



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

**“AUDITORÍA OPERACIONAL AL CENTRO DE CAPACITACIÓN
Y CONDUCCIÓN DE MANEJO CENTER DRIVE CIA. LTDA., DEL
CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PERIODO 2022”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

ARACELY VANESSA LEÓN YUBAILLO

Riobamba – Ecuador

2023



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

**“AUDITORÍA OPERACIONAL AL CENTRO DE CAPACITACIÓN
Y CONDUCCIÓN DE MANEJO CENTER DRIVE CIA. LTDA., DEL
CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PERIODO 2022”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: ARACELY VANESSA LEÓN YUBAILLO

DIRECTOR: DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO

Riobamba – Ecuador

2023

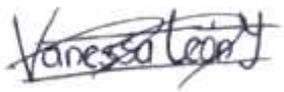
©2023, Aracely Vanessa León Yubaillo

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

Yo, Aracely Vanessa León Yubaillo, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados de este 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 Integración Curricular, el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 08 de noviembre de 2023

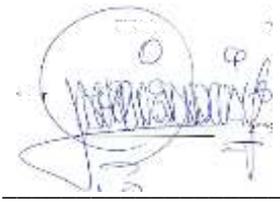
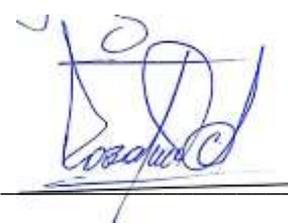
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vanessa León Yubaillo', with some stylized flourishes.

Aracely Vanessa León Yubaillo

060624587-6

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular: Tipo: Proyecto de Investigación, “**AUDITORÍA OPERACIONAL AL CENTRO DE CAPACITACIÓN Y CONDUCCIÓN DE MANEJO CENTER DRIVE CIA. LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2022**”, realizado por la señorita: **ARACELY VANESSA LEÓN YUBAILLO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Abg. Katherine Elizabeth Sandoval Escobar PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-11-08
Dr. Alberto Patricio Robalino DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-11-08
Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-11-08

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico primero a Dios por haberme dado paciencia y sabiduría durante toda la carrera, para llegar a cumplir una meta más en mi vida, de igual forma a mis padres Alfonso León y María Yubaillo por ser el pilar más importante en mi vida y haberme dado amor, paciencia y apoyo de manera moral y económica en cada decisión que he tomado y haberme enseñado los principios y valores suficientes para ser una persona responsable. Gracias a cada uno de ustedes por su apoyo.

Vanessa

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a los docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría los cuales me han impartido sus conocimientos en cada semestre, esforzándose por formar profesionales con ética. De igual forma, a mi director Dr. Patricio Robalino, Ing. Zonia del Rocío Chávez asesor, los cuales me guiaron durante el proceso de la elaboración del trabajo de titulación y me brindaron sus conocimientos y sugerencias para la poder culminar este trabajo. Así mismo, a la Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda. por haberme abierto sus puertas y en especial a la Ing. Ana Lucia Condo, Gerente Administrativa, quien confió en mí y me proporciono información desde el primer día para realizar de forma transparente este trabajo. Además, a mi amiga Erlinda que me ayudo durante toda la carrera brindándome sus conocimientos y guiándome cada día. Por último, quiero agradecer a mis padres por toda la ayuda que me han dado y por enseñarme a salir adelante a pesar de todo obstáculo.

Vanessa

INDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Objetivos.....	3
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	3
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	3
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. <i>Justificación teórica</i>	4
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i>	4
1.3.3. <i>Justificación práctica</i>	4
1.4. Pregunta de investigación.....	4

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes investigativos.....	5
2.2. Referencias teóricas.....	7
2.2.1. <i>Definición de empresa</i>	7
2.2.1.1. <i>Clasificación de empresas</i>	8
2.2.1.2. <i>Compañía limitada</i>	8
2.2.2. <i>Escuela de capacitación para conductores</i>	9
2.2.3. <i>Tipos de licencias de conducir</i>	10
2.2.4. <i>Definición de auditoría</i>	10
2.2.5. <i>Objetivo de auditoría</i>	11
2.2.6. <i>Fases de la auditoría</i>	11

2.2.7.	<i>Clasificación de la auditoría</i>	12
2.2.8.	<i>Auditoria operacional</i>	12
2.2.9.	<i>Alcance de la auditoria operacional</i>	13
2.2.10.	<i>Objetivo de la auditoria operacional</i>	13
2.2.11.	<i>Comparación de la auditoria de gestión, operacional y administrativa</i>	15
2.2.12.	<i>Normas de auditoria generalmente aceptadas</i>	16
2.2.13.	<i>Papeles de trabajo</i>	16
2.2.14.	<i>Riesgo de auditoria</i>	17
2.2.15.	<i>Técnicas de auditoría</i>	18
2.2.16.	<i>Evidencia de auditoria</i>	19
2.2.17.	<i>Hallazgo de auditoria</i>	19
2.2.17.1.	<i>Atributos del hallazgo</i>	19
2.2.18.	<i>Marcas de auditorias</i>	20
2.2.19.	<i>Control interno</i>	21
2.2.20.	<i>Modelos COSO</i>	22
2.2.20.1.	<i>Modelo COSO I</i>	22
2.2.20.2.	<i>Modelo COSO II</i>	23
2.2.20.3.	<i>Modelo COSO III</i>	24
2.2.21.	<i>Mapa de procesos</i>	25
2.2.22.	<i>Diagramas de flujos</i>	25
2.2.22.1.	<i>Tipos de diagramas de flujo</i>	26
2.2.23.	<i>Simbología de los flujogramas</i>	27
2.2.24.	<i>Proceso</i>	28
2.2.24.1.	<i>Tipos de proceso</i>	28
2.2.25.	<i>Procedimiento</i>	29
2.2.26.	<i>Actividad</i>	29
2.2.27.	<i>Indicador</i>	30
2.2.28.	<i>Clasificación de indicadores</i>	30
2.2.29.	<i>Eficiencia</i>	31
2.2.30.	<i>Eficacia</i>	31
2.2.31.	<i>Economía</i>	32
2.2.32.	<i>Efectividad</i>	32
2.2.33.	<i>Recursos empresariales</i>	32
2.2.33.1.	<i>Recursos humanos</i>	33
2.2.33.2.	<i>Recursos materiales</i>	33
2.2.33.3.	<i>Recursos financieros</i>	34
2.2.33.4.	<i>Recursos tecnológicos</i>	34

2.3.	Marco conceptual	35
------	------------------------	----

CAPITULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	37
3.1.	Diseño de la investigación	37
3.1.1.	<i>Diseño de investigación no experimental</i>	37
3.2.	Tipo de investigación	37
3.2.1.	<i>Investigación documental</i>	37
3.2.2.	<i>Investigación de campo</i>	38
3.3.	Métodos de la investigación	38
3.3.1.	<i>Método deductivo</i>	38
3.3.2.	<i>Método inductivo</i>	38
3.4.	Enfoque de la investigación.....	39
3.4.1.	<i>Enfoque mixto</i>	39
3.5.	Población y muestra	39
3.5.1.	<i>Población de estudio</i>	39
3.5.2.	<i>Muestra</i>	40
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de información	40
3.6.1.	<i>Técnicas de investigación</i>	40
3.6.1.1.	<i>Observación directa</i>	40
3.6.1.2.	<i>Entrevista</i>	40
3.6.1.3.	<i>Encuesta</i>	41
3.6.2.	<i>Instrumentos de investigación</i>	41
3.6.2.1.	<i>Guías de entrevistas</i>	41
3.6.2.2.	<i>Cuestionarios</i>	41

CAPITULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
4.1.	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	42

CAPITULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO.....	57
5.1.	Título.....	57

5.1.1.	<i>Archivo permanente</i>	57
5.1.2.	<i>Archivo corriente</i>	70
5.1.2.1.	<i>Fase I: planificación</i>	71
5.1.2.2.	<i>Fase II: ejecución de la auditoría</i>	107
5.1.2.3.	<i>Fase III: comunicación de resultados</i>	180
5.1.2.4.	<i>Fase IV: seguimiento</i>	202

CAPITULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	217
6.1.	Conclusiones	217
6.2.	Recomendaciones	218
	BIBLIOGRAFÍA	219
	ANEXOS	228

INDICE DE TABLAS

Tabla 2-1: Clasificación de las compañías.....	8
Tabla 2-2: Categorías y tipos de licencias	10
Tabla 2-3: Cuadro comparativo de las auditorías	15
Tabla 2-4: Marcas de auditoría	21
Tabla 2-5: Simbología del diagrama de flujo.....	27
Tabla 2-6: Indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad	30
Tabla 3-1: Población de estudio.....	39
Tabla 4-1: Importancia de la aplicación de una auditoría operacional	43
Tabla 4-2: Socialización de la misión y visión	44
Tabla 4-3: Objetivos empresariales y metas	45
Tabla 4-4: Actividades que se desarrollan en función de los objetivos	46
Tabla 4-5: Existencia de un manual de procedimientos.....	47
Tabla 4-6: Procesos de reclutamiento y selección de personal	48
Tabla 4-7: Comunicación interna.....	49
Tabla 4-8: Aplicación de los indicadores de gestión	50
Tabla 4-9: Existencia de un manual de funciones.....	51
Tabla 4-10: Desarrollo de actividades de acuerdo al departamento.....	52
Tabla 4-11: Capacitación de los empleados de la empresa.....	53
Tabla 4-12: Frecuencia de capacitaciones de la empresa.....	54
Tabla 4-13: Seguimiento y control de actividades y del personal	55
Tabla 5-1: Equipo de auditoría.....	62
Tabla 5-2: Accionistas y división de capital	78
Tabla 5-3: Datos generales de la empresa.....	80
Tabla 5-4: Nómina de directivos y funcionarios de la Escuela de Conducción.....	93
Tabla 5-5: Cronograma de actividades de la auditoría.....	94
Tabla 5-6: Matriz FODA	97
Tabla 5-7: Matriz de Correlación FO.....	98
Tabla 5-8: Matriz de Correlación DA.....	100
Tabla 5-9: Matriz de prioridades.....	102
Tabla 5-10: Perfil estratégico interno.....	103
Tabla 5-11: Perfil estratégico externo	105
Tabla 5-12: Matriz de ponderación del control interno COSO III.....	131
Tabla 5-13: Matriz de hallazgos.....	138
Tabla 5-14: Hoja de hallazgos	146

Tabla 5-15: Procesos de la escuela de conducción	159
Tabla 5-16: Indicadores	176
Tabla 5-17: Plan de acción de auditoría.....	205

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1: Tipos de auditoría	12
Ilustración 2-2: Normas de auditoría generalmente aceptadas	16
Ilustración 2-3: Clasificación de los procesos de una empresa	28
Ilustración 2-4: Tipos de recursos financieros.....	34
Ilustración 4-1: Importancia de la aplicación de una auditoría operacional.....	43
Ilustración 4-2: Socialización de la misión y visión.....	44
Ilustración 4-3: Objetivos empresariales y metas.....	45
Ilustración 4-4: Actividades que se desarrollan en función de los objetivos.....	46
Ilustración 4-5: Existencia de un manual de procedimientos	47
Ilustración 4-6: Proceso de reclutamiento y selección de personal	48
Ilustración 4-7: Comunicación interna	49
Ilustración 4-8: Aplicación de los indicadores de gestión.....	50
Ilustración 4-9: Existencia de un manual de funciones	51
Ilustración 4-10: Desarrollo de actividades de acuerdo al departamento.....	52
Ilustración 4-11: Capacitación de los empleados de la empresa	53
Ilustración 4-12: Frecuencias de capacitaciones en la empresa	54
Ilustración 4-13: Seguimiento y control de actividades y del personal.....	55
Ilustración 5-1: Ubicación geográfica	79
Ilustración 5-2: Organigrama estructural	92
Ilustración 5-3: Organigrama funcional	92
Ilustración 5-4: Reclutamiento y selección de personal	160
Ilustración 5-5: Proceso de contratación de personal	162
Ilustración 5-6: Proceso de inducción del personal.....	165
Ilustración 5-7: Flujograma de pago de gastos menores y emergentes	167
Ilustración 5-8: Flujograma de arqueo de caja	169
Ilustración 5-9: Flujograma de capacitación de personal	171
Ilustración 5-10: Flujograma de autorización del inicio de matrículas y clases.....	173
Ilustración 5-11: Flujograma de proceso de matriculas	175

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A: RUC

ANEXO B: ENCUESTA

ANEXO C : ENTREVISTA AL GERENTE

ANEXO D: POLITICAS CONTABLES INDUCCIÓN A NUEVAS CONTRATACIONES

ANEXO E: POLITICAS CONTABLES RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PERSONAL

ANEXO F: POLITICAS CONTABLES CAJA CHICA / ARQUEO DE CAJA

RESUMEN

Los procesos de la escuela de conducción Center Drive Cía. Ltda. no se están realizando de manera correcta, además no posee un manual de procesos lo que ocasiona ineficiencia administrativa, y la ausencia de un sistema de control interno provoca el desaprovechamiento de recursos. Por lo cual el objetivo del trabajo de investigación fue realizar una Auditoría operacional al Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2022. La metodología utilizada para realizar la investigación fueron los distintos métodos, técnicas e instrumentos, como el diseño no experimental ya que no se modificó la variable de estudio, y la investigación se obtuvo de forma documental y de campo, el enfoque de investigación es mixto ya que se utilizaron datos cualitativos y cuantitativos, además se aplicó la encuesta dirigida al personal, y entrevista a la gerente administrativa. Mientras que para la elaboración de la auditoría se aplicó los cuestionarios de control interno aplicando el COSO III, se elaboró las narrativas y flujogramas donde se encontraron los nudos críticos, y se evaluó la eficiencia y eficacia mediante los indicadores. Al aplicarse esta metodología se logró identificar que la empresa no ha difundido con todos los empleados el manual de funciones, no posee un manual de procesos y flujogramas lo cual ha provocado demoras en cada actividad que se realizan, no existe un adecuado proceso de inducción incumpliendo con las políticas contables, no se han realizado capacitaciones a los empleados, existen documentos desactualizados y falta de comunicación entre los departamentos. En este contexto se concluye que la escuela de conducción no cumple de forma adecuado los procesos y se recomendó tomar en consideración los lineamientos plasmados en el informe final, a fin de mejorar los procesos y la optimizar los recursos.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA>, <AUDITORÍA OPERACIONAL>, <CONTROL INTERNO>, <MANUAL DE PROCESOS>, <MATRIZ FODA>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>.

1963-DBRA-UPT-2023



ABSTRACT

The processes in the Center Drive Cia driving school. Ltda. are not being carried out correctly, in addition it does not have a process manual which causes administrative inefficiency, and the absence of an internal control system causes the waste of resources. Therefore, the objective of the research work was to carry out an operational audit of the Center Drive Cia Management Training and Driving Center. Ltda., from the Riobamba canton, province of Chimborazo, period 2022. The methodology used to carry out the research was the different methods, techniques and instruments, such as the non-experimental design since the study variable was not modified, and the research was obtained in a documentary and field manner, the research approach is mixed since qualitative and quantitative data were used, in addition, a survey was applied to the staff, and an interview was carried out with the administrative manager. While for the preparation of the audit, the internal control questionnaires were applied by applying COSO III, the narratives and flow charts were prepared where the critical nodes were found, and the efficiency and effectiveness were evaluated using the indicators. By applying this methodology, it was possible to identify that the company has not disseminated the functions manual with all employees, it does not have a manual of processes and flow charts, which has caused delays in each activity carried out, there is no adequate induction process, failing to comply with accounting policies, no training has been provided to employees, there are outdated documents and lack of communication between departments. In this context, it is concluded that the driving school does not adequately comply with the processes and it was recommended to take into consideration the guidelines set out in the final report, in order to improve the processes and optimize resources.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <AUDIT>, <OPERATIONAL AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <PROCESS MANUAL>, <SWOT MATRIX>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>.



Luis Fernando Barriga Fray

0603010612

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se basa en realizar una Auditoría Operacional al Centro de Capacitación y Conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., período 2022, con la finalidad de detectar las principales deficiencias y nudos críticos en cuanto a los procesos que se realizan en la empresa y que dificultan en sus actividades diarias, posteriormente se plantearon las recomendaciones que deben seguirse para mejorar el desempeño de dichos procesos. Este trabajo está estructurado en cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación

El capítulo I corresponde al planteamiento del problema, en donde se detectan los principales problemas que son base para la investigación, además se realizan los objetivos tanto generales como específicos, y la justificación teniendo en cuenta la perspectiva teórica, metodológica y práctica.

En el capítulo II se desarrolla todo lo relacionado al marco teórico, es decir se buscó fundamentos teóricos y conceptuales relacionados al tema de estudio, la información se obtuvo de libros, revistas y artículos científicos los más actualizados posibles, lo que servirá de base para la ejecución del trabajo de investigación.

Mientras que, el capítulo III está relacionado con el marco metodológico, es donde se trazó los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizó para la investigación y recolección de datos. En este capítulo también se realizó la identificación de la población de estudio a los cuales se aplicará la encuesta.

El capítulo IV contiene el análisis e interpretación de resultados que se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta a todos los empleados de la escuela de conducción, a través de lo cual se logró una primera perspectiva sobre el estado actual de la empresa.

Por último, en el capítulo V se abarca todo el marco propositivo de la investigación, es decir aquí se ejecuta la auditoría operacional efectuando las fases de planificación, ejecución, comunicación de resultados y el plan de acción, para realizar la auditoría se utilizó las respectivas técnicas y procedimientos de auditoría, mediante lo cual se detectaron las principales deficiencias y nudos críticos que existen en la empresa, los mismos que fueron plasmados en el informe final de la auditoría con sus respectivas recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La auditoría operacional permite evaluar la efectividad de los procesos y políticas de las empresas, por ende, es importante realizar este tipo de auditoría en cualquier empresa sin importar al sector al que pertenezca. Por lo tanto, se tiene previsto evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos que se llevan a cabo en la empresa. El centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, fue creada en noviembre del 2006 con escritura pública y bajo la regulación de la superintendencia de compañías; por los señores Segundo Condo y Salomón Condo. Su matriz se encuentra ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba en las calles Humberto Gallegos y Duchicela, es una empresa que se dedica a la formación y capacitación integral de conductores para la obtención de la licencia tipo A y B para motos y vehículos livianos, además se realizan exámenes psicosenométricos de vista, oído y reacción para obtener la licencia por primera vez y renovar, los cursos se realizan con una enseñanza personalizado e instructores profesionales.

En la empresa se pudo identificar las siguientes problemáticas:

- No cuenta con un adecuado proceso de capacitación al personal administrativo, lo que ocasiona ineficiencia de los empleados en las actividades que deben cumplir.
- Ausencia de un sistema de control interno, razón por la que no se puede identificar los puntos críticos de la empresa, no existe un aprovechamiento de recursos y la información está expuesto a riesgos.
- La empresa no posee un manual de procesos, lo que implica el desconocimiento de los objetivos, responsabilidad y políticas de cada proceso, provocando una ineficiencia administrativa.
- No se han establecido indicadores para evaluar el grado de eficiencia y eficacia de cada proceso que se lleva a cabo, impidiendo conocer el nivel de cumplimiento del manejo de los recursos de la empresa.

La ejecución de la auditoria operacional ayudara a la mitigación de los problemas mencionados, si bien cierto, se evaluará las operaciones del centro de capacitación y conducción para poder determinar si se están realizando de manera eficiente y eficaz, y a su vez ayudara a establecer acciones correctivas.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Realizar una Auditoria operacional al centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2022 mediante la ejecución de las fases de auditoría para propiciar un mejoramiento en los procesos y optimización de los recursos.

1.2.2. Objetivos específicos

- Realizar el diagnostico preliminar de la empresa mediante la observación directa y la indagación para tener un conocimiento previo de los principales problemas que afectan al Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda.
- Construir el marco teórico de la investigación a través de la revisión bibliográfica en distintas fuentes como libros, revistas y artículos científicos de varios autores que servirá como fundamento para el desarrollo de la auditoria.
- Estructurar el marco metodológico utilizando los diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación para obtener información suficiente y oportuna que servirá para la detección de las debilidades de la empresa.
- Tabular los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta dirigida al personal, para el análisis e interpretación de datos.
- Desarrollar cada una de las fases de la auditoria aplicando los métodos y técnicas de auditoría, a fin de identificar las debilidades e inconsistencias que serán presentados en el informe final con las debidas conclusiones y recomendaciones a la empresa.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Para poder solucionar los problemas señalados en la presente investigación, se va a realizar una auditoría operacional al centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba. Por ende, dentro del ámbito teórico se tendrá en cuenta fuentes bibliográficas, relacionadas con la auditoría operacional, dicha información será recopilada de libros, tesis, revistas y artículos científicos, lo cual ayudará para la elaboración y sustentación del marco teórico.

1.3.2. Justificación metodológica

La justificación metodológica sirve para la identificación del tipo, alcance y método que será apropiado utilizar en una investigación en función al tema de estudio. Por lo cual, el ámbito metodológico del trabajo de titulación se justificará a través del uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación, tales como entrevistas, encuestas, y cuestionarios, con el fin de obtener información oportuna y suficiente para el desarrollo de la auditoría.

1.3.3. Justificación práctica

La justificación práctica se basará en la realización de la auditoría operacional, para lo cual se recolectó información que ayudó al diagnóstico y conocimiento de la empresa, posteriormente se ejecutó las fases de la auditoría operacional, y finalmente se realizó la comunicación de los resultados a través del informe final de auditoría en donde se plasmará las conclusiones y recomendaciones que servirá de ayuda para la toma de decisiones.

1.4. Pregunta de investigación

La Auditoría operacional al Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2022 propiciara un mejoramiento en los procesos y optimización de los recursos.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

El desarrollo de la presente investigación se ha fundamentado en una indagación relativa en trabajos como tesis, libros y artículos científicos con temas similares realizados por otras instituciones académicas y científicas, por ende:

En el trabajo de investigación denominado “Auditoría operacional a la empresa Rios-EPC ingeniería procura & construcción S.A, del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, periodo 2020”, determinó que:

Se utilizaron métodos, técnicas e instrumentos de investigación que ayudaron a obtener información necesaria para elaborar la auditoria. Por otro lado, para poder obtener el nivel de riesgo y confianza fue necesario la ayuda de la gerencia y el personal de la empresa y con la aplicación del COSO III se obtuvo un nivel de riesgo moderado de 45.14% y un nivel de confianza moderada de 54.86%.

La empresa no posee un sistema de riesgos por lo cual se han identificado diferentes clases de riesgos, impidiendo planificar, direccionar y controlar los recursos de la empresa.

Existe una ineficiencia en las actividades laborales que realiza la empresa, debido a que el personal no ha entregado los documentos o información necesaria que dificulta que se desarrollen los procesos de forma correspondientemente adecuada. (Quinata, 2022, p. 149)

Por otro lado, en el trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniero en Auditoría y Contabilidad, denominado “Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación Ecuador”, concluye que:

El manual de políticas y procedimientos son guías claras y específicas que ayudan a la correcta operación y desarrollo de todas las actividades que se desarrollan en la empresa, de igual forma se describe de forma detallada, ordenada y secuencial los procedimientos ayudando a incrementar la eficiencia en los recursos humanos y la emisión de la información oportuna y confiable reflejando fielmente los hechos económicos. (Coello y Guaranda, 2019, p.192)

De igual forma, en el proyecto de investigación denominado “Auditoría operacional a Díaz Truks S.A., del cantón Guano, provincia de Chimborazo, periodo 2019”, concluye que:

En el informe final de auditoría emitido se obtuvo ciertos hallazgos como la falta de un sistema de gestión de la calidad que ayuda a planear, ejecutar y controlar las actividades para alcanzar la misión de la empresa, además no cuenta con un organigrama estructural que detalle cada puesto de trabajo dificultando la comunicación del personal que labora. No posee un plan de seguridad con los riesgos causados por los factores internos y externos. Finalmente, la empresa no cuenta con una planificación estratégica que ayude a la administración.

En la empresa se realizó un aplico una evaluación de los indicadores de gestión en donde se detectaron que no se realizó todas las juntas generales de accionistas en el año, de igual forma no se realizó la socialización y conocimiento de la misión y visión a los empleados, para finalizar en la empresa no se ejecutaron todas las auditorias planificadas por parte de la administración. (Bonilla, 2021, p. 224)

Por su lado, en la “Auditoría operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastiboom S.A.C. ubicada en el Distrito de Lurigancho, 2016”, concluye que:

La empresa cuenta con el certificado ISO 9001, sin embargo, se han encontrado errores dentro de los procesos de la empresa, en especial en los procesos operativos que no se están desarrollando de forma eficiente y efectiva, debido a que no tienen controles de carácter preventivo. Por ende, se ha desarrollado la auditoria basado en el COSO ERM para detectar los riesgos y reducir los costos.

Se va a realizar supervisiones en la empresa con el fin de identificar a tiempo los problemas o desvíos para establecer acciones correctivas, debido a que no se está realizando una buena gestión en el departamento de ventas lo cual acarea como consecuencias dificultades en las áreas de cobranzas, producción y contabilidad.

La aplicación de encuestas y entrevistas ayudo a identificar que el personal no está cumpliendo con sus actividades y funciones, lo cual provoca un retraso y se provocan errores que perjudican a otras áreas creando insatisfacción en los clientes. Realizar un feedback ayuda a tener una buena comunicación interna, tener colaboradores informados, motivados y comprometidos con el trabajo que deben realizar. (Corcuera y Mayanga, 2018, p. 81)

Por último, en el trabajo de titulación denominado “Auditoría operativa a la Compañía de fabricación y distribución de miel y melaza Freire Freimiel S.A., ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019”, concluyo lo siguiente:

Para el desarrollo de la auditoría se utilizaron métodos, técnicas y herramientas de investigación, mediante lo cual se obtuvo información relevante de parte de la gerente de la empresa, del asesor de ventas y de otros funcionarios, lo cual va a ayudar a establecer el nivel de confianza moderado del 59%, y el nivel de riesgo moderado del 41% a través de los cuestionarios realizados con el método COSO II.

Algunas de las dificultades encontradas en la empresa fueron en los procesos de ventas, crédito, recuperación de cartera y capacitación del personal y se establecieron indicadores para determinar la tasa de criminalidad del 2019 obtenido el 8% y de manera global fue del 31%. (Yáñez, 2022, p. 217)

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Definición de empresa

Se entiende por el término empresa a la “actividad organizada que usa recursos humanos y materiales con la finalidad de obtener un beneficio, las empresas en el desarrollo de sus actividades contraen responsabilidades con el estado, ciudadanos o con los consumidores” (Baque et al., 2020, p. 2).

Por otra parte, se establece que una empresa es:

Una actividad económica que se dedica a la producción o provisión de bienes o servicios, puede ser de carácter civil o mercantil. Una empresa puede realizar actividades tradicionales, de cooperativa, artesanal, agrícola, incluso puede ser una actividad sin fines de lucro, pero con carácter económico. Aquellas empresas con fines sociales o públicos y no económicos no son considerados empresas. (Garrido y Romero, 2021, p. 7)

Una empresa está compuesta de recursos humanos, financieros y materiales, la empresa se puede dedicar a la prestación de servicios o a la producción de bienes que posteriormente serán comercializados con el fin de obtener beneficios económicos.

2.2.1.1. Clasificación de empresas

La Ley de Compañías establece que las compañías de comercio se clasifican en:

Tabla 2-1: Clasificación de las compañías

Tipo de compañía	Número de socios	Razón social	Capital
Compañía en nombre colectivo	Se crea entre dos o más personas naturales, que realizan comercio bajo su razón social.	Lleva el nombre de todos los socios o algunos de ellos más la palabra “y compañía”.	Se compone de los aportes de cada uno de los socios y es necesario al menos del 50% del capital suscrito.
Compañía en comandita simple y dividida por acciones	Creado entre uno o varios socios solidaria e ilimitadamente responsables y otros llamado socios comanditarios.	Se ocupará el nombre de uno o varios de los socios solidariamente responsables adicional las palabras “compañía en comandita”.	El socio no podrá ceder ni traspasar a otras personas sus derechos en la compañía ni sus aportaciones.
Compañía de responsabilidad limitada	Se crea entre dos o más personas que únicamente responden hasta el monto de sus aportaciones	Efectúan sus actividades bajo la razón social o denominación objetiva, incluida las palabras “compañía limitada” o sus abreviaturas.	Las aportaciones no deben ser menor al monto fijado por el superintendente de compañías y será paga al menos en el 50% de cada participación, pueden ser numerarios o en especies
Compañía anónima	Se constituye con dos o más accionistas, salvo aquellas compañías del sector público.	Su denominación será “compañía anónima” o “sociedad anónima” o sus correspondientes siglas.	El capital está dividido en acciones negociables por la aportación de los accionistas y responden hasta el monto de sus acciones.
Compañía de economía mixta	El estado, municipalidades, consejos provinciales u organismos del sector públicas y aquellos del capital privado pueden participar.	El directorio debe estar compuesto tanto por los accionistas del sector público como los del privado en función al capital aportado.	El aporte de capital podrá ser en dinero, entregando equipo, instrumentos agrícolas o industriales, y bienes muebles e inmuebles.

Fuente: (Ley de compañías, 2017)

Realizado por: León V., 2023

Las empresas se pueden clasificar de diferentes formas, como las mencionadas por la ley de compañías en donde se presentan cinco tipos de compañías, cada una con diferente razón social, número de socios y monto de creación de capital.

2.2.1.2. Compañía limitada

La compañía limitada se establece en el Art. 92 de la Ley de Compañías que “se crea entre dos o más personas que responden por las obligaciones sociales únicamente hasta el monto de sus aportaciones individuales y se realiza el comercio bajo la razón social a la que se añadirá la palabra compañía limitada o su propia abreviatura” (Ley de compañías, 2017, p. 23).

De igual manera, se define a la compañía de responsabilidad limitada como una “sociedad mercantil, cuyo capital este compuesto entre una sociedad capitalista y una sociedad personalista, el capital se divide en participaciones y cada socio se hace responsable hasta el monto de su aporte” (Bautista, 2013; citado en Sánchez , 2018, p. 33).

La compañía de responsabilidad limitada es de carácter mercantil y se creara entre dos o mas socios pero no podran exceder de quince, ya que en tal caso la compañía debera disolverse. El capital de este tipo de compañías seran los aportes de los socios que pueden ser en efectivo o bienes para uso de la compañía.

