMPO
1	Dr. Patricio Robalino	120 días
2	Ing. Willian Yanza	120 días
3	Jeaneth Zamora	120 días

8. Metodología a utilizar

La metodología a utilizar es:

- Recopilación de Información
- Entrevistas
- Encuesta
- Cuestionarios
- Análisis de Información
- Método COSO III

Realizado por: JMZP	Fecha: 03/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 03/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MP 4/5
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

9. Personal colaborador

El personal que nos ayudara con la documentación e información necesaria en relación al tema del trabajo de titulación son las siguientes personas:


Nº	NOMBRES	CARGO
1	Sr. Marco Paredes	Gerente General
2	Dra. Mercy Solis	Contadora Externa
3	Natalia Aranda	Asistente Administrativo

10. Cronograma

Para tener un visión más general de las actividades a desempeñarse en el examen a ejecutar instituiremos a continuación un cronograma de actividades:

#	DETALLE	ENERO				FEBRERO				MARZO				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR														
1	Matriz FODA													
2	Visita Preliminar													
3	Memorándum de Planificación													
4	Entrevista al Gerente General													
5	Análisis de la Matriz FODA													
6	Matriz de Correlación FO													
7	Matriz de Correlación DA													
8	Matriz de Prioridades													
9	Matriz de Perfil Estratégico Interno													
10	Matriz de Perfil estratégico Externo													
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA														
11	Evaluación del Control Interno: COSO III													
12	Matriz de Hallazgos													
13	Informe del Control Interno													
14	Matriz de la Evaluación de Riesgos													

Realizado por: JMZP	Fecha: 03/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 03/02/2021

 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Memorándum de Planificación Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MP 5/5
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

FASE III: EJECUCIÓN												
15	Hoja de Descripción de Procesos											
16	Hoja de Flujograma											
17	Indicadores de Gestión											
18	Cadena de Valor											
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS												
19	Convocatoria de la Lectura del Informe											
20	Carta de Entrega del Informe											
21	Informe Final de Auditoría											
22	Acta de Conferencia Final											
23	Plan de Acción											



Nuestros más sinceros agradecimientos, por la atención prestada

Atentamente,

 Dr. Patricio Robalino
SUPERVISOR

 Srta. Jeaneth Zamora
AUDITORA

Realizado por: JMZP	Fecha: 03/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 03/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Entrevista al Gerente General Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	EGG 1/3
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

ENTREVISTA AL GERENTE

OBJETIVO: Obtener información clara y veraz sobre la situación actual de la empresa Coparesa S.A.

1. ¿Cuál su nombre y que tiempo brinda sus servicios a la empresa?

Se llama Marco Antonio Paredes Carrillo es el Gerente General de Coparesa S.A., y cumple las funciones en el cargo desde el 31 de mayo del 2013.

2. ¿Cuáles fueron sus méritos para llegar al cargo de gerencia?

El señor Marco Paredes inicia sus actividades como gerente debido a que fue el promotor de la creación de la empresa conjuntamente con su esposa la Sra. Marilyn Cisneros quien cumple las funciones de Gerente de Operaciones desde el 2013, teniendo en cuenta el liderazgo y la confianza que transmitía para dirigir y sacar adelante a la empresa.

3. ¿Se ha realizado anteriormente Auditoría de gestión en la organización?

No se han realizado Auditorías de Gestión, pero se han ejecutado Auditorías internas de manera global a la organización, como son las revisiones de los documentos y de las actividades desempeñadas en la organización que ayuden a la buena toma de decisiones, el gerente general apoya la realización de la Auditoría de gestión a la empresa teniendo en cuenta las deficiencias que presenta la empresa y el área de bodega.



4. ¿Cada que tiempo las políticas institucionales son actualizadas?

Las políticas no han sido actualizadas desde el momento de la creación de la empresa, debido a que no cuentan con una persona responsable para dicha actividad, más se han centrado en posicionar la empresa y contar con la aceptación de los clientes en la ciudad.

5. ¿El personal de la institución conoce la misión, visión y objetivos de la organización?

Como gerente de la empresa conoce la empresa y el direccionamiento al que va la empresa, pero existe el caso de los trabajadores nuevos que no conocen la misión, visión y objetivos institucionales.

Realizado por: JMZP	Fecha: 04/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 04/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Entrevista al Gerente General Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	EGG 2/3
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

6. ¿Cómo calificaría el trabajo en equipo de la empresa?

Fomentamos el trabajo en equipo para dar un mejor servicio a nuestros clientes, las actividades que se realizan el apoyo de uno hacia otros.

7. ¿De qué manera usted da soluciones a los riesgos existentes en la empresa?

La solución a los riesgos existentes en la empresa se da una vez que se identifica el riesgo respondiendo a las preguntas ¿de dónde? y del ¿por qué?, surge el problema, para provenir a planear estrategias en un plan de acción y dar posibles soluciones.

8. ¿Cuál es principal problema que se ha presentado en la empresa y no ha permitido prosperar en los últimos años?

El principal problema que se ha suscitado en la empresa ha sido en el área de bodega-inventarios, debido a que existe una acumulación excesiva de stock esto debido a que no cuentan con un sistema adecuado para llevar las entradas y salidas de los productos, esto a provocado que la empresa pierda producto y dinero. A su vez también ha generado que se dé la rotación de los empleados.

9. ¿Cómo considera usted el desempeño de la persona encargada del área de bodega?

Al igual que todo el personal se desempeña bien, pero existe un problema que se da la falta de los productos que provoca la pérdida de mercadería.

10. ¿Se han planteado alternativas por parte de la administración para evitar la acumulación de stock y faltantes en bodega?

Lamentablemente no hemos podido superar el problema de acumulación y estancamiento de los productos en bodega debido a que existe competencia que oferta los mismos productos y a un menor precio lo que dificulta la salida total de la mercadería provocando la caducidad de los mismos.

11. ¿Se realizan capacitaciones al personal de forma Periódica?

No se realizan capacitaciones al personal debido que no ha sido asignado presupuesto para estas capacitaciones, la capacitación que se realizó al gerente y asistente administrativa de la empresa.

Realizado por: JMZP	Fecha: 04/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 04/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Entrevista al Gerente General Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	EGG 3/3
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

12. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para el correcto manejo de bodega?

No cuentan con un manual de procedimientos y control de bodega, y se refleja en que no existe un control de la entrada y salida de los productos de la empresa, en vista que no se obtiene la misma cantidad que ingresa a la empresa con la cantidad que se debe comercializar.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Realizado por: JMZP	Fecha: 04/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 04/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Análisis de la Matriz FODA Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	AMF 1/1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA

Tabla 16-3 Matriz de Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con una ubicación estratégica y privilegiada para el comercio de los productos. • La infraestructura es adecuada con espacios amplios. • La empresa cuenta con un amplio stock de productos disponibles para la venta. • Localizada en un sitio idóneo para su funcionamiento. • Decisiones acertadas por parte de la administración. • Pago puntual de remuneraciones a empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de productos de temporada. • Posibles nuevos proveedores para firma de contratos exclusivos. • Diversidad de clientes. • Productos de buena calidad que satisfacen las necesidades de la sociedad. • Nuevas estrategias para impulsar ventas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de manual de procedimientos y control de bodega. • Inadecuado sistema de contratación y selección del personal. • Personal desmotivado provocando la rotación excesiva. • Acumulación de stock en bodega. • Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte del personal de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de la competencia en la venta de productos de consumo masivo. • Productos sustitutos con precios bajos. • Crisis económica debido a la pandemia, generando despido del personal. • Mala atención al cliente. • Excesiva confianza a los empleados.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Realizado por: JMZP	Fecha: 07/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 07/02/2021


	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz de Correlación FO Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MC/FO 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

Tabla 17-3: Matriz de correlación FO

OPORTUNIDADES FORTALEZAS		O1:	O2:	O3:	O4:	O5:	Total	%
		Actualización de productos de temporada.	Posibles nuevos proveedores para firma de contratos exclusivos.	Diversidad de clientes.	Productos de buena calidad que satisfacen las necesidades de la sociedad.	Nuevas estrategias para impulsar ventas.		
F1:	Cuenta con una ubicación estratégica y privilegiada para el comercio de los productos.	3	5	5	5	5	23	21.70%
F2:	La infraestructura es adecuada con espacios amplios.	5	5	1	3	5	19	17.92%
F3:	La empresa cuenta con un amplio stock de productos disponibles para la venta.	5	3	1	5	1	15	14.15%
F4:	Localizada en un sitio idóneo para su funcionamiento.	3	5	3	5	3	19	17.92%
F5:	Decisiones acertadas por parte de la administración.	5	5	5	5	5	25	23.58%
F6:	Pago puntual de remuneraciones a empleados.	1	1	1	1	1	5	4.72%
Total:		22	24	16	24	20	106	
%		20.75%	22.64%	15.09%	22.64%	18.87%		100%

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Si la relación es directa entre F y O = 5
Si la relación es media entre F y O = 3
Si no hay relación entre F y O = 1

Realizado por: JMZP	Fecha: 07/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 07/02/2021


	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz de Correlación DA Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MC/DA 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

Tabla 18-3: Matriz de correlación DA

AMENAZAS DEBILIDADES		A1:	A2:	A3:	A4:	A5:	Total	%
		Crecimiento de la competencia en la venta de productos de consumo masivo.	Productos sustitutos con precios bajos.	Crisis económica debido a la pandemia, generando despido del personal.	Mala atención al cliente.	Excesiva confianza a los empleados.		
D1:	Inexistencia de manual de procedimientos y control de bodega.	1	5	5	5	5	21	24.71%
D2:	Inadecuado sistema de contratación y selección del personal.	3	1	3	5	5	17	20%
D3:	Personal desmotivado provocando la rotación excesiva.	1	1	3	3	5	13	15.29%
D4:	Acumulación de stock en bodega.	5	5	1	3	5	19	22.35%
D5:	Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte del personal de la empresa.	5	1	1	5	3	15	17.65%
Total:		15	13	13	21	23	85	
%		17.65%	15.29%	15.29%	24.71%	19.55%		100%

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Si la relación es directa entre D y A = 5

Si la relación es media entre D y A = 3

Si no hay relación entre D y A = 1

Realizado por: JMZP	Fecha: 07/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 07/02/2021


 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz de Prioridades Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MP 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Tabla 19-3: Matriz de prioridades

VARIABLES INTERNAS		
Σ	REF.	FORTALEZAS
25	F5:	Decisiones acertadas por parte de la administración.
23	F1:	Cuenta con una ubicación estratégica y privilegiada para el comercio de los productos.
23	F3:	La empresa cuenta con un amplio stock de productos disponibles para la venta.
19	F2:	La infraestructura es adecuada con espacios amplios.
15	F4:	Localizada en un sitio idóneo para su funcionamiento.
5	F6:	Pago puntual de remuneraciones a empleados.
Σ	REF.	DEBILIDADES
21	D1:	Inexistencia de manual de procedimientos y control de bodega.
19	D4:	Acumulación de stock en bodega.
17	D2:	Inadecuado sistema de contratación y selección del personal.
15	D5:	Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte del personal de la empresa.
13	D3:	Personal desmotivado provocando la rotación excesiva.
VARIABLES EXTERNAS		
Σ	REF.	OPORTUNIDADES
24	O2:	Posibles nuevos proveedores para firma de contratos exclusivos.
24	O4:	Productos de buena calidad que satisfacen las necesidades de la sociedad.
22	O1:	Actualización de productos de temporada.
20	O5:	Nuevas estrategias para impulsar ventas.
16	O3:	Diversidad de clientes.
Σ	REF.	AMENAZAS
23	A5:	Excesiva confianza a los empleados.
21	A4:	Mala atención al cliente.
15	A1:	Crecimiento de la competencia en la venta de productos de consumo masivo.
13	A2:	Productos sustitutos con precios bajos.
13	A3:	Crisis económica debido a la pandemia, generando despido del personal.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Realizado por: JMZP	Fecha: 08/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 08/02/2021




 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Perfil Estratégico Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PEI 1/2
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Tabla 20-3: Perfil estratégico interno

	ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN/ IMPACTO				
		DEBILIDAD		Equilibrio	FORTALEZA	
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
D1:	Inexistencia de manual de procedimientos y control de bodega.	●				
D4:	Acumulación de stock en bodega.		●			
D2:	Inadecuado sistema de contratación y selección del personal.	●				
D5:	Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte del personal de la empresa.	●				
D3:	Personal desmotivado provocando la rotación excesiva.		●			
F5:	Decisiones acertadas por parte de la administración.				●	
F1:	Cuenta con una ubicación estratégica y privilegiada para el comercio de los productos.				●	
F3:	La empresa cuenta con un amplio stock de productos disponibles para la venta.					●
F2:	La infraestructura es adecuada con espacios amplios.					●
F4:	Localizada en un sitio idóneo para su funcionamiento.					●
F6:	Pago puntual de remuneraciones a empleados.					●
	TOTAL	3	2	0	2	4
	PORCENTAJE	27.28%	18.18%	0.00%	18.18%	36.36%

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Realizado por: JMZP	Fecha: 08/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 08/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Perfil Estratégico Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PEI 2/2
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Análisis:

De acuerdo al análisis realizado a la empresa en relación a aspectos internos se observa que existe un equilibrio porcentual con las fortalezas y debilidades con las que cuenta la misma, en la cual se observa que las grandes fortalezas son que la empresa cuenta con un amplio stock de productos disponibles para la venta y que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada con espacios amplios mientras que las grandes debilidades son la inexistencia de un manual de procedimientos y control de bodega, el inadecuado sistema de contratación del personal y el desconocimiento de misión, visión y objetivos de la empresa, para lo cual se debe establecer estrategias que ayuden a disminuir estos riesgos y la empresa pueda mejorar.

Realizado por: JMZP	Fecha: 08/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 08/02/2021




	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Perfil Estratégico Externo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PEE 1/2
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Tabla 21-3: Perfil estratégico externo

	ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACIÓN/ IMPACTO				
		AMENAZAS		Equilibrio	OPORTUNIDAD	
		Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad
A5:	Excesiva confianza a los empleados.	●				
A4:	Mala atención al cliente.	●				
A1:	Crecimiento de la competencia en la venta de productos de consumo masivo.	●				
A2:	Productos sustitutos con precios bajos.		●			
A3:	Crisis económica debido a la pandemia, generando despido del personal.		●			
O2:	Posibles nuevos proveedores para firma de contratos exclusivos.					●
O4:	Productos de buena calidad que satisfacen las necesidades de la sociedad.					●
O1:	Actualización de productos de temporada.				●	
O5:	Nuevas estrategias para impulsar ventas.				●	
O3:	Diversidad de clientes.				●	
	TOTAL	3	2	0	3	2
	PORCENTAJE	30%	20%	0.00%	30%	20%

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Realizado por: JMZP	Fecha: 08/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 08/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Perfil Estratégico Externo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PEE 2/2
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Análisis:

De acuerdo con el análisis realizado a la empresa en aspectos externos se evidencia que existe un equilibrio porcentual entre las oportunidades y las amenazas teniendo en cuenta que las grandes oportunidades son posibles nuevos proveedores para firma de contratos exclusivos y productos de buena calidad que satisfacen las necesidades de la sociedad, mientras que las grandes amenazas son la excesiva confianza de los empleados, la mala atención al cliente y el crecimiento de la competencia, por lo que se debe implementar alternativas para disminuir dichas amenazas.

Realizado por: JMZP	Fecha: 08/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 08/02/2021

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019.**

3.6 Fase II: Ejecución



ENTIDAD: COPARESA S.A.
DIRECCIÓN: Av. Bolivariana y Pitagoras # 22
NATURALEZA: Auditoría de Gestión
PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

FASE II

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN



Realizado por: JMZP	Fecha: 09/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 09/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Programa de Auditoría: Fase de Ejecución Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PAFE 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------


PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN FASE II EJECUCIÓN

ENTIDAD: COPARESA S.A.
DIRECCIÓN: Av. Bolivariana y Pitágoras # 22
NATURALEZA: Auditoría de Gestión
PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

Objetivo General: Evaluar el sistema de control interno de la empresa Coparesa S.A., a través de la aplicación de cuestionarios de control interno y matrices de evaluación que permitan determinar los niveles de riesgo y confianza de las diferentes actividades.

No.	Descripción	Referencia	Realizado por	Fecha
FASE II EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN				
1	Realice el Programa de Auditoría de la Fase de Ejecución	PAE	JMZP	09/02/2021
2	Realice la matriz de Riesgo y Confianza	MR/MC	JMZP	09/02/2021
3	Elabore los cuestionarios de Control Interno COSO III: <ul style="list-style-type: none"> • Entorno de control • Evaluación de riesgos • Actividades de Control • Información y Comunicación • Actividades de Supervisión 	CCI	JMZP	10/02/2021
4	Elabore la matriz de Resumen por componentes	MRC	JMZP	15/02/2021
5	Elabore el Informe de Control Interno	ICI	JMZP	16/02/2021
6	Elabore la Matriz de Evaluación de Riesgos	MER	JMZP	16/02/2021
7	Elabore la Hoja de Hallazgos	HH	JMZP	17/02/2021
8	Elabore los Indicadores de Gestión	IG	JMZP	17/02/2021
9	Elabore la Hoja de Descripción de Procesos	HDP	JMZP	19/02/2021
10	Elabore la Hoja de Flujoograma	HF	JMZP	20/02/2021
11	Elabore la Cadena de Valor	CV	JMZP	20/02/2021

Realizado por: JMZP	Fecha: 09/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 09/02/2021

 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 1/15
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA


Para la evaluación del sistema de control interno de la empresa COPARESA S.A., se establecerá las formulas respectivas para la determinación del nivel de riesgo y confianza, en las cuales las preguntas establecidas en los cuestionarios del Sistema de Control Interno según el COSO III, tendrá la ponderación de 1 para su respectiva calificación.

FORMULA	
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$	$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$

MATRIZ DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

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

Realizado por: JMZP	Fecha: 09/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 09/02/2021

 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 1/15
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------


EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: COPARESA S.A.

NATURALEZA DEL EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Entorno de Control

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
PRINCIPIO 1: Integridad y Valores Éticos						
1	¿La empresa cuenta con un código de ética?	X		1	1	
2	¿Existe una conducta adecuada de los empleados en la empresa?	X		1	1	
3	¿Los empleados conocen la misión, visión y objetivos de la empresa?		X	1	0	D1: Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, no se encuentran en un lugar visible.
4	¿Existen sanciones por faltas que cometen los empleados (atrasos)?	X		1	1	
PRINCIPIO 2: Supervisión del desarrollo y el rendimiento						
5	¿Existe una persona encargada de las funciones y responsabilidades?	X		1	1	
6	¿Realizan controles de asistencia a empleados?	X		1	1	
7	¿Cuentan con estrategias que ayuden a mejorar el desempeño de los empleados?	X		1	1	
PRINCIPIO 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad organizativa						
8	¿La empresa cuenta con un organigrama estructural de funciones?	X		1	1	
9	¿Se realiza capacitaciones al personal para ayudar a la correcta realización de las actividades?		X	1	0	D2: No realizan capacitaciones al personal de forma periódica.
Realizado por: JMZP					Fecha: 10/02/2021	
Revisado por: PR & WY					Fecha: 10/02/2021	

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 2/15
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

N°	PREGUNTA	RESPUES TA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
10	¿La empresa tiene un responsable para la rendición de cuentas de acuerdo a la información contable?	X		1	1	
11	¿La estructura organizacional de la empresa se encuentra correctamente establecida?	X		1	1	
PRINCIPIO 4: Compromiso con la competencia						
12	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos de control de bodega?		X	1	0	D3: Falta de un manual de control y procedimientos.
13	¿Se da cumplimiento a los cronogramas realizados para capacitaciones al personal?		X	1	0	
14	¿Existe una buena relación entre los empleados de la empresa?	X		1	1	
15	¿El jefe de bodega realiza supervisión en el despacho de mercadería?	X		1	1	
PRINCIPIO 5: Cumplimiento de responsabilidades						
16	¿La contratación y selección del personal se realiza de acuerdo a las necesidades de la empresa?		X	1	0	D4: Inadecuada contratación del personal.
17	¿Las actividades que debe realizar cada empleado son asignados con anticipación?	X		1	1	
18	¿El cumplimiento de las funciones es evaluada de manera periódica?		X	1	0	Se realizan evaluaciones pero no periódicas.
19	¿La constatación física de inventarios se la realiza permanentemente?	X		1	1	
20	¿Cuentan con estrategias por parte de la administración para evitar la acumulación de stock en bodega?		X	1	0	D5: No existe alternativas para frenar la acumulación de stock en bodega
TOTAL Σ		13	7	20	13	
Realizado por: JMZP					Fecha: 10/02/2021	
Revisado por: PR & WY					Fecha: 10/02/2021	

FORMULAS

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$	$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$
$\text{Nivel de Confianza} = \frac{13}{20} \times 100\%$	$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 65\%$
$\text{Nivel de Confianza} = 65\%$	$\text{Nivel de Riesgo} = 35\%$

Tabla de confianza y riesgo

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

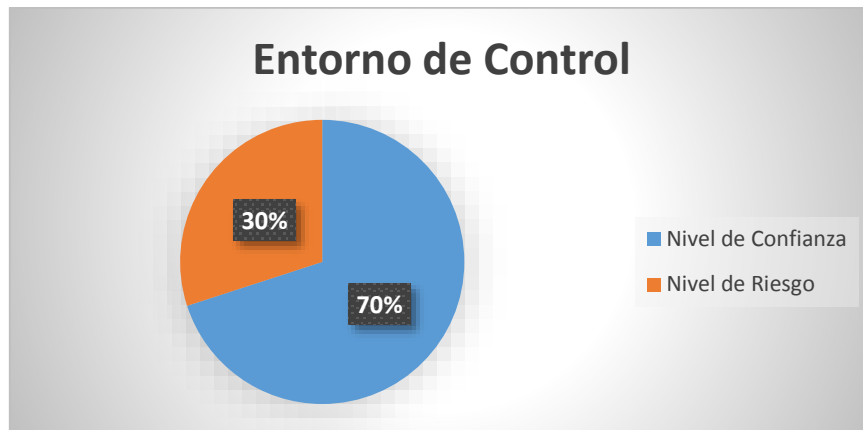




Gráfico 13-3. Entorno de control

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Análisis: En relación a la aplicación del Cuestionario de Control Interno COSO III, del componente “Ambiente de Control”, aplicado al gerente de la empresa se puede evidenciar que existe un nivel de confianza MODERADO del 70% y un nivel de riesgo MODERADO del 30%, lo que refleja que existe confianza pero se debe tomar acciones para mejorar el rendimiento.

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 4/15
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------


ENTIDAD: COPARESA S.A.

NATURALEZA DEL EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
PRINCIPIO 6: Objetivos Relevantes						
1	¿La empresa cuenta con un cronograma que permita evaluar las metas y objetivos que se han cumplido?	X		1	1	Realizan evaluaciones pero no cuentan con un cronograma.
2	¿Los objetivos se encuentran establecidos correctamente?	X		1	1	
3	¿Las principales actividades se encuentran orientadas a la consecución de los objetivos de la empresa?	X		1	1	
PRINCIPIO 7: Identificación y Análisis de Riesgos						
4	¿Existe buena comunicación entre las áreas de la empresa ante posibles riesgos?	X		1	1	
5	¿Coparesa S.A. cuenta con mecanismos para la identificación e identificación de riesgos internos?		X	1	0	D6: No tiene mecanismos de identificación de riesgos.
6	¿La empresa identifica los riesgos importantes que pueden afectar las actividades?	X		1	1	
PRINCIPIO 8: Evaluación del riesgo de fraude						
7	¿Se realizan reuniones para la evaluación de riesgos?	X		1	1	
8	¿Los empleados son tomados en cuenta en caso de riesgos económicos?	X		1	1	
9	¿La empresa cuenta con responsables para la evaluación de los riesgos?	X		1	1	

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021

 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 5/15
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

N°	PREGUNTA	RESPUES TA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
PRINCIPIO 9: Identificación y Evaluación de cambios relevantes						
10	¿Coparesa S.A. cuenta con procesos para identificar y evaluar los cambios en los factores interno y externos para el logro de los objetivos?	X		1	1	
11	¿Existen áreas adecuadas para evaluar los riesgos?	X		1	1	
12	¿La empresa cuenta con modelos para evaluar los riesgos ante la competencia?		X	1	0	
13	¿Los procesos de identificación y evaluación de riesgos se encuentran documentados?	X		1	1	
14	¿La empresa cuenta con estrategias para dar una respuesta de riesgos posibles?	X		1	1	
TOTAL Σ		12	2	14	12	

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021

FORMULAS

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$	$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$
$\text{Nivel de Confianza} = \frac{12}{14} \times 100\%$	$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 85.7\%$
$\text{Nivel de Confianza} 85.7\%$	$\text{Nivel de Riesgo} = 14.3\%$

Tabla de confianza y riesgo

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

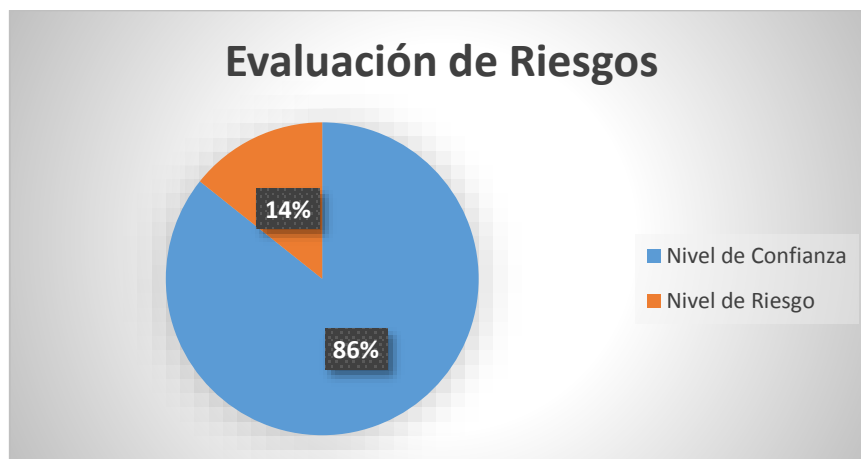




Gráfico 14-3. Evaluación de riesgos

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Análisis: En relación a la aplicación del Cuestionario de Control Interno COSO III, del componente “Evaluación de Riesgos”, aplicado al gerente de la empresa se puede evidenciar que existe un nivel de confianza ALTO del 85.7% y un nivel de riesgo BAJO del 14.3%.

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 7/15
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------



ENTIDAD: COPARESA S.A.

NATURALEZA DEL EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Actividades de Control

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
PRINCIPIO 10: Selección y desarrollo de Actividades de Control						
1	¿la empresa cuenta con programas de incentivos para evitar el personal desmotivado?		X	1	0	D7: No cuentan con programa de incentivos para evitar personal desmotivado.
2	¿Los empleados son comunicados sobre los reglamentos existentes en la empresa?	X		1	1	
3	¿La empresa cuenta con una planificación estratégica buena?		X	1	0	D8: No cuentan con una planificación estratégica buena.
4	¿Los procesos de autorización, y aprobación de las actividades y funciones han sido comunicados inmediatamente a los encargados?	X		1	1	
5	¿Existe métodos estratégicos para detener la rotación del personal?		X	1	0	D9: No cuenta con métodos para evitar la rotación de empleados.
PRINCIPIO 11: Actividades de desarrollo general sobre tecnología						
6	¿COPARESA S.A. cuenta con un Plan Operativo Informático?	X		1	1	
7	¿El sistema de control de inventarios es adecuado para la empresa?		X	1	0	D10: No tiene un buen sistema de control de inventarios
8	¿Cuentan con licencias de funcionamiento de los sistemas informáticos y garantizar un correcto trabajo?	X		1	1	

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 8/15
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

N°	PREGUNTA	RESPUES TA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
9	¿El personal de la empresa requiere de claves de accesos a los sistemas, datos y programas para el ingreso al sistema de inventarios?	X		1	1	
10	¿Se realiza actividades de control y actualización de datos cuando el personal cambia de funciones o se retira de la empresa?	X		1	1	Se realiza controles y seguimiento pero no en todo el personal
11	¿El personal tiene conocimiento sobre los procedimientos para acceder a los sistemas de información de ventas?	X		1	1	
12	¿Se realiza constatación física de inventarios de manera periódica y se ajusta al sistema de inventarios?	X		1	1	
13	¿En la empresa se da la duplicidad de funciones?		X	1	0	D11: En la empresa existe la duplicidad de funciones.
PRINCIPIO 12: Actividades de Control a través de Políticas y Procedimientos						
14	¿Las políticas de la empresa son analizadas de manera periódica?	X		1	1	Únicamente por el área administrativa.
15	¿La gerencia revisa con frecuencia los procedimientos y actividades de control para determinar si son correctas o necesitan alguna actualización?	X		1	1	
16	¿Los procedimientos contienen fecha de cuando se lleva acabo el control de las actividades, teniendo en cuenta los niveles de riesgo?	X		1	1	
17	¿La asignación de controles se realiza de acuerdo a los niveles de capacidad del personal?	X		1	1	
	TOTAL Σ	12	5	17	12	

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021

FORMULAS

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$	$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$
$\text{Nivel de Confianza} = \frac{12}{17} \times 100\%$	$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 70.51\%$
$\text{Nivel de Confianza} = 70.51\%$	$\text{Nivel de Riesgo} = 29.41\%$

Tabla de confianza y riesgo

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

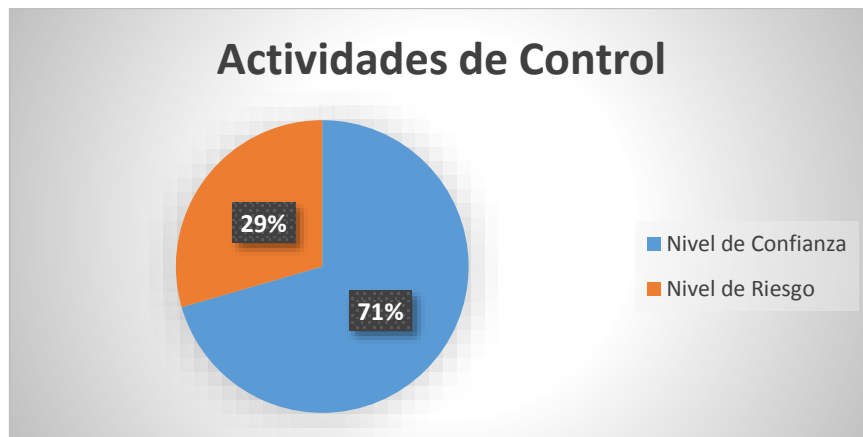




Gráfico 15-3. Actividades de control

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Análisis: En relación a la aplicación del Cuestionario de Control Interno COSO III, del componente “Actividades de Control”, aplicado al gerente de la empresa se puede evidenciar que existe un nivel de confianza MODERADO del 66.7% y un nivel de riesgo MODERADO DEL 33.3%.

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 10/15
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------



ENTIDAD: COPARESA S.A.