2.2.2. Escuela de capacitación para conductores

La Agencia Nacional de Tránsito, en el Reglamento de escuelas de capacitación para conductores profesionales emitido, establece que:

Las escuelas de capacitación para conductores profesionales son establecimientos técnicos – educativos autorizados por la ANT, encaminado a formar y capacitar a los conductores profesionales para obtener licencias de tipo A1, C1, C, D1, D, E1, E y G, de acuerdo con las disposiciones de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Los alumnos se registrarán a los procesos de aprendizaje teórico y práctico, con el fin de garantizar la conducción responsable del vehículo. (Agencia Nacional de tránsito, 2015, p. 3)

Mientras que, en el Reglamento de escuelas de formación, capacitación y entrenamiento de conductores no profesionales, plantea que:

Las escuelas de formación, capacitación y entrenamiento de conductores no profesionales son instituciones con personería jurídica, pública o privadas dedicadas a la formación, capacitación y entrenamiento de conductores no profesionales. Estas instituciones se encargan de desarrollar y fortalecer las habilidades y conocimientos de las personas previo a la obtención del certificado de conductor no profesional. Igualmente se encargan de la capacitación y formación de conductores para la recuperación de puntos de las licencias de conducir. (Agencia Nacional de tránsito, 2022, p. 38)

Las escuelas de capacitación para conductores también se puede denominar escuela de conducción y son instituciones que se encargan de la formación y capacitación de los conductores mediante clases teóricas y prácticas, ayudando al estudiante a obtener conocimientos previos a la obtención de la licencia de conducir. A si mismo, se pueden dividir en escuelas para conductores

profesionales que se encargan de cursos para la licencia tipo A, C, D y E, en cambio las no profesionales emiten cursos para la licencia A y B.

2.2.3. Tipos de licencias de conducir

Tabla 2-2: Categorías y tipos de licencias

Licencias no profesionales	
Tipo A	Licencias para conducir vehículos motorizados, tales como: ciclomotores, motocicletas, tricar.
Tipo B	Licencias para conducir automóviles y camionetas de hasta 1.75 toneladas o casas rodantes.
Tipo F	Licencias para automotores especiales adaptados a una discapacidad.
Licencias profesionales	
Tipo C1	Para conducir todo tipo de vehículo de emergencia y control de seguridad por parte del estado, como vehículos policiales, ambulancias militares, municipales.
Tipo C	Para taxis convencionales, ejecutivos, camionetas livianas o hasta 3.500 kg de hasta 8 pasajeros y vehículos de transporte de no más de 25 asientos.
Tipo D1	Para vehículos escolares, institucionales y turismo de hasta 45 pasajeros
Tipo D	Para vehículos que ofrecen servicios de pasajeros y para vehículos comprendidos en el tipo B y no considerados en el C1.
Tipo E1	Licencias para conducir ferrocarriles, auto ferros, motobombas, trolebuses, para vehículos que transportan sustancias peligrosas o vehículos especiales.
Tipo E	Para camiones pesados y extra pesados de más de 3.5 toneladas, tráiler, volquetas, tanqueros, plataformas públicas, etc.
Tipo G	Para maquinaria agrícola, maquinaria pesada, equipos camineros como: tractores, motos niveladoras, montacarga, entre otros,
Tipo A1	Para conducir mototaxis o tricimotos de servicio y comercial
Licencias especiales	
Permiso internacional de conducir	
Licencia de conductor andino	

Fuente: (Reglamento a Ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial, 2012, pp. 30-31)

Realizado por: León V., 2023

2.2.4. Definición de auditoría

La auditoría se encarga de la “revisión y verificación de todo tipo de empresa, diferenciándose únicamente por su finalidad económica. De tal manera la auditoria se puede clasificar en auditoria económico y auditorias especiales” (De la Peña, 2011; citado en Sotelo, 2018, p. 6).

Por otra parte, se menciona que la auditoria ayuda a la “verificación y revisión de los procesos financieros, económicos, gestión operacional y administrativo. Así mismo, la auditoria sirve

como un instrumento de control y supervisión que ayuda a la creación de la disciplina de la organización” (Zambrano et al., 2021, p. 3).

En relación, con los conceptos mencionados anteriormente puedo mencionar que la auditoría es realizar un examen a los procesos y actividades económicas de una empresa con el fin de encontrar posibles errores e implementar mejoras. Además, al evaluar el rendimiento de la empresa ayuda a planificar los objetivos.

2.2.5. Objetivo de auditoría

La auditoría tiene por objetivo “emitir un diagnóstico de la información empresarial, el mismo que servirá de base para la toma de decisiones sobre la empresa o área examinada. De igual manera, servirá para descubrir fraudes, errores de principio o errores técnicos” (Biler, 2017, p. 7),

El objetivo de la auditoría es identificar la situación actual de la empresa para en lo posterior poder emitir un informe de auditoría que de credibilidad y confianza a la empresa. De igual manera ayuda a identificar fraudes y comprobar si la empresa está siendo eficaz y eficiente.

2.2.6. Fases de la auditoría

Se planteada las siguientes fases de auditoría:

Planeación: *en esta fase se realiza un estudio preliminar de la empresa, para establecer el programa de auditoría, además se establecen las pruebas e instrumentos para la recolección y procedimientos de datos.*

Ejecución: *se desarrolla las pautas del programa de auditoría, y se debe aplicar las pruebas e instrumentos de auditoría para recopilar la información necesaria que servirá de evidencia para la opinión del informe de auditoría.*

Emisión del informe: *se plasma el criterio profesional del auditor a partir de las evidencias y pruebas obtenidas. Los tipos de opiniones que se pueden presentar son con salvedades, sin salvedades, adverso y abstención. (Sánchez, 2021, pp. 86-90)*

Las auditorías generalmente se desarrollan en tres fases, empezando por la planificación la cual se divide en preliminar y específica ayudando a establecer un diagnóstico previo de la empresa y realizar el programa de auditoría con todos los procedimientos que se van a realizar, la siguiente

fase a realizarse es la ejecución donde se aplicaran los procedimientos planteados en el programa de auditoria para poder obtener las evidencias que sirvan como base para el informe final. En la ultima etapa de auditoría se plasmara la opinión del auditor y las conclusiones y recomendaciones.

2.2.7. Clasificación de la auditoría

La auditoria se puede clasificar de diferente manera, como se detalla a continuación:

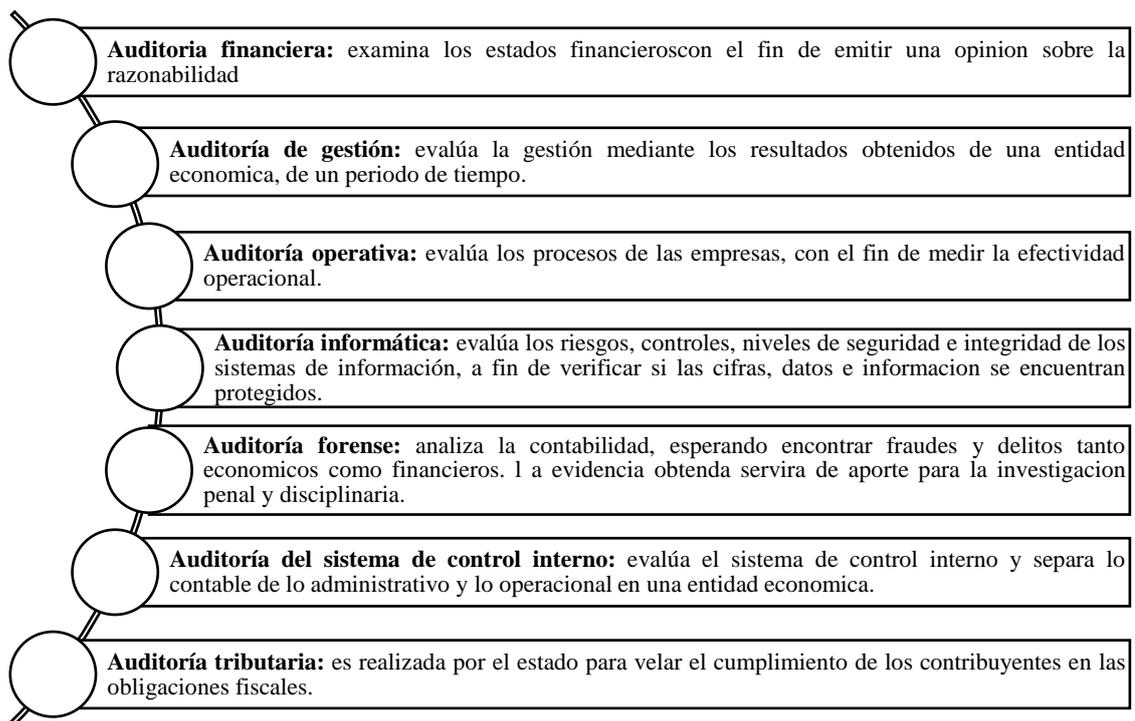


Ilustración 2-1: Tipos de auditoría

Fuente: (Sánchez, 2021, pp. 109-118)

Realizado por: León V., 2023

2.2.8. Auditoría operacional

Se establece que la auditoría operacional es:

Un examen analítico, objetivo y sistemática, que ayuda a realizar una valoración independiente de las operaciones que se realizan en cada área de la empresa, para comprobar que se cumplan con las políticas y normas establecidas, de igual manera se verifica la utilización de los recursos de forma eficaz y eficiente. (Tapia et al., 2019, p. 30)

Por su parte, Manrique menciona que la auditoría operacional se encarga de “evaluar el proceso administrativo y las operaciones que se desarrollan dentro de una organización, con el fin de verificar si los procesos de la empresa se están ejecutando con eficiencia y se enfoca principalmente en el sistema de control interno” (Manrique, 2019, pág. 17).

La auditoría operacional ayuda verificar los procesos operativos y el nivel de cumplimiento de los objetivos, para orientar a la empresa a la mejora de la efectividad, eficiencia y economía, con la correcta utilización de los recursos humanos y materiales que ayuden en el proceso de la toma de decisiones.

2.2.9. Alcance de la auditoría operacional

El alcance de auditoría es importante, debido a que “abarca las actividades, procesos, ubicaciones, entre otras que se realizan en la empresa, que son objeto de estudio durante las auditorías” (Cienfuegos et al., 2021, p. 66).

Así mismo, se establece que “el alcance de la auditoría abarca un grupo de transacciones que son examinadas del total del universo de estudio, la determinación del alcance es importante para la planeación y ejecución de la auditoría” (Saucedo, 2019, p. 11).

El alcance de la auditoría operacional es ilimitado debido a que se puede examinar todos los procesos que tiene la empresa, obteniendo más hallazgos.

2.2.10. Objetivo de la auditoría operacional

Los principales objetivos de la auditoría operacional son:

- *Evaluar las actividades, operaciones, estructura organización y funciones independientes de una empresa con el fin de al final emitir un dictamen sobre los resultados obtenidos de las operaciones examinadas.*
- *Evaluar el grado de cumplimiento de las actividades planificadas en los planes, programas, políticas y normas que son la base para que las operaciones de la empresa se desarrollen de forma correcta.*
- *Controlar y evaluar las actividades operacionales de los empleados de una empresa.*

(Blanco, 2012; citado en Vaca, 2019, p. 23),

El fin de realizar la auditoría operacional es identificar los procesos que necesitan mejoramiento para incrementar la rentabilidad, además se comprueba el nivel de eficacia, eficiencia, economía y efectividad con que se están utilizando los recursos materiales y financieros en cada proceso.

2.2.11. Comparación de la auditoría de gestión, operacional y administrativa

Existe una confusión entre la auditoría de gestión, operacional y administrativa, por ende, a continuación, se definirá cada tipo de auditoría.

Tabla 2-3: Cuadro comparativo de las auditorías

	Auditoría de gestión	Auditoría operacional	Auditoría administrativa
Definición	Es un examen sistemático y profesional realizado para evaluar la gestión y los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos de una empresa o proyecto. Además, ayuda a identificar los problemas de administración y dirección.	Evalúa el desempeño de una empresa, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos y operaciones, para verificar si se están utilizando de manera adecuada los recursos y si se están utilizando de manera eficiente los objetivos.	Se realiza al interior de los departamentos con el fin de observar, medir y cuantificar que tan oportuno es la dirección y estructura organizacional de la empresa. Además, ayuda a verificar que se cumplan los objetivos y metas.
Objetivo	Identificar las deficiencias o irregularidades en la empresa, para mejorar el desempeño en todas las áreas y dirigir a la empresa hacia un sistema de calidad en el cumplimiento de normas, metas y objetivos.	La auditoría operacional tiene como fin encontrar áreas de mejora para lograr que los procesos y operaciones sean más productivos, eficientes y efectivos,	Ayuda a identificar las deficiencias o debilidades de las diferentes áreas, optimiza la administración de los recursos, evalúa el servicio brindado, aumenta los niveles de calidad y competitividad y genera nuevos esquemas organizativos.
Alcance	Se desarrolla en un área, grupo de departamentos o en la totalidad de la empresa	Posee un alcance ilimitado debido a que se pueden auditar todos los procesos internos o externos de las empresas.	Es aplicable en todo tipo de departamento, área o incluso en toda la empresa. En función del nivel jerárquico, uso de tecnologías, recursos humanos, número de empleados, sistemas de comunicación, y nivel de desempeño.
Fases de auditoría	Fase I: Conocimiento preliminar Fase II: Planificación específica Fase III: Ejecución Fase IV: Comunicación de resultados Fase V: Seguimiento	Fase I: Planificación Fase II: Ejecución Fase III: Comunicación de resultados Fase IV: Seguimiento	Fase I: Planeación Fase II: Instrumentación Fase III: Examen Fase IV: Informe
Adicional	Examina cada aspecto operativo administrativo y financiero, vela por el cumplimiento del logro de los objetivos institucionales, el cumplimiento de la normativa y mide el grado de confiabilidad y credibilidad.	Se enfoca en la gestión organizativa y se evalúa más allá del estado financiero de la empresa. Requiere de un equipo multidisciplinario.	Una auditoría administrativa se debe realizar en cualquier empresa sea esta pequeña, media, grande, pública o privada. Esperado alcanzar la mayor eficiencia de la estructura organizacional.

Fuente: (Arteaga et al., 2021; Zambrano et al., 2021; Melo, 2017)

Realizado por: León V., 2023

2.2.12. Normas de auditoría generalmente aceptadas

Son principios a los cuales se rige el desempeño de los auditores durante el proceso de auditoría, el cumplimiento de las NAGAS garantiza que el trabajo se realice con calidad y están compuestas de 10 normas.

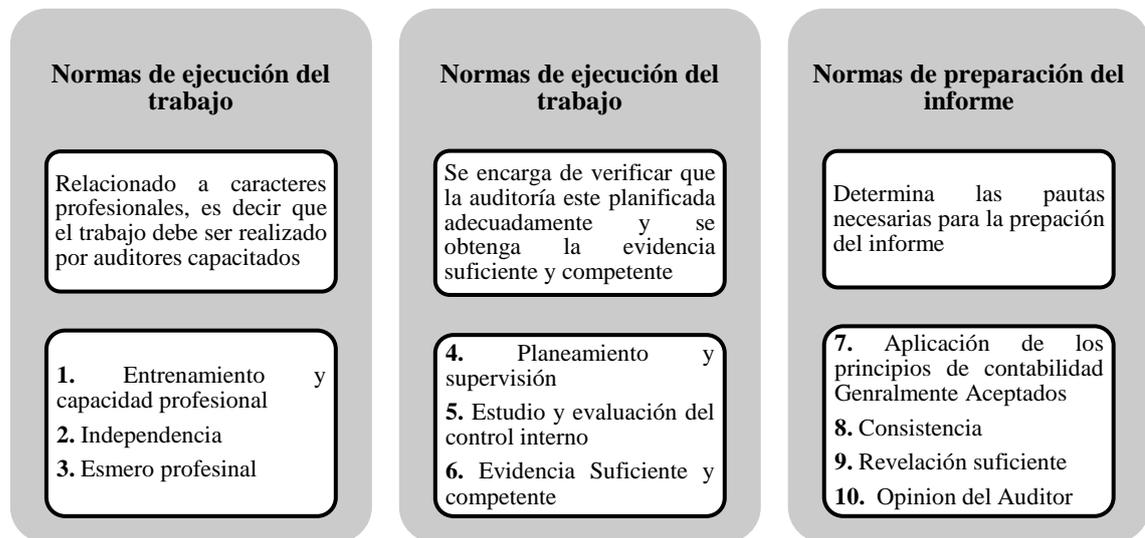


Ilustración 2-2: Normas de auditoría generalmente aceptadas

Fuente: (Instituto Profesional Esucomex, 2016)

Realizado por: León V., 2023

2.2.13. Papeles de trabajo

Para realizar una auditoria es importante toda la información de los papeles de trabajo, por lo cual se menciona que son:

Registros realizados por el auditor en donde se detallarán los procedimientos y pruebas realizadas en la auditoria, al igual que se detallan la información y conclusiones obtenidas. Por lo tanto, en los papeles de trabajo se puede tomar en cuenta programas, análisis, memorándum, cartas de confirmación y cedula obtenidas por el auditor. (Manrique, 2019, p. 209)

Mientras que, el Ministerio de hacienda a través de la Agencia de los Estados Unidos para Desarrollo Internacional menciona que los papeles de trabajo son “documentos elaborados por el auditor, en donde se registran datos e información recopilada de las pruebas de auditoria realizadas. Los papeles de trabajo deben contemplar todos los rubros importantes, métodos de

verificación y anotaciones de las dudas surgidas durante la auditoría” (Ministerio de hacienda, 2019, p. 32).

En base a lo mencionado, los papeles de trabajo son documentos elaborados por el auditor donde se registran de manera detallada y sistemática toda la información recopilada después de la aplicación de las pruebas y técnicas que servirán de evidencia de auditoría.

2.2.14. Riesgo de auditoría

La Norma Internacional de Auditoría manifiesta que “el riesgo de auditoría es la combinación entre el riesgo de incorrección material y el riesgo de detección, que encuentra el auditor en los estados financieros que poseen incorrecciones materiales” (NIA, 2013, p. 4).

Toda empresa está expuesta a los riesgos, por ende, en la auditoría existen diferentes tipos de riesgos y se dividen de la siguiente manera:

Riesgo de incorrección material: este riesgo surge de los estados financieros ya que puede existir alguna incorrección significativa antes de la auditoría, de igual forma se subdivide en:

- **Riesgo inherente:** *es un riesgo de error significativo que surge de la propia actividad de la empresa.*
- **Riesgo de control:** *ayuda a minimizar el riesgo inherente, y a pesar de que las empresas poseen controles internos existe la posibilidad de que un error no sea detectado y corregido.*
- **Riesgo de detección:** *es la incorrección material que el auditor no puede detectar después de la aplicación de los procedimientos de auditoría y por ende no se pueden alertar a la empresa.* (Aguilar et al., 2019, p. 1-2)

El riesgo de auditoría es causado cuando la información financiera, administrativa, operativo o de gestión esta errónea y afecte al informe final de la auditoría, sin embargo, el riesgo de auditoría se encuentra dividido en riesgo inherente que es propio de la actividad realizada por la empresa, el riesgo de control es causado cuando el sistema de control interno sea incapaces de prevenir y detectar errores de importancia relativa y el riesgo de detección es provocado directamente por los errores que comete el auditor en el desarrollo de la auditoría.

2.2.15. Técnicas de auditoría

Las técnicas de auditoría son métodos utilizados por el auditor para poder obtener la información necesaria que sirva de evidencia en la auditoría y su vez será base de la opinión de auditoría.

Por lo cual, se clasifica las técnicas de auditoría de la siguiente manera:

- **Estudio general:** Esta técnica permite examinar la naturaleza, cuentas y las operaciones de las empresas.
- **Análisis:** Se realiza un estudio de los componentes de la empresa, tales como las cuentas o rubros de los estados financieros, algunos ejemplos son: el análisis de saldos y análisis de movimientos.
- **Confirmación:** Es realizada por parte del auditor hacia una tercera persona sobre la veracidad de un saldo, hecho u operación. Las confirmaciones deben ser remitida al auditor de manera escrita ya sea en papel o un soporte electrónico.
- **Investigación:** Los resultados de esta técnica se obtienen mediante la aplicación de entrevistas o conversaciones hacia los directivos y funcionarios de una empresa.
- **Observación:** Es una técnica menos formal y se ejecuta mediante la observación de los procesos o procedimientos que se realizan en las empresas.
- **Cálculo:** Es una técnica aritmética que se realiza sobre las cuentas u operaciones, el auditor es el encargado de realizar las correcciones matemáticas mediante el cálculo independiente de las mismas cuentas. (Alatrística, 2019)

En base a lo mencionado se puede determinar que las técnicas de auditoría son fundamentales para que el auditor logre obtener las evidencias necesarias durante el proceso de auditoría, por lo cual se debe tener en cuenta que existen distintos tipos de técnicas los cuales se aplicaran en la auditoría dependiendo la necesidad y el criterio del auditor.

2.2.16. Evidencia de auditoría

Con respecto a la evidencia de auditoría, se plantea que “es la información que obtiene el auditor durante el proceso de auditoría para poder plasmarlos en las conclusiones que será base para la opinión, la evidencia se obtendrá de documentos y registros contables” (Tapia et al., 2019, p. 131).

De igual forma, la Norma Internacional de Auditoría, menciona que “la evidencia de auditoría se obtiene de la aplicación de los procedimientos de auditoría, procedimientos de control de calidad y de otras fuentes como auditorías, esta información servirá de base para la opinión y el informe final de auditoría” (NIA, 2005, p. 4).

La evidencia de auditoría se obtiene a través de la aplicación de las pruebas de auditoría según el criterio del auditor, la evidencia debe ser suficiente y competente y se plasmará en los papeles de trabajo para la justificación de la opinión del auditor.

2.2.17. Hallazgo de auditoría

Cortés determina que “los hallazgos de auditoría surgen de la evaluación de la evidencia de auditoría, los hallazgos a su vez pueden expresar conformidad o no conformidad que ayudaran a obtener mejoras o registrar buenas prácticas” (Cortés, 2017, p. 55).

Así mismo, la Contraloría General del Estado en relación a los hallazgos establece que “son eventos que llaman la atención del auditor y deben ser comunicados, debido a que simbolizan deficiencias de carácter importante que pueden intervenir en las actividades de la empresa, tales como para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente” (Contraloría General del Estado, 2013; citado en Restrepo, 2018, p. 3).

Los hallazgos son deficiencias que llaman la atención del auditor y deben ser comunicadas a los directivos de la empresa u organización auditada, en este sentido son determinados durante la ejecución de auditoría y están clasificados como hallazgos de conformidad que son aquellos que cumplen con las expectativas trazadas y la no conformidad es el incumplimiento de las normas.

2.2.17.1. Atributos del hallazgo

Maldonado menciona que los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría se deben regir a los cuatro atributos que son la condición, criterio, causa, efecto, los cuales se van a describir a continuación:

- **Condición:** *hace referencia al término “lo que es” e informa los hechos y debilidades que se encontraron por el auditor durante el proceso de auditoría e indica las normas que se están incumpliendo.*
- **Criterio:** *define “lo que debe ser” el criterio se base en las normas, leyes, reglamentos, convenios e instructivos a las que debe regirse la empresa y mediante la cual se evalúa su cumplimiento; a su vez el criterio se divide en criterio indirecto y estándar.*
- **Causa:** *se refiere al termino ¿Por qué sucedió? y define las razones y motivos por las cuales no se cumplieron las disposiciones, normas y reglamentos, es fundamental para el auditor ya que da las pautas para establecer las recomendaciones y que sean más eficientes en su cumplimiento.*
- **Efecto:** *son las consecuencias que se obtuvieron por el incumplimiento del criterio, se debe tener en cuenta que si la debilidad encontrada no trae consigo efectos negativos o potenciales no son considerados como hallazgos. (Maldonado, 2016)*

2.2.18. Marcas de auditorias

Las marcas auditorias son símbolos importantes durante el proceso de auditoría, por lo cual se define como:

Signos o símbolos que utiliza el auditor para identificar los procedimientos de auditoría. Son utilizados en los papeles de trabajo, registros y documentos revisados y deben ser realizados de color rojo y de preferencia se lo coloca en la parte derecha o debajo de la cifra o documento verificada. (Manrique, 2019, p. 219)

Algunos ejemplos de marcas de auditoria son los siguientes:

Tabla 2-4: Marcas de auditoría

Marca	Significado
Σ	Suma conforme
C	Circularizado
☑	Confirmado
√	Chequeado
Я	Revisado
⚠	Con deficiencia
Ψ	No se pudo verificar
Ω	Arqueado
Δ	Cálculo
Ⓜ	Autorizado
Φ	Inspección física
⊙	Conciliación conforme
~	Cruzada con libros
ℓ	Documentación sustentatoria

Fuente: (Manrique, 2019)

Realizado por: León V., 2023

Analizando lo mencionado por el autor se dedujo que las marcas que se utilizan durante el proceso de auditoria son señales que ayudan al auditor a determinar y ordenar las pruebas y técnicas que se utilizaron en el desarrollo. Las marcas deben ser colocadas en la parte superior derecha del papel de trabajo y debe ir de color rojo.

2.2.19. Control interno

El control interno es importante dentro de las empresas, por lo cual se define como:

Un elemento fundamental en la administración de toda empresa, independientemente del tipo y conformación de la empresa. El control interno se centra en el punto de vista administrativo, debido a que no se puede planear, organizar y administrar sin control. El control interno ayuda a realizar procedimientos de una empresa para verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera. (Calle et al., 2020, p. 4)

Por otra parte, se menciona que “un sistema de control interno debe brindar confianza a la organización y poseer una serie de controles que disminuyan la probabilidad de que existan errores sustanciales o irregularidades en los registros que puedan afectar los estados financieros” (Estupiñán, 2010; citado en Valera, 2018, p. 36).

Por lo citado anteriormente, el control interno es el conjunto de métodos y procedimientos que se implementa con el fin de prevenir fraudes, proteger los registros contables y las actividades que la empresa realiza.

2.2.20. Modelos COSO

El modelo COSO ayuda a evaluar el control interno de una empresa, y existen tres tipos tales como el COSO I, II y III. Estos variaran en su finalidad y componentes, por lo cual a continuación se detallará cada modelo.

2.2.20.1. Modelo COSO I

El modelo COSO I es usado en el sector empresarial privado y público, el cual es realizado por el consejo de administración, dirección y resto del personal, garantizando razonabilidad en los objetivos de la empresa como:

- La efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de normas, leyes y salvaguardar los recursos. (Álava et al., 2023, p. 5)

Los componentes de este COSO se dividen en:

- **Entorno de control:** “se hace constar el comportamiento real de las empresas tales como los procesos, integridad y valores éticos, que ayudaran al personal a estar pendiente del control” (Álava et al., 2023, p. 5).
- **Evaluación de riesgo:** “ayuda a determinar y controlar los riesgos para que la empresa logre alcanzar los objetivos planteados por la empresa” (Álava et al., 2023, p. 5)
- **Actividades de control:** “son acciones que ayudan a la empresa a mitigar los riesgos y son aplicables en cualquier departamento de la empresa” (Álava et al., 2023, p. 5).
- **Información y comunicación:** “es necesario para que el personal de la empresa logre tener un correcto intercambio de información, ayudando al logro de los objetivos” (Álava et al., 2023, p. 5).

- **Monitoreo:** “evalúa la calidad del control interno para verificar si se está desarrollando de manera correcta” (Álava et al., 2023, p. 5).

A su vez, Vergara plantea que, el modelo COSO I “ayuda a alinear los objetivos individuales de cada departamento con los objetivos de la empresa, da soporte a las actividades de la planificación estratégica y control interno y prioriza los objetivos” (Vergara, 2019).

2.2.20.2. *Modelo COSO II*

En cuanto al COSO II se determina que “es una ampliación del COSO I, y permite implementar el control interno en cualquier tipo de empresa del sector público o privado, ayuda a evitar los posibles fraudes o errores que se producen por la falta de orden en los procesos de la empresa, impidiendo que cumplan sus objetivos” (Álava et al., 2023, p. 6).

Los componentes del COSO II se amplían a ocho elementos, detallados de la siguiente manera:

- **Ambiente de control:** incluyen los valores y filosofía de la empresa, a su vez ayuda a los trabajadores a tener más claros los riesgos a los que están expuestos.
- **Establecimiento de objetivos:** se determinan los objetivos estratégicos y operativos.
- **Identificación se eventos:** relacionado con aquellos eventos que intervienen en el cumplimiento de los objetivos.
- **Evaluación de riesgos:** identifica los riesgos más relevantes de las empresas.
- **Respuesta a los riesgos:** establece las acciones correctivas para minimizar los riesgos.
- **Actividad de control:** se considera a las políticas y procedimientos que ayudan a que se cumplan las acciones correctivas planteadas en las respuestas a los riesgos.
- **Información y comunicación:** ayuda a que la comunicación dentro de la empresa sea más rápida para que los empleados de la empresa puedan cumplir con mayor rapidez con sus actividades.
- **Supervisión:** ayuda a realizar un seguimiento a las actividades que se desarrollan dentro de una organización.

Mientras que, Vergara menciona que el COSO II “ayudara a la toma de las decisiones de respuesta al riesgo, proporciona información para identificar los riesgos y sus alternativas de solución, ayuda a la gerencia a tener una visión global del riesgo de la empresa y reduce las pérdidas operativas” (Vergara, 2019).

2.2.20.3. *Modelo COSO III*

El COSO III es un proceso integrado que ayuda a la administración y personal de una organización a proporcionar un grado de seguridad razonable en las operación e información de la empresa, es decir, ayuda a mejorar la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos, genera mayor confianza en la eliminación de riesgos y el cumplimiento de los objetivos, existe mayor claridad en la información y comunicación.

Los componentes de este COSO se basan en 17 principios:

Entorno de control

- **Principio 1:** demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- **Principio 2:** ejerce responsabilidad de supervisión
- **Principio 3:** establece estructura, autoridad y responsabilidad
- **Principio 4:** demuestra compromiso para la competencia
- **Principio 5:** hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación del riesgo

- **Principio 6:** especifica objetivos relevantes
- **Principio 7:** identifica y analiza los riesgos
- **Principio 8:** evalúa el riesgo de fraude
- **Principio 9:** identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

- **Principio 10:** selecciona y desarrolla actividades de control
- **Principio 11:** selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- **Principio 12:** se implementa a través de políticas y procedimientos

Información y comunicación

- **Principio 13:** usa información relevante

Sistemas de información

- **Principio 14:** comunica internamente
- **Principio 15:** comunica externamente

Actividades de monitoreo

- **Principio 16:** conduce evaluaciones continuas o independientes
- **Principio 17:** evalúa y comunica deficiencias

2.2.21. Mapa de procesos

En referencia a los mapas de procesos, se establece que “constituye el inventario de los macroprocesos, procesos y subprocesos mediante los cuales se desarrolla la gestión y operación de la organización” (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2022, p. 28)

Por otra parte, se menciona que son “diagramas de valor que representa los procesos de una organización en forma interrelacionada, es decir recogen todos los procesos realizados en una empresa y se los pueden presentar en diferentes formas” (Business Alliance for Secure Commerce, 2018, p. 1).

En relación a las definiciones planteadas, los mapas de procesos abarcan a los procesos y subprocesos de una empresa, de igual manera ayudan a comprender como funcionan los procesos y a identificar deficiencias dentro de los mismos.

2.2.22. Diagramas de flujos

Se establece a los diagramas de flujos como “representaciones gráficas de un algoritmo o procesos, cada paso del proceso debe ser representado por un símbolo distinto que contendrá una breve descripción de la actividad que se va a realizar ayudando a la compresión rápida” (Urcino, 2018, p. 1).