NATURALEZA DEL EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Información y Comunicación

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
PRINCIPIO 13: Información Relevante y de Calidad						
1	¿La empresa cuenta con la misión, visión y objetivos institucionales?	X		1	1	
2	¿Se ha definido la información necesaria para cada área de la empresa que sirva de ayuda en el control interno?	X		1	1	
3	¿La empresa cuenta con procedimientos que especifiquen las características, datos y fuentes de información de las actividades que se ejecuta de acuerdo a las leyes y normas vigentes?	X		1	1	
4	¿Existe un balance de los costos y beneficios de obtener información coherente con las necesidades de la empresa?	X		1	1	
PRINCIPIO 14: Comunica Internamente						
5	¿La información es clasificada de acuerdo a la importancia y las necesidades de la empresa?	X		1	1	
6	¿La empresa cuenta con una buena estructura organizacional?		X	1	0	D12: No tiene una buena estructura organizacional.
7	¿Los directivos mantienen una comunicación tanto en la empresa como con los clientes de forma cordial?		X	1	0	No existe buena comunicación con el personal.
8	¿Se entrega al personal la información necesaria para el cumplimiento de actividades?	X		1	1	

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 11/15
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

N°	PREGUNTA	RESPUES TA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
9	¿Cuentan con lineamientos que permitan guardar, eliminar o modificar la información generada por la empresa?	X		1	1	
10	¿La información entregada al personal de las diferentes áreas es distribuida de acuerdo a reportes?		X	1	0	Los reportes se entregan solo a ciertas áreas.
11	¿Las decisiones tomadas por el área administrativa son comunicadas oportunamente?		X	1	0	En algunas ocasiones son acertadas las decisiones.
PRINCIPIO 15: Comunica Externamente						
12	¿La empresa cuenta con políticas externas que permitan mejorar la comunicación con los clientes?	X		1	1	
13	¿La empresa cuenta con canales de comunicación abierta?	X		1	1	
14	¿Existe comunicación diaria con los proveedores y la empresa?	X		1	1	
15	¿Las políticas de la empresa son socializadas a los proveedores para que ayuden a garantizar el cumplimiento de las actividades?		X	1	0	La socialización se la realiza solo a proveedores grandes.
16	¿Las decisiones tomadas en relación a los proveedores son emitidas de manera oportuna?	X		1	1	
17	¿Informan a los clientes sobre descuentos y promociones en productos de temporada?	X		1	1	
18	¿Existe un plan de comunicación con los clientes para el manejo de quejas?	X		1	1	
19	¿Se socializa con los clientes la forma de pago antes de la facturación?	X		1	1	
	TOTAL Σ	14	5	19	14	

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021

FORMULAS

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$ $\text{Nivel de Confianza} = \frac{14}{19} \times 100\%$ $\text{Nivel de Confianza} = 73.68\%$	$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$ $\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 73.68\%$ $\text{Nivel de Riesgo} = 26.32\%$

Tabla de confianza y riesgo

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





Gráfico 16-3. Información y comunicación

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Análisis: En relación a la aplicación del Cuestionario de Control Interno COSO III, del componente “Información y Comunicación”, aplicado al gerente de la empresa se puede evidenciar que existe un nivel de confianza MODERADO del 73.68% y un nivel de riesgo MODERADO 26.32%.

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021


  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 13/15
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

ENTIDAD: COPARESA S.A.

NATURALEZA DEL EXAMEN: Auditoría de Gestión

COMPONENTE: Actividades de Supervisión

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
PRINCIPIO 16: Evaluaciones Continuas y/o Independientes						
1	¿El gerente tiene en cuenta los cambios que se van a realizar dentro de la empresa?	X		1	1	
2	¿El gerente toma acciones correctivas en el caso que exista deficiencias en el personal?	X		1	1	Solo en algunas ocasiones.
3	¿Las evaluaciones continuas e independientes de desempeño se las realiza de acuerdo al sistema de control interno?		X	1	0	D13: No se realizan evaluaciones de desempeño.
4	¿Las evaluaciones están relacionadas directamente con las actividades y procesos que se realice en el giro del negocio?	X		1	1	
5	La empresa cuenta con contratos de proveedores de servicios de publicidad por temporada alta y tiene restricciones?	X		1	1	
6	¿Se realizan análisis de los proveedores de servicios de tercerización verificando el cumplimiento de las políticas establecidas en los contratos?	X		1	1	
PRINCIPIO 17: Evaluación y Comunicación de deficiencias del Control Interno						
7	¿Se realiza un cronograma de evaluación para resolver los problemas detectados en la evaluación de las metas y objetivos?		X	1	0	No tienen cronogramas de evaluaciones.
8	De acuerdo con los procesos establecidos en el alcance, indique si; ¿Se han realizado Auditorías en años anteriores a Coparesa S.A.?	X		1	1	
Realizado por: JMZP					Fecha: 10/02/2021	
Revisado por: PR & WY					Fecha: 10/02/2021	

 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCI 14/15
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

N°	PREGUNTA	RESPUES TA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
9	¿Se toma en cuenta las propuestas establecidas en Auditorías anteriores para mejorar el funcionamiento y controlar las deficiencias encontradas en la empresa?	X		1	1	
10	¿Se ha implementado en su totalidad las recomendaciones emitidas de evaluaciones anteriores?		X	1	0	No han sido tomadas en cuenta en su totalidad.
11	¿Se realiza seguimiento a las leyes que rigen para el funcionamiento de la empresa?	X		1	1	
	TOTAL Σ	8	3	11	8	

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021

FORMULAS

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$	$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$
$\text{Nivel de Confianza} = \frac{8}{11} \times 100\%$	$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 72.73\%$
$\text{Nivel de Confianza} = 72.73\%$	$\text{Nivel de Riesgo} = 27.27\%$

Tabla de confianza y riesgo

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



Gráfico 17-3. Actividades de supervisión

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Análisis: En relación a la aplicación del Cuestionario de Control Interno COSO III, del componente “Actividades de Supervisión”, aplicado al gerente de la empresa se puede evidenciar que existe un nivel de confianza MODERADO del 72.73% y un nivel de riesgo MODERADO del 27.27%.

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/02/2021


 AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz de Resumen por Componentes Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MRC 1/2
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Tabla 22-3: Matriz de resumen por componentes

Nº	COMPONENTE	SI	NO	TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
1	Entorno de Control	13	7	20	65,00%	35,00%
2	Evaluación de Riesgos	12	2	14	85,71%	14,29%
3	Actividades de Control	12	5	17	70,59%	29,41%
4	Información y Comunicación	14	5	19	73,68%	26,32%
5	Actividades de Supervisión	8	3	11	72,73%	27,27%
	TOTAL	59	22	81	367,71/5	132.29/5
	PROMEDIO				73,54%	26,46%

Fuente: Cuestionario de Control Interno COSO III
Realizado por: Zamora, J. 2021.

TABLA DE CONFIANZA Y RIESGO

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

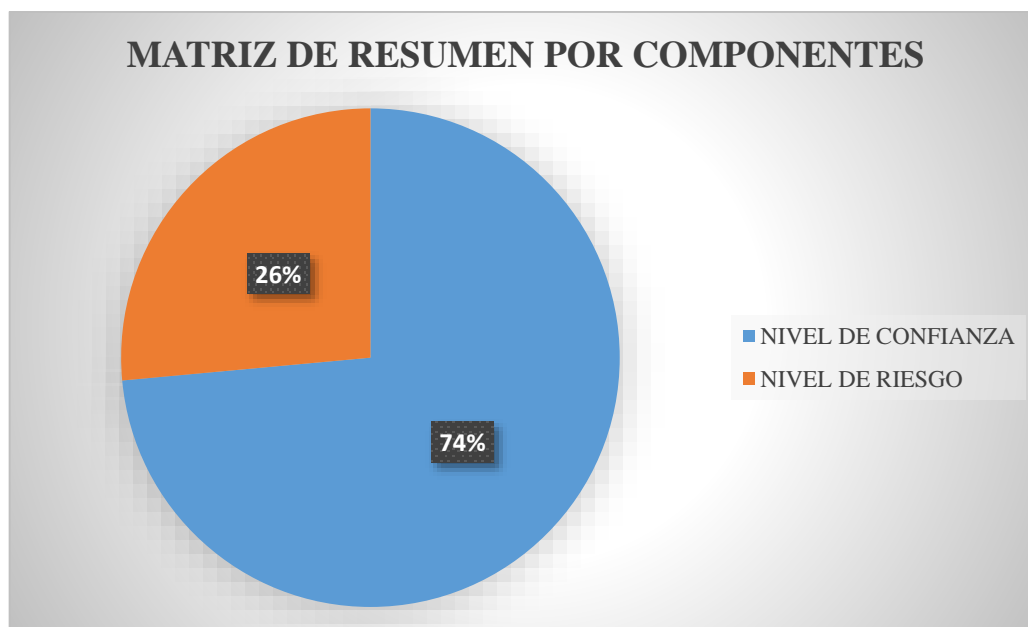




Gráfico 18-3. Matriz de resumen por componentes

Fuente: Matriz de Resumen por Componentes
Realizado por: Zamora, J. 2021


Realizado por: JMZP	Fecha: 15/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz de Resumen por Componentes Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MRC 2/2
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

ANÁLISIS:

Una vez realizado el análisis de control interno a través de la aplicación del COSO III conjuntamente con sus 17 principios, y por medio de la ponderación y calificación se llegó a la conclusión de que existe un nivel de confianza del 73,54% considerado como MODERADO y un nivel de Riesgo del 26,46% considerado como MODERADO, lo cual se considera estable, pero se evidencio algunas debilidades que serán tomadas en cuenta y de la misma forma a los directivos deberán tomar en cuenta las recomendaciones e implementar estrategias para sobresalir ante la competencia.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	ICI 1/4
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Ambato, 16 de febrero del 2021

Señor

Marco Paredes

GERENTE GENERAL DE COPARESA S.A. – AMBATO

Presente.-

De mi consideración:

Dentro del proceso de Auditoría de Gestión a COPARESA S.A., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019., el presente informe tiene por objeto la evaluación del Control Interno dentro del área de inventarios, basándose en la aplicación del modelo COSO III, el mismo que establece que el control interno comprende a cinco componentes a evaluar, entre ellos: Entorno de Control, Evaluación de Riesgos , Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Supervisión , como parte de los resultados de la evaluación al sistema de control interno de COPARESA S.A. se han diagnosticado una serie de debilidades, las mismas que se detallan a continuación con sus respectivas recomendaciones a fin de que la empresa las tome en consideración:



D1: Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, no se encuentra en un lugar visible.

Recomendación:

Al gerente colocar en un lugar visible la misión, visión y objetivos para el aprecio del personal y de los clientes, y realizar socializaciones con el personal nuevo, con el fin de que puedan tener una idea clara de la dirección de la empresa.

D2: Capacitación periódica al personal

Realizado por: JMZP	Fecha: 16/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 16/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	ICI 2/4
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Recomendación:

Al gerente general y jefe de talento humano realizar planificaciones para el establecimiento de programas de capacitación para todo el personal de acuerdo a sus funciones, con el fin de que tengan conocimientos actualizados para un correcto desempeño de las actividades.

D3: Inexistencia de un manual de procedimientos y control de bodega

Recomendación:

Al jefe de talento humano y gerente implementar un manual de procedimientos y control de bodega que se ajuste a las necesidades y el control de los inventarios y a su vez sirva de pauta para el personal de nuevo ingreso.

D4: Inadecuada contratación y selección del personal.

Recomendación:

A la administración, solicitar toda la información para valorar si el personal tiene conocimientos, teniendo en cuenta el perfil profesional y beneficio de la empresa.

D5: Acumulación de Stock en bodega

Recomendación:

Al encargado de ventas realizar una evaluación y actualización del mercado en relación a los productos de mayor preferencia por parte de los consumidores, para evitar pérdidas materiales y económicas.

D6: Evaluación e identificación de riesgos

Recomendación:

Al Gerente tener en cuenta las distintas señales que se presentan en la empresa y a su vez establecer fuentes de información para mitigar los posibles riesgos.

D7: La empresa, no brinda incentivos al personal que labora en la organización, generando un personal desmotivado y poco productivo.

Realizado por: JMZP	Fecha: 16/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 16/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	ICI 3/4
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Recomendación:

Al jefe de Talento Humano y al Gerente General establecer un plan de incentivos y de reconocimientos para que los trabajadores, tener en cuenta al momento de desarrollar sus actividades que su esfuerzo físico es reconocido por su buen desempeño laboral, contribuyendo a obtener a la organización mayor productividad en el ámbito comercial.

D8: No cuentan con una planificación estratégica buena

Recomendación:

Al gerente y Administración designar a una persona para que sea encargada de la implementación de la planificación que servirá de base en el cumplimiento de los objetivos.

D9: No se establece mecanismos para controlar la rotación del personal de la empresa.

Recomendación:

Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, establecer acciones orientadas a la rotación del personal, para ampliar sus conocimientos y experiencias, para disminuir los errores y eliminar la existencia del personal inapropiado en la empresa.

D10: Inadecuado sistema de control de inventarios.

Recomendación:



A la Administración coordinar la adquisición de programas informáticos adecuados que permitan mejorar los procesos de ventas.

D11: Existe duplicidad de funciones

Recomendación:

Se recomienda al Gerente General, establecer una parte del presupuesto para la contratación y selección del personal con altos perfiles académicos que desarrollen las funciones de manera eficiente en el cargo que se le asigne y contribuyan al logro de grandes resultados económicos.

Realizado por: JMZP	Fecha: 16/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 16/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Control Interno Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	ICI 4/4
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

D12: No tiene una buena estructura organizacional.

Recomendación:


Al gerente general realizar reuniones en el momento de encontrar algún problema o inconveniente con el fin de socializar con los empleados y puedan tener en cuenta las dificultades que se presenten.

D13: Evaluaciones de desempeño al personal

Recomendación:

Al gerente realizar una planificación oportuna en donde se realicen evaluaciones del desempeño al personal, con la finalidad de dar seguimiento a cada una de las actividades y si estas son realizadas correctamente.

Realizado por: JMZP	Fecha: 16/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 16/02/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz de Evaluación de Riesgos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MER 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------



MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Valor Asignado	Categoría	Color	Descripción
1	Bajo	Verde	El riesgo no impacta en la realización de los objetivos.
2	Medio	Amarillo	El riesgo si impacta en la realización de los objetivos.
3	Alto	Rojo	El riesgo tiene un alto impacto en la realización de los objetivos.

Tabla 23-3: Matriz de evaluación de riesgos

RIESGO (DEBILIDAD)	TIPO DE RIESGO	EVALUACIÓN DEL RIESGO		RESPUESTA AL RIESGO
		IMPACTO	NIVEL	
Inexistencia de manual de funciones y procedimientos de control de bodega.	Inherente	3	Alto	Implementar un manual de funciones y procedimientos de control de acuerdo a las necesidades de bodega.
Inadecuado sistema de contratación y selección del personal.	Control	3	Alto	Implementas normas y programas de capacitación anual al personal de la empresa sobre las funciones que se realizara.
Personal desmotivado provocando la rotación excesiva.	Control	2	Medio	Implementar políticas de retribución por méritos e incentivos mensuales y de esa manera motivar al personal de la entidad.
Acumulación de stock en bodega.	Inherente	2	Medio	Implementar un sistema de control de stock de bodega en donde registre el inventario del más antiguo al más reciente.
Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte del personal.	Control	3	Alto	Implementar en el Plan Operativo Anual la misión, visión y objetivos institucionales correctamente planteados, que sirva de guía para una adecuada ejecución de las actividades y funciones dentro de la empresa.