Asimismo, se define al diagrama de flujo de procesos como una “representación visual, que debe ir de forma ordenada con los pasos o actividades que se incurren en un proceso” (González y Chumanía, 2018, p. 30).

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas en donde se detallan los pasos a seguir de un proceso, para su elaboración se hace uso de símbolos como flechas, rombos o rectángulos. Los diagramas de flujos ayudan a desarrollar correctamente un proceso.

2.2.22.1. Tipos de diagramas de flujo

Gonzales manifiesta que, existen diversos tipos de diagramas de flujos, como los mencionados a continuación

- **Formato vertical:** el diagrama de flujo en este formato se caracteriza por tener una secuencia de arriba hacia abajo.
- **Formato horizontal:** las actividades se detallan secuencialmente de izquierda a derecha.
- **Formato panorámico:** pueden ser presentados de manera horizontal como vertical, es decir que se tiene una visión de los procesos en forma general, facilitando la comprensión de las actividades que se realizan.
- **Formato arquitectónico:** este flujograma es de planos arquitectónicos y se presentan de manera descriptiva y representativa. (Gonzalez, 2019, p. 15)

Por otra parte, la clasificación de los diagramas de flujo dependerá de los distintos autores, por ello Urcino lo clasifica de la siguiente manera:

- **Matricial:** son flujogramas que se pueden realizar de manera descendente o de izquierda a derecha, los agentes aparecen en la cabecera del flujo y las actividades desempeñadas son consideradas subordinadas.
- **Lineal:** son fáciles de realizar y se elaboran de manera secuencial de arriba hacia abajo, es recomendable cuando los procesos son mayores que seis. (Urcino, 2018, p. 1)

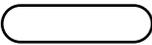
De acuerdo por lo mencionado por los autores, existen diversos tipos de diagramas de flujo, la utilización y representación de estos dependerán de las necesidades que tenga la empresa, el

correcto uso de los diagramas facilitara la interpretación de los procesos para los colaboradores y usuarios, teniendo en cuenta que los más usados son el vertical y horizontal.

2.2.23. Simbología de los flujogramas

Los diagramas de flujos o flujogramas se desarrollan bajo la simbología ANSI que son desarrolladas por American National Standards Institute, algunos ejemplos son:

Tabla 2-5: Simbología del diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Descripción
	Operación	Detallas las actividades que se realizan dentro de la empresa
	Punto de decisión	Indica un punto específico del proceso en donde se toma una decisión
	Documentación	Actividades que incluyen información registrada en un papel
	Dirección del flujo	Detalla la dirección y orden de los pasos de un proceso
	Archivo o registro de datos	Depósito de un documento o información dentro de archivo
	Inicio o termino	Indica donde inicia o termina un proceso
	Conector de pagina	Une las tareas que están separados en diferentes paginas
	Actividad opcional	Muestra una actividad opcional dentro del procedimiento
	Documento opcional	Documento dentro del procedimiento que puede elaborarse o requerirse

Fuente: (Valladares et al., 2023, p. 5)

Realizado por: León V., 2023

La simbología que se debe usar para la elaboración de los diagramas de flujo son figuras que representan diferentes actividades como círculos, rectángulos, óvalos, entre otros, los cuales van unidos secuencialmente por líneas y flechas

2.2.24. Proceso

Las normas ISO establece que los procesos son un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (ISO, 2015, p. 21)

De igual forma, se entiende que los procesos son “actividades definidas, repetibles y medibles que al cumplirse llegan a un resultado util para los clientes externos o internos” (Correa, 2016, p. 7).

De acuerdo con las deficiones mencionadas, los procesos son un conjunto de acciones, pasos o etapas que se deben cumplir para lograr los objetivos planteados, es decir persiguen objetivos generales, para su cumplimiento es necesario la intervencion de varias personas de todas las areas de la empresa.

2.2.24.1. Tipos de proceso

Las empresas ejecutan distintos tipos de procesos durante la ejecución de sus actividades diarias, por esto Sánchez plantean la siguiente clasificación de procesos:

Proceso clave	Proceso estratégico	Proceso de soporte
<ul style="list-style-type: none">• Son aquellos procesos que generan mas recursos y estan relacionados con los bienes o servicios y su resultados son percibidos por el cliente o usuario	<ul style="list-style-type: none">• Son definidos por la alta gerencia y sirven de apoyo para la toma de decisiones en función a la planificación, estrategias y mejoras organizativas.	<ul style="list-style-type: none">• Son el sustento de los procesos anteriores, y son decisivos para alcanzar los objetivos de los procesos destinados a los clientes y usuarios.

Ilustración 2-3: Clasificación de los procesos de una empresa

Fuente: (Sánchez R. , 2021, pp. 4 - 5)

Realizado por: León V., 2023

Existen diferentes tipos de procesos que están interrelacionados entre sí, entre los procesos de una empresa están los estratégicos donde se plantean estrategias para cumplir los objetivos de las empresas y sirven de apoyo para la toma de decisiones, los procesos claves añaden valor al cliente ya que se relacionan con los bienes y servicios que presta la empresa, por su parte los procesos de soporte sirven de apoyo para la ejecución de los demás procesos existentes en la empresa.

2.2.25. Procedimiento

Los procedimientos se definen como una “forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso” (García y Sánchez , 2020, p. 4)

Por otra parte, la Secretaría de Educación Pública en su guía para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos, menciona que:

Los procedimientos detallan las actividades de una empresa de manera racional, ordenada y detallada de acuerdo con sus facultades y teniendo en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente, al igual que señalan los documentos que deben ser utilizados y como deben ser controlados y efectuados. (Secretaría de Educación Pública, 2018, p. 7)

Los procedimientos son un conjunto de instrucciones que se deben cumplir para completar una actividad dentro de un proceso. Estos deben estar registrados de manera física o digital, o a su vez no pueden estar documentados, pero es necesario que los empleados de una empresa tengan conocimientos de los mismos, debido que aquí se detallara quien, como y cuando se deben realizar.

2.2.26. Actividad

Es importante conocer la diferencia ente procesos y actividades, por lo que se determina que una actividad “son acciones realizadas por una persona, es decir todo aquello que las personas pueden ejecutar habitualmente en cualquier momento de la empresa” (Llanos, 2017, p. 6).

De igual forma, el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura define en su guía para la elaboración de diagramas de flujo de los procesos institucionales a la actividad como “la agrupación de distintas tareas en un procedimiento que ayuda a agilizar su gestión. Teniendo en cuenta que la unión de varias actividades genera un subproceso o proceso” (Maldonado, 2012; citado en IICA, 2022, p. 27).

Las actividades son el conjunto de operaciones o tareas que realiza una persona en un día o periodo de tiempo específico. El cumplimiento de las actividades ayuda a llevar a cabo, hacer o realizar un proceso.

2.2.27. *Indicador*

Para evaluar el desempeño de un proyecto o actividad son importantes los indicadores, por esto se define que “un indicador mide cuantitativamente la conducta o desempeño de una empresa o proceso, el cual debe ser comparado con un nivel de referencia y ayudara a encontrar desviaciones en las cuales se debe aplica acciones correctivas” (Garzón, 2022, p. 26).

En la guía metodológica para la construcción y seguimiento a indicadores realizada por la Universidad Católica Luis Amigo establece que

Los indicadores son el resultado de la unión de dos o más variables mediante los cuales se va a registrar y procesar información. Dicha información ayudara a llevar un seguimiento del avance de un proyecto, actividad u objetivo en un tiempo establecido, para su correcta ejecución es necesario tener niveles de referencia para determinar si existe desviaciones y en caso de existir se aplicarán acciones correctivas. (Universidad Católica Luis Amigo, 2020, p. 1)

Los indicadores son instrumentos que sirven para evaluar y medir el rendimiento de un proyecto, operaciones y procesos de una empresa, por lo tanto, existen distintos indicadores que ayudan a medir la rentabilidad, productividad, calidad de servicios, eficiencia y eficacia en las actividades que realizan las empresas.

2.2.28. *Clasificación de indicadores*

Tabla 2-6: Indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad

Indicadores		
Indicadores de eficiencia	Permite medir la relación existente entre el avance de en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo.	$I = \frac{\text{Resultados logrados}}{\text{Recursos utilizados}}$
Indicadores de eficacia	Busca el cumplimiento de metas establecidas previamente, este indicador no considera la productividad del uso de los recursos disponibles con los que cuenta para la consecución de los logros.	$I = \frac{\text{Resultados logrados}}{\text{Recursos utilizados}}$
Indicador de efectividad	Se relaciona con la eficiencia y eficacia, para ver el cumplimiento de los objetivos programados en un periodo de tiempo y el uso eficiente de los recursos.	$IE = \frac{\text{Proyectos que generaron impacto esperado}}{\text{Total proyectos desarrollados}}$

Fuente: (Universidad Católica Luis Amigo, 2020)

Realizado por: León V., 2023

Existen diferentes tipos de indicadores los cuales se aplicarán dependiendo lo que se necesite medir, cada indicador ayudara a medir el rendimiento de los procesos que tiene una empresa, formular objetivos y aumentar la eficiencia para establecer acciones correctivas y lograr el mejoramiento de la empresa.

2.2.29. Eficiencia

Debe señalarse que la eficiencia es “el logro de un objetivo al menor costo unitario posible, uso óptimo de los recursos disponible para lograr los objetivos deseados” (Mejía, 2017; citado en Tixi, 2021, p. 23)

Por su parte, Bolaños determina que, “la eficiencia mide el nivel de cumplimiento de los procesos a través de la evaluación entre los objetivos y proyectos alcanzados frente a los planteados en un comienzo, teniendo en cuenta los costos y tiempos incurridos en la ejecución de cada proyecto” (Bolaños, 2020, pág. 7).

De acuerdo por lo mencionado, la eficiencia ayuda a obtener mejores resultados con el menor costo posible, es decir que a menor tiempo y recursos mayor es la eficiencia y productividad de la empresa. Para aplicar este indicador se comparará los tiempos y costos reales frente a los deseados.

2.2.30. Eficacia

Otro indicador de gestión es la eficacia el cual ayuda a “medir el logro de los objetivos y de metas, para identificar si se alcanzó lo esperado. La eficacia se centra en el cumplimiento de las actividades y procesos primordiales para el logro de los objetivos” (Mejía, 2017; citado en Tixi, 2021, pág. 22).

En este sentido se comprende a la eficacia como “el logro de los objetivos y metas de una actividad propuesta, es decir que verifican el cumplimiento de la cantidad esperada respecto a la producción o servicio” (León, 2014; citado en Castillo et al., 2019, p. 5).

La eficacia ayuda a evaluar y medir si las actividades y objetivos planteados se han cumplido al 100%, además se debe tener en cuenta que al momento de aplicar este indicador no se toma importancia al número de recursos y tiempo en que se desarrolle las actividades.

2.2.31. Economía

Se entiende por economía a “la condición de cantidad, calidad y tiempo, con la cual se adquieren y utilizan los recursos económicos” (Santamaria et al., 2016; citado en Tixi, 2021, p. 24)

Dentro del mismo contexto, se manifiesta que “la economía ayuda a medir la capacidad que se tiene para el manejo adecuado de los recursos financieros” (Torres et al., 2019, p. 5).

La aplicación de este indicador ayudara a comprobar el grado que tiene un proyecto para atraer recursos monetarios ajenos que permitan desarrollar la capacidad financiera y recobrar los recursos economicos que fueron prestados.

2.2.32. Efectividad

Con respecto, a la efectividad la Oficina de planeación y sistemas del Congreso de la República de Colombia menciona que, “se encarga de evaluar el efecto de la administración del logro de los resultados planificados, al igual que el manejo de los recursos que son utilizados y quedan disponibles de un proyecto” (Oficina de planeación y sistemas, 2018, p. 50)

Por su parte, Bolaños manifiesta que la efectividad

Es la unión de la eficacia y eficiencia con el cual se logrará verificar cuales fueron los resultados obtenidos, teniendo en cuenta como referencia los proyectos planificados, de igual manera la efectividad busca el logro de los resultados en el menor tiempo posible y con el costo asignado. Ayudando a que los procesos se realicen con mayor precisión y sin desperdiciar tiempo y dinero. (Bolaños, 2020, p. 8-9)

De lo anteriormente expuesto, la efectividad es la relacion entre la eficiencia y eficacia, de este modo los proyectos, actividades y procesos de una empresa logran el cumplimiento de sus metas y objetivos pero en el menor tiempo posible aumentando asi la productividad.

2.2.33. Recursos empresariales

Los recursos de las empresas son todo aquello que ayuda a la empresa a cumplir con sus objetivos, entre estos recursos tenemos:

- **Recursos tangibles:** son medibles y cuantificables, es decir que son los recursos materiales, tecnológicos físicos, económicos y financieros.
- **Recursos intangibles:** son difíciles de medir y cuantificar, pero son importantes en la empresa, están relacionados con todos los recursos humanos es decir el conocimiento, experiencia y motivación. (Prieto, 2020)

De igual manera, para Nebreda los recursos empresariales se clasifican en “bienes tanto tangibles como intangibles que ayudan a cumplir con los objetivos de la empresa en el mercado, así mismo los recursos empresariales conforman la estructura de una empresa” (Nebreda, 2023).

Los recursos empresariales son todos aquellos elementos que son necesarios y útiles en las empresas para que puedan desarrollar sus actividades diarias, estos recursos pueden ser tangibles e intangibles. Algunos de estos recursos son humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

2.2.33.1. Recursos humanos

Se entiende que “los recursos humanos están compuestos por los empleados que emplean la fuerza de trabajo. Es decir, son las habilidades, conocimiento, formación y capacidad que tienen los empleados en cada área de trabajo” (Bara, 2018).

De igual manera, Martín determina que “los recursos humanos están relacionados con todos los empleados o trabajadores que constituyen una empresa. De tal forma que ayudan a mejorar al máximo el talento con el que cuenta la empresa, es decir los conocimientos, experiencias y habilidades de los colaboradores”. (Martín, 2022)

Las ideas expuestas concluyen que los recursos humanos son recursos intangibles debido a que se basan en el conocimiento y habilidades de cada uno de los empleados de las empresas. Los recursos humanos son importantes en toda empresa, ya que depende de ellos que las actividades de cada departamento se desarrollen.

2.2.33.2. Recursos materiales

Dentro de los recursos empresariales se encuentran los recursos materiales el cual se define como “los bienes tangibles que tiene una empresa para el progreso de sus actividades, entre estos recursos están el mobiliario, maquinaria, vehículos, herramientas, materias primas, entre otros” (Prieto, 2020).

Por otra parte, se considera a “los recursos materiales aquellos bienes tangibles e insumos de propiedad de la empresa, tales como la materia prima que son insumos de calidad indispensables para producir un artículo, otro recurso material es la planta y equipo que son indispensable para asegurar la disponibilidad de las materias primas” (Reyes, 2021).

De las ideas expuestas, se comprende que los recursos materiales de una empresa son recursos tangibles, tales como maquinaria, equipo y vehículos que son usados para las actividades diarias de la empresa, además en los casos de las empresas de producción también se integran como recursos materiales a la materia prima que es indispensable para la fabricación de productos.

2.2.33.3. Recursos financieros

En relación con los recursos financieros se establece que son el dinero que usa la empresa para la adquisición de los demás recursos y el desarrollo de sus actividades, pueden ser recursos propios y ajenos. Como los mencionados a continuación:

Recursos financieros propios	Recursos financieros ajenos
<ul style="list-style-type: none"> • Dinero en efectivo • Aportaciones de los socios • Utilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestamos de acreedores y proveedores • Créditos bancarios o privados • Emisión de valores

Ilustración 2-4: Tipos de recursos financieros

Fuente: (Continuous Management, 2021)

Realizado por: León V., 2023

En cuanto a Bara establece que “los recursos financieros son fondos disponibles como el dinero en efectivo, dinero generado por las operaciones o fondo disponibles de los mercados financieros” (Bara, 2018).

Los recursos financieros es todo el dinero que posee la empresa, sin embargo, estos recursos pueden provenir de dos fuentes, tales como recursos propios y ajenos, pero pueden convertirse fácilmente en capital para la empresa y sirven para la adquisición o compra de bienes o servicios. Los recursos financieros son indispensables en las empresas para su marcha

2.2.33.4. Recursos tecnológicos

En cuanto a los recursos tecnológicos de una empresa se entiende que “pueden ser tangibles o intangibles, se consideran recursos tangibles a las computadores, teléfonos, maquinaria y equipo

de producción, en cambio los recursos intangibles son aquellos que no tienen un componente físico como las aplicación, internet o software” (Quintero, 2023).

De igual forma, Mantulak clasifica a los recursos tecnológicos en:

- **Tangibles:** *que son los diferentes tipos de maquinarias, astilladoras, sistemas de transporte, sala de herramientas, entre otros*
- **Intangibles:** *son los conocimientos y habilidades para el dominio de determinadas tecnologías, adaptación de máquinas y/o equipos para la eficiencia productiva. (Mantulak et al., 2016)*

Las ideas expuestas coinciden en que los recursos tecnológicos pueden ser tangibles o intangibles pero que son necesarios para el control de la empresa, ya que son sistemas o herramientas que ayudan a producción de un producto y al control administrativo de la empresa.

2.3. Marco conceptual

Auditoría

La auditoría es “un proceso sistemático en donde se logra obtener hallazgos y evidencias de manera objetiva, y es aplicable para todo tipo de empresa es decir públicas, privadas y de otros sectores.” (Manrique, 2019, p. 16)

Auditoria operacional

La auditoría operativa es un examen sistemático y objetivo que tiene como finalidad verificar que los procesos y actividades que se ejecutan en una empresa se estén realizando en el tiempo y forma adecuada, es decir comprueban que los procesos se ejecuten con eficiencia y eficacia a fin de mejorar la rentabilidad. (Santiz, 2021, p. 2)

Escuela de conducción

Las escuelas de conducción o también conocidas como autoescuelas “son centros de capacitación autorizados que se encargan de impartir conocimientos, habilidad y destrezas necesarias para la obtención de la licencia de conducir” (Real Academia Española, 2023).

Control interno

El control interno no es un departamento, más bien es un conjunto de procesos y acciones aplicados por la máxima autoridad y todo el personal de la empresa, a través de los cuales las empresas procuran llevar una correcta administración de los movimientos financieros, flujo de información, mejorar el rendimiento de recursos, incrementa la automatización y disminuir el error humano. (Mejía, 2019, p. 2)

Eficiencia

La eficiencia se encarga de la “optimización de todos aquellos recursos que se disponen en la empresa y son usados para el logro de los objetivos ya sea de bienes, servicios y normas” (Contraloría General del Estado Bolivia, 2021, p. 9).

Eficacia

“La eficacia mide el grado de cumplimiento de los objetivos alcanzados ya sea en productos, bienes, servicios y normas, en relación a los objetivos programados” (Contraloría General del Estado Bolivia, 2021, p. 9).

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. *Diseño de investigación no experimental*

En relación a la investigación no experimental se menciona que:

No se manipula la variable de estudio, el único objeto de esta investigación es observar y describir los hechos que ocurren en la realidad. Asimismo, la investigación no experimental se clasifica en longitudinales que son investigaciones que se realizan en diferentes momentos del tiempo y se analiza su causa y efecto. Por otra parte, la investigación transversal se desarrolla en un punto o periodo específico del tiempo. (Sampieri et al., 2010; citado en Castro et al., 2020, p. 11)

En base a lo expuesto, para realizar la investigación se usará el diseño no experimental, debido a que no se modifica la variable de estudio, solo se va analizar y describir como es el desarrollo de los procesos administrativos y operativos de la empresa, con el fin de emitir el informe final con las acciones correctivas a tomar en cuenta. Además, se va aplicar un estudio transversal para el control de la auditoría operacional en el periodo establecido del 2022.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. *Investigación documental*

La investigación documental “se desarrolla a través de la recopilación de información en fuentes primarias tales como libros, revistas, periódicos, registros, entre otros documentos. De igual forma para investigaciones de reconstrucciones históricas una fuente confiable de información son las contribuciones culturales o literarias” (Arias y Covinos, 2021, p. 70).

Para realizar el trabajo se tomó en cuenta la investigación documental, para la elaboración del marco teórico, ya que se obtuvo información de fuentes bibliográficas como artículos científicos, revistas científicas, leyes, normas y libros, los cuales sirvieron como fundamento para el trabajo.

3.2.2. Investigación de campo

Para establece que para realizar la investigación de campo “la información necesaria es recolectada de fuentes directas y en sus condiciones reales, es decir que no existe la manipulación de las variables de estudio” (Monroy y Nava, 2018, p. 28),

De igual manera se aplicará la investigación de campo, mediante la visita a las instalaciones del Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. para obtener información importante, de igual manera se va a realizar la observación a las actividades y procedimientos que se realizan, y se aplicaran entrevista e interacciones con la gerente administrativa y el personal de la empresa.

3.3. Métodos de la investigación

3.3.1. Método deductivo

El método deductivo “es un método de conocimiento en forma de embudo, ya que parte de los hechos generales a los específicos. Además, se obtienen resultados partiendo de una ley general”. (Sánchez et al., 2018, p. 90),

En el trabajo de titulación se utilizó el método deductivo para la construcción del marco teórico, ya que se empieza a construir a partir de leyes, normas, definiciones y procedimientos sobre lo cual se basará la auditoría. De igual manera, se realizará un análisis de la normativa en la que se guía el centro de capacitación y conducción de manejo.

3.3.2. Método inductivo

Sánchez et al., (2018, p. 91), con respecto al método inductivo, indica que se desarrolla de datos e información específico a lo general. Con este método los resultados se obtienen de casos específicos.

El método inductivo se usará para la ejecución de las fases de la auditoria, ya que se deberá evaluar los procesos internos, actividades, metas e indicadores de la empresa obteniendo la información necesaria para establecer las conclusiones y recomendaciones del informe de auditoría para generar un mejor desempeño.

3.4. Enfoque de la investigación

3.4.1. Enfoque mixto

En conformidad, al enfoque mixto se menciona que:

Este enfoque se basa en la recolección de información tanto cualitativos y cuantitativos que son indispensables para la investigación. Se basa en los procesos sistemáticos de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa, lo cual ayuda a tener mejores respuestas a los problemas. (Otero, 2018, p. 19)

En la investigación se va a utilizar el enfoque mixto, ya que este método es la unión del enfoque cuantitativo y del enfoque cualitativa, por una parte, el enfoque cuantitativo se usará para la medición de la variable a través de la aplicación de cuestionarios y su posterior análisis e interpretación de datos, además se medirá la eficiencia y eficacia a través de indicadores. En cambio, el método cualitativo será usado para la recolección de información de la empresa y el desarrollo de los procesos mediante la aplicación de técnicas como: la observación, visita preliminar, opiniones y entrevistas al desempeño de los empleados de la empresa.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de estudio

La población de estudio se entiende como el “conjunto de medidas o el recuento de todos los elementos que presentan una característica común. El termino población se usa para denotar el conjunto de elementos del cual se extrae la muestra” (Martínez, 2019, p. 15).

La población de estudio de la investigación es el personal que labora en el Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive, de la ciudad de Riobamba, el cual está conformada por la siguiente totalidad:

Tabla 3-1: Población de estudio

Personal	N.º
Empleados fijos	9

Fuente: Centro de capacitación y conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

3.5.2. Muestra

Martínez (2019, p. 16), en función de la muestra determina que es el grupo específico de la totalidad de la población. Los elementos de este grupo se escogen de manera aleatoria, y todos los elementos de la población pueden ser escogidos para formar parte de la muestra y ser objeto de estudio.

En el trabajo de investigación no existe la posibilidad de realizar el cálculo de la muestra, debido a que el tamaño de la población de empleados fijos de la escuela de conducción, es muy reducida, por ende, se trabajará con la totalidad de la población.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.6.1. Técnicas de investigación

3.6.1.1. Observación directa

Con respecto a la observación directa, se menciona que “es la técnica mediante la cual el investigador recolecta datos mediante la observación a la ejecución de cada proceso o actividad de la empresa, por ende, al aplicar esta técnica el investigador no se relaciona con el personal de la empresa” (Baena, 2017, p. 87).

Para realizar la presente investigación se aplicó la técnica de observación en la visita preliminar para establecer la situación actual de la empresa en donde se pudo identificar los problemas que fueron base para la auditoría operacional.

3.6.1.2. Entrevista

La entrevista es definida como “un diálogo entre el entrevistador y el entrevistado, el cual se realiza de forma presencial y directa entre los involucrados. En las entrevistas se puede observar todo tipo de expresiones no verbales” (García J. , 2016, p. 85).

En la investigación se realizó una entrevista dirigida a la gerente administrativa del Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., en donde se estableció una serie de preguntas sobre el manejo administrativo - financiero y la ejecución de los procesos de la empresa, con el fin de obtener información necesaria para la auditoría.

3.6.1.3. Encuesta

Si es bien cierto, “las encuestas se aplican mediante cuestionarios y son dirigidas únicamente a personas y personal de una empresa lo cual brindan información tanto cuantitativa como cualitativa, las encuestas siguen un orden lógico y un sistema de respuestas en forma de escala” (Arias, 2020, pág. 19).

De igual forma, otra técnica de investigación que se utilizó es la encuesta que será dirigida al personal de que labora en el Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., en donde se establecerá preguntas de tipo cerrado y de categorización, la información recolectada a través de esta técnica será considerada como hallazgos de la ejecución de la auditoría.

3.6.2. Instrumentos de investigación

3.6.2.1. Guías de entrevistas

En relación con las guías de entrevistas, se plantea que:

Son varias preguntas elaboradas por el entrevistador, que sirven para obtener información necesaria para una investigación, las preguntas planteadas en las guías pueden ser de forma primaria o secundarias. Por una parte, las preguntas primarias abren un nuevo tipo de investigación, mientras que la pregunta secundaria profundiza en el tema de las preguntas primarias. (Tejero, 2021, p. 17)

La guía de entrevista se aplicará a través de una serie de preguntas dirigidas a la gerente administrativa de la empresa, en función a las actividades y procesos que se llevan a cabo en cada área de la empresa.

3.6.2.2. Cuestionarios

Los cuestionarios son “el conjunto de preguntas abiertas, cerradas y mixtas, el cuestionario es entregado al entrevistado para que conteste de forma personal” (Monroy y Nava, 2018, pág. 115).

También se utilizará cuestionarios con una serie de preguntas claves las cuales serán dirigidas a todas las unidades administrativas que existen en el centro de capacitación, a través de este

método se podrá identificar los niveles de riesgo y confianzas dentro de los procesos administrativos y operativos.

CAPITULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

Para el desarrollo y sustentación del trabajo de titulación se aplicó la encuesta que fue dirigida al personal que labora en la escuela de conducción Center Drive Cía. Ltda., que en su totalidad fueron 9 encuestas, con el fin de recopilar información sobre el estado actual de la empresa.

Pregunta 1: Entendiendo que la auditoría operacional evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una empresa. ¿Considera usted que la auditoría operacional, ayudara al cumplimiento eficaz y eficiente de cada uno de los procesos de la empresa?

Tabla 4-1: Importancia de la aplicación de una auditoría operacional

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	7	78%
Indiferente	2	22%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

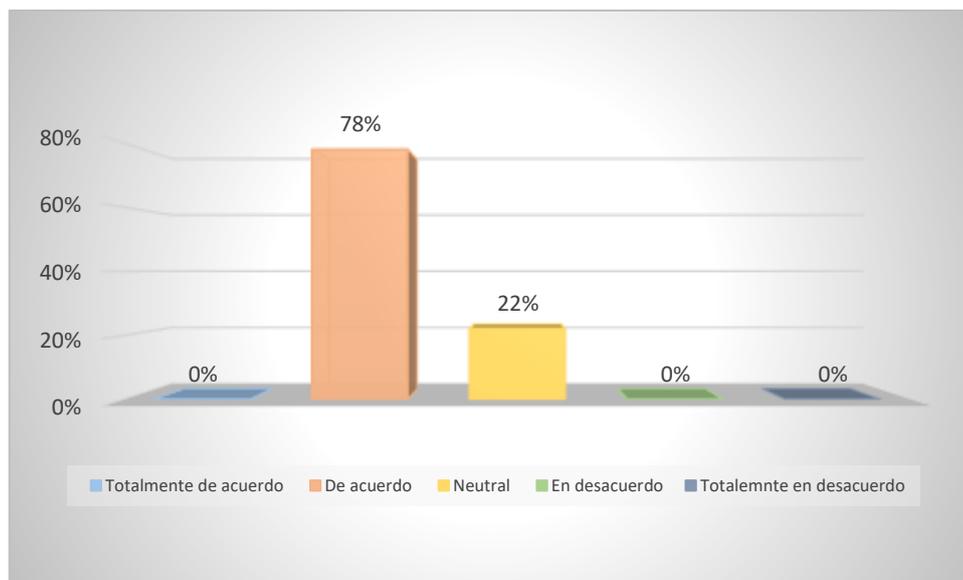


Ilustración 4-1: Importancia de la aplicación de una auditoría operacional

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

De los resultados obtenidos acerca de la importancia de la aplicación de la auditoría operacional en la empresa, se establece que el 78% del total de las encuestas considera que la auditoría operacional si ayudaría al cumplimiento eficaz y eficiente de los procesos de la empresa, mientras que el 22% considera que es innecesario la aplicación de este tipo de auditoría, debido a que se podría aplicar otro.

Pregunta 2: ¿Se ha socializado con los empleados la misión y visión de la empresa?

Tabla 4-2: Socialización de la misión y visión

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	44%
Indiferente	1	11%
Casi nunca	4	44%
Nunca	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

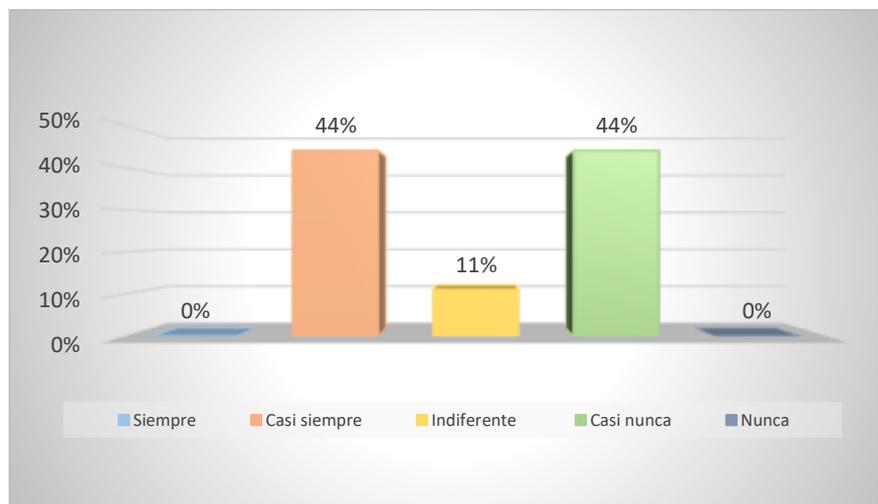


Ilustración 4-2: Socialización de la misión y visión

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

Al aplicar la encuesta al personal que labora en la escuela de conducción, se detectó que el 44% de los encuestados afirman que casi siempre se ha socializado con los empleados la misión y visión, mientras que en el mismo porcentaje de 44% determinan que casi nunca se han dado a conocer la misión y visión de la empresa, mientras que el 11% restante manifestó una respuesta indiferente. Por lo cual, se concluye que no existe una respuesta consistente, al no socializar la misión y visión con los empleados provoca que no se llegue a cumplir con las expectativas que tienen la empresa.

Pregunta 3: ¿Conoce los objetivos empresariales y metas de la escuela de conducción?

Tabla 4-3: Objetivos empresariales y metas

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

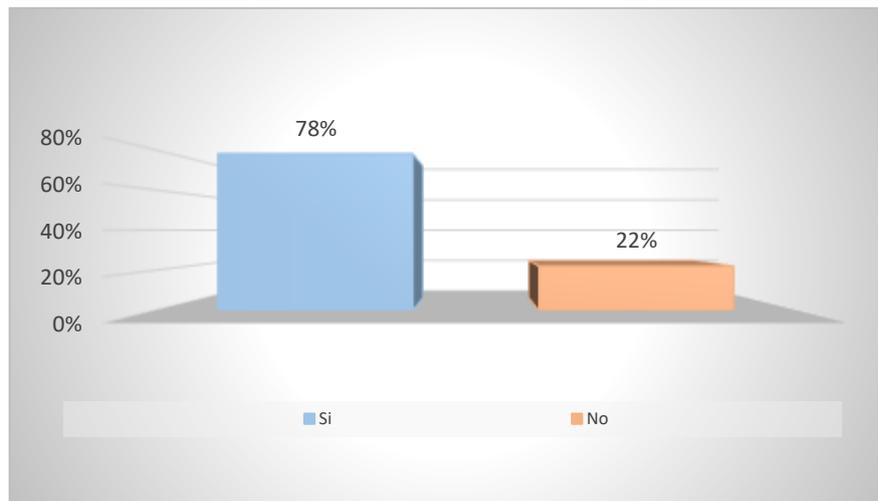


Ilustración 4-3: Objetivos empresariales y metas

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

Luego de haber aplicado las encuestas al personal administrativo y operativo de la empresa, se logró los siguientes resultados: el 78% de los encuestados manifiesta que, si conocen los objetivos empresariales y metas planteadas en la escuela de conducción, en contraparte, el 22% establecen que no conocen dichos objetivos. Al tener conocimiento de dichos objetivos y metas ayudan que los empleados cumplan con las expectativas y a su vez ayuden al crecimiento económico de la empresa.

Pregunta 4: ¿Los empleados de la empresa desarrollan sus actividades en función del cumplimiento de los objetivos y metas planteadas?

Tabla 4-4: Actividades que se desarrollan en función de los objetivos

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	7	78%
Casi siempre	2	22%
Ocasionalmente	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive
Realizado por: León V., 2023

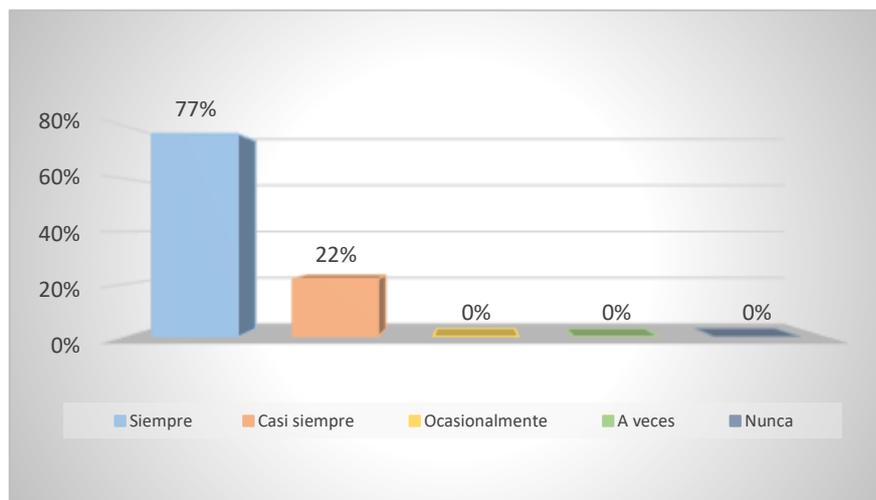


Ilustración 4-4: Actividades que se desarrollan en función de los objetivos

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

De los resultados obtenidos podemos observar que el 77% de encuestados siempre desarrollan las actividades de cada departamento en función del cumplimiento de los objetivos y metas que fueron planteadas, mientras que el 22% restante estableció que casi siempre realizan sus actividades en función de los objetivos. Por lo cual, se da a entender que el personal de la empresa siempre tiene presente desarrollar su trabajo para cumplir las metas planteadas y ayudar al desarrollo de la empresa.

Pregunta 5: ¿La empresa posee un manual de procesos?

Tabla 4-5: Existencia de un manual de procedimientos

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	3	33%
No	6	67%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

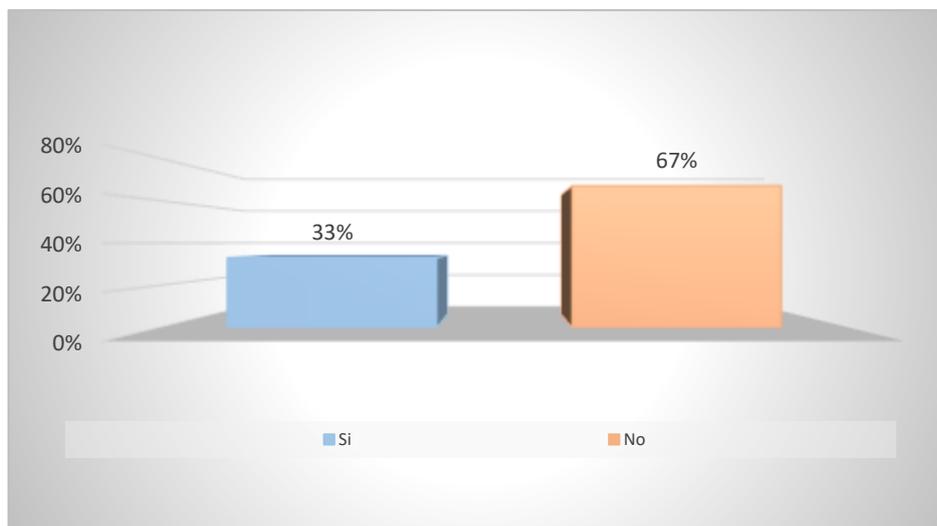


Ilustración 4-5: Existencia de un manual de procedimientos

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

De los resultados obtenidos de la encuesta, se obtuvo como resultados que el 67% de los encuestados manifestaba que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos, mientras que el 33% afirmaba que si tienen un manual. Por lo cual, los empleados desconocen el procedimiento que deben realizar en cada actividad, sin embargo, la gerente administrativa dio a conocer que la empresa posee políticas contables donde se detallan ciertos procesos operativos, pero no se ha dado a socializado a los empleados.

Pregunta 6: ¿La empresa cuenta con un proceso definido de reclutamiento y selección de personal?

Tabla 4-6: Procesos de reclutamiento y selección de personal

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	2	22%
No	2	22%
Desconozco	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

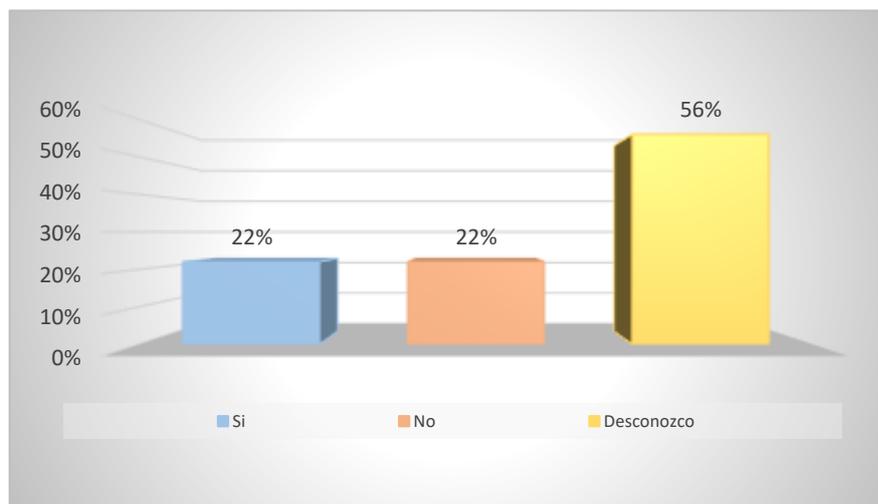


Ilustración 4-6: Proceso de reclutamiento y selección de personal

Realizado por: (León, 2023)

Interpretación y análisis

De la encuesta aplicada los resultados obtenidos fueron que, el 56% de los encuestados mencionaron que desconocen si la empresa cuenta con un proceso de reclutamiento y selección de personal, mientras que el 22% plantearon que si existe este tipo de procesos y de igual manera el 22% de encuestados restantes establecieron que no existe los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Pregunta 7: Considera que la comunicación interna de la empresa es:

Tabla 4-7: Comunicación interna

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	0	0%
Buena	5	56%
Neutral	2	22%
Regular	2	22%
Mala	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

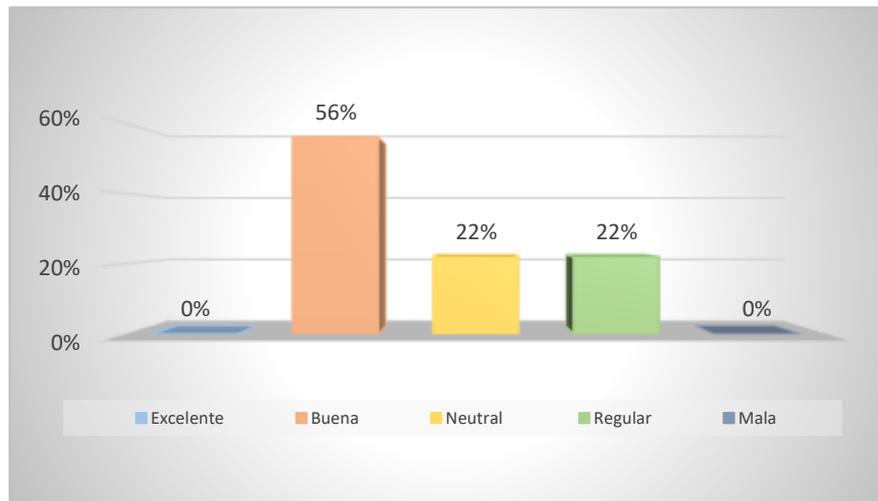


Ilustración 4-7: Comunicación interna

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

Al aplicar la encuesta en cuanto a la comunicación interna de la empresa los resultados que se obtuvieron fueron que el 56% de los encuestados planteaban que la comunicación es buena entre los departamentos ayudando al correcto desarrollo de cada proceso administrativo y operativo de la empresa, mientras que el 22% planteo que la comunicación es neutral, pero el restante 22% estableció que es regular la comunicación debido a que hay descoordinación en ciertas áreas.

Pregunta 8: ¿Se aplican indicadores de gestión para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos ejecutados por la empresa?

Tabla 4-8: Aplicación de los indicadores de gestión

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Indiferente	3	33%
Casi nunca	1	11%
Nunca	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: (León, 2023)

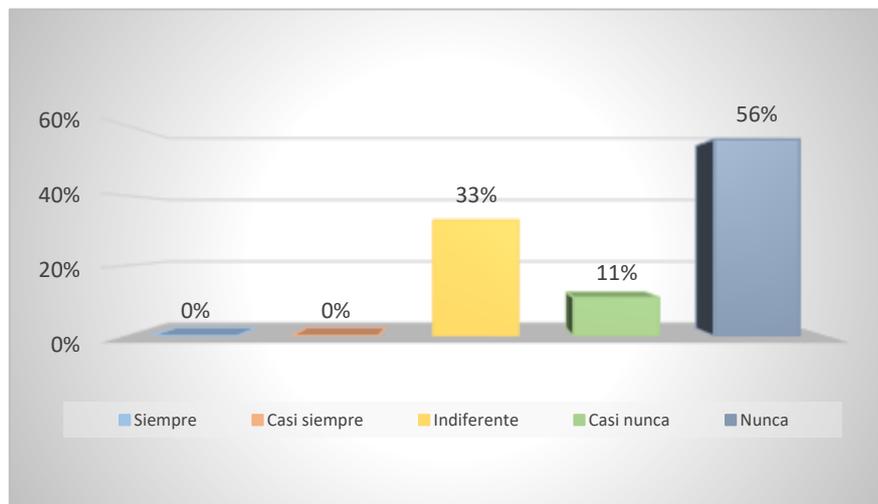


Ilustración 4-8: Aplicación de los indicadores de gestión

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

De los resultados obtenidos acerca de la aplicación de los indicadores de gestión se obtuvo como principal resultado que el 56% de los encuestados menciona que nunca se han aplicado este tipo de indicadores, por otra parte, el 33% tiene una respuesta neutral, ya sea por desconocimiento de este tipo de indicadores, y finalmente el 11% menciona que casi nunca se han aplicado indicadores de gestión. Por esto se concluye, que la empresa no realiza la evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos que realizan diariamente la empresa, a través de indicadores de gestión, ocasionando demoras en cada proceso que se ejecuta.

Pregunta 9: ¿La empresa cuenta con un manual donde se detalla las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo?

Tabla 4-9: Existencia de un manual de funciones

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	7	77%
No	2	23%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

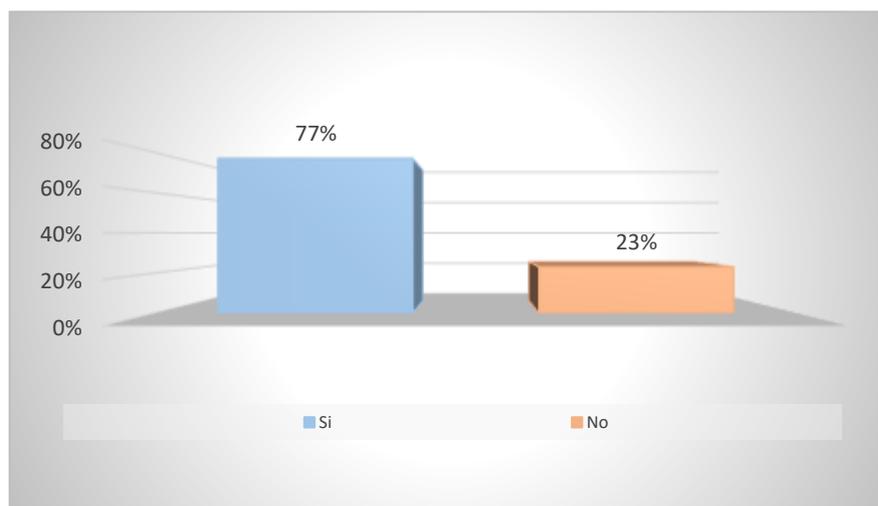


Ilustración 4-9: Existencia de un manual de funciones

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

Al aplicar la encuesta al Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda., el 77% de los empleados afirman que la empresa si tienen una manual de funciones en donde se detallan las principales funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, al contrario, el 23% restante manifiesta que no tiene un manual de funciones. Es importante que los empleados conozcan este manual de funciones ya que ayuda a ejecutar con eficiencia las actividades de la empresa y cada empleado tendrá conocimiento de las funciones que deben realizar en cada departamento.

Pregunta 10: ¿De acuerdo con el cargo que desempeña conoce detalladamente las funciones que debe realizar?

Tabla 4-10: Desarrollo de actividades de acuerdo al departamento

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
De forma muy detallada	4	44%
De forma detallada	4	44%
Neutral	1	11%
De forma no detallada	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

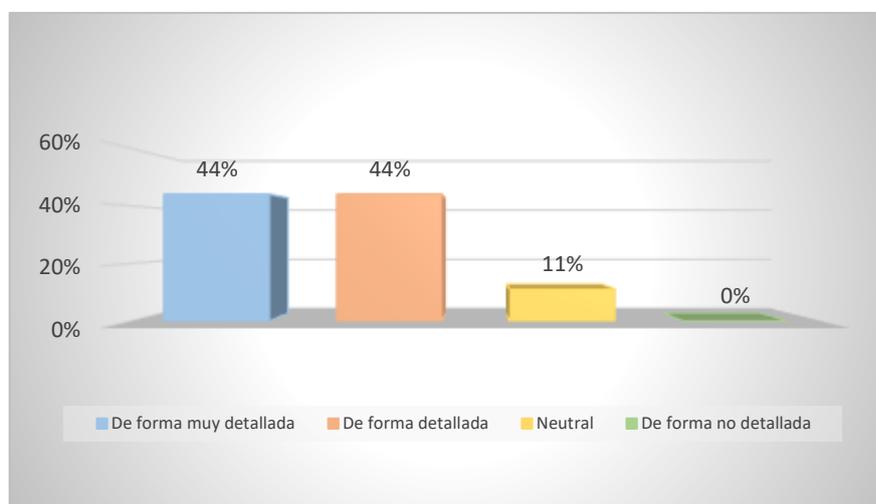


Ilustración 4-10: Desarrollo de actividades de acuerdo al departamento

Realizado por: (León, 2023)

Interpretación y análisis

Luego de aplicar la encuesta los resultados obtenidos fueron que el 44% de los encuestados conocen de forma muy detallada las funciones que deben realizar dentro del área en que trabajan lo cual les ayuda a ser más eficientes y eficaces y cumplir las metas, en la misma cantidad de 44% plantearon que es de forma detallada ayudando de igual manera al cumplimiento de las funciones, mientras que el 11% estableció una respuesta neutral.

Pregunta 11: ¿El centro de capacitación y conducción capacita a los empleados de acuerdo al área en el que se desempeñan?

Tabla 4-11: Capacitación de los empleados de la empresa

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	1	11%
Casi siempre	3	33%
Indiferente	2	22%
Casi nunca	2	22%
Nunca	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

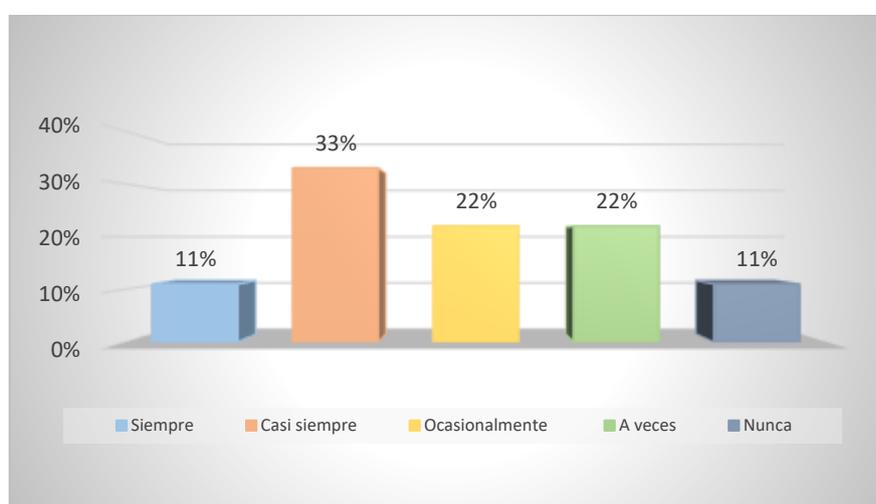


Ilustración 4-11: Capacitación de los empleados de la empresa

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

Del total de los 9 encuestados, se obtuvo los siguientes resultados el 33% establecen que se realizan capacitaciones a los empleados casi siempre en función de las actividades que realizan, lo cual ayuda a que las actividades se desarrollen de la mejor manera, por otra parte, el 11% de empleados plantea que las capacitaciones se realizan siempre y de igual manera el mismo porcentaje manifestaba que las capacitaciones nunca se realizaron dependiendo cada departamento, por lo cual existen deficiencias en los procesos que se desarrollan ya que no tienen los conocimientos necesarios, y por último existe una respuesta neutral del 22% acerca de las capacitaciones que reciben.

Pregunta 12: ¿Con qué periodicidad la empresa realiza capacitaciones a los empleados?

Tabla 4-12: Frecuencia de capacitaciones de la empresa

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Semanal	0	0%
Mensual	0	0%
Semestral	3	33%
Anual	5	56%
Nunca	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

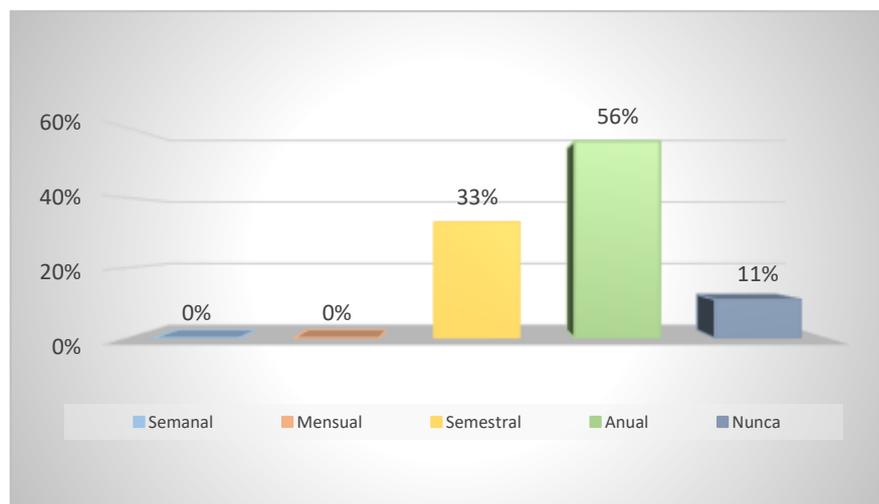


Ilustración 4-12: Frecuencias de capacitaciones en la empresa

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

Al aplicar la encuesta al Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda., se determinó que el 56% de empleados realizan las capacitaciones anualmente, mientras que el 33% establecen que las capacitaciones se realizan semestralmente, y el 11% restante menciona que nunca se han realizado capacitaciones en la empresa. Los encuestados que mencionaron que las capacitaciones son semestrales hacían referencia a las capacitaciones de los instructores de la escuela de conducción, mientras que para el personal administraciones las capacitaciones eran anuales.

Pregunta 13: ¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento y control de las actividades y comportamiento del personal que labora en la empresa?

Tabla 4-13: Seguimiento y control de actividades y del personal

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Muy frecuentemente	3	33%
Frecuentemente	3	33%
Ocasionalmente	3	33%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Escuela de Conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

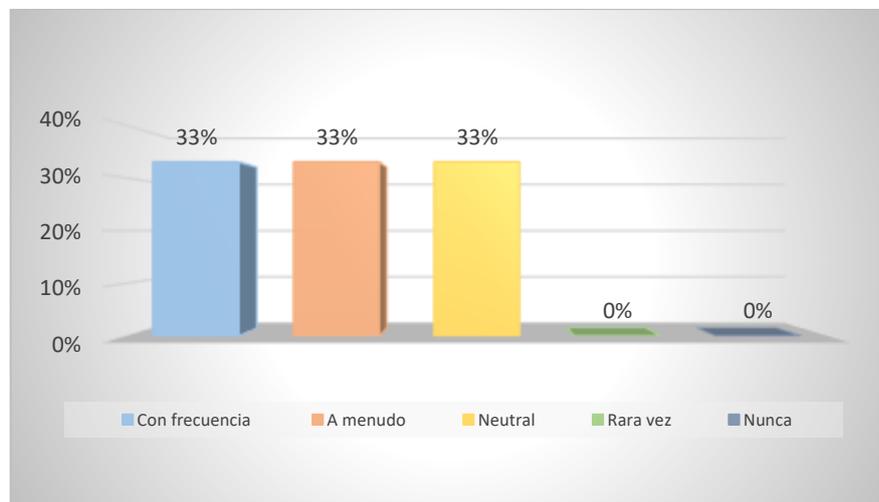


Ilustración 4-13: Seguimiento y control de actividades y del personal

Realizado por: León V., 2023

Interpretación y análisis

Luego de aplicado la encuesta en la escuela de conducción se identificó que el 33% de los empleados consideran que se realiza un seguimiento a las actividades y al comportamiento del personal que labora en la empresa, lo cual ayuda a controlar que los empleados cumplan con sus actividades de manera eficiente y eficaz, por otra parte, el 33% realiza el seguimiento a menudo y el restante 33% tiene una opinión neutral.

4.2. Discusión

En base a los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta al Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda., periodo 2022, se concluyó que la aplicación de la auditoría operacional en la empresa ayudaría al cumplimiento eficaz y eficiente de cada uno de los procesos de la empresa, se determinaron que no se socializa con los empleados la misión y visión ocasionando que no se llegue a cumplir las expectativas planteadas por la empresa, pero los empleados si tienen conocimientos de los objetivos y metas planteadas, ayudando a que se desarrollen sus actividades en función de las mismas. En cuanto, al manual de procedimientos se detectó que los empleados desconocen de la existencia de este manual, provocando retrasos en la ejecución de cada proceso.

De igual manera, existe un desconocimiento por parte de los empleados acerca de los procesos que tiene la empresa como por ejemplo el proceso de reclutamiento y selección del personal. Por otro lado, en relación a la comunicación interna de la empresa se estableció que es regular debido a que hay descoordinación en ciertas áreas. Con respecto, a los indicadores de gestión se afirmó que no se han aplicado estos indicadores para evaluar cada proceso ejecutado en la empresa. Además, existe la falta de capacitaciones al personal administrativo, ya que estas capacitaciones se realizan una vez al año o en ciertos casos no se realizan, por otra parte, se determinó que no se efectúan capacitaciones a los empleados en función de las actividades que desarrollan. Finalmente, se detectó que la empresa no realiza seguimientos a las actividades y al comportamiento del personal que labora en la empresa, por lo que los empleados no cumplen todas sus actividades de manera eficiente y eficaz.

CAPITULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Título

Auditoria Operacional al Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2022.

5.1.1. Archivo permanente



Entidad	Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda.
Dirección	Humberto Gallegos y Duchicela, Sector Solca, Riobamba
Naturaleza	Auditoria Operacional
Periodo	2022

ARCHIVO

PERMANENTE



INDICE DE FORMALIDADES

Convocatoria	C
Propuesta de auditoría	PA
Carta de compromiso	CC
Contrato de prestación de servicios	CPS
Orden de trabajo	OT
Solicitud de información	SI
Notificación de inicio de auditoría	NIA



ESCUELA DE CONDUCCIÓN
CENTER DRIVE
Un nuevo estilo de conducir

CONVOCATORIA

Riobamba, 12 de junio de 2023

Dr.

Alberto Robalino

SUPERVISOR DE AUDITING COMPANY

Presente.

De mi consideración

En cumplimiento de las normas estatutarias vigentes, el Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive Cía. Ltda., invita a la firma de auditoría AUDITING COMPANY reconocida y autorizada por la Ley de compañías, a la presentación de su propuesta para la realización de Auditoría Operacional, correspondiente al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente;

Ing. Ana Lucia Condo Zabala

GERENTE ADMINISTRATIVA

CENTER DRIVE CÍA. LTDA.

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Propuesta de Auditoría	PA 1/3
---	---	-----------

Riobamba, 13 de junio de 2023

Asunto: Propuesta de auditoría

Oficio N.º 001 PA.2023

Ing.

Ana Lucia Condo Zabala

Gerente Administrativa Center Drive Cía. Ltda.

Presente.

De mi consideración

Reciba un atento y afectuoso saludo y a la vez deseándole éxitos en sus funciones, me permito presentar la propuesta de Auditoría Operacional a la Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, para el período 2022, el cual se ha realizado teniendo en cuenta el alcance de la auditoría, y las demás disposiciones legales que controlan las actividades de la empresa.

La propuesta de auditoría está compuesta por los siguientes puntos:

1. Naturaleza

La auditoría se realizará profesionalmente a los procesos administrativos y operativos de la empresa, tales como: capacitación de personal, contabilización de pagos y cobros, canales de comunicación, basándose en las normas de auditoría generalmente aceptadas con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y pertinente que sean base para el informe de auditoría.

2. Alcance

La Auditoría Operacional se realizará en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, se ejecutará en conformidad con las Normas de auditoría generalmente aceptadas y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la empresa.

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Propuesta de Auditoría	PA 2/3
---	---	-----------

3. Objetivos

Objetivo general

Evaluar los procesos administrativos y operativos de la empresa, mediante la aplicación de indicadores y flujogramas, que ayuden a medir el grado de eficiencia y eficacia de los procesos y propiciar un mejoramiento y optimización de los recursos.

Objetivos específicos

- Conocer el entorno de la Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda., mediante la información brindada por el personal administrativo y operativo, para establecer la situación actual y nudos críticos de la empresa
- Efectuar los cuestionarios de control interno, a través de la aplicación del COSO III, para detectar los niveles de riesgo y confianza en el desarrollo de la empresa.
- Emitir las conclusiones y recomendaciones, a través del informe final de auditoría, ayudando a la toma de acciones correctivas dentro de los procesos de la empresa.

4. Metodología

La auditoría se realizará mediante las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y la evaluación del control interno con la aplicación del modelo COSO III. A su vez, se realizarán visitas a la empresa, con el fin de observar la ejecución y desarrollo de las actividades que se realizan diariamente.

5. Periodo y plazos

La auditoría operacional se realizará del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, y se ejecutará en un plazo de 30 días laborables, contabilizados a partir de la firma del contrato.

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Propuesta de Auditoría</p>	<p>PA 3/3</p>
---	---	---------------------------------

6. Recursos

Para el desarrollo de la Auditoría operacional en la escuela de conducción, se harán uso de los siguientes recursos:

Talento humano

El equipo de auditoría estará conformado de la siguiente manera:

Tabla 5-1: Equipo de auditoría

Nombre	Cargo
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández	Jefe de equipo
Aracely Vanessa León Yubaillo	Auditor Junior

Realizado por: León V., 2023

7. Resultados

Se obtendrá como resultado el informe final de auditoría operacional en donde se plasmarán las conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejoramiento de los procesos administrativos y operativos

De antemano agradezco su atención

Atentamente

Dr. Alberto Patricio Robalino

Jefe de equipo

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Carta de compromiso	CC 1/1
---	--	-----------

Riobamba, 14 de junio de 2023

Asunto: Carta compromiso

Ing.

Ana Lucia Condo Zabala

Gerente Administrativa Center Drive Cía. Ltda.

Presente.

De mi consideración

Reciba un cordial saludo, por medio del presente tengo a bien comunicarle la aceptación del compromiso para realizar la auditoría operacional correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, con el fin de elaborar un informe de auditoría en base a estándares y técnicas de auditoría realizadas a través de la revisión de documentos, análisis de procesos e indicadores que permitan obtener suficiente y apropiada información para respaldar el informe de auditoría.

La auditoría operacional se realizará considerando las fases de auditoría y con el siguiente equipo de trabajo el Dr. Alberto Robalino está a cargo de la auditoría operacional en calidad de Supervisor; el Ing. Zonia Chávez como jefe de equipo; y la Srta. Vanessa León en calidad de Auditor Junior.