Realizado por: JMZP	Fecha: 16/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 16/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 1/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Condición
<p>D1: Desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte de todo el personal de la empresa.</p>
Criterio
<p>Según la Norma de Control Interno 200-02 Administración Estratégica, menciona que: <i>Las empresas deben implementar en su planificación misión, visión los cuales deben estar enfocados a las actividades realizadas por la empresa de igual manera ser establecidos en un lugar visible para el personal y sus clientes.</i></p>
Causa
<p>Falta de socialización de la misión, visión y objetivos institucionales, y a su vez la empresa no ha considerado necesario colocar en un lugar visible para que sea apreciado por todo el personal.</p>
Efecto
<p>Desconocimiento de la misión, visión y objetivos por parte del personal provocando que no tengan una visión clara de la dirección de la empresa.</p>
Conclusión
<p>Solo una parte del personal que labora en la empresa conoce la misión, visión y objetivos institucionales, debido a que no se han realizado socializaciones y tampoco se encuentra en un lugar visible.</p>
Recomendación
<p>Al gerente y jefe de talento humano colocar en un lugar visible la misión, visión y objetivos para el aprecio del personal y de los clientes, y realizar socializaciones con el personal nuevo, con el fin de que puedan tener una idea clara de la actividad de la empresa.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 2/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Condición
D2: La empresa no cuenta con programas de capacitación periódica a todo el personal.
Criterio
<p>Según la Norma de Control Interno 407-06 Capacitación y Entrenamiento Continuo, indica que: <i>Los directivos de la entidad deberán promover de forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad y el desempeño de su trabajo.</i></p> <p>Norma Técnica de Formación y Capacitación, Art. 13.- Del plan institucional de capacitación, establece que: <i>Le corresponde a cada Unidad de Talento Humano de las entidades, elaborar el plan institucional de capacitación, como efecto del proceso de detección de necesidades, tendrá directa relación con el desarrollo de competencias técnicas y conductuales, según las características de los puestos y de los procesos en los que interviene.</i></p>
Causa
<p>La empresa no establece programas de capacitación para todo el personal que labora en Coparesa S.A.</p>
Efecto
<p>El personal que labora en la empresa no actualiza sus conocimientos, provocando que los trabajadores tengan dificultades al momento de desarrollar sus actividades generando un bajo rendimiento laboral y por ende la falta de competitividad con otras empresas.</p>
Conclusión
<p>Al momento de solicitar los programas de capacitación el personal encargado de talento humano manifestó que no cuentan con programas de capacitación y que si se realizan capacitaciones únicamente recibe el personal del área administrativa, pero no son de forma periódica.</p>
Recomendación
<p>Al gerente general y jefe de talento humano, planificar y dialogar de manera conjunta para el establecimiento de planes de capacitación para todos los empleados, debido a que cada uno realiza funciones distintas y necesitan mantener sus conocimientos actualizados para desenvolverse de forma eficiente en su puesto de trabajo.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 3/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Condición
D3: Inexistencia de un manual de procedimientos y control del área de bodega.
Criterio
Chiavenato (manual de procedimientos, p.247) expresa que: <i>Son aquellos instrumentos de información en los que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones o actividades de una unidad administrativa</i>
Causa
<p>La empresa no ha considerado la posibilidad de implementar un manual de procedimientos y control para el área de bodega, que sirva de base para un adecuado desempeño de las actividades.</p>
Efecto
<p>Falta de conocimiento de las actividades que se deben realizar en el área de bodega ocasionando un desbalance y pérdida de tiempo y recursos.</p>
Conclusión
<p>La empresa no cuenta con un manual de procedimientos que es básico para toda empresa ya que permite saber cuáles son los pasos que deben seguir en cada una de las actividades que se realizan en la empresa.</p>
Recomendación
<p>Al jefe de talento humano y gerente implementar un manual de procedimientos y control de bodega que se ajuste a las necesidades y el control de los inventarios y a su vez sirva de pauta para el personal de nuevo ingreso.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 4/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Condición
D4: Inadecuada contratación y selección del personal.
Criterio
<p>De acuerdo a la Norma de Control Interno 407-03 Incorporación del personal, menciona que: <i>El ingreso de personal a la entidad se efectuara previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional. El proceso técnico realizado por la unidad de Administración de Talento Humano seleccionara al aspirante que por su conocimiento, experiencia, destrezas y habilidades sea el más idóneo y cumpla con los requisitos establecidos para el desempeño de un puesto.</i></p>
Causa
<p>- La necesidad de cubrir la vacante y no tener pérdidas por paralización de actividades</p>
Efecto
<p>- Las actividades son realizadas de forma incompleta.</p> <p>- Mala atención y quejas por parte de los clientes.</p>
Conclusión
<p>En la empresa no realizan una contratación en base a un análisis de acuerdo a las necesidades y los perfiles que requiere cada puesto de trabajo, el personal nuevo es inducido por la necesidad de cubrir el puesto de trabajo y evitar pérdidas económicas.</p>
Recomendación
<p>Al jefe de talento humano, solicitar toda la información para valorar si el personal tiene conocimientos, teniendo en cuenta el perfil profesional y beneficio de la empresa.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 5/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Condición
D5: Excesiva acumulación de stock en bodega.
Criterio
De acuerdo al Código de Ética y Conducta, 1.2 con nuestros clientes y en concordancia con los objetivos institucionales, establece que: <i>“La empresa contempla como un objetivo primordial la satisfacción de los clientes y consumidores a través de la disposición variada de productos de alta calidad en todos los puntos de venta”</i>
Causa
Omisión de datos entregados al momento de la adquisición a proveedores por falta de una planificación en la elaboración de plazos destinados a la distribución y venta de los productos, así como falencias en la comunicación entre el área de bodega y ventas.
Efecto
Genera pérdidas en productos y pérdidas económicas en temporadas de mayor demanda de mercadería y a su vez la pérdida de clientes.
Conclusión
Se evidencia una acumulación de stock en meses de menor demanda debido a que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos y control de bodega, provocando que se realicen compras innecesarias.
Recomendación
Al encargado de ventas realizar una evaluación y actualización del mercado en relación a los productos de mayor preferencia por parte de los consumidores, para evitar pérdidas materiales y económicas.

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 6/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------


Condición
D6: Evaluación e identificación de los riesgos.
Criterio
<p>De acuerdo a la Norma de Control interno 300-03 Valoración de los Riesgos, menciona que: <i>Está ligada a obtener suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre como los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.</i></p>
Causa
<p>No cuentan con información que permitan evaluar el nivel de riesgos de la empresa.</p> <p>- . Despreocupación del área administrativa para evaluar.</p>
Efecto
<p>Al no contar con información para una evaluación de los riesgos, puede causar inestabilidad en el funcionamiento de las actividades de la empresa.</p>
Conclusión
<p>La empresa no cuenta con información documentada para realizar una evaluación de los riesgos, debido a la despreocupación por parte de la administración provocando inestabilidad en el desempeño de las actividades.</p>
Recomendación
<p>A la Administración, y Jefe de Ventas tener en cuenta las distintas señales que se presentan en la empresa y a su vez establecer fuentes de información para mitigar los posibles riesgos.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 7/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Condición
<p>D7: La empresa, no brinda incentivos al personal que labora en la organización, generando un personal desmotivado y poco productivo.</p>
Criterio
<p>Según la Norma del Control Interno 200 - 06, indica que: <i>La máxima autoridad y los directivos de cada entidad reconocerán como elemento esencial las competencias profesionales con las cuentas las servidoras y servidores, de acorde con las funciones y responsabilidades asignadas. El conocimiento y las habilidades necesarias permiten generar un ambiente eficiente y eficaz basado en la ética.</i></p>
Causa
<p>No cuenta con presupuesto para establecer un plan de incentivos al personal como recompensa del trabajo que realiza en la organización.</p>
Efecto
<p>La falta de incentivos al personal de la empresa provoca que las actividades no sean efectuadas con gran importancia, y es notorio la desmotivación y el bajo rendimiento en el desarrollo de las funciones, debilitando el cumplimiento de metas, debido a que el esfuerzo físico de los trabajadores no es recompensado.</p>
Conclusión
<p>El personal que labora en la empresa no recibe incentivos ni se ha otorgado reconocimientos por el buen desempeño laboral que el personal ejerce en las funciones encomendadas en su puesto de trabajo, generando en el trabajador un bajo autoestima para la ejecución de sus actividades.</p>
Recomendación
<p>Al jefe de Talento Humano y al Gerente General establecer un plan de incentivos y de reconocimientos para que los trabajadores, tener en cuenta al momento de desarrollar sus actividades que su esfuerzo físico es reconocido por su buen desempeño laboral, contribuyendo a obtener a la organización mayor productividad en el ámbito comercial.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 8/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------



Condición
<p>D8: La empresa no cuenta con una planificación estratégica que le permita a la administración tomar mejores decisiones estratégicas para el desarrollo de la misma.</p>
Criterio
<p>Chiavenato (Planificación estratégica p. 42-43), establece que.- <i>“Es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarlas a sus procesos y con ello poder conseguir sus objetivos en los plazos establecidos por cada administración”.</i></p>
Causa
<p>Existe desconocimiento del gerente general sobre la importancia que es crear una planificación estratégica.</p>
Efecto
<p>La empresa no tiene definido claramente las estrategias que deben implementar sus empleados para poder cumplir con la misión y visión de la organización.</p>
Conclusión
<p>El gerente no ha considerado importante contar con una planificación estratégica que contenga las estrategias que deben aplicar los empleados con el fin de dar cumplimiento a la misión y visión de la organización.</p>
Recomendación
<p>Al gerente y Administración designar a una persona para que sea encargada de la implementación de la planificación que servirá de base en el cumplimiento de los objetivos.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 9/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Condición
D9: No se establece mecanismos para controlar la rotación del personal de la empresa.
Criterio
De acuerdo a la Norma de Control Interno 407-07 Rotación del Personal: <i>La rotación de personal debe ser racionalizada dentro de períodos preestablecidos, en base a criterios técnicos y en áreas similares para no afectar la operatividad interna de la entidad, los cambios periódicos de las tareas con funciones similares permiten estar capacitados para cumplir las funciones de manera eficiente.</i>
Causa
<p>La rotación de personal surge porque el departamento de Talento Humanos no realiza programas de selección, inducción y contratación del personal con los mejores perfiles académicos.</p>
Efecto
<p>La constante rotación del personal provoca deficiencias en el desarrollo de las actividades y la mala asignación de los recursos económicos.</p>
Conclusión
<p>Existe rotación del personal debido a que el personal que se contrata no cuenta con la experiencia necesaria y se contratan únicamente para no parar las actividades.</p>
Recomendación
<p>Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, establecer acciones orientadas a la rotación del personal, para ampliar sus conocimientos y experiencias, para disminuir los errores y eliminar la existencia del personal inapropiado en la empresa.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 10/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------



Condición
D10: Inadecuado sistema de control de inventarios.
Criterio
<p>De acuerdo a la Norma de Control interno 410-01 Organización Informática, menciona que: <i>Las entidades deben estar acopladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el involucramiento de la alta dirección, por lo que las actividades y procesos de tecnología de información de la organización deben estar bajo la responsabilidad de una unidad que se encargue de regular y estandarizar los temas tecnológicos a nivel institucional.</i></p>
Causa
<p>La empresa no ha visto necesario la implementación de un adecuado sistema de control de inventarios.</p>
Efecto
<p>Desconocimiento real de los productos en bodega, por lo que corre el riesgo que se realice nuevas compras de los mismo aun con cantidades existentes</p>
Conclusión
<p>La empresa se encuentra generando pérdidas por acumulación de stock, debido a la falta de programas informáticos que ayuden a visibilizar la disponibilidad de los productos.</p>
Recomendación
<p>Al gerente, coordinar la adquisición de programas informáticos adecuados que permitan mejorar los procesos de ventas.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 11/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

Condición
D11: Existe duplicidad de funciones de las actividades en la empresa.
Criterio
De acuerdo con la Norma de Control Interno 407 - 03 Incorporación del personal , menciona que: <i>El ingreso del personal a la entidad se efectuará previa convocatoria, evaluación que faciliten contratar personal con grandes perfiles académicos, conocimientos, experiencia, y habilidades que garantice su idoneidad y competencia para ejercer sus funciones en el puesto de trabajo destinado.</i>
Causa
La duplicidad de funciones surge debido a que no existe personal suficiente para los ejercicios de las actividades en la institución.
Efecto
Los empleados que trabajan en la empresa, al no contar con el personal suficiente para efectuar las actividades, se han visto en la necesidad de tener una sobre carga de trabajo laborar
Conclusión
Los directivos de la empresa no han contratado más personal para el desempeño de las funciones en los distintos departamentos debido a que no cuentan con un presupuesto para la contratación del personal, esto implica que exista la duplicidad de funciones entre los integrantes que laboran en la organización.
Recomendación
Se recomienda al Gerente General, establecer una parte del presupuesto para la contratación y selección del personal con altos perfiles académicos que desarrollen las funciones de manera eficiente en el cargo que se le asigne y contribuyan al logro de grandes resultados económicos.

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 12/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------


Condición
<p>D12: La empresa o cuenta con una estructura organizacional que defina claramente las funciones y al personal que ocupa cada puesto de trabajo lo que genera problemas de comunicación.</p>
Criterio
<p>Ley de Compañías, sección de las Sociedades Anónimas, en su Art. 251.- menciona que: <i>“El contrato social fijara las estructuras organizativas de la entidad necesarias para presentar de forma adecuada a todo el personal de la misma”.</i></p>
Causa
<p>La empresa no cuenta con el personal profesional adecuado para que realice este tipo de trabajo y realice la división según su importancia.</p>
Efecto
<p>Existe una mala comunicación entre los niveles jerárquicos y por eso se están realizando de forma errónea las actividades operacionales.</p>
Conclusión
<p>Debido a la mala comunicación de los niveles jerárquicos las se realizan de acuerdo a los requerimientos internos de cada área.</p>
Recomendación
<p>Al gerente general realizar reuniones en donde se ponga en conocimiento las funciones que debe realizar cada empleado y evitar problemas por la falta de comunicación.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Hallazgo Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HH 13/13
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------


Condición
D13: No se realizan evaluaciones de desempeño al personal de forma periódica.
Criterio
<p>De acuerdo a la Norma de Control interno 407-04 Evaluación de Desempeño menciona que: <i>El trabajo de las servidoras y servidores será evaluado permanentemente, su rendimiento y productividad serán iguales o mayores a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, actividad o tarea.</i></p> <p><i>La evaluación de desempeño se efectuara bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad.</i></p>
Causa
<p>La empresa no realiza evaluaciones de desempeño, evitando conocer si las funciones se están realizando de forma correcta.</p>
Efecto
<p>Provocado por la falta de cronogramas de evaluaciones generando errores y problemas frecuentes en los puestos de trabajo.</p>
Conclusión
<p>Al momento de solicitar los cronogramas de evaluación, la persona encargada manifestó que la empresa no realiza evaluaciones de desempeño pues no tienen una secuencia de las actividades que realizan en cada puesto de trabajo.</p>
Recomendación
<p>Al Gerente y Jefe de Talento Humano realizar una planificación oportuna en donde se realicen cronogramas para evaluar el desempeño del personal, con la finalidad de dar seguimiento a cada una de las actividades y si estas son realizadas correctamente.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz de Indicadores Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MI 1/4
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

DEBILIDAD	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	ANÁLISIS
D1: Inadecuado sistema de contratación y selección del personal.	Determinar el número de trabajadores que fueron contratados bajo las necesidades de la empresa.	Determinar el número de trabajadores que fueron contratados de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los puestos de trabajo.	Contratación del personal	$\frac{N^{\circ} \text{ de personas contratadas en el periodo } 2019}{N^{\circ} \text{ total de personal de la empresa en el periodo } 2019} \times 100\%$ $CS = \frac{3}{8} \times 100$ $CS = 37.5\%$	Eficiencia	Anual	Jefe de Talento Humano	Se evidencia que únicamente el 37.5% del personal de la empresa son contratados de acuerdo a las necesidades de la empresa, Provocado por un control inadecuado en el momento de la selección del personal, generando que no cumplan con los requerimientos para la ejecución de las distintas actividades.
D2: Falta de programas de capacitación periódica al personal.	Determinar el número de personal que fue capacitado en el año 2019.	Medir el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, mediante evaluaciones periódicas a al personal de la empresa.	Capacitación al personal	$\frac{N^{\circ} \text{ de personal capacitado en el periodo } 2019}{N^{\circ} \text{ total del personal de la empresa en el periodo } 2019} \times 100\%$ $CP = \frac{2}{8} \times 100$ $CP = 25\%$	Eficiencia	Trimestral	Jefe de Talento Humano	Únicamente el 25% del personal que labora en la empresa recibe capacitación mientras que el 75% no recibe, debido a que la empresa no brinda facilidades a los trabajadores en general para que puedan adquirir nuevos conocimientos a través de cursos o talleres lo que genera un bajo rendimiento en las actividades.