Al mismo tiempo, solicitamos que se brinde toda la cooperación y facilidad para la recopilación de información y la realización de inspecciones, por esta razón, le pedimos que trabaje con los empleados de la empresa para lograr las metas propuestas de su labor académica.

Confiamos en su respuesta positiva, agradecemos su amabilidad.

Atentamente

Srta. Vanessa León

Auditor Junior

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Carta de prestación de servicios</p>	<p style="text-align: center;">CPS 1/2</p>
---	---	--

CONTRATO DE AUDITORÍA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍA OPERACIONAL

Primera. – comparecientes

En el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, a los 15 días del mes de junio del 2023, comparecen en forma libre y voluntaria, por una parte, la Ing. Ana Lucia Condo Zabala en nombre y representación del Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., a quien en adelante y para efectos del presente contrato, se le denominara “contratante”, y, por otra parte, la Srta. Aracely Vanessa León Yubaillo representante de la firma auditora; que también en adelante se denominara “auditor”, quienes libre y voluntariamente acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría, al tenor de las siguientes cláusulas.

Segundo. – antecedentes

El Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., ha solicitado los servicios profesionales de una auditoría operacional a los procesos administrativos y operativos de la empresa, correspondientes al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

Tercera. – objeto del contrato

Por el presente el “auditor” se obliga a cumplir la labor de auditoría operacional al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, de acuerdo con los términos y condiciones presentadas por el “cliente”. Al finalizar el trabajo de auditoría, se emitirá un informe que contendrá la opinión del auditor acerca de las áreas examinadas.

Cuarta. - Condiciones

- El auditor desarrollara el trabajo de manera personal y con la experiencia en las labores de auditoría, comprometiéndose el contratante a brindar facilidades inherentes al trabajo, para la ejecución de los procedimientos de auditoría.

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Carta de prestación de servicios</p>	<p style="text-align: center;">CPS 2/2</p>
---	---	--

- El proceso de auditoría operacional se basará en la documentación que el “contratante” disponga para su estudio, por lo tanto, el “auditor”, no se compromete a localizar u obtener documentos que sean de responsabilidad del contratante.

Quinta. – Duración

El plazo estipulado para la entrega de los resultados, es de 30 días laborables, contabilizados a partir de la firma del contrato. El plazo será prorrogado por causas no imputables al contratista, por falta en la entrega de información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

Sexta. – Honorarios y forma de pago

La presente auditoría a la Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda., tiene como finalidad la obtención de un título de tercer nivel de licenciatura en contabilidad y Auditoría CPA, por lo que no tiene remuneración alguna

Séptima. – Controversias

En caso de controversias, las partes se someten en forma expresa a los jueces civiles de la ciudad de Quito y al trámite verbal sumario correspondiente.

Octava. – Domicilio, jurisdicción y competencia

Las partes contratantes señalan como domicilio principal en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, desde donde se recibirán en general todas las comunicaciones, notificaciones y correspondencia en general.

Novena. – Aceptación del contrato

Las partes contratantes declaran estar de acuerdo con las cláusulas estipuladas en el presente contrato y para constancia suscriben en un original y dos copias del mismo tenor y contenido, en el cantón Riobamba provincia de Chimborazo, al primer día del mes de mayo del dos mil veinte y tres.

Srta. Vanessa León
Auditor

Ing. Ana Condo
Gerente Administrativa

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Orden de trabajo</p>	<p style="text-align: center;">OT 1/1</p>
---	---	---

Riobamba, 16 de junio de 2023

Orden de trabajo N.º 001

Señorita

Aracely Vanessa León Yubaillo

Egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Presente. -

De mi consideración

En cumplimiento con la autorización para realizar la Auditoría Operacional al Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., me permito autorizar en calidad de supervisor, se proceda a realizar la auditoría del periodo correspondido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Para el efecto, de la ejecución de la auditoria operacional se realizará la visita preliminar a las instalaciones, con el fin de elaborar planes y programas en la auditoría. El tiempo estipulado para la realización de la auditoria será de 30 días laborables, contados a partir de la firma del contrato de auditoría, una vez terminado el examen, se servirá presentar el respectivo informe con las conclusiones y recomendaciones.

Cabe mencionar que la realización del trabajo, así como la información proporcionada por la entidad, se encuentran bajo su total responsabilidad dentro del tiempo en que se realice el trabajo.

Atentamente;

Dr. Alberto Patricio Robalino

Supervisor

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Solicitud de información	SI 1/1
---	---	-----------

Riobamba, 18 de junio de 2023

Asunto: Solicitud de información

Ing.

Ana Lucia Condo Zabala

Gerente Administrativa Center Drive Cía. Ltda.

Presente.

De mi consideración

Con un cordial y atento saludo, por medio de la presente le informo que de acuerdo a la orden de trabajo N.º 001 emitida a su persona, la firma auditora iniciara la auditoria operacional a la Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda., solicitándole la información y documentación necesaria correspondiente:

- Copia del Ruc
- Copia del organigrama estructural
- Copia del reglamento interna
- Copia de la nómina de empleados que laboran
- Copia del manual de procesos actualizado

Le solicito que presente la información correspondiente dentro de los próximos cinco días a partir de la recepción de este documento, en caso de no disponer la información requerida, favor indicar las razones.

Sin más preámbulos, anticipo mi gratitud.

Atentamente

Srta. Vanessa León

Auditor Junior

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Notificación de inicio de examen	NIE 1/2
---	---	--------------------------

Riobamba, 19 de junio de 2023

Asunto: Notificación de inicio

Oficio N.º 002

Ing. José Jirón

Director de la Escuela

Sr. Segundo Condo

Gerente General

Ing. Ana Lucia Condo Zabala

Gerente Administrativa Center Drive Cía. Ltda.

Ing. Ana Lucia Llamuca

Contador General

Lic. María Villacis

Secretaria

Presente.

De mi consideración

Por medio de la presente, me permito comunicar que se dará inicio a la Auditoria operacional al centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2022; de acuerdo a la orden de trabajo N.º 001, para la evaluación de los procesos internos de la empresa.

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Notificación de inicio de examen</p>	<p style="text-align: center;">NIE 2/2</p>
---	---	--

Para la realización de la auditoría el equipo estará conformado por: Supervisor, Dr. Patricio Robalino, jefe de equipo, Ing. Zonia del Rocío Chávez y Auditor Junior, Srta. Vanessa León; por lo señalado anteriormente, solicito a usted se nos facilite la información necesaria para la ejecución de la auditoría, a fin de garantizar que los resultados sean lo más reales y objetivos posibles.

Por su atención agradezco de forma anticipada

Atentamente;

Dr. Alberto Patricio Robalino

Supervisor

ARCHIVO

CORRIENTE



Entidad	Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda.
Dirección	Humberto Gallegos y Duchicela, Sector Solca, Riobamba
Naturaleza	Auditoria Operacional
Periodo	2022

FASE I: PLANIFICACIÓN



Entidad	Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda.
Dirección	Humberto Gallegos y Duchicela, Sector Solca, Riobamba
Naturaleza	Auditoria Operacional
Periodo	2022

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022</p>	<p>PP 1/1</p>
---	--	---------------------------------



INDICE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Programa de auditoría	PA
Hoja de marcas de auditoría	HM
Hoja de referencia de auditoría	HR
Simbología de los flujogramas	SF
Información general de la empresa	IG
Visita preliminar	VP
Cuestionario de la entrevista a la gerente administrativa	CEG
Entrevista a la gerente administrativa	EG
Memorándum de planificación	MP

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Programa de auditoría	PA-PP 1/1
---	--	--------------------------------

Programa de auditoría: Planificación preliminar

Objetivo General

Recopilar información suficiente y competente de la escuela de conducción, a través de la aplicación de métodos y técnicas que ayuden a tener un conocimiento preliminar de la empresa.

Objetivo específico

- Obtener información de la empresa a través de la visita preliminar para determinar las principales deficiencias.
- Realizar la entrevista a la gerente administrativa de la empresa, mediante el cuestionario de entrevista, para conocer el entorno de la empresa.
- Elaborar la planificación, a través de la información proporcionada por parte de la empresa, para el correcto desarrollo de la auditoría.

Planificación preliminar				
01	Elabore el programa de auditoría	PA	AVLY	20/06/2023
02	Diseñe la hoja de marcas de auditoría	HM	AVLY	21/06/2023
03	Realice la hoja de referencias de auditoría	HR	AVLY	21/06/2023
04	Realice la simbología de los flujogramas	SF	AVLY	21/06/2023
05	Obtenga la información general de la empresa	IG	AVLY	22/06/2023
06	Realice la narrativa de la visita preliminar	NVP	AVLY	23/06/2023
07	Elabore el cuestionario de la entrevista a la gerente administrativa	CEG	AVLY	26/06/2023
08	Ejecute la entrevista a la gerente administrativa	EG	AVLY	27/06/2023
09	Estructure el memorándum de planificación	MP	AVLY	28/06/2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	20/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	20/06/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de marcas</p>	<p>HM 1/1</p>
---	---	--------------------------

Marca	Significado
√	Chequeado
D	Debilidad
@	Hallazgo
/	Socializado
Я	Revisado
∅	No reúne requisitos
Ψ	No se pudo verificar
«	Duplicidad de funciones
Θ	Inexistencia de organigramas
⊖	Incumplimiento al proceso
=	Cifras consistentes
±	Cifras inconsistentes
f	Documento con firmas de autorización
J	Documento sin firmas de autorización

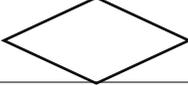
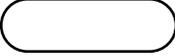
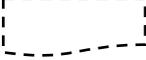
Elaborado por:	AVLY	Fecha:	21/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	21/06/2023

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de referencia</p>	<p>HR 1/1</p>
---	---	---------------------------------

Índice de abreviaturas	Significado
Convocatoria	C
Propuesta de auditoría	PA
Carta de compromiso	CC
Contrato de prestación de servicios	CPS
Orden de trabajo	OT
Solicitud de información	SI
Notificación de inicio de auditoría	NIA
Programa de auditoría	PA
Hoja de marcas de auditoría	HM
Hoja de referencia de auditoría	HR
Simbología de los flujogramas	SF
Información general de la empresa	IG
Visita preliminar	VP
Entrevista a la gerente administrativa	EG
Memorándum de planificación	MP
Matriz FODA	MF
Matriz de correlación FO	MCFO
Matriz de correlación DA	MCDA
Matriz de priorización	MP
Matriz de perfil estratégico interno	MPEI
Matriz de perfil estratégico externo	MPEE
Cuestionario de control interno	CCI
Matriz de ponderación de resultados	MPR
Informe de control interno	ICI
Hoja de hallazgos	HH
Narrativas de los procesos	NP
Flujograma de los procesos	FP
Indicadores de gestión	IG
Notificación de cierre del trabajo	NCA
Informe final de auditoría	IFA
Acta de lectura del informe	ALI

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	21/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	21/06/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Simbología de flujos	SF 1/1
---	---	-------------------------

Símbolo	Nombre
	Proceso o actividad
	Punto de decisión
	Documentación
	Dirección del flujo
	Conector
	Archivo temporal
	Archivo permanente
	Inicio o termino
	Conector de pagina
	Actividad opcional
	Documento opcional

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	21/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	21/06/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Información general</p>	<p style="text-align: center;">IG 1/4</p>
---	--	---

INFORMACIÓN GENERAL DEL CENTRO DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN Y CONDUCCIÓN DE MANEJO CENTER DRIVE CÍA. LTDA

Reseña Histórica

El Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive Cía. Ltda. fue creada el 12 de septiembre de 2006 mediante escritura pública, bajo la regulación de la superintendencia de compañías, por los señores Segundo Salomón Condo Vimos y Segundo Jesús Condo Paucar con libertad de crear sucursales, agencias o delegaciones en cualquier parte del país o sus exteriores.

La empresa fue creada para los siguientes fines:

- Brindar e impartir capacitaciones, conocimientos, habilidades y destrezas a las personas previo a la obtención de la licencia de conducir tipo A y B.
- Efectuar cursos acerca de leyes y reglamentos de tránsito a conductores y organizaciones públicas o privadas.
- Importar y exportar vehículos, maquinarias y materiales a fines.

Los socios mencionados inicialmente tienen 200 participaciones y una aportación igualitaria de \$200.00 dólares haciendo un monto total de \$400.00 dólares. Las actividades se empezaron a desarrollar el 01 de marzo del 2007, en la ciudad de Riobamba, en las calles Humberto Gallegos y Duchicela.

El día 16 de enero del 2008 los señores Segundo Salomón Condo Vimos gerente general y Segundo Jesús Condo Paucar con un voto unánime se realizó la cesión de participaciones a los señores Guido Patricio Condo Vimos y Mario Hernán Condo Vimos, y desde dicha fecha mencionada se realizó la admisión de los nuevos socios, la cesión de participación fue de la siguiente manera:

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	22/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	26/06/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Información general	IG 2/4
---	--	-----------------------------

Cedentes		Cesionarios	Participaciones
Segundo Salomón Condo Vimos	Transfiere a	Mario Hernán Condo Vimos	100
Segundo Jesús Condo Paucar	Transfiere a	Guido Patricio Condo Vimos	100

El 27 de diciembre de 2009 la junta general universal de socios conformado por los señores Segundo Salomón Condo Vimos gerente general y Segundo Jesús Condo Paucar presidente, decidieron aumentar el capital a ochenta y cinco mil dólares (\$ 85.000,00), obteniendo una suscripción y pago de aumento de capital de la siguiente manera:

Tabla 5-2: Accionistas y división de capital

Socios	Capital actual	Aumento de capital	Capital total
Segundo Jesús Condo Paucar	100	21 250	21 350
Guido Patricio Condo Vimos	100	21 250	21 350
Mario Hernán Condo Vimos	100	21 250	21 350
Segundo Salomón Condo Vimos	100	21 250	21 350
Total	400	85 000	85 400

Fuente: Centro de capacitación y conducción Center Drive
Realizado por: León, V., 2023

El 23 de febrero del 2012, el Señor Segundo Salomón Condo Vimos gerente general y representante legal solicita la ampliación y modificación del objeto social y reforma de estatutos de la empresa, de la siguiente manera

- Formación y capacitación de conductores profesionales y no profesionales, e impartir cursos de recuperación de puntos
- Brindar e impartir capacitaciones, conocimientos, habilidades y destrezas a las personas previo a la obtención de la licencia de conducir tipo A, A1, B, F, C, C1, D, D1, E, E1, y cursos de capacitación de educación vial.
- Efectuar cursos acerca de leyes y reglamentos de tránsito a conductores y organizaciones públicas o privadas.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	22/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	26/06/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Información general</p>	<p style="text-align: center;">IG 3/4</p>
---	--	---

Desde el año 2014 fue elegido como gerente general de la empresa el señor Mario Hernán Condo Vimos. Por otro lado, el 07 de octubre de 2016 se realizó la reforma del estatuto de la compañía, en donde el señor Mario Hernán Condo Vimos en calidad de gerente general, efectuó una prórroga del plazo de funcionamiento para un periodo de 20 años.

Misión

La Escuela de Conducción Center Drive es una empresa de carácter privado, que capacita al público en general logrando así un excelente nivel de conocimiento prácticos y teóricos, buscando incorporar en ellos técnicas de conducción segura y conciencia vial.

Visión

La Escuela de conducción Center Drive, asume los retos del nuevo siglo y se proyecta al año 2010 como la Escuela líder en Ecuador en la formación integral de conductores, idóneos, conscientes de su responsabilidad social y ambiental.

Ubicación - Micro ubicación

El Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive Cía. Ltda. se encuentra ubicado en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, en las calles Humberto Gallegos 10 – 12 y Duchicela.



Ilustración 5-1: Ubicación geográfica

Realizado por: León, V., 2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	22/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	26/06/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Información general</p>	<p>IG 4/4</p>
---	--	--------------------------

Tabla 5-3: Datos generales de la empresa

Ubicación	Descripción
Dirección	Humberto Gallegos 10 – 12 y Duchicela.
Representante legal	Mario Hernán Condo Vimos
Número de teléfono	032 616 335 – 032 616 416
Correo electrónico	mtuerca2@hotmail.es

Fuente: Centro de capacitación y conducción Center Drive
Realizado por: León, V., 2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Narrativa de visita preliminar	NVP 1/2
---	---	------------------------------

VISITA PRELIMINAR

Se realizó la visita preliminar al centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda., el cual se encuentra ubicado en las calles Humberto Gallegos y Duchicela, siendo un lugar estratégico para realizar la práctica de manejo de los estudiantes.

Al realizar la visita a las instalaciones de la escuela de conducción se pudo observar que la empresa tiene su propia infraestructura el cual es amplio y suficiente para guardar los vehículos; de igual forma, el espacio donde se realiza las actividades administrativas. Al ingresar a la empresa me encontré con el Ing. Salomón Condo uno de los socios fundadores de la empresa, el cual me recibió de la forma más atenta, y brindándome todo su apoyo durante mi recorrido por las instalaciones de la empresa.

Se observó que la escuela de conducción está dividida en tres segmentos, al lado izquierdo se encuentra la oficina del Ing. Salomón Condo, en dicha oficina se realiza tramites y matrículas de la sucursal de Guamote, pero esta oficina pasa cerrada la mayoría del tiempo. Al fondo de la instalación se encuentran ubicadas las aulas donde se rinde los exámenes teóricos finales, mientras que las clases son impartidas de manera virtual. A su vez, al lado derecho se ubica las oficinas donde se realizan las actividades administrativas de Center Drive de la ciudad de Riobamba, en la parte superior de estas oficinas se encuentra las instalaciones de archivo.

Al ingresar a las oficinas administrativas se observa que se encuentran la sección de secretaria y atención al clientes en el cual están dos personas que son muy amables; al lado derecho se encuentran las oficinas de documentación donde se realiza la recepción y entrega de las carpetas de los aspirantes, mientras que al lado izquierdo se encuentra las oficinas de tesorería, y al fondo la oficina de la Ing. Ana Lucia Condo encargada de la gerencia administrativa de la empresa, junto a esta oficina se encuentra la oficina del director de escuelas y la oficina de toma de los exámenes psicosenométrico.

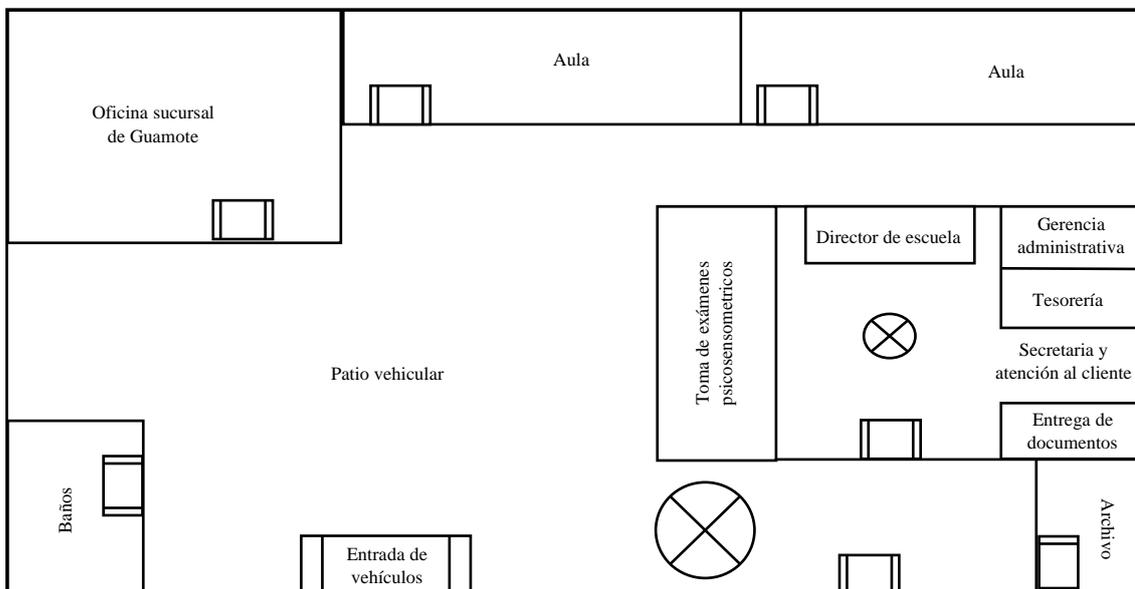
Elaborado por:	AVLY	Fecha:	23/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	23/06/2023

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Narrativa de visita preliminar</p>	<p>NVP 2/2</p>
---	--	-----------------------------

La empresa cuenta con sus propios recursos humanos, financieros y tecnológicos para desarrollar sus actividades, dentro de los recursos tecnológicos se observa que tienen computadoras, software impresoras, y la maquinaria para realizar los exámenes psicosenométricos que se encuentran homologados por la agencia nacional de tránsito.

Cabe recalcar que, el ambiente laboral de la empresa es buena, pero no se mantiene una buena comunicación entre los empleados y departamentos, por lo cual existe demoras en las matrículas de los estudiantes y en la actualización de documentos. Sin embargo, durante todo el recorrido de la empresa se observó que no se encuentra ubicado en un lugar visible la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa para el conocimiento de los empleados. Además, al tener una conversación con los empleados de la empresa se identificó que realizan sus actividades de forma remota sin guiarse en un manual, no se han realizado evaluaciones al control interno, eficiencia y eficacia.

Croquis de la Escuela de conducción



Elaborado por:	AVLY	Fecha:	23/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	23/06/2023

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de la entrevista a la gerente administrativa</p>	<p>CEG 1/2</p>
---	--	--------------------

Cuestionario de entrevista

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Temas: Auditoría operacional al Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, provincia e Chimborazo, periodo 2022

Objetivo: Recopilar información sobre la empresa mediante la aplicación de la entrevista que permita el desarrollo de la auditoría.

1. ¿En qué periodo asumió usted el cargo de gerente administrativo?
2. ¿Ha establecido estrategias para impulsar el crecimiento de la empresa?
3. ¿Cuáles son los servicios que se brindan en la escuela de conducción?
4. ¿La empresa tiene misión y visión, y se ha socializado con los empleados?
5. ¿Posee estatutos y reglamentos para el correcto funcionamiento de la empresa?
6. ¿Considera que el espacio físico de la empresa es suficiente para el desarrollo de sus actividades?
7. ¿El personal de la empresa conoce las funciones que debe realizar, de acuerdo al cargo que desempeña?
8. ¿Se realiza un monitoreo de las actividades que se desarrollan en la empresa?
9. ¿Existen retrasos en la entrega de documentos de cada área?

Elaborado por:	AVLY7	Fecha:	26/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	26/06/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de la entrevista a la gerente administrativa	CEG 2/2
---	--	------------------------------

10. ¿Se lleva un control de la entrada y salida de los empleados de la empresa?
11. ¿Ha recibido quejas sobre la atención al cliente?
12. ¿Cuáles cree usted que han sido las principales deficiencias encontradas dentro de la empresa?
13. ¿Qué tipo de tecnologías se usa en la empresa?
14. ¿La empresa cuenta con los vehículos y motos necesarios para las clases prácticas?
15. ¿Con qué periodicidad se realizan mantenimientos vehiculares?
16. ¿Todos los vehículos y motos están matriculados y son homologados por la Agencia Nacional de Transito?
17. ¿Los equipos psicosenométricos es homologado por la Agencia Nacional de Transito?

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	26/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	26/06/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Entrevista a la gerente administrativa	EG 1/4
---	---	-----------

Entrevista

Nombre del entrevistado: Ana Lucia Condo Vimos

Cargo: Gerente Administrativa Financiera

Temas: Auditoría operacional al Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, provincia e Chimborazo, periodo 2022

Objetivo: Recopilar información sobre la empresa mediante la aplicación de la entrevista que permita el desarrollo de la auditoría.

1. ¿En qué periodo asumió usted el cargo de gerente administrativo?

El cargo de gerente administrativa lo asumí desde abril de 2018, y llevo este puesto hasta la actualidad.

2. ¿Ha establecido estrategias para impulsar el crecimiento de la empresa?

Las estrategias que implemente desde que asumí mi cargo de gerente administrativa es realizar un control de costos y gastos, se empezó con la iniciativa del marketing digital, se establecieron políticas contables que ayudan al área de contabilidad y administración, y se ha mejorado la flota vehicular.

3. ¿Cuáles son los servicios que se brindan en la escuela de conducción?

Los servicios de la escuela de conducción son impartir cursos para la formación y capacitación integral de conductores para la obtención de la licencia tipo A para motos y B vehículos livianos, así mismo, se realizan exámenes psicosenométricos en el cual se realizan exámenes de aptitud física encargada de evaluar la vista y oído, y también se realizan exámenes de motricidad para obtener la licencia por primera vez y renovación.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	27/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	29/06/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Entrevista a la gerente administrativa</p>	<p style="text-align: center; color: red;">EG 2/4</p>
---	---	---

4. ¿La empresa tiene misión y visión, y se ha socializado con los empleados?

La empresa si tiene definida la misión y visión y no se ha socializado con todos los empleados de la empresa.

5. ¿Posee estatutos y reglamentos para el correcto funcionamiento de la empresa?

La empresa si posee un reglamento interno de trabajo, que se basa en los dispuesto en el art. 64, 42, 44 y más disposiciones del código de trabajo.

6. ¿Considera que el espacio físico de la empresa es suficiente para el desarrollo de sus actividades?

Si contamos con el espacio suficiente para el correcto funcionamiento de la empresa, de igual manera se cuenta con las señaléticas establecidas por la ANT para las clases prácticas de la licencia de tipo A.

7. ¿El personal de la empresa conoce las funciones que debe realizar, de acuerdo al cargo que desempeña?

La empresa si tiene establecido un manual de funciones, pero no se ha socializado con todos los empleados, sino que realizan sus actividades de forma rutinaria ya que se les ha indicado de manera verbal a los empleados las actividades que deben realizar

8. ¿Se realiza un monitoreo de las actividades que se desarrollan en la empresa?

No se realizan monitoreos

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	27/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	29/06/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Entrevista a la gerente administrativa	EG 3/4
---	---	-----------

9. ¿Existen retrasos en la entrega de documentos de cada área?

Si han existido retrasos en la entrega de documentos de un departamento a otro, esto debido a la falta de comunicación entre los empleados y en ocasiones los trabajadores salen de vacaciones dejando trabajos pendientes y dificultando el pase de información.

10. ¿Se lleva un control de la entrada y salida de los empleados de la empresa?

Si se llevan controles de los horarios de trabajo de los empleados, mediante el uso del reloj biométrico.

11. ¿Ha recibido quejas sobre la atención al cliente?

Si han existido quejas de parte de los clientes sobre la atención que se brinda en la empresa.

12. ¿Cuáles cree usted que han sido las principales deficiencias encontradas dentro de la empresa?

La escuela de conducción si ha tenido deficiencias, tales como la falta de control en los gastos, el desperdicio de recursos y el exceso de personal.

13. ¿Qué tipo de tecnologías se usa en la empresa?

La tecnología que se usa en el área administrativa son computadoras, impresoras, software y un sistema contable, mientras que el área de exámenes se usa los equipos psicosenométricos.

14. ¿La empresa cuenta con los vehículos y motos necesarios para las clases prácticas?

Si cuenta con los vehículos y motorizados necesarios, además se ha logrado adquirir una nueva flota vehicular.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	27/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	29/06/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Entrevista a la gerente administrativa</p>	EG 4/4
---	---	-------------------------

15. ¿Con qué periodicidad se realizan mantenimientos vehiculares?

Se realizan mantenimientos vehiculares, pero no de forma periódica, y si se realizan revisiones de agua y aceite antes de salir a la práctica vehicular.

16. ¿Todos los vehículos y motos están matriculados y son homologados por la Agencia Nacional de Transito?

Si todos los vehículos se encuentran matriculados hasta el año vigentes y de igual manera son homologados por la ANT, disponiendo de los mandos al lado derecho del vehículo.

17. ¿Los equipos psicosenométricos es homologado por la Agencia Nacional de Transito?

Si son homologados

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	27/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	29/06/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Memorándum de Planificación	MP 1/6
---	--	-----------------------------

Planificación

Se ha preparado el siguiente memorándum de planificación de la auditoría operacional, teniendo en cuenta la normativa correspondiente a la empresa.

Motivo

Se realizará la auditoría operacional a la escuela de conducción para dar cumplimiento a la carta de compromiso del 14 de junio de 2023, con el fin de evaluar los procesos administrativos y operativos de la empresa e identificar los nudos críticos que impiden el correcto funcionamiento

Alcance

La Auditoría Operacional se realizará en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, el cual se ejecutará en conformidad con las Normas de auditoría y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la empresa.

Objetivo General

Evaluar los procesos administrativos y operativos de la empresa, mediante la aplicación de indicadores y flujogramas, que ayuden a medir el grado de eficiencia y efectividad de los procesos y propiciar un mejoramiento y optimización en los recursos.

Objetivos Específicos

- Conocer el entorno de la Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda., mediante la información brindada por el personal administrativo y operativo, para establecer la situación actual y nudos críticos de la empresa
- Realizar los cuestionarios de control interno, mediante la aplicación del COSO III, para identificar el nivel de riesgo y confianza en el desarrollo de la empresa.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	30/06/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Memorándum de Planificación	MP 2/6
--	--	-----------

- Emitir las conclusiones y recomendaciones, a través del informe final de auditoría, ayudando a la toma de acciones correctivas dentro de los procesos de la empresa.

Misión

La Escuela de Conducción Center Drive es una empresa de carácter privado, que capacita al público en general logrando así un excelente nivel de conocimiento prácticos y teóricos, buscando incorporar en ellos técnicas de conducción segura y conciencia vial.

Visión

La Escuela de conducción Center Drive, asume los retos del nuevo siglo y se proyecta al año 2010 como la Escuela líder en Ecuador en la formación integral de conductores, idóneos, conscientes de su responsabilidad social y ambiental.

Normativa

El Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda. se constituyó en la notaría primera del canto Ambato, ante la notaría Helen Rubio Lecario, con resolución de la Superintendencia de compañías Nro. 06.A.DIC.0330, e inscrita en Riobamba bajo el número 1428.

La empresa desarrolla sus actividades diarias en funciones de los siguientes leyes, normas, reglamentos, manuales y estatutos:

- Reglamento de escuelas de formación, capacitación y entrenamiento de conductores no profesionales
- Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vías

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	30/06/2023

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Memorándum de Planificación</p>	<p>MP 3/6</p>
---	--	-------------------

- Reglamento general de aplicación de la Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vías
- Ley de seguridad social
- Ley de compañías
- Reglamento interno de la escuela de conducción Center Drive Cía. Ltda.
- Código de trabajo

De igual manera los organismos de control son:

- Instituto de seguridad social
- Superintendencia de compañías
- Servicio de rentas internas
- Ministerio de relaciones laborables

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	30/06/2023

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Memorándum de Planificación</p>	<p>MP 4/6</p>
---	--	-------------------

Estructura organizacional



Ilustración 5-2: Organigrama estructural
Realizado por: León V., 2023

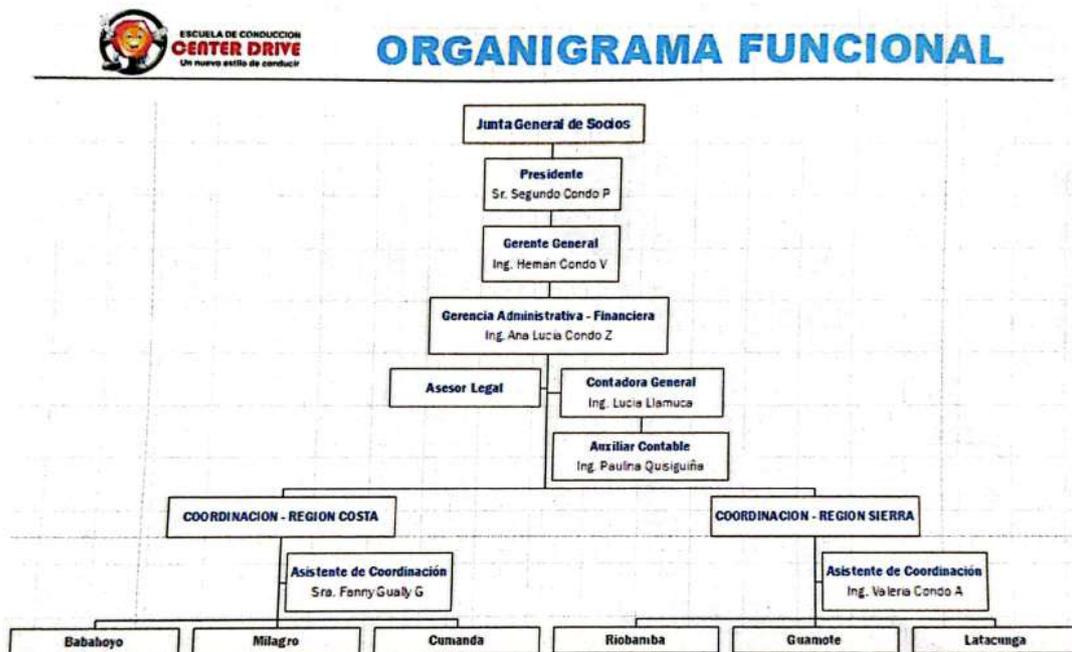


Ilustración 5-3: Organigrama funcional
Realizado por: León V., 2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	30/06/2023

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Memorándum de Planificación</p>	<p>MP 5/6</p>
---	--	---------------------------------

Nómina de directivos y funcionarios principales

Tabla 5-4: Nómina de directivos y funcionarios de la Escuela de Conducción

Cedula	Nombre	Cargo
0602689358	Alarcón Hernández María Elizabeth	Auxiliar de contabilidad 1
0202279626	Aldas Ledesma Cristina Narcisa	Psicólogo/a educativo
0603779125	Cardoso Carrasco José Vinicio	Instructor práctico de conducción
0604053983	Chávez Chiriboga Priscila Anabel	Auxiliar administrativo
0601809403	Condo Vimos Segundo Salomón	Gerente / afines
1803074671	Condo Zavala Ana Lucia	Gerente administrativo
0602690752	Jirón Amaguayo José Manuel	Director
0604090803	Llamuca Chauca Ana Lucia	Contador
0601618598	Ojeda Lara Cecilia Mercedes del Rocío	Instructor practico de conducción
0605144773	Quisiguiña Alulema Paulina Alexandra	Auxiliar contable
0603967100	Villacis Sigcho María Esther	Secretaria

Fuente: Centro de capacitación y conducción Center Drive

Realizado por: León V., 2023

Metodología

La auditoría operacional a la escuela de conducción se desarrolla en función de las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, y se utilizará los cuestionarios de evaluación del control interno aplicando el COSO III.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	30/06/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Memorándum de Planificación	MP 6/6
---	--	-----------------------------

Cronograma de actividades

Tabla 5-5: Cronograma de actividades de la auditoría

N.º	Actividad	Responsable	Meses					
			Junio		Julio			
			S1	S2	S1	S2	S3	S4
Fase I-a: Planificación preliminar								
01	Programa de auditoría	AVLY						
02	Hoja de marcas de auditoría	AVLY						
03	Hoja de referencias de auditoría	AVLY						
04	Simbología de los flujogramas	AVLY						
05	Información general de la empresa	AVLY						
06	Narrativa de la visita preliminar	AVLY						
07	Cuestionario de la entrevista	AVLY						
08	Entrevista a la gerente administrativa	AVLY						
09	Memorándum planificación	AVLY						
Fase I-b: Planificación específica								
10	Programa de auditoría	AVLY						
11	Matriz FODA	AVLY						
12	Matriz de correlación FO	AVLY						
13	Matriz de correlación DA	AVLY						
14	Matriz de priorización	AVLY						
15	Matriz de perfil estratégico interno	AVLY						
16	Matriz de perfil estratégico externo	AVLY						
Fase II: Ejecución								
17	Programa de auditoría	AVLY						
18	Parámetros de calificación	AVLY						
19	Cuestionario de control interno aplicando el COSO III	AVLY						
20	Matriz de ponderación de resultados	AVLY						
21	Informe de control interno	AVLY						
22	Matriz de hallazgos							
23	Hoja de hallazgos	AVLY						
24	Narrativas de los procesos	AVLY						
25	Flujograma de los procesos	AVLY						
26	Indicadores	AVLY						
Fase III: Comunicación								
27	Programa de auditoría	AVLY						
28	Informe final de auditoría	AVLY						
29	Convocatoria de lectura del informe final	AVLY						
30	Acta de lectura del informe	AVLY						
Fase IV: Seguimiento								
31	Programa de auditoría	AVLY						
32	Plan de acción de auditoría	AVLY						

Realizado por: León V., 2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	30/06/2023



INDICE DE LA PLANIFICACIÓN ESPECIFICA

Programa de auditoría	PA
Matriz FODA	MF
Matriz de correlación FO	MCFO
Matriz de correlación DA	MCDA
Matriz de priorización	MP
Matriz de perfil estratégico interno	PEI
Matriz de perfil estratégico externo	PEE

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Programa de auditoría</p>	<p style="text-align: center;">PA-PE 1/1</p>
---	--	--

Programa de auditoría: Planificación específica

Objetivo general

Identificar los factores internos y externos de la empresa mediante la elaboración de la matriz FODA para conocer el desempeño de la empresa.

Objetivo específico

- Evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante la matriz de correlación FO y DA, para conocer los factores con mayor porcentaje de beneficio o amenaza.
- Conocer cuáles son las mayores fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante el perfil estratégico interno y externo para establecer acciones correctivas a los factores DA.

Planificación específica				
01	Elabore el programa de auditoría	PA	AVLY	29/06/2023
01	Realice la matriz FODA	MF	AVLY	29/06/2023
02	Diseñe la matriz de correlación FO	MCFO	AVLY	30/06/2023
03	Diseñe la matriz de correlación DA	MCDA	AVLY	30/06/2023
04	Realice la matriz de priorización	MP	AVLY	03/07/2023
05	Elabore la matriz de perfil estratégico interno	PEI	AVLY	04/07/2023
06	Elabore la matriz de perfil estratégico externo	PEE	AVLY	04/07/2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	29/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	29/06/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Matriz FODA	MF 1/1
---	--	-----------------------------

Tabla 5-6: Matriz FODA

Análisis Interno			
Fortalezas		Debilidades	
F1	Infraestructura propia para el adecuado desarrollo de la institución	D1	No se realizan mantenimientos vehiculares de forma oportuno
F2	Instructores capacitados	D2	Falta de socialización hacia los empleados sobre las funciones que deben realizar
F3	La escuela de conducción posee sucursales a nivel nacional	D3	La empresa no realiza capacitaciones a los empleados administrativos de forma periódica
F4	La empresa posee su propio sistema contable que ayuda a las operaciones financieras	D4	Inexistencia de un sistema de control interno
F5	Cantidad de vehículos necesarios para la práctica de los alumnos	D5	Carencia de un manual de procedimientos. Generando falta de competitividad
Análisis externo			
Oportunidades		Amenazas	
O1	Reconocimiento de la empresa en el mercado	A1	Competencia con otras instituciones que prestan el mismo servicio
O2	Apertura de nuevas sucursales	A2	Inestabilidad política y económica
O3	Utilización de las redes sociales para realizar publicidades y marketing	A3	Altos costos de los repuestos vehiculares
O4	Capacidad económica de las personas para acceder a los cursos	A4	Obtención de la licencia de manera corrupta
O5	Otorgamientos de créditos por parte del sistema financiera	A5	Accidentes de tránsito provocados durante la práctica
		A6	Vehículos dañados a causa del uso

Realizado por: León V., 2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	29/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	30/06/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Matriz de correlación FO

MCFO 1/2

Tabla 5-7: Matriz de correlación FO

FO		O1	O2	O3	O4	O5	Total	Porcentaje
		Reconocimiento de la empresa en el mercado	Apertura de nuevas sucursales	Utilización de las redes sociales para realizar publicidades y marketing	Capacidad económica de las personas para acceder a los cursos	Otorgamientos de créditos por parte del sistema financiera		
F1	Infraestructura propia para el adecuado desarrollo de la institución	1	3	1	3	5	13	19%
F2	Instructores capacitados	5	5	1	3	1	15	22%
F3	La escuela de conducción posee sucursales a nivel nacional	5	5	3	3	5	21	30%
F4	La empresa posee su propio sistema contable que ayuda a las operaciones financieras	3	1	1	1	1	7	10%
F5	Cantidad de vehículos necesarios para la práctica de los alumnos	3	1	1	3	5	13	19%
Total		17	15	7	13	17	69	100%
Porcentaje		25%	22%	10%	19%	25%	100%	

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Matriz de correlación FO	MCFO 2/2
---	---	------------------------

Ponderación	
Fortaleza tiene relación directa con la oportunidad	5
Fortaleza tiene relación media con la oportunidad	3
Fortaleza no tiene relación con la oportunidad	1

Análisis

Se realizó la matriz de correlación entre las fortalezas y oportunidades de la escuela de conducción Center Drive Cía. Ltda., en donde se logró identificar que uno de las mayores fortalezas es que la empresa cuenta con sucursales a todo el nivel del país, esta fortaleza representa el 30%. Seguida de un 22% haciendo alusión a que la empresa cuenta con instructores capacitados para impartir clases dependiendo los diferentes tipos de licencias. Por otro lado, dentro de las oportunidades en igual porcentaje de 17% se encuentra el reconocimiento de la empresa en el mercado y la facilidad de otorgamientos de créditos para la empresa por parte del sistema financiero lo cual ayuda al crecimiento de la empresa y a su vez se tendrá la oportunidad de la apertura de una nueva sucursal.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	30/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	03/07/2023

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Matriz de correlación DA</p>	MCDA 1/2
---	---	----------

Tabla 5-8: Matriz de correlación DA

DA		A1	A2	A3	A4	A5	A6	Total	Porcentaje
		Competencia con otras instituciones que prestan el mismo servicio	Inestabilidad política y económica	Altos costos de los repuestos vehiculares	Obtención de la licencia de manera corrupta	Accidentes de tránsito de provocados durante la práctica	Vehículos dañados a causa del uso		
D1	No se realizan mantenimientos vehiculares de forma oportuno	3	1	5	1	5	5	20	37%
D2	Falta de socialización hacia los empleados sobre las funciones que deben realizar	3	1	1	1	1	1	8	15%
D3	La empresa no realiza capacitaciones a los empleados administrativos de forma periódica	3	3	1	1	1	1	10	19%
D4	Inexistencia de un sistema de control interno	1	1	1	1	1	1	6	11%
D5	Carencia de un manual de procedimientos. Generando falta de competitividad	5	1	1	1	1	1	10	19%
Total		15	7	9	5	9	9	54	100%
Porcentaje		28%	13%	17%	9%	17%	17%	100%	

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Matriz de correlación DA	MCDA 2/2
---	---	------------------------

Ponderación	
Debilidad tiene relación directa con la amenaza	5
Debilidad tiene relación media con la amenaza	3
Debilidad no tiene relación con la amenaza	1

Análisis

Al realizar la matriz de correlación DA, se logró identificar que la mayor debilidad que posee la empresa es la falta de mantenimientos periódicos a los vehículos que forman parte de la escuela de conducción representado por un 37%, lo que con lleva a tener como amenazas que los vehículos se dañen frecuentemente o en ciertos casos provoca accidentes de tránsito durante las clases prácticas, seguido en iguales porcentajes de 17% la falta de capacitaciones a los empleados administrativos y la falta de un manual de procedimientos, lo que provoca la falta de competitividad de los empleados en cada actividad que realicen. Dentro de las amenazas con un 28% se identificó las competencias con otras instituciones que prestan el mismo servicio, así mismo con el 17% se encuentra el alza de costos en los repuestos vehiculares, accidentes de tránsito provocados durante la práctica y vehículos dañados a causa del uso.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	30/06/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	03/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Matriz de prioridades	MP 1/1
---	--	-----------------------------

Tabla 5-9: Matriz de prioridades

Calf.	Código	Variables Internas
		Fortalezas
30%	F3	La escuela de conducción posee sucursales a nivel nacional
22%	F2	Instructores capacitados
19%	F1	Infraestructura propia para el adecuado desarrollo de la institución
19%	F5	Cantidad de vehículos necesarios para la práctica de los alumnos
10%	F4	La empresa posee su propio sistema contable que ayuda a las operaciones financieras
Debilidades		
37%	D1	No se realizan mantenimientos vehiculares de forma oportuna
19%	D3	La empresa no realiza capacitaciones a los empleados administrativos de forma periódica
19%	D5	Carencia de un manual de procedimientos. Generando falta de competitividad
15%	D2	Falta de socialización hacia los empleados sobre las funciones que deben realizar
11%	D4	Inexistencia de un sistema de control interno
Variables Externas		
Oportunidades		
25%	O1	Reconocimiento de la empresa en el mercado
25%	O5	Otorgamientos de créditos por parte del sistema financiera
22%	O2	Apertura de nuevas sucursales
19%	O4	Capacidad económica de las personas para acceder a los cursos
10%	O3	Utilización de las redes sociales para realizar publicidades y marketing
Amenazas		
28%	A1	Competencia con otras instituciones que prestan el mismo servicio
17%	A3	Altos costos de los repuestos vehiculares
17%	A5	Accidentes de tránsito provocados durante la práctica
17%	A6	Vehículos dañados a causa del uso
13%	A2	Inestabilidad política y económica
9%	A4	Obtención de la licencia de manera corrupta

Realizado por: León V., 2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	03/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	03/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Perfil estratégico interno	PEI 1/2
---	---	--------------------------

Tabla 5-10: Perfil estratégico interno

Aspectos Internos		Debilidades		Neutral	Fortalezas	
		Gran debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran fortaleza
		1	2	3	4	5
F1	Infraestructura propia para el adecuado desarrollo de la institución				●	
F2	Instructores capacitados					●
F3	La escuela de conducción posee sucursales a nivel nacional					●
F4	La empresa posee su propio sistema contable que ayuda a las operaciones financieras				●	
F5	Cantidad de vehículos necesarios para la práctica de los alumnos				●	
D1	No se realizan mantenimientos vehiculares de forma oportuno	●				
D2	Falta de socialización hacia los empleados sobre las funciones que deben realizar		●			
D3	La empresa no realiza capacitaciones a los empleados administrativos	●				
D4	Inexistencia de un sistema de control interno		●			
D5	Carencia de un manual de procedimientos.		●			
Total		2	3	0	3	2
Porcentaje		20%	30%	0%	30%	20%

Realizado por: León V., 2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	03/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	03/07/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Perfil estratégico interno</p>	<p style="text-align: center;">PEI 2/2</p>
---	---	--

Análisis

En el perfil estratégico interno se analizó los variables que están conectados directamente con el funcionamiento de la empresa, es decir las fortalezas y debilidades que son factores controlables por la empresa.

Se logro identificar que el 20% del perfil estratégico representan a las grandes fortalezas, identificando que la empresa posee instructores capacitados para impartir las clases teóricas y prácticas, además la escuela de conducción posee sucursales a nivel nacional dando reconocimiento y ayudando a prestar más servicios. Mientras que, el 30% representan a las fortalezas, siendo que la empresa posee su propia infraestructura, sistemas contables y vehículos necesarios para el desarrollo de sus actividades

Por otra parte, las grandes debilidades representan el 20% dentro de las cuales se encuentran la falta de mantenimientos vehiculares de forma oportuna, y la inexistencia de capacitaciones a los empleados administrativos. Así mismo, las debilidades son el 30% del perfil estratégico en donde se destacan la falta de socialización hacia los empleados sobre las funciones que deben realizar y la inexistencia de un sistema de control interno.

Con este análisis es necesario establecer técnicas que ayuden a convertir las fortalezas en grandes fortalezas y a su vez es necesario establecer estrategias para mitigar las grandes debilidades.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	04/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	05/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Perfil estratégico externo	PEE 1/2
---	---	-------------------

Tabla 5-11: Perfil estratégico externo

Aspectos Externos		Amenazas		Neutral	Oportunidades	
		Gran amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran oportunidad
		1	2	3	4	5
O1	Reconocimiento de la empresa en el mercado					●
O2	Apertura de nuevas sucursales					●
O3	Utilización de las redes sociales para realizar publicidades y marketing				●	
O4	Capacidad económica de las personas para acceder a los cursos				●	
O5	Otorgamientos de créditos por parte del sistema financiera					●
A1	Competencia con otras instituciones que prestan el mismo servicio	●				
A2	Inestabilidad política y económica		●			
A3	Altos costos de los repuestos vehiculares	●				
A4	Obtención de la licencia de manera corrupta		●			
A5	Accidentes de tránsitos provocados durante la práctica	●				
A6	Vehículos dañados a causa del uso	●				
Total		4	2	0	2	3
Porcentaje		36.37%	18.18%	0%	18.18%	27.27%

Realizado por: León V., 2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	03/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	03/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Perfil estratégico externo	PEE 2/2
---	---	------------------------------

Análisis

Se realizó el perfil estratégico externo en donde se analizó las variables que están en el entorno de la empresa y pueden afectar de manera externa.

Las grandes amenazas representan el 36.37% del total del perfil estratégico externo, correspondientes a la existencia de competencia con otras instituciones que prestan el mismo servicio, alza de costos de los repuestos vehiculares y la provocación de accidentes de tránsito durante la práctica. Por su parte, las amenazas son el 18.18% considerado un porcentaje bajo y representado por la inestabilidad política y económica y la obtención de la licencia de manera corrupta.

En función de las grandes oportunidades se detectó el 27.27% en donde se tiene en cuenta al reconocimiento de la empresa en el mercado, la apertura de nuevas sucursales y el otorgamiento de créditos por parte del sistema financiera. en cambio, las oportunidades son el 18.18% en donde se aprovecha la utilización de las redes sociales para realizar publicidades y marketing y la capacidad económica de las personas para acceder a los cursos.

Una vez analizado el perfil estratégico externo se concluye que se debe aprovechar las oportunidades de la empresa para poder convertirlas en fortalezas que ayuden a brindar un mejor servicio de acuerdo a las exigencias de los clientes, de igual forma se deben prevenir el aumento de las amenazas para evitar aspectos negativos en la empresa.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	04/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	05/07/2023

FASE II:

EJECUCIÓN DE LA

AUDITORÍA



Entidad	Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda.
Dirección	Humberto Gallegos y Duchicela, Sector Solca, Riobamba
Naturaleza	Auditoria Operacional
Periodo	2022



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

EA
1/1



INDICE DE LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Programa de auditoría	PA
Parámetros de clasificación	PC
Cuestionario de control interno	CCI
Matriz de ponderación de resultados	MPR
Informe de control interno	ICI
Matriz de hallazgos	MH
Hojas de hallazgos	HH
Cedulas narrativas de los procesos	NP
Flujograma de procesos	FP
Indicadores	I

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022	PA-EA 1/1
---	---	--------------------------------

Programa de auditoría: Ejecución de Auditoría

Objetivo general

Llevar a cabo la ejecución de la auditoría a través de la evaluación del control interno, narrativa de procesos, flujogramas e indicadores, con el fin de identificar los nudos críticos y los niveles de eficiencia y eficacia.

Objetivo específico

- Realizar los cuestionarios de control interno en base al COSO III, para determinar los niveles de riesgo y confianza.
- Evaluar los procesos que se desarrollan en la empresa, a través de la elaboración de las cédulas narrativas de los procesos y flujogramas, a fin de detectar los nudos críticos
- Elaborar el informe del control interno plasmando las principales deficiencias encontradas en la evaluación del control interno, para que se tomen medidas correctivas.

Ejecución de Auditoría				
01	Realice el programa de auditoría	PA	AVLY	05/07/2023
02	Realice los parámetros de clasificación	PC	AVLY	05/07/2023
03	Diseñe el cuestionario de control interno aplicando el COSO III	CCI	AVLY	06/07/2023
04	Elabore la matriz de ponderación de resultados	MPR	AVLY	07/07/2023
05	Realice el informe de control interno	ICI	AVLY	10/07/2023
06	Desarrolle la matriz de hallazgos	MH	AVLY	11/07/2023
06	Elabore las hojas de hallazgos	HH	AVLY	12/07/2023
07	Realice la cedula narrativa de los procesos	CNP	AVLY	13/07/2023
08	Diseñe el flujograma de los procesos	FP	AVLY	13/07/2023
09	Aplique los indicadores de eficiencia y eficacia	I	AVLY	17/07/2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	05/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	05/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Parámetros de calificación	PC 1/1
---	---	-----------------------------

Matriz de ponderación de riesgos y confianza

Se tomó como referencia la siguiente escala de calificación la calificación y ponderación de los cuestionarios de control interno:

Escala	Calificación
0 – 2 Insuficiente	Inaceptable
3 – 4 Inferior a lo normal	Deficiente
5 – 6 Normal	Satisfactorio
7 – 8 Superior a lo normal	Muy bueno
9 – 10 Óptimo	Excelente

Para el cálculo del nivel de riesgo y confianza se utilizó la siguiente formula:

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100 - NC$$

Teniendo como referencia

NC = Nivel de confianza

CT = Confianza total

CP = Confianza prevista

NR = Nivel de riesgo

Se trabajará con la siguiente matriz para identificar los niveles de riesgo y confianza de los cuestionarios de control interno:

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

Semaforización	
Riesgo bajo	
Riesgo moderado	
Riesgo alto	

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	05/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	06/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 1/20
---	--	-------------------------------

Cuestionario de control interno Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda.								
Componente N°1 Entorno de control								
N.º	Preguntas	Si	No	N/A	Pond	Calf	Observación	
Principio 1: Integridad y valores éticos								
1	¿La empresa cuenta con un código de ética con las normas de conducta que deben seguir los empleados? @		X		10	2	D1: La escuela de conducción no posee un código de ética.	
2	¿El código de ética de la empresa ha sido aprobado y divulgado con los empleados de la empresa?		X		10	2	D2: No se ha socializado con los empleados el código de ética.	
3	¿La empresa tiene establecido principios y valores éticos? @		X		10	3	D3: La empresa no ha establecido valores éticos	
4	¿Los principios y valores éticos son socializados con los empleados?		X		10	3		
5	¿Existen sanciones hacia el personal administrativo y operativo que incumplan en el código de ética?		X		10	2	D1.1: No existen sanciones por el incumplimiento del código de ética	
6	¿Existe un ambiente laboral armónico dentro de todas las áreas de la empresa?	X			10	6		
Principio 2: Responsabilidad de supervisión								
1	¿Existe un supervisor o persona responsable en cada departamento de la empresa?	X			10	7		
2	¿Se han establecido indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los empleados?		X		10	5		
3	¿La empresa cuenta con un manual de funciones?	X			10	6		
4	¿Los empleados tienen conocimiento del manual de funciones de la empresa? @		X		10	2	D4: Los empleados no tienen conocimiento del manual de funciones, solo se ha informado de manera verbal	
Elaborado por:				AVLY		Fecha:		06/07/2023
Revisado por:				APR / ZRCH		Fecha:		10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 2/20
---	--	---------------------------

N.º	Preguntas	Si	No	N/A	Pond	Calf	Observación	
Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad								
1	¿La escuela de conducción tiene definida un organigrama estructural y funcional?	X			10	7		
2	¿La estructura organización es acorde al tamaño de la empresa?	X			10	7		
3	¿La estructura organizacional y funcional es revisada y actualizada?	X			10	8		
4	¿El organigrama estructural tiene claramente definida las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X			10	6		
5	¿Se ha establecido un manual de procedimientos y responsabilidades de cada departamento de la empresa, y son dados a conocer a los empleados?		X		10	2	D5: No tiene definido un manual de procedimientos	
6	¿El nivel administrativo tiene los conocimientos necesarios para desarrollar sus actividades?	X			10	6		
7	¿Los cargos son desempeñados por empleados competentes y con experiencia profesional?	X			10	5		
Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia								
1	¿La empresa realiza procesos para el reclutamiento y selección del personal?	X			10	6		
2	¿Se efectúan entrevistas previas y pruebas de conocimiento al personal antes de ser contratados?	X			10	7		
3	¿Se realizan procesos para la inducción del personal?	X			10	5		
4	¿Durante la inducción se da a conocer da a conocer todas las directrices de la empresa? @		X		10	4	D6: No se da a conocer a todos los empleados la misión, visión y procedimientos de la empresa.	
Elaborado por:					AVLY		Fecha:	06/07/2023
Revisado por:					APR / ZRCH		Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 3/20
---	--	---------------------------

N.º	Preguntas	Si	No	N/A	Pond	Calf	Observación
5	¿Se proporciona al nuevo empleado todos los equipos y materiales necesarios?		X		10	5	
6	¿Se realizan capacitaciones para el mejoramiento de las competencias de los empleados de la empresa? @		X		10	2	D7: En la empresa no se realizan capacitaciones a los empleados de forma oportuna
7	¿Los empleados realizan su trabajo de acuerdo al área para el cual fueron contratados?	X			10	5	
8	¿Los instructores de prácticas de conducción tienen licencia vigente de la categoría y tipo de licencia de las clases que va a impartir?	X			10	7	
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad							
1	¿La escuela de conducción otorga incentivos y premios a los empleados para recompensar la conducta, rendimiento, laboriosidad y cualidades sobresalientes?		X		10	5	
2	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los empleados sobre su desempeño?	X			10	6	
TOTAL		15	12	0	270	131	

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 4/20
---	--	---------------------------

Matriz de resumen de los subcomponentes del entorno de control

N.º	Principio	Ponderación Total	Calificación total	Confianza	Riesgo
				$NC = \frac{CT}{CP} * 100$	$NR = 100 - NC$
1	Integridad y valores éticos	60	18	30,00 %	70,00 %
2	Responsabilidad de supervisión	40	20	50,00 %	50,00 %
3	Establece estructura, autoridad y responsabilidad	70	41	58,57 %	41,43 %
4	Demuestra compromiso para la competencia	80	41	51,25 %	48,75 %
5	Hace cumplir con la responsabilidad	20	11	55,00 %	45,00 %
Total		270	131		

Nivel de confianza y riesgo del subcomponente entorno de control

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

$$NC = \frac{131}{270} * 100$$

$$NC=48.52\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 48.52$$

$$NR = 51.48\%$$

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 5/20
---	--	---------------------------

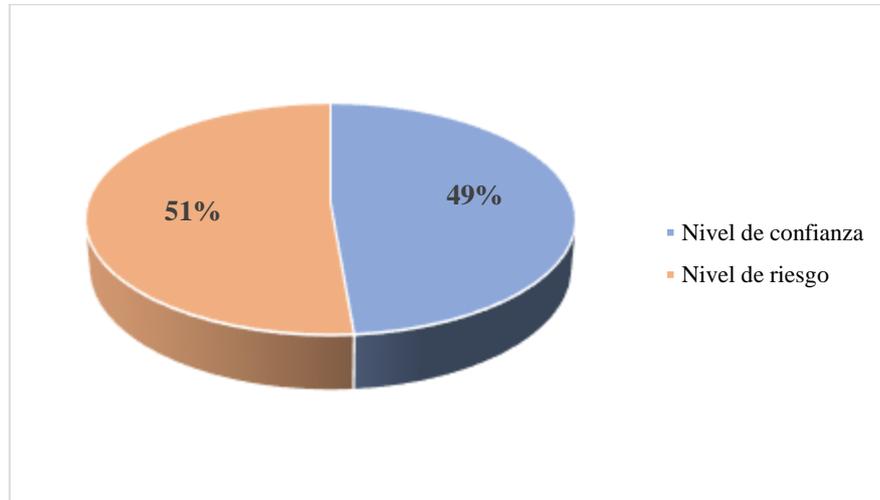


Tabla de ponderación del nivel de confianza y riesgo

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

Análisis

Se evaluó el componente entorno de control y mediante la matriz de calificación de nivel de riesgo y confianza, en donde se determinó un nivel de confianza del 48.81% considerando un nivel bajo, mientras que el nivel de riesgo del 51.48% siendo este un nivel de riesgo alto, debido a que la empresa no posee un código de ética, no tiene manuales de procesos y flujogramas, y no se ha capacitado al personal de la empresa de forma oportuna.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 6/20
---	--	-------------

Cuestionario de control interno							
Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda.							
Componente N°2 Evaluación del riesgo							
N.º	Preguntas	Si	No	N/A	Pond	Calf	Observación
Principio 6: Especifica objetivos relevantes							
1	¿Se han fijado objetivos a corto, media y largo plazo?	X			10	8	
2	¿Están definidos los objetivos para cada área de trabajo?		X		10	2	
3	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos planteados?		X		10	2	
4	¿La escuela de conducción cumple con la normativa legal que le permite su funcionamiento?	X			10	10	
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos							
1	¿Los riesgos de la empresa son identificados y evaluados?	X			10	8	
2	¿Los riesgos identificados se discuten abiertamente en la empresa?	X			10	9	
3	¿Existe un manual de administración y prevención de los riesgos en la empresa?	X			10	6	
4	¿Se clasifican los riesgos dependiendo el grado de importancia?	X			10	5	
5	¿Se evalúa el desempeño de cada área de trabajo?	X			10	8	

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 7/20
---	--	---------------------------

N.º	Preguntas	Si	No	N/A	Pond	Calf	Observación
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude							
1	¿Cuándo se identifica un riesgo se comunica de manera inmediata a la máxima autoridad para tomar medidas correctivas?	X			10	8	
2	¿En la empresa se han identificación de actos fraudulentos?	X			10	6	
3	¿Se aplican métodos de prevención de fraude en las áreas de la empresa?	X			10	8	
4	¿Los riesgos identificados se sustentan en documentos?	X			10	8	
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes							
1	¿La empresa efectúa controles periódicos de identificación y evaluación de riesgos?	X			10	7	
2	¿Los empleados tienen la capacidad y conocimientos de hacer frente a los riesgos?	X			10	6	
Total		11	5		160	101	

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 8/20
---	--	---------------------------

Matriz de resumen de los subcomponentes de la evaluación del riesgo

N.º	Principio	Ponderación Total	Calificación total	Confianza	Riesgo
				$NC = \frac{CT}{CP} * 100$	$NR = 100 - NC$
1	Especifica objetivos relevantes	40	22	55,00 %	45,00 %
2	Identifica y analiza los riesgos	50	36	60,00 %	40,00 %
3	Evalúa el riesgo de fraude	40	30	75,00 %	25,00 %
4	Identifica y analiza cambios importantes	20	13	65,00 %	35,00 %
Total		160	101		