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz de Indicadores Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MI 2/4
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

DEBILIDAD	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	ANÁLISIS
D3: Inexistencia de programas de incentivos al personal	Identificar si la empresa cuenta con programas de incentivos al personal ya sea económicos o por reconocimientos.	Evaluar el desempeño de los trabajadores en relación a las funciones que realizan dentro de la empresa.	Incentivos al Personal	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores con incentivos en el Periodo 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total del personal de la empresa}} \times 100$ $IP = \frac{2}{8} \times 100\%$ $IP = 25\%$	Eficiencia	Anual	Gerente General	El 25% del personal encuestado expresa que ha recibido incentivos por su labor en las áreas de trabajo ya sea económico o reconocimientos, mientras que el 75% no ha recibido reconocimientos, ocasionado por la desmotivación en los puestos de trabajo y por ende generando una baja productividad en la empresa.
D4: Excesiva acumulación de stock en bodega.	Satisfacer la demanda de los clientes en temporadas altas con productos existentes en bodega.	Implementar estrategias que permitan ofertar productos con promociones para comercializarlos y evitar la acumulación y pérdida de los mismos.	Acumulación de Stock	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de productos caducados en el periodo 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de productos comprados en el periodo 2019}} \times 100\%$ $AS = \frac{850}{2650} \times 100\%$ $AS = 32.08\%$	Eficacia	Mensual	Jefe de bodega	Se presenta una acumulación de stock del 47.92%, evidenciando que no se alcanza el objetivo del 80% de la demanda de los clientes para no perder productos, generado por una deficiente y errónea planificación al momento de realizar constatación física de inventarios provocando pérdidas en ventas y productos.

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021




COPARESA S.A
Auditoría de Gestión
Matriz de Indicadores
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

MI
3/4



DEBILIDAD	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	ANÁLISIS
D5: Falta de evaluaciones de desempeño al personal de forma periódica.	Determinar el grado de cumplimiento del desempeño del personal de la empresa.	Implementar evaluaciones periódicas que permitan al personal cumplir con las actividades en su totalidad.	Evaluación de Desempeño	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de evaluaciones realizadas al personal en el periodo 2019}}{\text{N}^\circ \text{ total de Evaluaciones programadas en el periodo 2019}} \times 100$ $ED = \frac{0}{2} \times 100$ $ED = 0\%$	Eficacia	Semestral	Jefe de talento Humano	No se han realizado evaluaciones de desempeño al personal de bodega, provocando el incumplimiento de la meta establecida debido a que no se realiza seguimiento de las actividades de desempeño en el personal de bodega.
D6: Desconocimiento de la misión y visión por parte del personal de la empresa.	Implementar un indicador que permita controlar el número de personal de la empresa que conoce la misión, visión.	Determinar el grado de cumplimiento de la eficiencia de la administración para dar a conocer la misión y visión a todos los empleados de la empresa.	Socialización de la Misión, Visión	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que conocen la misión y visión de la empresa}}{\text{N}^\circ \text{ total del personal de la empresa}} \times 100$ $CO = \frac{3}{8} \times 100$ $CO = 37.5\%$	Eficacia	Anual	Gerente General	Se determinó que en el año 2019 la administración socializo la misión, visión y objetivos solo al 37.5% del personal de la empresa, generado por una deficiencia en la socialización de la misión, visión y objetivos provocando que la empresa no funcione al 100% debido a que el personal no tiene conocimiento de la dirección de la empresa.

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Matriz de Indicadores Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	MI 4/4
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

DEBILIDAD	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	ANÁLISIS
D7: Utilidad de ventas	Implementar un indicador que permita medir el porcentaje de ventas en la empresa.	Determinar el grado eficiencia en el cumplimiento de las funciones por parte de los empleados.	Margen de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta en el periodo 2019}}{\text{Total de Ventas en el periodo 2019}} \times 100\%$ $MU = \left(\frac{5203.79}{1.653.858.048} \right) \times 100\%$ $MU = 0.31\%$	Economía	Porcentaje	Contabilidad	Se determinó que por cada unidad monetaria que vende la empresa, genera \$0.31 centavos de dólar de utilidad, es decir que las ventas realizadas en el año 2019 representan un 99.69% lo que significa que existe salida para la empresa a pesar de tener acumulación de stock existen productos que son más comercializados

Realizado por: JMZP	Fecha: 17/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 17/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Procesos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HP 1/2
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------



PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA

Tabla 24-3: Hoja de procesos de adquisición de mercadería.

Nº	PROCESO	RESPONSABLE	TIEMPOS
1.	Descargar la reposición de mercadería de los camiones.	Despachador	5 horas
2.	Entrega de la orden de despacho y la guía de remisión al personal de la empresa.	Transportista	1 hora
3.	Recibir la mercadería de reposición.	Jefe de Bodega	1 hora
4.	Verificar que el pedido concuerde con la documentación entregada.	Jefe de Bodega	4 horas
5.	Revisar cada uno de los productos y el estado en el que llega a la empresa.	Jefe de Bodega	2 horas
6.	Revisar que los productos se encuentren dentro del tiempo de caducidad.	Vendedor	1 día
7.	Generar la nota de ingreso de la mercadería recibida.	Jefe de Bodega	1 día
8.	Ingresar la descripción de la mercadería recibida al sistema de control de inventarios.	Jefe de Bodega	2 días

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Realizado por: JMZP	Fecha: 19/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 19/02/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Hoja de Procesos Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	HP 2/2
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

PROCESO DE DESPACHO DE MERCADERÍA PARA ENTREGA Y VENTA DIRECTA

Tabla 25-3: Hoja de procesos de despacho de mercadería

Nº	PROCESO	RESPONSABLE	TIEMPOS
1.	Solicitar el producto para la venta.	Jefe de Bodega	1 día
2.	Verificar la existencia de los productos en el inventario.	Jefe de Bodega	3 horas
3.	Determinar la cantidad de producto destinado al envío	Vendedor de la zona	2 horas
4.	Confirmar la disponibilidad de los camiones.	Jefe de Bodega	3 horas
5.	Realizar la hoja de ruta y designar al transportista y vendedor.	Asistente Administrativa	2 horas
6.	Ingresar la solicitud del pedido al sistema de control de inventarios.	Asistente Administrativa	1 hora
7.	Generar la orden de despacho y la correspondiente guía.	Asistente Administrativa	1 hora
8.	Escanear el número de serie de los productos solicitados.	Jefe de Bodega	1 hora
9.	Trasladar la mercadería desde la bodega.	Despachador	3 horas
10	Asignar al vendedor y transportista para el viaje.	Chofer/despachador	1 hora
11.	Embarcar la mercadería para ser entregada o comercializada.	Despachador	2 horas
12.	Entregar la guía de productos al vendedor	Jefe de Bodega	5 horas

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Realizado por: JMZP	Fecha: 19/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 19/02/2021

Tabla 26-3: Flujograma de procesos de adquisición de mercadería

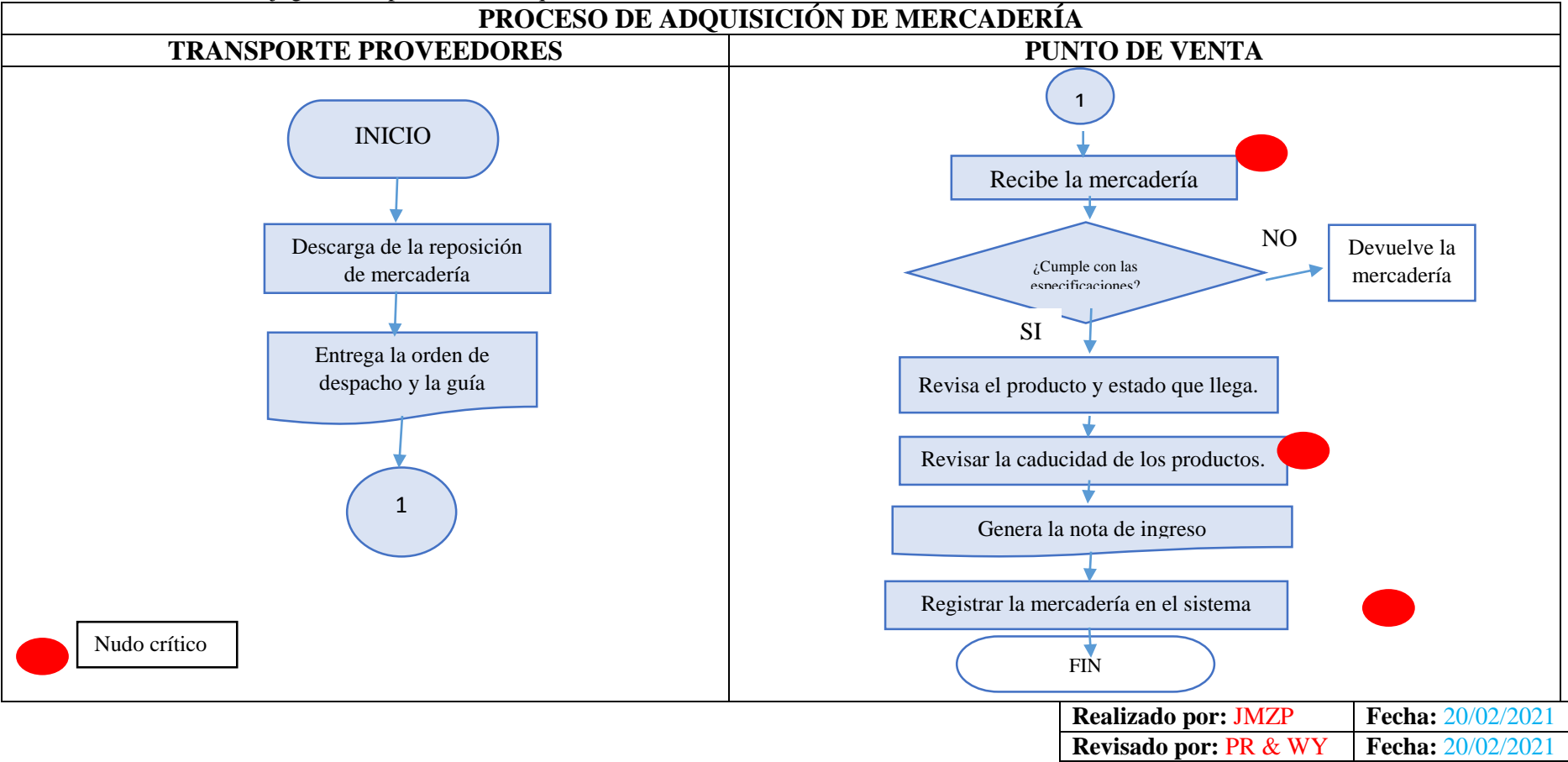
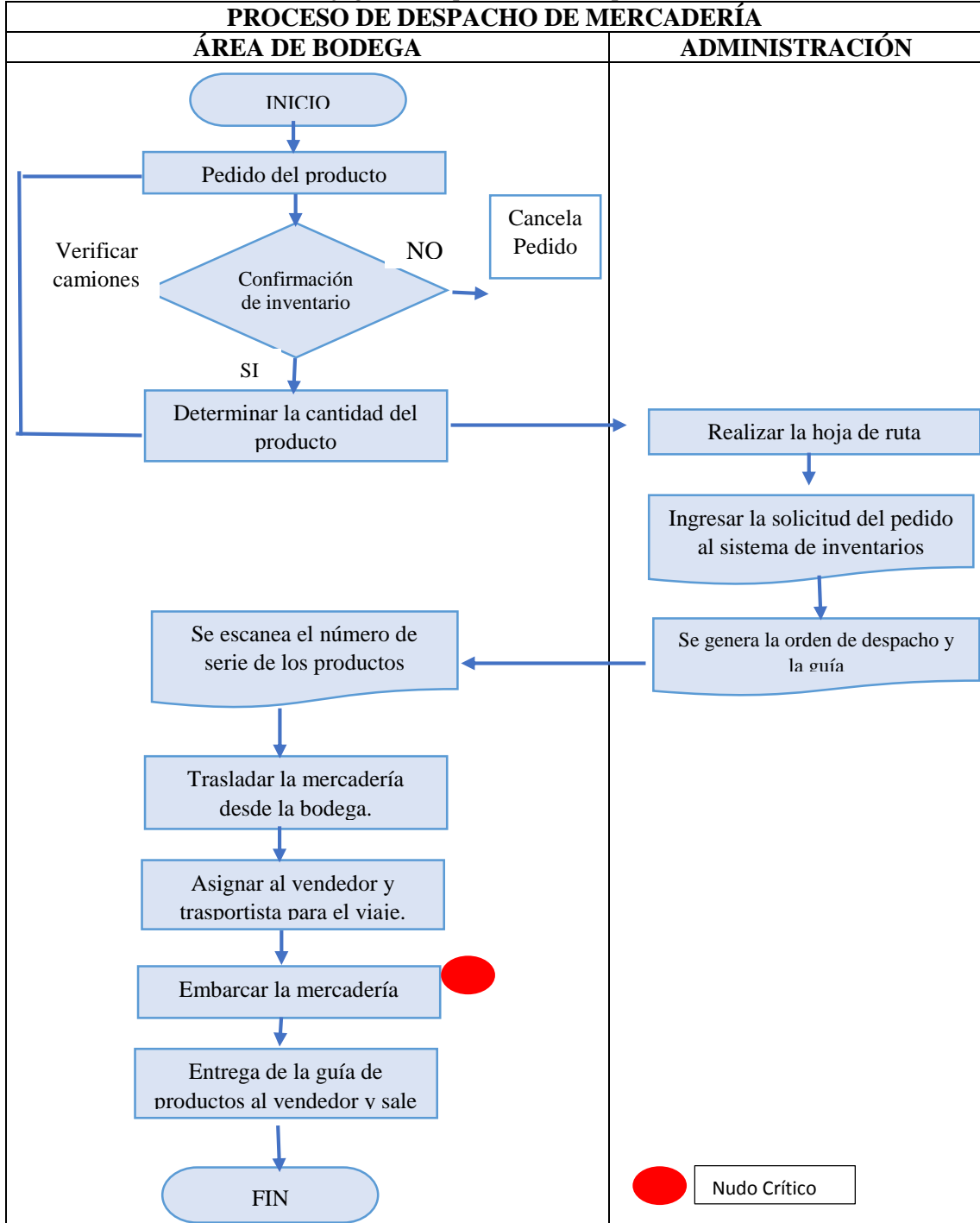


Tabla 27-3: Flujograma de procesos de despacho de mercadería



Realizado por: JMZP	Fecha: 19/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 19/02/2021



COPARESA S.A
Auditoría de Gestión
Cadena de Valor
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

CV
1/1

CADENA DE VALOR

ACTIVIDADES DE APOYO				
INFRAESTRUCTURA				
Área Administrativa	<i>Gerencia</i>	El gerente general es el responsable legal de dirigir y representar a la empresa.		
	<i>Gerencia de operaciones</i>	Gestión de las operaciones de la empresa de acuerdo a los reglamentos internos.		
Área operativa	<i>Área de talento humano</i>	Búsqueda del personal para cubrir los puestos de trabajo, de acuerdo a los requerimientos y las necesidades de los mismos. Es decir responsable de la selección y la contratación del personal.		
	<i>Área de Contabilidad Interna y Externa</i>	Asuntos legales, libros contables, balances, estado de resultados.		
	<i>Área de ventas</i>	Tener un orden de los productos que se encuentran en inventarios e informar si existe alguna inconsistencia.		
Atención al cliente	<i>Asistente Administrativa</i>	Cumple las funciones de una secretaria, en donde busca brindar soluciones a los problemas de los encargados de las distintas áreas.		
TECNOLOGÍA: Paquetes contables, sistemas informáticos, sistema de control de inventarios.				
CALIDAD TOTAL: Satisfacción de las necesidades de los clientes.				
<u>Logística Interna</u>	<u>Operaciones</u>	<u>Logística Externa</u>	<u>Mercado y Ventas</u>	<u>Servicios</u>
Aprobación de programas de capacitación e incentivos. Presentación de estados financieros.	* Ventas * Compras * Distribución de productos de consumo masivo. - Productos de confitería - Productos de la canasta básica: Granos básicos	* Recogida de los productos. * Almacenamiento de los productos. * Distribución de mercadería a los clientes	Publicidad de productos de temporada en: Sitios web, redes sociales, promociones y afiches	Compra de productos a granel y los venden en forma de canastas, productos surtidos los mismo que salen dentro de un empaque con el logo de la empresa.
ACTIVIDADES PRIMARIAS				

Realizado por: JMZP	Fecha: 20/02/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 20/02/2021

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019.**



3.7 Fase III: Comunicación de resultados

ENTIDAD: COPARESA S.A.
DIRECCIÓN: Av. Bolivariana y Pitágoras # 22
NATURALEZA: Auditoría de Gestión
PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

FASE III
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



Realizado por: JMZP	Fecha: 10/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Programa de Auditoría: Fase III Comunicación de Resultados Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PACR 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

ENTIDAD: COPARESA S.A.

DIRECCIÓN: Av. Bolivariana y Pitágoras # 22


NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERIODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

Objetivo General: Comunicar los resultados obtenidos durante el desarrollo del examen de Auditoría de gestión, a través de la presentación de un informe de Auditoría, que permita poner en conocimiento a la alta dirección sobre las deficiencias encontradas en la empresa, con el fin que adopten medidas correctivas.

No.	Descripción	Referencia	Realizado por	Fecha
FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1	Realizar el Programa de Comunicación de Resultados.	PACR	JMZP	10/03/2021
2	Realizar la Convocatoria de Conferencia Final.	CCF	JMZP	10/03/2021
3	Elaborar la Carta de Entrega del Informe	CEI	JMZP	10/03/2021
4	Elaborar el Informe Final de Auditoría.	IFA	JMZP	15/03/2021
5	Realizar el Acta de Conferencia Final.	ACF	JMZP	22/03/2021
6	Elaborar el Plan de Acción.	PA	JMZP	23/03/2021

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/03/2021

 MZ AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Convocatoria de Conferencia Final Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CCF 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

CONVOCATORIA DE CONFERENCIA FINAL

Ambato, 10 de marzo del 2021

Señor

Marco Paredes

GERENTE DE COPARESA S.A. – AMBATO

Presente.-



De nuestra consideración:

MZ AUDITORES Asociados, de acuerdo con lo convenido en el memorándum de planificación de Auditoría presentado a la empresa Coparesa S.A., convoca a usted a la conferencia final de lectura del informe de la “Auditoría de Gestión a Coparesa S.A., del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2019”, evaluación realizada conforme a la orden de trabajo N° 001 emitida el 21 de enero del 2021 por el Dr. Patricio Robalino, Jefe del Equipo Auditora. La conferencia se llevara a cabo en las oficinas administrativas de Coparesa S. A, el día 19 de marzo del 2021 a partir de las 10h00. Agradeceremos enviar su confirmación de asistencia a la conferencia por escrito, detallando el listado de asistentes con sus correspondientes datos, ante quienes se expondrán los resultados.

Atentamente

Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel
Auditora

Realizado por: JMZP	Fecha: 10/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 10/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Índice Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IIA 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A., DEL CANTÓN AMBATO,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019.**

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



PERIODO 2019

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Índice Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IIA 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

ÍNDICE

Carta de entrega del Informe

CAPITULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la Auditoría

Objetivos de la Auditoría

Alcance de la Auditoría

Descripción de la Organización

Estructura Orgánica

Organigrama de COPARESA S.A.

Principales empleados de la empresa

CAPITULO II: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Observaciones


Conclusiones

Recomendaciones

CAPITULO III: RESULTADOS

Aplicación de Indicadores de Gestión.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Carta de Entrega del Informe Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	CEI 1/1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

CARTA DE ENTREGA DEL INFORME

Riobamba, 18 de Junio del 2021

Sr. _____

Marco Paredes

GERENTE GENERAL COPARESA S.A.

Sra. _____

Marilyn Cisneros

GERENTE DE OPERACIONES

Ing. _____

Natalia Aranda

ASISTENTE ADMINISTRATIVA

Presente.-

De nuestra consideración:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión a Coparesa S.A., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, por el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, con el objeto de evaluar la eficiencia, eficacia y economía con que se desarrollan las actividades.



Nuestra Auditoría se realizó bajo las Normas Internacionales de Auditoría y de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias, políticas y demás aplicables a las actividades de la empresa, con la finalidad de obtener una certeza razonable de la información y documentación examinada en el proceso de Auditoría. Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, con la finalidad de tomar acciones correctivas y obtener mejores resultados.

Atentamente,

Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

Auditora

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 1/18
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

EMPRESA:	COPARESA S.A.
DIRECCIÓN:	Av. Bolivariana y Pitágoras # 22- Ambato
NATURALEZA:	Auditoría de Gestión
PERÍODO:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2019

CAPITULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la Auditoría

La Auditoría que se realizara a la empresa Coparesa S.A., período 2019, se efectuara con el fin de evaluar si el cumplimiento de los distintos procedimientos da a conocer los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía con los que se manejan los recursos disponibles, y a su vez la exactitud en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivos del examen:



Objetivo General

Realizar la Auditoría de Gestión a Coparesa S.A., de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2019, a través de la aplicación de cuestionarios, encuestas e indicadores que permitan evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía en la correcta utilización de los recursos disponibles, con el fin de proponer recomendaciones que ayuden a la empresa.

Objetivos Específicos:

- Elaborar el marco teórico correspondiente que permita establecer los lineamientos básicos para la sustentación de la investigación.
- Aplicar el sistema de control interno a través del método COSO III con sus principios, con el fin de establecer los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la entidad.
- Emitir un informe detallado que contengan los hallazgos encontrados, el cual permitirá mejorar el trabajo y a su vez la toma de decisiones para un correcto desarrollo de la empresa.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 2/18
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Alcance de la Auditoría

El desarrollo del examen de Auditoría de Gestión a Coparesa S.A., se encuentra comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019, para la correcta gestión de la empresa.

Descripción de la Organización



Coparesa S.A. es una empresa legalmente constituida como sociedad anónima, se creó el 31 de Mayo de 2013 y el pionero de la formación de esta organización es el Sr. Marco Paredes quien actualmente es el Gerente General, desde sus inicios se originó en la ciudad de Ambato y actualmente se encuentra ubicada en la dirección Avenida Pitágoras a 2 cuadras del redondel de Terremoto.

Es esencial indicar que al ser una compañía de distribución de consumo masivo su principal proveedor es Mondeles Ecuador CIA. LTDA. Una empresa productora e importadora de marcas líderes para Ecuador como: galletas Oreo, galletas Ritz, chicles Trident, entre otros. Coparesa S.A. ha diseñado desde su inicio estrategias de negocio que han permitido su permanencia en el mercado hasta la actualidad, su principal acción ha sido ofrecer productos de consumo masivo que se encuentren al alcance del consumidor con una diferencia de precios, es importante recalcar que sus competencias directas son Nestlé y Confiteca. Por consiguiente, es una empresa organizada financieramente basada en procesos y políticas lo que ha conllevado el cumplimiento de los objetivos, Coparesa S.A. se ha enfocado en fortalecer áreas como el capital humano contando siempre con personal cualificado, apertura de su bodega los 6 días a la semana de Lunes a Sábado cumpliendo con los horarios de atención y prestando todas las facilidades a sus clientes, diseño de estrategias de marketing utilizando promociones mensuales, material POP, afiches, toppers, colgantes, vitrinas siempre tomando acciones diferenciadas con la competencia todos los factores han permitido que sea una empresa solida con una facturación mensual de \$100.000 y entre sus clientes principales están Supermercados Caserita y Emprovit.

Misión

Ser una empresa dedicada a la venta y distribución de productos masivos por medio de un equipo de profesionales que brindan excelente servicio a cada uno de sus clientes.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 3/18
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Visión

Para el 2025 ser una organización de representación de productos más grande y líder de la zona centro del país.

Objetivos institucionales

- Satisfacer a los cliente y mercados potenciales
- Lograr la cobertura nacional, a través de la ejecución de contratos con firmas exclusivas.
- Mostrar compromiso y lealtad con los clientes y proveedores
- Demostrar una cultura innovadora y sobresalir con la competencia, tanto local como nacional.

Valores corporativos

- Honestidad
- Compromiso
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- **Gerencia General**

Es la máxima autoridad de la empresa quien es el encargado de representar y dirigir las operaciones de la empresa conjuntamente con la gerencia de operaciones.

- **Nivel Administrativo**

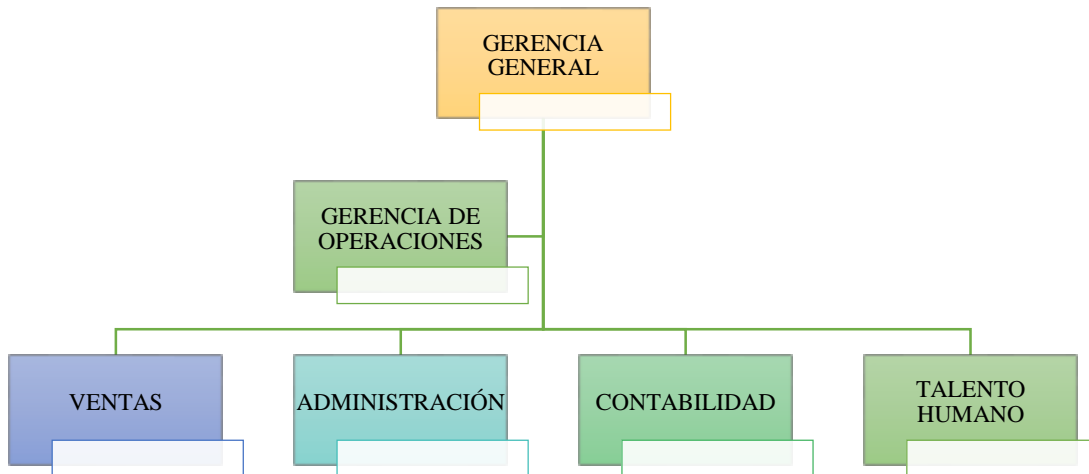
Interviene la asistente administrativa, jefe de bodega quien es la persona a cargo de la administración y operaciones designado por el gerente.

- **Nivel Operativo**

Conformado por los vendedores, despachadores y bodegueros de la empresa quienes son los responsables de las actividades diarias de la empresa.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

ORGANIGRAMA DE COPARESA S.A.



Fuente: COPARESA S.A.

Realizado por: Zamora, Jeaneth , 2021.

PRINCIPALES EMPLEADOS DE LA EMPRESA

CEDULA	NOMBRE	CARGO
1803064680	ARANDA NÚÑEZ LOURDES NATALIA	Asistente Administrativa
1803710696	CISNEROS CORTES ISAAC ESTEBAN	Ayudante
1803266863	CISNEROS CORTES MARILYN BETSABE	Gerente de Operaciones
1721247037	GUERRERO TRIVIÑO EDWIN ORLEY	Despachador
1803665163	NARANJO PARRA MARCO ALEJANDRO	Despachador
18050386077	PACA PARCO JOSÉ NICOLÁS	Despachador
1802696249	PAREDES CARRILLO MARCO ANTONIO	Gerente
1804243861	TUBÓN YANZAPANTA JOSÉ ALBERTO	Despachador

Fuente: COPARESA S.A.

Realizado por: Zamora, J. 2021.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 5/18
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

CAPITULO II: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

DESCONOCIMIENTO DE LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

Observación D1: La falta de socialización de la misión, visión y objetivos instituciones con los empleados conlleva a que no cumple con la norma Control Interno 200-02 Administración Estratégica, menciona que: *Las empresas deben implementar en su planificación misión, visión los cuales deben estar enfocados a las actividades realizadas por la empresa de igual manera ser establecidos en un lugar visible para el personal y sus clientes. Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos.* El incumplimiento de esta norma ocasiona el desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales para una correcta ejecución de las actividades.

Conclusión

Solo una parte del personal que labora en la empresa conoce la misión, visión y objetivos institucionales, debido a que no se han realizado socializaciones y tampoco se encuentra en un lugar visible.



Recomendación

Al gerente y jefe de talento humano colocar en un lugar visible la misión, visión y objetivos para el aprecio del personal y de los clientes, y realizar socializaciones con el personal nuevo, con el fin de que puedan tener una idea clara de la actividad de la empresa.

FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Observación D2: En la empresa se evidencia una falta de capacitación a todo el personal de acuerdo a lo establecido en la Norma de Control Interno 407-06 Capacitación y Entrenamiento Continuo, menciona que: *Los directivos de la entidad deberán promover de forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores*

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 6/18
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad y el desempeño de su trabajo. **Norma Técnica de Formación y Capacitación, Art. 13.-** Del plan institucional de capacitación, establece que: Le corresponde a cada UTH de las entidades, elaborar el plan institucional de capacitación, como efecto del proceso de detección de necesidades, tendrá directa relación con el desarrollo de competencias técnicas y conductuales, según las características de los puestos y de los procesos en los que interviene. Mantener un personal sin capacitar provoca un Trabajar con personal sin capacitar provoca una falta de competitividad con otras empresas y por ende un capital improductivo.

Conclusión

Al momento de solicitar los programas de capacitación el personal encargado de talento humano manifestó que no cuentan con programas de capacitación y que si se realizan capacitaciones únicamente recibe el personal del área administrativa, pero no son de forma periódica.


Recomendación

Al gerente general y jefe de talento humano, planificar y dialogar de manera conjunta para el establecimiento de planes de capacitación para todos los empleados, debido a que cada uno realiza funciones distintas y necesitan mantener sus conocimientos actualizados para desenvolverse de forma eficiente en su puesto de trabajo.

INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE BODEGA

Observación D3: La empresa no ha considerado elaborar un manual de procedimientos para el área de bodega que permita mejorar el rendimiento del personal del área de bodega, por desconocimiento de la función de dicho manual, teniendo en cuenta que para: **Chiavenato (manual de procedimientos, p.247) expresa que:** *Son aquellos instrumentos de información en los que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones o actividades de una unidad administrativa.* El desconocimiento genera la falta de conocimiento de las actividades que se deben realizar en el área ocasionando un desbalance y pérdida de tiempo y recursos.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 7/18
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Conclusión

La empresa no cuenta con un manual de procedimientos que es básico para toda empresa ya que permite saber cuáles son los pasos que deben seguir en cada una de las actividades que se realizan en la empresa.

Recomendación

Al jefe de talento humano y gerente implementar un manual de procedimientos y control de bodega que se ajuste a las necesidades y el control de los inventarios y a su vez sirva de pauta para el personal de nuevo ingreso.

INADECUADA CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.

Observación D4: La empresa por no paralizar sus actividad incorpora personal sin tener en cuenta la Norma de Control Interno 407-03 Incorporación del personal, menciona que: *El ingreso de personal a la entidad se efectuara previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional. El proceso técnico realizado por la unidad de Administración de Talento Humano seleccionara al aspirante que por su conocimiento, experiencia, destrezas y habilidades y cumpla con los requisitos para el desempeño de un puesto. Se evidencio que el personal es contratado sin tener en cuenta las necesidades de la empresa.*

Conclusión

En la empresa no realizan una contratación en base a un análisis de acuerdo a las necesidades y los perfiles que requiere cada puesto de trabajo, el personal nuevo es inducido por la necesidad de cubrir el puesto de trabajo y evitar pérdidas económicas.

Recomendación

A la administración, solicitar toda la información para valorar si el personal tiene conocimientos, teniendo en cuenta el perfil profesional y beneficio de la empresa.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 8/18
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

ACUMULACIÓN DE STOCK EN BODEGA

Observación D5: De acuerdo al Código de Ética y Conducta, 1.2 con nuestros clientes y en concordancia con los objetivos institucionales, establece que: *“La empresa contempla como un objetivo primordial la satisfacción de los clientes y consumidores a través de la disposición variada de productos de alta calidad en todos los puntos de venta”*. Falencias en la comunicación del área de bodega y ventas.

Conclusión

Se evidencia una acumulación de stock en meses de menor demanda debido a que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos y control de bodega, provocando que se realicen compras innecesarias.

Recomendación

Al encargado de ventas realizar una evaluación y actualización del mercado en relación a los productos de mayor preferencia por parte de los consumidores, para evitar pérdidas materiales y económicas.

EVALUACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Observación D6: La empresa no realiza evaluaciones ante posibles riesgos incumpliendo con la Norma de Control interno 300-03 Valoración de los Riesgos, menciona que: *está ligada a obtener suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre como los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar*. Tampoco cuenta con documentos que permitan identificar los riesgos.

Conclusión

La empresa no cuenta con información documentada para realizar una evaluación de los riesgos, debido a la despreocupación por parte de la administración provocando inestabilidad en el desempeño de las actividades.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 9/18
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Recomendación

Al Gerente tener en cuenta las distintas señales que se presentan en la empresa y a su vez establecer fuentes de información para mitigar los posibles riesgos.