Nivel de confianza y riesgo del componente evaluación del riesgo

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

$$NC = \frac{101}{160} * 100$$

$$NC = 63.12\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100\% - 63.12\%$$

$$NR = 36.88\%$$

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 9/20
---	--	---------------------------

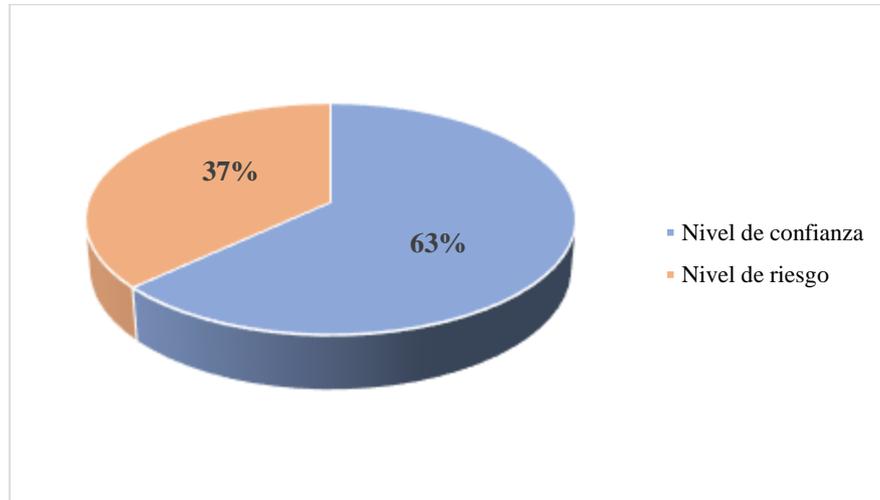


Tabla de ponderación del nivel de confianza y riesgo

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

Análisis

Al evaluarse el control interno de la empresa se logró identificar que en el componente evaluación del riesgo tiene un nivel de confianza moderado representado por el 63,12% esto debido a que en la empresa si se han logrado identificar y corregir problemas de riesgos y fraudes, por otra parte, el nivel de riesgo es del 36,88% siendo un nivel moderado ya que no se posee un manual para prevenir los riesgos.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 10/20
---	--	--------------

Cuestionario de control interno								
Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda.								
Componente N°3 Actividades de control								
N.º	Preguntas	Si	No	N/A	Pond	Calf	Observación	
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control								
1	¿Las actividades que se realizan en la empresa se realizan de forma organizada?	X			10	7		
2	¿Se documenta las actividades que realiza la empresa y tienen sus debidas firmas de autorización?		X		10	4	D8: no se modifican los expedientes de los empleados que son ascendidos y los arquezos de caja no están debidamente firmados.	
3	¿Se registran las transacciones de manera inmediata en el momento de ocurrencia?	X			10	7		
4	¿El acceso a los recursos, activos y registros están protegidos y limitado solo a personas autorizadas?	X			10	8		
5	¿El acceso al área de exámenes psicosenométricos es restringido?	X			10	8		
6	¿Se evalúa el desempeño de la gestión administrativa de manera periódica?	X			10	5		
7	¿Para evaluar la gestión administrativa se aplican indicadores de desempeño?		X		10	3	D9: No se utilizan indicadores para evaluar el desempeño de la gestión administrativa	
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología								
1	¿La empresa posee su propio sistema contable?	X			10	9		
2	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?	X			10	7		
3	¿Los equipos psicocensometricos son homologados por la ANT?	X			10	9		
4	¿El personal que maneja los equipos son capacitados?	X			10	7		
Elaborado por:				AVLY		Fecha:		06/07/2023
Revisado por:				APR / ZRCH		Fecha:		10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 11/20
---	--	--------------

N.º	Preguntas	Si	No	N/A	Pond	Calf	Observación
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos							
1	¿Se realizan actividades de control a través de políticas?	X			10	5	
2	¿Los empleados conocen las políticas y su aplicación?	X			10	5	
Total		12	2		140	91	

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 12/20
---	--	----------------------------

Matriz de resumen de los subcomponentes de la actividad de control

N.º	Principio	Ponderación Total	Calificación total	Confianza	Riesgo
				$NC = \frac{CT}{CP} * 100$	$NR = 100 - NC$
1	Selecciona y desarrolla actividades de control	70	42	60,00%	40,00%
2	Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	50	39	78,00%	22,00%
3	Se implementa a través de políticas y procedimientos	20	10	50,00%	50,00%
Total		140	91		

Nivel de confianza y riesgo del componente actividad de control

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

$$NC = \frac{91}{140} * 100$$

NC = 65,00%

Nivel de riesgo

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100\% - 65\%$$

NC = 35,00%

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

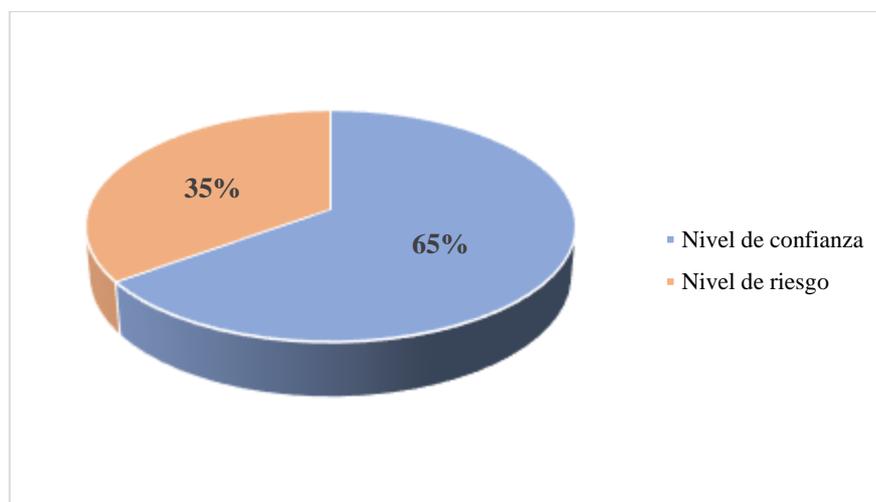


Tabla de ponderación del nivel de confianza y riesgo

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

Análisis

Se evaluó a la escuela de conducción Center Drive Cía. Ltda., encontrando en el componente ambiente de control un nivel de confianza del 65% y un nivel de riesgo del 35% considerados niveles moderados, debido a que en la empresa se desarrollan actividades de control.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 14/20
---	--	----------------------------

Cuestionario de control interno							
Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda.							
Componente N°4 Información y comunicación							
N.º	Preguntas	Si	No	N/A	Pond	Calf	Observación
Principio 13: usa información relevante							
1	¿Los empleados de la empresa proporcionan información pertinente y actualizada?	X			10	6	
2	¿La información interna es complementada con la información externa?	X			10	5	
3	¿Se emiten reportes con la información acerca del desenvolvimiento de cada área de la empresa?	X			10	5	
4	¿La información circula por todos los departamentos de la empresa?	X			10	5	
Principio 14: comunica internamente							
1	¿La empresa posee canales de comunicación abierta?	X			10	6	
2	¿La información es comunicada con claridad y efectividad?	X			10	5	
3	¿La información es entregada de forma oportuna de un departamento a otro?		X		10	2	D10: Existen retrasos en la entrega de información por la falta de comunicación de los empleados
4	¿Se entrega información suficiente a cada departamento para que cumplan los roles establecidos?	X			10	5	
5	¿Las líneas de comunicación permiten a los empleados recibir retroalimentación?	X			10	5	
6	¿Existen medios de comunicación para mantener a los empleados informados?	X			10	5	
Principio 15: comunica externamente							
1	¿Se mantiene una comunicación eficiente con los proveedores y clientes?	X			10	5	
2	¿Se informa a los grupos de interés externos los aspectos claves que afectan al funcionamiento?	X			10	5	

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 15/20
---	--	----------------------------

N.º	Preguntas	Si	No	N/A	Pond	Calf	Observación
3	¿Existe un buzón de sugerencias u otros mecanismos para obtener información sobre las necesidad y quejas de los usuarios?		X		10	2	D11: no existe un medio de comunicación externa para receptor las quejas de los usuarios
4	¿Los canales de información ayudan a tener una atención adecuada a los requerimientos de los usuarios externos?		X		10	2	D11.1: al no tener un medio de comunicación externo, no se ha podido receptor los requerimientos de los usuarios
Total		11	2		140	63	

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 16/20
---	--	----------------------------

Matriz de resumen de los subcomponentes de la información y comunicación

N.º	Principio	Ponderación Total	Calificación total	Confianza	Riesgo
				$NC = \frac{CT}{CP} * 100$	$NR = 100 - NC$
1	Usa información relevante	40	21	52,50%	47,50%
2	Comunica internamente	60	28	46,66%	53,340%
3	Comunica externamente	40	14	35,00%	65,00%
Total		140	63		

Nivel de confianza y riesgo del componente información y comunicación

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

$$NC = \frac{63}{140} * 100$$

$$NC = 45\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100\% - 45\%$$

$$NR = 55\%$$

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 17/20
---	--	----------------------------

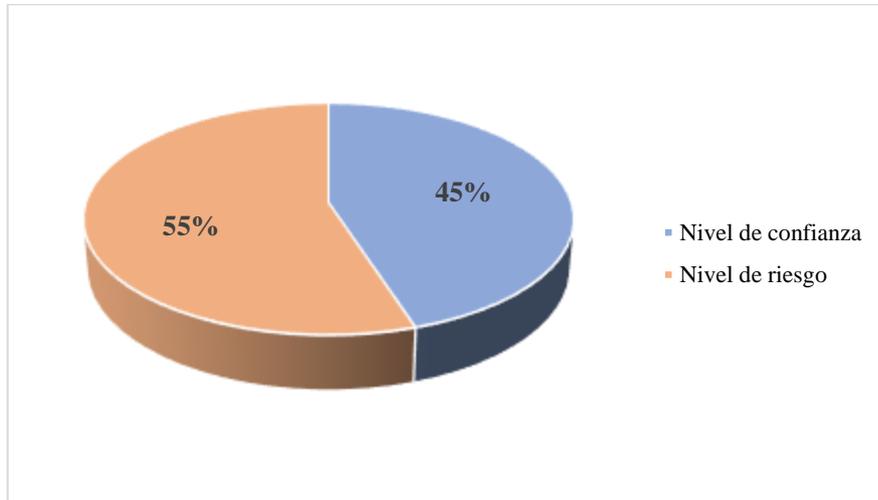


Tabla de ponderación del nivel de confianza y riesgo

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

Análisis

En el componente información y comunicación del cuestionario de control interno se logró identificar que en la empresa existe un nivel de confianza del 45% considerado un nivel bajo, en cambio el nivel de riesgo de este componente es del 55% considerado un nivel de riesgo alto, esto a causa de que en la empresa no se tiene una adecuada comunicación entre los departamentos lo cual provoca retrasos en la entrega de información, además no se tiene un medio de comunicación con los usuarios externos.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 18/20
---	--	--------------

Cuestionario de control interno							
Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda.							
Componente N.º 5 Actividades de monitoreo							
N.º	Preguntas	Si	No	N/A	Pond	Calf	Observación
Principio 16: conduce evaluaciones continuas o independientes							
1	¿La escuela de conducción realizan auditorías internas?		X		10	2	
2	¿La escuela de conducción realizan auditorías externas?	X			10	7	
3	¿Se realizan supervisiones sobre las actividades que realizan el personal de la empresa? @		X		10	2	D12: No se supervisa el cumplimiento de las actividades que realizan los empleados
4	¿Se lleva un registro de la entrada y salida de los empleados?	X			10	6	
5	¿Se ponen en práctica las sugerencias de los informes de auditorías anteriores?	X			10	8	
6	¿Se han efectuado un monitoreo continuo al sistema de control interno?		X		10	2	
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias							
1	¿Las deficiencias encontradas en cada área de la empresa son comunicadas a la administración?	X			10	7	
2	¿Se realizan acciones correctivas sobre estas deficiencias?	X			10	8	
3	¿Los encargados de cada área reportan de forma inmediata los inconvenientes detectados?	X			10	7	
Total		6	3		90	49	

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno	CCI 19/20
---	--	----------------------------

Matriz de resumen de los subcomponentes de las actividades de monitoreo

N.º	Principio	Ponderación Total	Calificación total	Confianza	Riesgo
				$NC = \frac{CT}{CP} * 100$	$NR = 100 - NC$
1	Conduce evaluaciones continuas o independientes	60	27	45,00%	55,00%
2	Evalúa y comunica deficiencias	30	22	73,33%	26.67%
Total		90	49		

Nivel de confianza y riesgo del componente actividades de monitoreo

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

$$NC = \frac{49}{90} * 100$$

$$NC = 54.44\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100 - NC$$

$$NR = 100 - 54.44$$

$$NR = 45.56\%$$

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Cuestionario de control interno</p>	<p>CCI 20/20</p>
--	--	----------------------

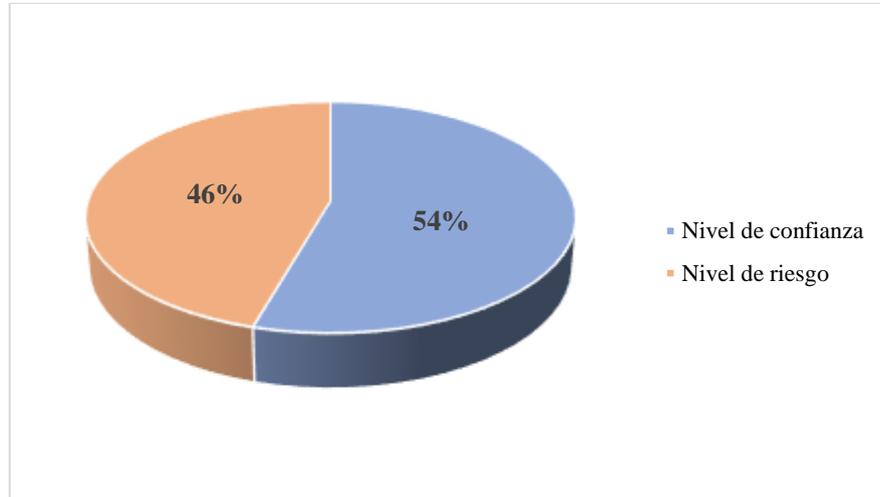


Tabla de ponderación del nivel de confianza y riesgo

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

Análisis

Se evaluó el subcomponente actividades de monitoreo mediante la matriz de calificación de nivel de riesgo y confianza, se determinó un nivel de confianza del 54.44% y un nivel de riesgo del 45.56% considerados niveles moderados.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	06/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Matriz de ponderación de resultados</p>	<p>MPR 1/1</p>
---	--	----------------------------------

Tabla 5-12: Matriz de ponderación del control interno COSO III

Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.				
Matriz de ponderación de control interno				
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022				
Elementos	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Entorno de control	48,52%	Bajo	51,48%	Alto
Evaluación del riesgo	63,12%	Moderado	36,88%	Moderado
Actividad de control	65,00%	Moderado	35,00%	Moderado
Información y comunicación	45,00%	Bajo	55,00%	Alto
Actividades de monitoreo	54,44%	Moderado	45,56%	Moderado
Total	55.21%	Moderado	44,78%	Moderado

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

Análisis

Se evaluó el control interno mediante la aplicación de los cuestionarios del COSO III utilizando los 17 principios, en donde se logró identificar un nivel de confianza global del 55.21% siendo un nivel moderado bajo y que abarca el subcomponente de la evaluación al riesgo, actividades de control y actividades de monitoreo, de igual manera el nivel de riesgo es moderado alto representado por el 44.78%, teniendo deficiencias en el subcomponente del entorno de control, debido a que en la escuela de conducción no se posee un código de ética, no tiene un manual de procedimientos y no se han realizado capacitaciones a los empleados de forma oportuna, Por otra parte, en el subcomponente información y comunicación existen retrasos en la información por la falta de comunicación de los empleados y no existe un medio de comunicación externa para receptor las quejas de los usuarios.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	07/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	10/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Informe de control interno	ICI 1/6
---	---	--------------------------

Riobamba, de julio del 2023

Ing.

Ana Lucia Condo Zabala

Gerente Administrativa Center Drive Cía. Ltda.

Presente.

De mi consideración

Le expreso un cordial y atento saludo, deseándole éxitos en sus funciones que realiza diariamente, de igual manera me dirijo a usted para informarle que se realizó en la empresa la evaluación al control interno aplicando los cuestionarios del COSO III bajo los 17 principios, el cual a su vez tiene como componentes el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación y actividades de monitoreo, a fin de cumplir con las Normas de auditoría generalmente aceptadas y determinar el grado de confianza y riesgo de la empresa.

Ponemos a su disposición el informe de control interno en donde se plasmarán las debilidades que se encontraron durante la evaluación, de igual manera se detallaran las recomendaciones que se deben llevar a cabo, como se mencionan a continuación:

Debilidad 1

La escuela de conducción no posee un código de ética y no existen sanciones para los empleados que incumplan dicho código.

Referencia

CCI – 1/20

Recomendación:

Al Gerente General elaborar un código de ética que ayude a mejorar el comportamiento de todos el personal administrativo y operativo al momento de realizar las funciones en cada puesto de trabajo.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	10/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Informe de control interno	ICI 2/6
---	---	--------------------------

Debilidad 2

No existe un código de ética en la empresa, por lo cual no se ha socializado con los empleados

Referencia

CCI – 1/20

Recomendación

Al Gerente General realizar reuniones con el personal de la escuela de conducción para difundir el código de ética ya aprobado y que los empleados basen sus comportamientos en base a las normas éticas establecidas.

Debilidad 3

La empresa no ha establecido valores éticos

Referencia

CCI – 1/20

Recomendación

Al gerente general elaborar valores éticos para la empresa, los cuales sirvan de guía para la adecuada conducta del personal, y establecer sanciones para aquellos empleados que incumplan dichos valores.

Debilidad 4

Los empleados no tienen conocimiento del manual de funciones, solo a ciertos empleados se les ha informado de manera verbal.

Referencia:

CCI – 1/20

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	10/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Informe de control interno	ICI 3/6
---	---	--------------------------

Recomendación:

Al gerente general socializar con todos los empleados de la empresa el manual de funciones para que apliquen los debidos procesos en su trabajo, a la secretaria entregar a cada empleado una copia de las funciones que debe realizar, en caso de los nuevos empleados dar a conocer el manual de funciones durante el proceso de inducción.

Debilidad 5

La escuela de conducción no tiene definido un manual de procedimientos

Referencia:

CCI – 2/20

Recomendación:

Al gerente general conjuntamente con la gerente administrativa financiera elaborar los manuales de procedimientos para los procesos administrativos y operativos, diseñando los flujogramas de cada proceso para el mejor entendimiento de los empleados y socializarlo con todo el personal de la empresa.

Debilidad 6

En el proceso de inducción no se da a conocer a todos los empleados la misión, visión y procedimientos generales de la empresa.

Referencia:

CCI – 2/20

Recomendación:

Al director general cumplir con el proceso de inducción rigiéndose a las políticas contables de la empresa y actualizar lo más pronto posible la misión y visión, posterior socializar con los empleados nuevos y antiguos.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	10/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Informe de control interno	ICI 4/6
---	---	--------------------------

Debilidad 7

En la empresa no se realizan capacitaciones a los empleados de forma oportuna

Referencia:

CCI – 3/20

Recomendación:

A la Gerente Administrativa financiera elaborar un programa de capacitaciones para el personal operativo que son los instructores y para el personal administrativo, las capacitaciones deben ser planificadas de acuerdo a cada una de las funciones que se ejecutan en las áreas para mejorar el desempeño laboral de todos los empleados.

Debilidad 8

No se modifica de forma inmediata los expedientes de los empleados que son ascendidos a un nuevo puesto de trabajo y los papeles de trabajo del arqueo de caja no tienen todas las firmas de los participantes

Referencia:

CCI – 10/20

Recomendación:

A la secretaria crear los expedientes de los nuevos empleados y modificar en el caso de los empleados que ya forman parte de la empresa, en el momento que ya son seleccionados y cumplen con las competencias del puesto de trabajo, y al gerente verificar el cumplimiento de este proceso. Al contador general hacer firmar toda la documentación necesaria que se utilizó en los arqueos de caja y colocar los valores muy detalladamente.

Debilidad 9

No se utilizan indicadores para evaluar el desempeño de la gestión administrativa

Referencia:

CCI – 10/20

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	10/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Informe de control interno	ICI 5/6
---	---	--------------------------

Recomendación:

Al Gerente General evaluar la gestión administrativa con el fin de conocer si la administración actual está en la capacidad de controlar y coordinar la empresa para alcanza los objetivos planteados.

Debilidad 10

Existen retrasos en la entrega de información por la falta de comunicación de los empleados

Referencia:

CCI – 14/20

Recomendación:

A la Gerente Administrativa Financiera establecer periodos para la entrega de documentación entre cada área después de terminado cada proceso y organizar reuniones una vez por semana para informar sobre la información entregada y pendiente.

Debilidad 11

No existe un medio de comunicación externa para receptor las quejas de los usuarios

Referencia:

CCI – 15/20

Recomendación:

Al Gerente General implementar mecanismos como el buzón de sugerencias para receptor las recomendaciones, quejas y reclamos de los usuarios externos, revisar el buzón cada semana para poder mejorar la atención al cliente y cumplir con los requerimientos necesarios de los usuarios, medir la satisfacción de los clientes después de cada atención

Debilidad 12

No se supervisa el cumplimiento de las actividades que realizan los empleados

Referencia:

CCI – 18/20

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	10/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Informe de control interno	ICI 6/6
---	---	--------------------------

Recomendación:

Al Gerente General y Gerente Administrativa Financiera establecer un programa para el control de cada proceso y actividad que se realizan en la empresa, de igual manera evaluar al personal de la empresa para medir su grado de desempeño.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	10/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Matriz de hallazgos	MH 1/8
---	--	---------------

Tabla 5-13: Matriz de hallazgos

N.º	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
1	La escuela de conducción no posee un código de ética y no existen sanciones para los empleados que incumplan dicho código. CC -1/20	<i>Según la Norma 200 – 01 Integridad y valores éticos establecen que “la máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética”.</i>	Existe un desinterés por parte de la máxima autoridad en realizar el código de ética de la empresa que ayude a regular el comportamiento y actitudes de los empleados.	No existen políticas que regule el comportamiento del personal de la empresa, existiendo en ocasiones deficiencia en la atención al cliente, de igual forma no se han podido establecer sanciones por el incumplimiento.	Al Gerente General elaborar un código de ética que ayude a mejorar el comportamiento de todos el personal administrativo y operativo al momento de realizar las funciones en cada puesto de trabajo.
2	Al no existir el código de ética en la empresa no se ha socializado con los empleados. CC -1/20		Inexistencia del código de ética debidamente aprobado en la empresa, y no se han establecido reuniones para difundir este tipo de información.	Desconocimiento de la existencia de un código de ética y deficiencias en la conducta y compromiso del personal de la empresa.	Al Gerente General realizar una reunión con el personal de la escuela de conducción para difundir el código de ética ya aprobado y que los empleados basen sus comportamientos en base a las normas éticas establecidas.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	11/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
 Auditoría Operacional
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
 Matriz de hallazgos

MH 2/8

N.º	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
3	La empresa no ha establecido valores éticos. CC – 1/20	<i>Según la Norma 200 – 01 Integridad y valores éticos establece que “la máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización”.</i>	Desinterés por parte de la máxima autoridad en establecer valores éticos que rijan a los empleados en cada actividad que realizan.	El personal de la escuela de conducción desarrolla sus funciones sin tener presente ningún tipo de valores, aun así, su comportamiento ha sido adecuado. Sin embargo, existen ocasionando en las que la conducta del personal no se rige a la integridad de la empresa.	Al gerente general elaborar valores éticos para la empresa, los cuales sirvan de guía para la adecuada conducta del personal, y establecer sanciones para aquellos empleados que incumplan dichos valores.
4	Los empleados no tienen conocimiento del manual de funciones, solo a ciertos empleados se ha informado de manera verbal. CC – 1/20	<i>Según las Políticas Contables de la, Inducción a nuevas contrataciones en el numeral 6.3.3 menciona que “se deberá instruir haciendo énfasis en las principales disposiciones que constan en el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud, y Manual de funciones. Proporcionar un ejemplar de los reglamentos y manuales indicados a cada nuevo empleado”</i>	Descuido por parte de la máxima autoridad, por lo cual no se han realizado reuniones para la socialización y entrega del manual, e incumplimiento de las políticas contables en donde manifiesta que se debe dar a conocer las funciones en el proceso e inducción.	No todos los empleados conocen la existencia del manual de funciones, por lo cual no conocen con exactitud las funciones que deben realizar, y hay deficiencias en las actividades que realizan.	Al gerente general socializar con todos los empleados de la empresa el manual de funciones para que apliquen los debidos procesos, a la secretaria entregar a cada empleado una copia de las funciones que debe realizar, en caso de los nuevos empleados dar a conocer el manual de funciones durante el proceso de inducción.



N.º	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
5	La escuela de conducción no tiene definido un manual de procedimientos y flujogramas. CC – 2 /20	<i>Según el Reglamento Interno de la empresa en el Capítulo VII De las obligaciones de los funcionarios ejecutivos, Art. 40 Determinación mencionan que “se debe establecer las políticas y procedimientos generales y relacionados a cada área de desempeño, este documento será aprobado por la máxima autoridad y deberá actualizarse permanentemente a fin de que todo proceso interno sea aplicado en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes”.</i>	Desinterés por parte de la gerencia en realizar los manuales de procesos y flujogramas para cada proceso que se realiza en la empresa	La empresa no posee un manual de procesos, lo que implica el desconocimiento de los objetivos, responsabilidad y políticas de cada proceso, provocando una ineficiencia y retrasos en la ejecución de cada actividad	Al gerente general conjuntamente con la gerente administrativa financiera elaborar los manuales de procedimientos para los procesos administrativos y operativos, diseñando los flujogramas de cada proceso para el mejor entendimiento de los empleados y socializarlo con todo el personal de la empresa.
6	En el proceso de inducción no se da a conocer a todos los empleados la misión, visión y procedimientos de la empresa. CCI – 2/20	<i>Según las Políticas Contables de la, Inducción a nuevas contrataciones en el numeral 6.3.1 y 6.3.2 menciona que “el programa de inducción deberá contener instrucciones referentes a: objetivos generales, específicos de la organización, misión, visión, políticas y procedimientos generales y relacionados al área de desempeño, proporcionar un ejemplar de los reglamentos indicados a cada nuevo empleado”.</i>	El director general no cumple con las políticas contables de la empresa, por lo cual no se da a conocer toda la información necesaria a los empleados en la inducción y en el caso de la misión y visión de la empresa se encuentra desactualizada.	Desconocimiento por parte de los empleados acerca de la misión, visión, y procedimientos que tiene la empresa.	Al director general cumplir con el proceso de inducción rigiéndose a las políticas contables de la empresa y actualizar lo más pronto posible la misión y visión, posterior socializar con los empleados nuevos y antiguos.



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
 Auditoría Operacional
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
 Matriz de hallazgos

MH 4/8

N.º	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
7	En la empresa no se realizan capacitaciones a los empleados de forma oportuna. CC – 3 /20	<i>Según el Reglamento interno de la empresa en el Capítulo IX: De la información y Capacitación, en el Art. 75 menciona que “se contará con un programa de capacitación y se determinaran los temas de cada puesto de trabajo, seguridad y salud”, Art. 77 “los trabajadores tendrán la obligación de participar en los cursos de capacitación general y específicos los mismos que se planificaran periódicamente”.</i>	Incumplimiento del reglamento acerca que se deben planificar y ejecutar las capacitaciones de forma continua,	Ineficiencia de los empleados en las actividades que deben cumplir, debido a que no tienen un adecuado proceso de capacitación al personal administrativo y operativo.	A la Gerente Administrativa financiera elaborar un programa de capacitaciones para el personal operativo que son los instructores y para el personal administrativo, las capacitaciones deben ser planificadas de acuerdo a cada una de las funciones que se ejecutan en las áreas para mejorar el desempeño laboral de todos los empleados.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	11/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Matriz de hallazgos

MH 5/8

N.º	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
8	No se modifica de forma inmediata los expedientes de los empleados que son ascendidos a un nuevo puesto de trabajo. CCI - 10/20	<i>Según las Políticas Contables de la Escuela de conducción Center Drive, en el numeral 6 lineamientos y criterios de reclutamiento, selección y contratación de personal menciona que “se procederá a realizar el respectivo expediente del empleado, mismo que contendrá los datos respectivos del nuevo colaborador; como son el cargo para el que fue contratado, sueldo a percibir, horario de trabajo, modalidad de contratación, entre otros requisitos necesarios para su inclusión”.</i>	Descuido por parte de la secretaria en modificar inmediatamente el expediente del empleado que ya estaba laborando en la empresa.	No existe información pertinente y real sobre los datos de los empleados y existe acumulación de expedientes por modificar.	A la secretaria crear los expedientes de los nuevos empleados y modificar en el caso de los empleados que ya forman parte de la empresa y han sido ascendidos aun nuevo puesto de trabajo, y al gerente verificar el cumplimiento de este proceso.
	Los papeles de trabajo del arqueo de caja no tienen todas las firmas de los participantes. CCI - 10/20	<i>Según las Políticas Contables de la Escuela de conducción Center Drive, Caja Chica en el numeral 7.1, 7.2 menciona que “el contador general, realizará periódicamente arqueos sorpresivos y aleatorios a los custodios, para lo cual utilizará el formato establecido para el efecto. Los arqueos deberán estar debidamente firmados por los participantes, a la falta de alguna forma el documento carecerá de validez alguna”.</i>	Descuido en hacer firmar los arqueos de caja en el momento que se están realizando	Existencia de documentos sin validez por falta de firmas.	Al contador general hacer firmar toda la documentación necesaria que se utilizó en los arqueos de caja y colocar los valores muy detalladamente.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	11/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
 Auditoría Operacional
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
 Matriz de hallazgos

MH 6/8

N.º	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
9	No se utilizan indicadores para evaluar el desempeño de la gestión administrativa. CC – 10 /20	<i>Según la Norma 200 – 02 Administración estratégica plantea que “se pondrá en funcionamiento y actualización el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”.</i>	Desconocimiento por parte de la máxima autoridad acerca de la evaluación de la gestión administrativa mediante los indicadores de gestión.	No se conoce el grado de eficiencia y eficacia con el que se está desarrollando la gestión administrativa. se evalúa únicamente la gestión administrativa una vez al año a través de la auditoría externa que se realiza a la empresa.	Al Gerente General evaluar la gestión administrativa con el fin de conocer si la administración actual está en la capacidad de controlar y coordinar la empresa para alcanza los objetivos planteados.
10	Existen retrasos en la entrega de información por la falta de comunicación de los empleados. CCI – 14/20	<i>Según el Reglamento Interno en el Capítulo VII De las obligaciones de los funcionarios ejecutivos, Art. 41 establece que “Los funcionarios ejecutivos de la escuela de conducción deben mantener una excelente comunicación con todos los trabajadores y difundir todos los reglamentos e instructivos Norma 500 – 01 Controles sobre sistemas de información determina que, “los sistemas de información serán manuales o automatizados, constituidos por los métodos para registrar, procesar, resumir e informar operaciones administrativas y financieras.</i>	La falta de comunicación entre los empleados de cada departamento y en el caso de los empleados que se van de vacaciones dejan sus trabajos inconclusos	Retraso en la entrega de documentos, la información entre los departamentos y los empleados que salen de vacaciones es deficiente ya que no informan a los reemplazos los documentos que deben entregar, existiendo retrasos en los procesos y en ciertos casos se debe volver a realizar los informes.	A la Gerente Administrativa Financiera establecer periodos para la entrega de documentación entre cada área después de terminado cada proceso y organizar reuniones una vez por semana para informar sobre la información entregada y pendiente.