FALTA DE INCENTIVOS AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA

Observación D7: La empresa no brinda incentivos al personal, por desconocimiento incumpliendo la **Norma del Control Interno 200 - 06**, indica que: *La máxima autoridad y los directivos de cada entidad reconocerán como elemento esencial las competencias profesionales con las cuentas las servidoras y servidores, de acorde con las funciones y responsabilidades asignadas. El conocimiento y las habilidades necesarias permiten generar un ambiente eficiente y eficaz basado en la ética.* La falta de incentivos genera personal desmotivado y poco productivo.

Conclusión

El personal que labora en la empresa no recibe incentivos ni se ha otorgado reconocimientos por el buen desempeño laboral que el personal ejerce en las funciones encomendadas en su puesto de trabajo, generando en el trabajador un bajo autoestima para la ejecución de sus actividades



Recomendación

Al jefe de Talento Humano y al Gerente General establecer un plan de incentivos y de reconocimientos para que los trabajadores, tener en cuenta al momento de desarrollar sus actividades que su esfuerzo físico es reconocido por su buen desempeño laboral, contribuyendo a obtener a la organización mayor productividad en el ámbito comercial.

INEXISTENCIA DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Observación D8: La empresa no da cumplimiento a lo expresado por un famoso autor Chiavenato (Planificación estratégica p. 42-43), en donde explica que.- *es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarlas a sus procesos y con ello poder conseguir sus objetivos en los plazos establecidos por cada administración.* La planificación estratégica permite a la administración tomar mejores decisiones estratégicas para el desarrollo de la entidad.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

 	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 10/18
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

Conclusión

El gerente no ha considerado importante contar con una planificación estratégica que contenga las estrategias que deben aplicar los empleados con el fin de dar cumplimiento a la misión y visión de la organización.

Recomendación

Al gerente y Administración designar a una persona para que sea encargada de la implementación de la planificación que servirá de base en el cumplimiento de los objetivos.

ROTACIÓN DEL PERSONAL

Observación D9: La empresa ha tenido en cuenta alcanzar la relatividad fijada olvidándose del personal incumpliendo con la Norma de Control Interno 407-07 Rotación del Personal: *La rotación de personal debe ser racionalizada dentro de períodos preestablecidos, en base a criterios técnicos y en áreas similares para no afectar la operatividad interna de la entidad, los cambios periódicos de las tareas con funciones similares permiten estar capacitados para cumplir las funciones de manera eficiente.* Rotación de personal surge porque el departamento de Talento Humanos no realiza programas de selección, inducción y contratación del personal.



Conclusión

Existe rotación del personal debido a que el personal que se contrata no cuenta con la experiencia necesaria y se contratan únicamente para no parar las actividades.

Recomendación

Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, establecer acciones orientadas a la rotación del personal, para ampliar sus conocimientos y experiencias, para disminuir los errores y eliminar la existencia del personal inapropiado en la empresa.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 11/18
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

INADECUADO SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS.

Observación D10: La empresa no ha visto necesario contar con un buen sistema de control de inventarios, teniendo en cuenta la Norma de Control interno 410-01 Organización Informática, menciona que: *Las entidades deben estar acopladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el involucramiento de la alta dirección, por lo que las actividades y procesos de tecnología de información de la organización deben estar bajo la responsabilidad de una unidad que se encargue de regular y estandarizar Los temas tecnológicos a nivel institucional.* Provocando un desconocimiento de los productos existentes en bodega.

Conclusión

La empresa se encuentra generando pérdidas por acumulación de stock, debido a la falta de programas informáticos que ayuden a visibilizar la disponibilidad de los productos.

Recomendación

A la Administración coordinar la adquisición de programas informáticos adecuados que permitan mejorar los procesos de ventas.

DUPLICIDAD DE FUNCIONES

Observación D11: La empresa no cuenta con el personal suficiente para a ejecución de las actividades dejando a un lado lo que expresa la Norma de Control Interno 407 – 03 Incorporación del personal: *El ingreso del personal a la entidad se efectuará previa convocatoria, evaluación que faciliten contratar personal con grandes perfiles académicos, conocimientos, experiencia, y habilidades que garantice su idoneidad y competencia para ejercer sus funciones en el puesto de trabajo destinado.* La duplicidad de funciones surge porque no existe personal suficiente para la ejecución de las actividades.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 12/18
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

Conclusión

Los directivos de la empresa no han contratado más personal para el desempeño de las funciones en los distintos departamentos debido a que no cuentan con un presupuesto para la contratación del personal, esto implica que exista la duplicidad de funciones entre los integrantes que laboran en la organización.

Recomendación

Se recomienda al Gerente General, establecer una parte del presupuesto para la contratación y selección del personal con altos perfiles académicos que desarrollen las funciones de manera eficiente en el cargo que se le asigne y contribuyan al logro de grandes resultados económicos.

AUSENCIA DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Observación D12: De acuerdo con la Ley de Compañías, sección de las Sociedades Anónimas, en su Art. 251.- menciona que: *“el contrato social fijara las estructuras organizativas de la entidad necesarias para presentar de forma adecuada a todo el personal de la misma.* La falta de una buena estructura organizacional impide que se defina claramente las funciones del personal y por ende genera problemas de comunicación.

Conclusión

Debido a la mala comunicación de los niveles jerárquicos las se realizan de acuerdo a los requerimientos internos de cada área.



Recomendación

Al gerente general realizar reuniones en donde se ponga en conocimiento las funciones que debe realizar cada empleado y evitar problemas por la falta de comunicación.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO AL PERSONAL

Observación D13: La empresa incumple con lo establecido en la Norma de Control interno 407-04 Evaluación de Desempeño menciona que: *El trabajo de las servidoras y servidores será evaluado permanentemente, su rendimiento y productividad serán iguales o mayores a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, actividad o tarea.*

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 13/18
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

La evaluación de desempeño se efectuara bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad. Las evaluaciones de desempeño permiten conocer si las funciones están bien realizadas de una forma correcta.



Conclusión

Existencia de inconsistencias debido a que la empresa al realizar evaluaciones de desempeño de forma periódica al personal, le permite reforzar las debilidades existentes en cada área, evitando pérdidas significativas para la empresa.

Recomendación

Al gerente realizar una planificación oportuna en donde se realicen evaluaciones del desempeño al personal, con la finalidad de dar seguimiento a cada una de las actividades y si estas son realizadas correctamente.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 14/18
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

CAPITULO III: RESULTADOS
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE EFICIENCIA

D1: INADECUADO SISTEMA DE CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.

NOMBRE DEL INDICADOR: Contratación y selección del personal

- **Formula:**

$$\text{Contratación y Selección} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personas contratadas en el período 2019}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de personal de la empresa en el período 2019}} \times 100$$

$$\text{Contratación y Selección} = \frac{3}{8} \times 100 = 37.5\%$$

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Se evidencia que únicamente el 37.5% del personal de la empresa son contratados de acuerdo a las necesidades de la empresa, Provocado por un control inadecuado en el momento de la selección del personal, generando que no cumplan con los requerimientos para la ejecución de las distintas actividades.

D2: FALTA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PERIÓDICA AL PERSONAL.



NOMBRE DEL INDICADOR: Capacitación al personal

- **Formula:**

$$\text{Capacitación al Personal} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de personal capacitado en el período 2019}}{\text{N}^{\circ} \text{ total del personal de la empresa en el período 2019}} \times 100$$

$$\text{Capacitación al Personal} = \frac{2}{8} \times 100 = 25\%$$

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 15/18
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Únicamente el 25% del personal que labora en la empresa recibe capacitación mientras que el 75% no recibe, debido a que la empresa no brinda facilidades a los trabajadores en general para que puedan adquirir nuevos conocimientos a través de cursos o talleres lo que genera un bajo rendimiento en las actividades.

D3: INEXISTENCIA DE PROGRAMAS DE INCENTIVOS AL PERSONAL.

NOMBRE DEL INDICADOR: Incentivos al Personal

- **Formula:**

$$\text{Incentivos al Personal} = \frac{\text{Nº de trabajadores con incentivos en el periodo 2019}}{\text{Nº total del personal de la empresa}} \times 100$$

$$\text{Incentivos al Personal} = \frac{2}{8} \times 100 = 25\%$$

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:



El 25% del personal encuestado expresa que ha recibido incentivos por su labor en las áreas de trabajo ya sea económico o reconocimientos, mientras que el 75% no ha recibido reconocimientos, ocasionado por la desmotivación en los puestos de trabajo y por ende generando una baja productividad en la empresa.

INDICADORES DE EFICACIA

D4: EXCESIVA ACUMULACIÓN DE STOCK EN BODEGA.

Nombre del Indicador: Acumulación de stock en bodega

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 16/18
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

- **Formula:**

$$\text{Acumulación de Stock} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de productos caducados en el período 2019}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de productos comprados en el período 2019}} \times 100$$

$$\text{Acumulación de Stock} = \frac{850}{2650} \times 100 = \mathbf{32.08\%}$$

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Se presenta una acumulación de stock del 47.92%, evidenciando que no se alcanza el objetivo del 80% de la demanda de los clientes para no perder productos, generado por una deficiente y errónea planificación al momento de realizar constatación física de inventarios provocando pérdidas en ventas y productos.

D5: FALTA DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO AL PERSONAL DE FORMA PERIÓDICA.

NOMBRE DEL INDICADOR: Evaluación de Desempeño

- **Formula:**



$$\text{Evaluación de Desempeño} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de evaluaciones realizadas al personal en el período 2019}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de evaluaciones programadas en el período 2019}} \times 100$$

$$\text{Evaluación de Desempeño} = \frac{0}{2} \times 100 = 0\%$$

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

No se han realizado evaluaciones de desempeño al personal de bodega, provocando el incumplimiento de la meta establecida debido a que no se realiza seguimiento de las actividades de desempeño en el personal de bodega.

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 17/18
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

D6: DESCONOCIMIENTO DE LA MISIÓN Y VISIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE LA EMPRESA.

NOMBRE DEL INDICADOR: Socialización de la misión y visión.

Formula:

$$\text{Socialización de la misión y visión} = \frac{\text{Nº de trabajadores que conocen la misión y visión de la empresa}}{\text{Nº total del personal de la empresa}} \times 100$$

$$\text{Socialización de la misión y visión} = \frac{3}{8} \times 100 = 37.5\%$$

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Se determinó que en el año 2019 la administración socializo la misión, visión y objetivos solo al 37.5% del personal de la empresa, generado por una deficiencia en la socialización de la misión, visión y objetivos provocando que la empresa no funcione al 100% debido a que el personal no tiene conocimiento de la dirección de la empresa.

INDICADOR DE ECONOMÍA

D7: UTILIDAD DE VENTAS



NOMBRE DEL INDICADOR: Margen de Utilidad

- **Formula:**

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta en el período 2019}}{\text{Total de ventas en el período 2019}} \times 100$$

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{5203.79}{1,653,858.04} \times 100 = 0.31\%$$

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

  AUDITORES ASOCIADOS	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Informe de Auditoría Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	IA 18/18
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Se determinó que por cada unidad monetaria que vende la empresa, genera \$0.31 centavos de dólar de utilidad, es decir que las ventas realizadas en el año 2019 representan un 99.69% lo que significa que existe salida para la empresa a pesar de tener acumulación de stock existen productos que son más comercializados.

Las opiniones emitidas en el informe han sido realizadas en base a la determinación de hallazgos que han sido encontrados durante el proceso de Auditoría de Gestión a Coparesa S.A. del cantón Ambato.


Riobamba, 15 de marzo del 2021

Atentamente

Jeaneth Macarena Zamora Peñafiel

Auditora

Realizado por: JMZP	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 15/03/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Acta de Conferencia Final Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	ACF 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
CONTENIDOS EN EL INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A COPARESA S.A.
DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

Ah los quince días del mes de agosto del dos mil veinte y uno , en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, siendo las nueve y treinta de la mañana, la suscrita: Srta. Jeaneth Zamora, en calidad de Auditora, se constituye en las oficinas administrativas matriz de Coparesa S.A., ubicada en las calles Av. Bolivariana y Pitágoras Ilparco 22, con el objeto de dejar constancia por escrito de la lectura del informe final de la “Auditoría de Gestión a Coparesa S.A., del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Periodo 2019.”, fue desarrollado por MZ AUDITORES Asociados, de acuerdo a la orden de trabajo N° 002 emitida el 20 de enero del 2021 por el Equipo Auditora.


Una vez confirmada la asistencia de los funcionarios relacionados con los resultados de la Auditoría y cumpliendo con las condiciones y puntos a tratar en la presente reunión se dio lectura a Informe Final de Auditoría con sus correspondientes observaciones, recomendaciones y conclusiones.

Para la constancia de ala presente firman los asistentes.

-

Marco Antonio Paredes GERENTE GENERAL	Marilyn Cisneros Cortes GERENTE DE OPERACIONES	Natalia Aranda Nuñez ASISTENTE ADMINISTRATIVA
Dr. Patricio Robalino SUPERVISOR	Ing. Willian Yanza JEFE DE EQUIPO	Srta. Jeaneth Zamora AUDITORA

Realizado por: JMZP	Fecha: 22/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 22/03/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Plan de Acción Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PA 1/5
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE FIN DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE SUSTENTO
1	Se determinó que los empleados en su mayoría desconocen la misión, visión y objetivos institucionales por parte de todo el personal faltando a la Norma de Control Interno 200-02 Administración Estratégica , menciona que: Las empresas deben implementar en su planificación misión, visión los cuales deben estar enfocados a las actividades realizadas por la empresa de igual manera ser establecidos en un lugar visible para clientes y personal	Al gerente y jefe de talento humano colocar en un lugar visible la misión, visión y objetivos para el aprecio del personal y de los clientes, y realizar socializaciones con el personal nuevo, con el fin de que puedan tener una idea clara de la dirección de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar un lugar en donde sea visible la misión, visión y objetivos para el personal y los clientes - Determinar un presupuesto 	31/03/2021	30/04/2021	Gerente general Jefe de talento humano	-. Reglamento interno de la empresa.
2	La empresa no cuenta con programas de capacitación periódica a todo el personal, incumpliendo la Norma de Control Interno 407-06 Capacitación y Entrenamiento Continuo , menciona que: Los directivos de la entidad deberán promover de forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad y el desempeño de su trabajo.	Al gerente general y jefe de talento humano realizar planificaciones para el establecimiento de programas de capacitación para todo el personal de acuerdo a sus funciones, con el fin de que tengan conocimientos actualizados para un correcto desempeño de las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las deficiencias del personal. - Aprobar programas de capacitación. - Establecer un presupuesto. 	31/03/2021	30/04/2021	Consejo de Administración Jefe de talento humano	Informe de programas de capacitación Listado del personal a capacitarse. Resultados obtenidos después de la capacitación.

Realizado por: JMZP	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 23/03/2021




COPARESA S.A
Auditoría de Gestión
Plan de Acción
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

PA
2/5


N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE FIN DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE SUSTENTO
3	La empresa no cuenta con programas de capacitación periódica a todo el personal, incumpliendo la Norma de Control Interno 407-06 Capacitación y Entrenamiento Continuo , menciona que: Los directivos de la entidad deberán promover de forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad y el desempeño de su trabajo.	Al gerente general y jefe de talento humano realizar planificaciones para el establecimiento de programas de capacitación para todo el personal de acuerdo a sus funciones, con el fin de que tengan conocimientos actualizados para un correcto desempeño de las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las deficiencias del personal. - Aprobar programas de capacitación. - Establecer un presupuesto. 	31/03/2021	30/04/2021	<p>Consejo de Administración</p> <p>Jefe de talento humano</p>	<p>Informe de programas de capacitación</p> <p>Listado del personal a capacitarse.</p> <p>Resultados obtenidos después de la capacitación.</p>
4	Inadecuada contratación y selección del personal, faltando a la Norma de Control Interno 407-03 Incorporación del personal , menciona que: El ingreso de personal a la entidad se efectuara previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional.	Al jefe de talento humano, solicitar toda la información para valorar si el personal tiene conocimientos, teniendo en cuenta el perfil profesional y beneficio de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar las necesidades de la empresa. - Identificar los puestos de trabajo. 	31/03/2021	30/04/2021	Jefe de talento humano	<p>Listado de requisitos para la contratación.</p> <p>Listado de puestos de trabajo.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 23/03/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Plan de Acción Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PA 3/5
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Nº	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE FIN DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE SUSTENTO
5	Excesiva acumulación de stock en bodega, faltando al Código de Ética y Conducta, 1.2 con nuestros clientes y en concordancia con los objetivos institucionales, establece que: “La empresa contempla como un objetivo primordial la satisfacción de los clientes y consumidores a través de la disposición variada de productos de alta calidad en todos los puntos de venta”	Al encargado de ventas realizar una evaluación y actualización del mercado en relación a los productos de mayor preferencia por parte de los consumidores, para evitar pérdidas materiales y económicas.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la calidad de los productos. - Identificar los productos menos comercialización. - Identificación del mercado. - Valorar la competencia. 	31/03/2021	30/04/2021	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Jefe de ventas Asistente administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de rutas, clientes y proveedores. Catálogo de productos destinados a la venta.
6	Evaluación e identificación de los riesgos, incumple la Norma de Control interno 300-03 Valoración de los Riesgos , menciona que: está ligada a obtener suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre como los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.	A la Administración, y Jefe de Ventas tener en cuenta las distintas señales que se presentan en la empresa y a su vez establecer fuentes de información para mitigar los posibles riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los riesgos existentes en la empresa. - Verificar la información que permita evaluar el nivel de riesgos. 	31/03/2021	30/04/2021	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Jefe de Ventas 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de posibles riesgos presentes en la empresa.

Realizado por: JMZP	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 23/03/2021

	COPARESA S.A Auditoría de Gestión Plan de Acción Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	PA 4/5
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE FIN DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE SUSTENTO
7	Personal desmotivado generando una rotación excesiva, faltando a la Norma de Control Interno 200-03 Políticas y prácticas de Talento Humano , expresa que: “El Talento Humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de tal forma que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.”	Al gerente y Jefe de Talento Humano, procurar generar programas de motivación como reconocimientos económicos o bonos para que despierte el interés de los trabajadores y de esa manera alcancen los objetivos propuestos.	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis del presupuesto -Establecer un plan de incentivos -Aprobación del plan de incentivos 	31/03/2021	30/04/2021	Gerente general Jefe de talento humano	<p>Informe de cumplimiento de metas del personal.</p> <p>Respaldo documental del plan de incentivos Plan de incentivos</p>
8	Inadecuado sistema de control de inventarios, incumple la Norma de Control interno 410-01 Organización Informática , menciona que: Las entidades deben estar acopladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el involucramiento de la alta dirección, por lo que las actividades y procesos de tecnología de información de la organización deben estar bajo la responsabilidad de una unidad que se encargue de regular y estandarizar los temas tecnológicos a nivel institucional.	Al gerente, coordinar la adquisición de programas informáticos adecuados que permitan mejorar los procesos de ventas.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de control de inventarios completo. - Establecer el presupuesto - Aprobar el sistema de control de inventarios. 	31/03/2021	30/04/2021	Gerente general	<p>Informe cumplimiento de control de inventarios.</p> <p>Sistema de control de inventarios.</p>

Realizado por: JMZP	Fecha: 23/03/2021
Revisado por: PR & WY	Fecha: 23/03/2021



COPARESA S.A
Auditoría de Gestión
Plan de Acción
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

PA
5/5

N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE FIN DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE SUSTENTO
9	<p>No se realizan evaluaciones de desempeño al personal de forma periódica, faltando a la Norma de Control interno 407-04 Evaluación de Desempeño menciona que: El trabajo de las servidoras y servidores será evaluado permanentemente, su rendimiento y productividad serán iguales o mayores a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, actividad o tarea.</p> <p>La evaluación de desempeño se efectuara bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad.</p>	<p>Al Gerente y Jefe de Talento Humano realizar una planificación oportuna en donde se realicen evaluaciones del desempeño al personal, con la finalidad de dar seguimiento a cada una de las actividades y si estas son realizadas correctamente.</p>	<p>.- Verificar el desempeño del personal en los puestos de trabajo.</p> <p>-. Establecer un plan de evaluación del desempeño del personal</p> <p>-. Aprobación del plan de desempeño al personal.</p>	31/03/2021	30/04/2021	<p>Gerente General</p> <p>Jefe de Talento Humano</p>	<p>Informe de cumplimiento de metas del desempeño de personal.</p> <p>Plan de incentivos</p>
						Realizado por: JMZP	Fecha: 23/03/2021
						Revisado por: PR & WY	Fecha: 23/03/2021

CONCLUSIONES

- La presente investigación se respaldó en un marco teórico basado en fuentes bibliográficas secundarias, y de forma particular en materia de Auditoría de gestión de reconocidos autores y tratadistas, extraído de libros, revistas científicas y demás investigaciones que han permitido garantizar el carácter científico al presente trabajo de investigación.
- La metodología y las técnicas que se utilizaron para la realización del trabajo de investigación fueron: encuestas, entrevistas y cuestionarios que permitieron tener una visión más clara y profunda de la situación en la que se encuentra la empresa, obteniendo información base para el desarrollo del proceso de Auditoría y la determinación de acertados resultados.
- Finalmente, se ha verificado mediante la realización de la auditoría de gestión que existen problemas como el desconocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte del personal lo que provoca la desorientación en las actividades de la empresa.
- Por otra parte, también se evidencia la falta de programas de capacitación e incentivos para todo el personal, ya que no cuentan con los conocimientos necesarios y en el área de bodega que la empresa que no cuenta con un manual de procedimientos que es fundamental para la correcta ejecución de las actividades todo esto desencadenado por la falta de una planificación estratégica en la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda para el desarrollo del marco teórico la utilización de distintas fuentes bibliográficas como son libros, revistas, artículos, sitios web, entre otros, seguras de acuerdo al tema de investigación que sirvan de guía y sustento en el proceso de investigación, procurando que dichas fuentes de ser posible de los últimos años lo que permitirá tener conocimientos actualizados sobre los distintos temas y que será más fácil emitir un comentario.
- Se considera necesario para la realización del trabajo de titulación, la aplicación la metodología entre ellas las distintas herramientas, técnicas y métodos de investigación, basados en encuestas, entrevistas y cuestionarios que permitan conocer de forma clara la situación de la empresa, recabando información importante que sirvan de guía y garanticen que los resultados sean los más reales y precisos en la investigación.
- Se recomienda al gerente general y al jefe de talento humano dialogar de manera conjunta para tomar medidas correctivas en beneficio de la organización, y a su vez realicen la socialización de la misión, visión y objetivos con todo el personal y que los mismos sean colocados en un lugar visible para el personal y los clientes de la empresa.
- De igual forma, se recomienda la implementación de los distintos programas de capacitación e incentivos al personal que permitirá la adquisición de los de nuevos conocimientos ya que en cada área realizan distintas actividades y deben tener conocimientos nuevos. Así como la implementación de un manual de procedimientos de acuerdo a las necesidades del área de trabajo, identificando los pasos y procedimientos que deben realizar de acuerdo a las actividades el mismo que servirá de guía y para el personal nuevo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio, M. (2018). *Planificación de la auditoría*. Andalucía - España: IC Editorial. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/epoch/105602?as_all=Planificaci%C3%B3n_de_la_Auditor%C3%ADa&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Aiditoría: Un Enfoque Integral (11ª ed)*. México: Pearson Educación. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/epoch/74110?as_contributor=Arens&as_contributor_op=unaccent__iexact&prev=as
- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/epoch/71223?as_all=Auditor%C3%ADa_de_Gesti%C3%B3n_conceptos_y_m%C3%A9todos&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Pearson.
- Bertani, E., Polesello, M., Mendoza, M., & Troila, J. (2014). *COSO I y COSO II Una Propuesta Integrada*. Obtenido de Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cuyo: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos. 2ª ed*. Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/epoch/69204?as_all=Auditor%C3%ADa_Integral_Normas_y_Procedimientos&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Bonilla Yucailla, D. A. (10 de Mayo de 2016). *AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA COMERCIAL OFFICETECH SOLUTIONS DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DEL TUNGURAU A DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2014*. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/12318/1/72T00802.pdf>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Casanueva, y .García, J. (2001). *Practicas de la Gestión Empresarial*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoria y Control Interno*. Bogotá: Nomos.
- Commission, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (Mayo de 2013). *Control Interno - Marco Integrado. Resumen Ejecutivo*. Obtenido de Auditores Internos: https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf


- Corral, A. (2003). *Manual de Auditoría de Gestión*. Obtenido de https://issuu.com/ramiroandrdepuga/docs/manual_y_experiencias_de_auditoria_de_gestion_de_1
- Correa, H., Aguilar, L., & Romero, O. (2016). *Auditoría de Gestión de la Calidad. Un enfoque práctico*. Machala - Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Cuvi Sagñay, G. E. (2015). *Auditoría de gestión a la Empresa Pública Municipal de Transformación y Comercialización de productos de tierras altas del cantón Colta, provincia de Chimborazo, período 2013*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5561>
- De la Peña, A. (2011). *Auditoría. Un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=337WBN_QaBEC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- El Universo. (23 de Marzo de 2008). 49% del país está en la "clase media". *Economía*, pág. 2.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes COSO I,II,III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/70433?as_all=control__interno__y__fraudes&as_all__op=unaccent__icontains&prev=as
- Fernández, J. A. (2011). *La Auditoría Administrativa*. México: Ediciones Diana.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio. 2ª ed.* México: Pearson Educación.
- Franco, D., Pacheco, M., Torres, C., Dueñas, T., & Williams, K. (2017). Posicionamiento de marcas en el perfil de citysexuales de la ciudad de Guayaquil (Ecuador). *Espacios*.
- Franklin, E. B. (2013). *Auditoría Administrativa: Evaluación y diagnóstico Empresarial. 3ª ed.* México: Pearson Educación.
- Garbajosa, C. (23 de Abril de 2013). *Gestión Contable y Gestión Administrativa para Auditoría*. Madrid. Obtenido de arriagaasociados: <http://asesoria.arriagaasociados.com/laimportancia-de-la-auditoria-de-gestion/>
- González, M. R. (16 de Septiembre de 2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Manual del Participante*. Obtenido de Qualpro Consulting S.C.: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Graing - Cooper, M. (2006). *Auditoría de Gestión*. Madrid - España: Folio.
- Hernández, R., Hernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE CV.
- Lobato, F. (2009). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Madrid: Macmillan Iberia, S.A.

- Madariaga, J. M. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Obtenido de books.google:
<https://books.google.com.ec/books?id=IEVfnqqIDBwC&printsec=frontcover&#v=onep>
- Maldonado, E. M. K. (2011). *Auditoría de Gestión (4ª ed.)*. Quito: Abya Yala.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno informr COSO (4ª ed.)*. Obtenido de
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mendivil Escalante, V. M. (2000). *Elementos de Auditoría*. México: E.C.A.F.
- Montaño, F. J. (2015). *Auditoría de las áreas de la empresa*. Obtenido de
https://elibro.net/es/ereader/esepoch/43791?as_all=Auditor%C3%ADa_de_las_%C3%A1reas_de_la_empresa&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Ortega, A. (Agosto de 2018). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Ortiz Núñez, P. R. (Noviembre de 2016). *Auditoria de Gestión y la rentabilidad en la empresa lacteos NUTRI - LECHE del cantón Tisaleo*. Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24007/1/T3791i.pdf>
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la ciencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Scielo*, 27.
- Prieto, E. y. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rodríguez, J. (2002). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos, Tercera edición*. México: International Thomson Editores.
- Rodriguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa: 9na ed*. México: Trillas.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Primera edición*. Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: RED TERCER MILENIO S.C.
Obtenido de
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf
- Serrano, L. (16 de Mayo de 2018). *20 empresas de productos de consumo con mas ventas mundiales*. Obtenido de InformaBTL, Promociones, activaciones y below the line:
<https://www.informabtl.com/estas-son-las-20-empresas-de-productos-de-consumo-con-mas-ventas-mundiales/>
- Sotomayor, A. A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw-Hill.
- Velastegui, W. (07 de Diciembre de 2012). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de slideshare:
<https://es.slideshare.net/wilsonvelas/auditoria-de-gestin-40938136>




ANEXOS

ANEXO A: RUC COPARESA S.A.



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 1001751590001

RAZÓN SOCIAL: COPARESA S.A.

NOMBRE COMERCIAL:

REPRESENTANTE LEGAL: PAREDES CARRILLO MARCO ANTONIO

CONTADOR: SOLIS PAZMIÑO MERCY DALILA

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

CLASIFICACIÓN ARTESANAL: SIN

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI

NÚMERO: SIN

FEC. NACIMIENTO:

FEC. INSCRIPCIÓN: 31/05/2013

FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 31/05/2013

FEC. ACTUALIZACIÓN: 09/02/2018

FEC. FINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: PICAIGUA Calle: AV. PITAGORAS Numero: 22 Intersección: VIA A PICAIGUA Referencia ubicación: A TRES CUADROS DEL REDONDEL DE TERREMOTO Celular: 0983007545 Email: coparesa1@gmail.com Telefono Trabajo: 032468671


OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS -ADI
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE IVA
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la Ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, ocurriéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	ABERTOS	CERRADOS
1	1	0
JURISDICCIÓN	ZONA 31 TUNGURAHUA	



Código: RIMRUC2020001412550

Fecha: 02/06/2020 17:00:58 PM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 1891751590001
RAZÓN SOCIAL: COPARESA S.A.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

Nº. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 31/05/2013
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: PICAIGUA Calle: AV. PITAGORAS Número: 22 Intersección: VIA A PICAIGUA Referencia: A TRES CUADRAS DEL REDONDEL DE TERREMOTO Celular: 0983007545 Email: coparesa1@gmail.com Telefono Trabajo: 032408671 Email principal: coparesa1@gmail.com



Código: RIMRUC2020001412550

Fecha: 02/06/2020 17:00:58 PM

ANEXO B: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



ENCUESTA

OBJETIVO

El propósito de esta encuesta es obtener información sobre la gestión realizada en COPARESA S.A de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

INDICACIONES

- Marque con una X la respuesta que considere.
- Lea bien la pregunta si tiene alguna duda pregunte por favor.

CUESTIONARIO

1. ¿Se han realizado Auditorías en años anteriores a COPARESA S.A.?

- Auditoría Operacional
- Auditoría de gestión
- Auditoría integral
- Ninguna

2. En qué porcentaje conoce la misión, visión y objetivos institucionales de COPARESA S.A.?

- 30%
- 60%
- 100%

3. ¿Las decisiones tomadas por el área administrativa han sido acertadas para la empresa COPARESA S.A.?

- Todo el tiempo
- Frecuentemente
- Ocasionalmente

4. ¿Cómo considera usted el desempeño de la persona encargada del área de bodega?

- Regular
- Bueno

Malo

5. **¿La contratación del personal se realiza de acuerdo a las necesidades de la empresa?**

A veces

Siempre

Nunca

6. **¿Se realizan capacitaciones al personal para ayudar a la correcta realización de las actividades?**

SI

NO

7. **¿Se han planteado alternativas por parte de la administración para evitar la acumulación de stock y faltantes en bodega?**

Algunas veces

Siempre

Nunca

8. **¿Cómo considera el sistema de control de inventarios?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

9. **¿Cada que tiempo se realizan las constataciones físicas de inventario?**

Mensual

Trimestral

Semestral

Otro

10. **¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para el correcto manejo de bodega?**

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO C: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA





esPOCH

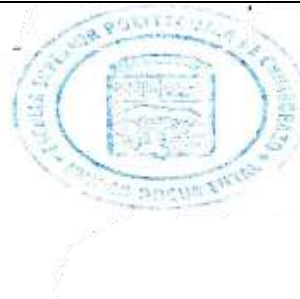
Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 31 / 05 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JEANETH MACARENA ZAMORA PEÑAFIEL
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. Rafael Inty Salto Hidalgo



31/05/2022

0836-DBRA-UTP-2022