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
 Auditoría Operacional
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
 Matriz de hallazgos

MH 7/8

N.º	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
11	No existe un medio de comunicación externa para receptor las quejas y recomendaciones de los usuarios. CC -15 / 20	<i>Según la Norma 500 – 02 Canales de comunicación abiertos establece que “la entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar la información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva”.</i>	Desconocimiento de la norma acerca de tener canales abiertas de comunicación externa.	No se tiene en cuenta los reclamos, recomendaciones y aportes de los usuarios para mejorar el servicio que se está prestando.	Al Gerente General implementar mecanismos como el buzón de sugerencias para receptor las recomendaciones, quejas y reclamos de los usuarios externos, revisar el buzón cada semana para poder mejorar la atención al cliente y cumplir con los requerimientos necesarios de los usuarios, medir la satisfacción de los clientes después de cada atención.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	11/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
 Auditoría Operacional
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
 Matriz de hallazgos

MH 8/8

N.º	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
12	No se supervisa el cumplimiento de las actividades que realizan los empleados. CC – 18 / 20	<i>Según el Reglamento interno de la empresa en el Capítulo VI: De las obligaciones de los trabajadores, en el Art. 38 menciona que “la máxima autoridad es el encargado de supervisar y evaluar el desempeño de cada trabajador y área, los trabajadores deben informar inmediatamente a sus supervisores sobre las novedades que se produzcan en el desempeño de sus funciones, siendo responsabilidad del superior tomar las medidas oportunas para remediar las anormalidades”.</i>	Desconocimiento de la norma vigente en el reglamento y falta de coordinación por parte de la gerencia para la evaluación del desempeño del personal y las actividades que realizan.	No se conoce el rendimiento del personal de la escuela de conducción, ni el cumplimiento de los procesos.	Al Gerente General y Gerente Administrativa Financiera establecer un programa para el control de cada proceso y actividad que se realizan en la empresa, de igual manera evaluar al personal de la empresa para medir su grado de desempeño.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	11/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	12/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos	HH 1/13
---	--	--------------------------

Tabla 5-14: Hoja de hallazgos

Referencia								
CC – 1 /20								
Condición								
<p>La escuela de conducción no posee un código de ética y no existen sanciones para los empleados que incumplan dicho código.</p>								
Criterio								
<p><i>Según la Norma de control Interno 200 – 01 Integridad y valores éticos establecen que “la máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética”.</i></p>								
Causa								
<p>Existe un desinterés por parte de la máxima autoridad en realizar el código de ética de la empresa que ayude a regular el comportamientos y actitudes de los empleados.</p>								
Efecto								
<p>No existen políticas que regule el comportamiento del personal de la empresa, existiendo en ocasiones deficiencia en la atención al cliente, de igual forma no se han podido establecer sanciones por el incumplimiento.</p>								
Conclusión								
<p>Existe un desinterés por parte de la máxima autoridad, por lo cual no se ha establecido un código de ética que regule el comportamiento de los empleados en cada función y en especial en la atención de los clientes.</p>								
Recomendación								
<p>Al Gerente General elaborar un código de ética que ayude a mejorar el comportamiento de todos el personal administrativo y operativo al momento de realizar las funciones en cada puesto de trabajo.</p>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Elaborado por:</td> <td style="width: 33%; color: red;">AVLY</td> <td style="width: 16.5%;">Fecha:</td> <td style="width: 17.5%; color: blue;">12/07/2023</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td style="color: red;">APR / ZRCH</td> <td>Fecha:</td> <td style="color: blue;">17/07/2023</td> </tr> </table>	Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023	Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023
Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023					
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023					

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos	HH 2/13
---	--	------------------------------

Referencia
CC - 1 /20
Condición
<p>Al no existir el código de ética en la empresa no se ha socializado con los empleados</p>
Criterio
<p><i>Según la Norma de control Interno 200 – 01 Integridad y valores éticos establecen que “la máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética”.</i></p>
Causa
<p>Inexistencia del código de ética debidamente aprobado en la empresa, y no se han establecido reuniones para difundir este tipo de información.</p>
Efecto
<p>Desconocimiento de la existencia de un código de ética y deficiencias en la conducta y compromiso del personal de la empresa.</p>
Conclusión
<p>La empresa no posee un código de ética, por ende, no se ha podido socializar con los empleados, y no se rigen a ningún tipo de políticas y valores éticos.</p>
Recomendación
<p>Al Gerente General realizar una reunión con el personal de la escuela de conducción para difundir el código de ética ya aprobado y que los empleados basen sus comportamientos en base a las normas éticas establecidas.</p>

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos	HH 3/13
---	--	------------------------------

Referencia
CC – 1 /20
Condición
La empresa no ha establecido valores éticos
Criterio
<i>Según la Norma 200 – 01 Integridad y valores éticos establece que “la máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización”.</i>
Causa
Desinterés por parte de la máxima autoridad en establecer valores éticos que rijan a los empleados en cada actividad que realizan.
Efecto
El personal de la escuela de conducción desarrolla sus funciones sin tener presente ningún tipo de valores, aun así, su comportamiento ha sido adecuado. Sin embargo, existen ocasionando en las que la conducta del personal no se rige a la integridad de la empresa.
Conclusión
La empresa no tiene establecida valores éticos que orienten el comportamiento de los empleos en el servicio que prestan, ocasionando ciertas veces una inadecuada conducta.
Recomendación
Al gerente general elaborar valores éticos para la empresa, los cuales sirvan de guía para la adecuada conducta del personal, y establecer sanciones para aquellos empleados que incumplan dichos valores.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos	HH 4/13
---	--	--------------------------

Referencia
CC – 1 /20
Condición
Los empleados no tienen conocimiento del manual de funciones, solo a ciertos empleados se ha informado de manera verbal.
Criterio
<i>Según las Políticas Contables de la, Inducción a nuevas contrataciones en el numeral 6.3.3 menciona que “se deberá instruir haciendo énfasis en las principales disposiciones que constan en el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud, y Manual de funciones. Proporcionar un ejemplar de los reglamentos y manuales indicados a cada nuevo empleado”</i>
Causa
Descuido por parte de la máxima autoridad, por lo cual no se han realizado reuniones para la socialización y entrega del manual, e incumplimiento de las políticas contables en donde manifiesta que se debe dar a conocer las funciones en el proceso e inducción.
Efecto
No todos los empleados conocen la existencia del manual de funciones, por lo cual no conocen con exactitud las funciones que deben realizar, y hay deficiencias en las actividades que realizan.
Conclusión
La empresa no ha socializado con todos los empleados el manual de funciones, en ciertos casos solo se han dado a conocer las funciones de manera verbal, por lo cual existe desconocimiento de las funciones que debe realizar cada empleado, impidiendo tener mejor productividad.
Recomendación
Al gerente general socializar con todos los empleados de la empresa el manual de funciones para que apliquen los debidos procesos en su trabajo, a la secretaria entregar a cada empleado una copia de las funciones que debe realizar, en caso de los nuevos empleados entregar una copia y dar a conocer el manual de funciones durante el proceso de inducción.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos	HH 5/13
---	--	------------------------------

Referencia
CC – 2 /20
Condición
La escuela de conducción no tiene definido un manual de procedimientos y flujogramas
Criterio
<p><i>Según el Reglamento Interno de la empresa en el Capítulo VII De las obligaciones de los funcionarios ejecutivos, Art. 40 Determinación mencionan que “se debe establecer las políticas y procedimientos generales y relacionados a cada área de desempeño, este documento será aprobado por la máxima autoridad y deberá actualizarse permanentemente a fin de que todo proceso interno sea aplicado en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes”.</i></p>
Causa
Desinterés por parte de la gerencia en realizar los manuales de procesos y flujogramas para cada proceso que se realiza en la empresa
Efecto
La empresa no posee un manual de procesos, lo que implica el desconocimiento de los objetivos, responsabilidad y políticas de cada proceso, provocando una ineficiencia y retrasos en la ejecución de cada actividad
Conclusión
La gerencia tiene falta de compromiso en elaborar los manuales de procesos y flujogramas provocando demoras en las actividades que se realizan.
Recomendación
Al gerente general conjuntamente con la gerente administrativa financiera elaborar los manuales de procedimientos para los procesos administrativos y operativos, diseñando los flujogramas de cada proceso para el mejor entendimiento de los empleados y socializarlo con todo el personal de la empresa.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos	HH 6/13
---	--	--------------------------

Referencia
CCI – 2/20
Condición
<p>En el proceso de inducción no se da a conocer a todos los empleados la misión, visión y procedimientos de la empresa.</p>
Criterio
<p><i>Según las Políticas Contables de la, Inducción a nuevas contrataciones en el numeral 6.3.1 y 6.3.2 menciona que “el programa de inducción deberá contener instrucciones referentes a: objetivos generales, específicos de la organización, misión, visión, políticas y procedimientos generales y relacionados al área de desempeño, proporcionar un ejemplar de los reglamentos indicados a cada nuevo empleado”.</i></p>
Causa
<p>El director general no cumple con las políticas contables de la empresa, por lo cual no se da a conocer toda la información necesaria a los empleados en la inducción y en el caso de la misión y visión de la empresa se encuentra desactualizada.</p>
Efecto
<p>Desconocimiento por parte de los empleados acerca de la misión, visión, y procedimientos que tiene la empresa.</p>
Conclusión
<p>No existe un adecuado proceso de inducción al personal y la información que se brinda a cada empleado es desactualizada, provocando que no se tenga un direccionamiento correcto hacia el logro de los objetivos.</p>
Recomendación
<p>Al director general cumplir con el proceso de inducción rigiéndose a las políticas contables de la empresa y actualizar lo más pronto posible la misión y visión, posterior socializar con los empleados nuevos y antiguos.</p>

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos	HH 7/13
---	--	------------------------------

Referencia
CC – 3 /20
Condición
En la empresa no se realizan capacitaciones a los empleados de forma oportuna.
Criterio
<p><i>Según el Reglamento interno de la empresa en el Capítulo IX: De la información y Capacitación, en el Art. 75 menciona que “se contará con un programa de capacitación y se determinaran los temas de cada puesto de trabajo, seguridad y salud”, Art. 77 “los trabajadores tendrán la obligación de participar en los cursos de capacitación general y específicos los mismos que se planificaran periódicamente”.</i></p>
Causa
Incumplimiento de la norma acerca que se deben realizar capacitaciones de forma continua
Efecto
Ineficiencia de los empleados en las actividades que deben cumplir, debido a que no tienen un adecuado proceso de capacitación al personal administrativo y operativo.
Conclusión
La empresa no realiza capacitaciones al personal de forma continua, ocasionando ineficiencias y retrasos en la ejecución de sus actividades y no se cumplen los procesos al 100%.
Recomendación
A la Gerente Administrativa financiera elaborar un programa de capacitaciones para el personal operativo que son los instructores y para el personal administrativo, las capacitaciones deben ser planificadas de acuerdo a cada una de las funciones que se ejecutan en las áreas para mejorar el desempeño laboral de todos los empleados.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos	HH 8/13
---	--	------------------------------

Referencia
CCI – 10/20
Condición
No se modifica de forma inmediata los expedientes de los empleados que son ascendidos a un nuevo puesto de trabajo
Criterio
<i>Según las Políticas Contables de la Escuela de conducción Center Drive, en el numeral 6 lineamientos y criterios de reclutamiento, selección y contratación de personal menciona que “se procederá a realizar el respectivo expediente del empleado, mismo que contendrá los datos respectivos del nuevo colaborador; como son el cargo para el que fue contratado, sueldo a percibir, horario de trabajo, modalidad de contratación, entre otros requisitos necesarios para su inclusión”.</i>
Causa
Descuido por parte de la secretaria en modificar inmediatamente el expediente del empleado que ya estaba laborando en la empresa.
Efecto
No existe información pertinente y real sobre los datos de los empleados y existe acumulación de expedientes por modificar.
Conclusión
El encargado de crear o modificar los expedientes de los empleados que ocupan nuevos puestos de trabajo, no lo realiza en el momento de la selección del empleado provocando que los expedientes no tengan información real.
Recomendación
A la secretaria crear los expedientes de los nuevos empleados y modificar en el caso de los empleados que ya forman parte de la empresa, en el momento que ya son seleccionados y cumplen con las competencias del puesto de trabajo, y al gerente verificar el cumplimiento de este proceso.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos	HH 9/13
---	--	--------------------------

Referencia
CCI - 10/20
Condición
Los papeles de trabajo del arqueo de caja no tienen todas las firmas de los participantes
Criterio
<i>Según las Políticas Contables de la Escuela de conducción Center Drive, Caja Chica en el numeral 7.1, 7.2 menciona que “el contador general, realizará periódicamente arqueos sorpresivos y aleatorios a los custodios, para lo cual utilizará el formato establecido para el efecto. Los arqueos deberán estar debidamente firmados por los participantes, a la falta de alguna forma el documento carecerá de validez alguna”.</i>
Causa
Descuido por parte del encargado en hacer firmar los arqueos de caja en el momento que se están realizando
Efecto
Existencia de documentos sin validez por falta de firmas
Conclusión
El contador general en ocasiones no hace firmar los arqueos de caja por descuido y al momento de comprobar la documentación no tendrá validez y será tiempo perdido de los empleados.
Recomendación
Al contador general hacer firmar toda la documentación necesaria que se utilizó en los arqueos de caja y colocar los valores muy detalladamente.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos</p>	<p style="color: red; font-weight: bold;">HH 10/13</p>
---	--	--

<p>Referencia</p>
<p style="color: red; font-weight: bold;">CC – 10 /20</p>
<p>Condición</p>
<p>No se utilizan indicadores para evaluar el desempeño de la gestión administrativa.</p>
<p>Criterio</p>
<p><i>Según la Norma de Control Interno 200 – 02 Administración estratégica plantea que “las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualización el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”.</i></p>
<p>Causa</p>
<p>Desconocimiento por parte de la máxima autoridad acerca de la evaluación de la gestión administrativa mediante los indicadores de gestión.</p>
<p>Efecto</p>
<p>No se conoce el grado de eficiencia y eficacia con el que se está desarrollando la gestión administrativa, se evalúa únicamente la gestión administrativa una vez al año a través de la auditoría externa que se realiza a la empresa.</p>
<p>Conclusión</p>
<p>Existe desconocimiento por parte de la máxima autoridad acerca de la aplicación de indicadores de gestión para la evaluación de las actividades y procesos que realizan la gestión administrativa, por ende, no se conoce el grado de cumplimiento, efectividad y eficacia.</p>
<p>Recomendación</p>
<p>Al Gerente General evaluar la gestión administrativa con el fin de conocer si la administración actual está en la capacidad de controlar y coordinar la empresa para alcanzar los objetivos planteados.</p>

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos</p>	<p style="color: red;">HH 11/13</p>
---	--	---

Referencia
CC – 14 /20
Condición
Existen retrasos en la entrega de información por la falta de comunicación de los empleados.
Criterio
<p><i>Según el Reglamento Interno de la empresa en el Capítulo VII De las obligaciones de los funcionarios ejecutivos, Art. 41 establece que “Los funcionarios ejecutivos de la escuela de conducción Center Drive deben mantener una excelente comunicación con todos los trabajadores y difundir todos los reglamentos e instructivos. De igual forma, la norma 500 – 01 Controles sobre sistemas de información determina que, “los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad”.</i></p>
Causa
La falta de comunicación entre los empleados de cada departamento y en el caso de los empleados que se van de vacaciones dejan sus trabajos inconclusos
Efecto
Retraso en la entrega de documentos, la información entre los departamentos y los empleados que salen de vacaciones es deficiente ya que no informan a los reemplazos los documentos que deben entregar, existiendo retrasos en los procesos y en ciertos casos se debe volver a realizar los informes.
Conclusión
En la empresa no existe una comunicación adecuada entre todos los empleados, por lo cual no se informa entre los departamentos la información que ha sido entregada y pendiente, además existe irresponsabilidad de los empleados y no cumplen los informes que deben entregar antes de salir de vacaciones, lo que provoca actividades tardías.
Recomendación
A la Gerente Administrativa Financiera establecer periodos para la entrega de documentación entre cada área después de terminado cada proceso y organizar reuniones una vez por semana para informar sobre la información entregada y pendiente.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos</p>	HH 12/13
---	--	---------------------------

<p>Referencia</p>
<p style="color: red;">CC -15 / 20</p>
<p>Condición</p>
<p>No existe un medio de comunicación externa para receptor las quejas y recomendaciones de los usuarios</p>
<p>Criterio</p>
<p><i>Según la Norma de Control Interno 500 – 02 Canales de comunicación abiertos establece que “la entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar la información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva”.</i></p>
<p>Causa</p>
<p>Desconocimiento de la norma acerca de tener canales abiertas de comunicación externa.</p>
<p>Efecto</p>
<p>No se tiene en cuenta los reclamos, recomendaciones y aportes de los usuarios para mejorar el servicio que se está prestando.</p>
<p>Conclusión</p>
<p>La empresa no tiene canales de comunicación externas por lo cual no se ha receptado las recomendaciones de los usuarios externos.</p>
<p>Recomendación</p>
<p>Al Gerente General implementar mecanismos como el buzón de sugerencias para receptor las recomendaciones, quejas y reclamos de los usuarios externos, revisar el buzón cada semana para poder mejorar la atención al cliente y cumplir con los requerimientos necesarios de los usuarios, medir la satisfacción de los clientes después de cada atención</p>

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Hoja de hallazgos	HH 13/13
---	--	---------------------------

Referencia
CC – 18 /20
Condición
No se supervisa el cumplimiento de las actividades que realizan los empleados.
Criterio
<i>Según el Reglamento interno de la empresa en el Capítulo VI: De las obligaciones de los trabajadores, en el Art. 38 menciona que “la máxima autoridad es el encargado de supervisar y evaluar el desempeño de cada trabajador y área, los trabajadores deben informar inmediatamente a sus supervisores sobre las novedades que se produzcan en el desempeño de sus funciones, siendo responsabilidad del superior tomar las medidas oportunas para remediar las anormalidades”.</i>
Causa
Desconocimiento de la norma y falta de coordinación por parte de la gerencia para la evaluación del desempeño del personal y las actividades que realizan.
Efecto
No se conoce el rendimiento del personal de la escuela de conducción, ni el cumplimiento de los procesos.
Conclusión
La gerencia no realiza evaluaciones al rendimiento del personal, por lo cual se desconoce si se está cumpliendo con las actividades de cada uno, en el caso de las actividades se desconoce si se cumplen al 100%
Recomendación
Al Gerente General y Gerente Administrativa Financiera establecer un programa para el control de cada proceso y actividad que se realizan en la empresa, de igual manera evaluar al personal de la empresa para medir su grado de desempeño.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	12/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Narrativa de los procesos	NP 1/8
--	--	--------

Proceso: Reclutamiento y selección de personal

Tabla 5-15: Procesos de la escuela de conducción

N.º	Actividades	Responsables	Tiempo
1 ✓	Requerimiento de un nuevo puesto de trabajo o existencia de una vacante	Director de escuela	10 min
2 ✓	Llenar la solicitud de requerimiento de personal con las firmas de autorización del coordinador de cada sucursal para iniciar con el proceso de selección	Director de escuela	20 min
3 ✓	Analizar la factibilidad de aprobar una promoción interna o selección externa de personal	Coordinador y director de escuela	1 hora
4 ✓	Requerimiento interno: se seleccionará entre los colaboradores de la empresa	Director de escuela	1 día
5 ✓	Se analizará si cumplen con las competencias requeridas para el cargo	Director de escuela	1 hora
6 ✓	Requerimiento externo: se difundirá a través de medios tradicionales, internet, portales de empleo, otros.	Director de escuela	2 días
7 ✓	Recepción de la documentación: currículo, experiencia laboral, conocimiento y aptitudes	Secretaria	2 días
8 ✓	Preselección de documentación	Director de escuela	3 horas
9 ✓	Entrevistas preliminares con los posibles candidatos	Director de escuela	30 min
10 ✓	Calificación e interpretación de resultados de las evaluaciones	Director de escuela	30 min
11 ✓	Selección de personal considerando el perfil de formación académica, conocimientos, idiomas, cursos, a los de experiencia.	Director de escuela	20 min
12 ✓	Llenar el de informe de selección de personal cuando se cubra las vacantes generales	Secretaria	20 min
13 p	Elaborar o modificar el expediente del empleado con los datos del nuevo colaborador	Secretaria	20 min

✓ Verificado

Ⓟ Incumplimiento al proceso

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

Proceso: Reclutamiento y selección de personal

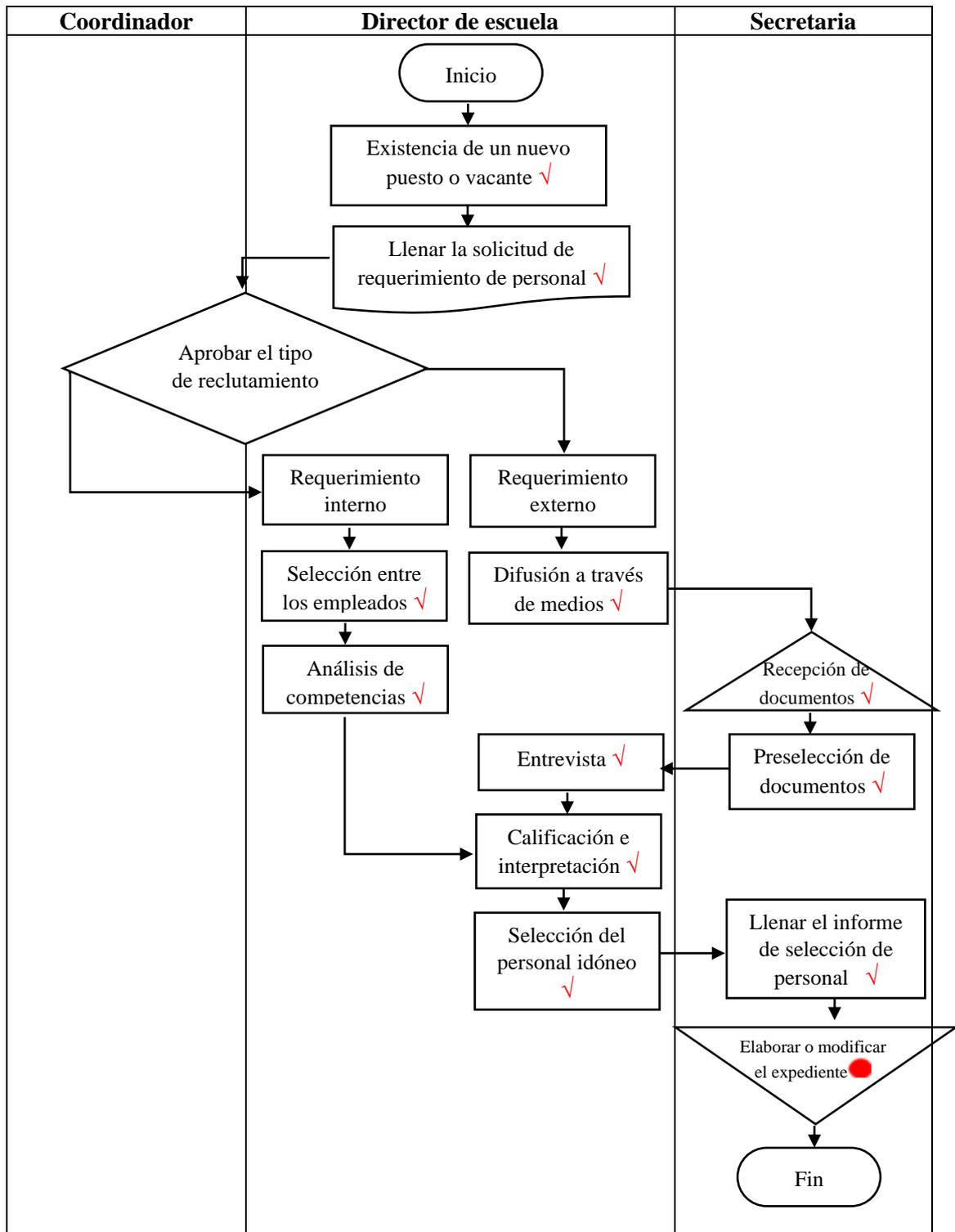


Ilustración 5-4: Reclutamiento y selección de personal

Realizado por: León V, 2023

✓ Verificado ● Nudo crítico

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Narrativa de los procesos	NP 2/8
---	--	-----------

Proceso: Contratación de personal

N.º	Actividades	Responsables	Tiempo
1 ✓	Documentación y pruebas aprobadas	Gerente administrativo y financiera	10 min
2 ✓	Firma del contrato de los trabajadores que ingresan como personal permanente con una prueba de tres meses	Gerente administrativo y financiera	30 min
3 ✓	Al vencimiento se realiza una evaluación de desempeño del empleado	Gerente administrativo y financiera	30 min
4 ✓	Prolongar o fin del contrato	Gerente administrativo y financiera	10 min
5 ✓	En el caso de los empleados de modalidad temporal, se realizará un contrato de acuerdo al fin por el cual fue contratado	Gerente administrativo y financiera	30 min
6 ✓	Receptar firmas del empleado en un máximo de doce horas	Director de escuela	12 horas
7 ✓	Receptar la información en el SUT del Ministerio de Relaciones Laborales	Contador general	3 horas
8 ✓	Tramitar la legalización en dos días	Gerente administrativo y financiera	2 días
9 ✓	Registrar el ingreso de datos en el módulo de nomina	Contador general	1 hora
10 ✓	Aviso de entrada al IESS, el primero de cada mes	Contador general	15 días

✓ Verificad

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

Proceso: Contratación de personal

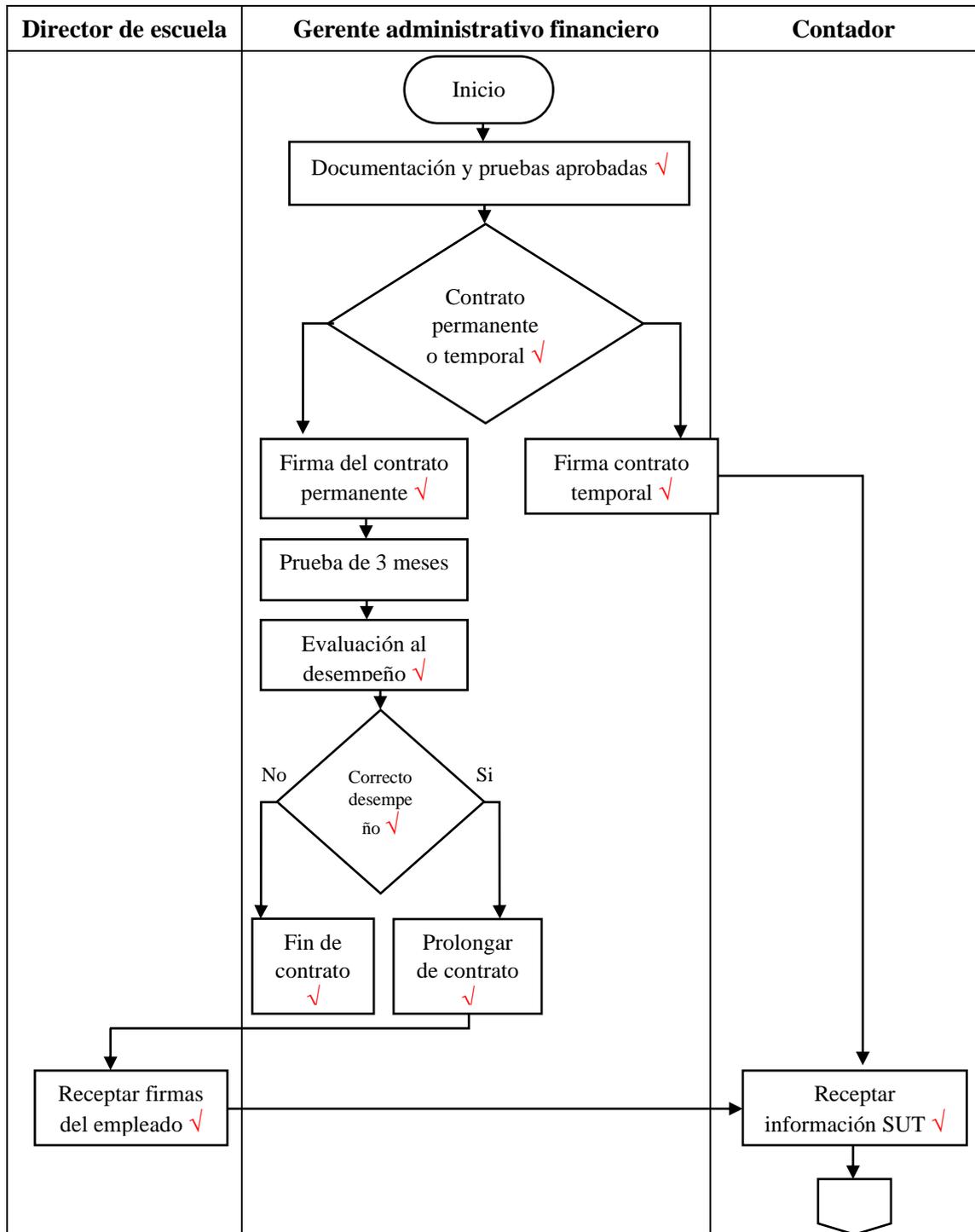


Ilustración 5-5: Proceso de contratación de personal

Realizado por: León V, 2023

✓ Verificado

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Flujoograma de procesos	FP 3/9
---	--	-------------------------

Director de escuela	Gerente administrativo financiero	Contador
		 <pre> graph TD Start([Inicio]) --> A[Tramitar la legalización ✓] A --> B[Ingreso de datos en el módulo de nomina ✓] B --> C[Aviso de entrada al IESS ✓] C --> End([Fin]) </pre>

✓ Verificado

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	13/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Narrativa de los procesos	NP 3/8
---	--	-----------

Proceso: Inducción de personal

N.º	Actividades	Responsables	Tiempo
1 ✓	Empezar la inducción en cumplimiento al programa establecido	Director de escuela	10 min
2 ✘	Proporcionar información general de la empresa e instrucciones sobre el área de trabajo.	Director de escuela	3 horas
3 ✓	Dialogo con el director y aclaración de dudas	Director de escuela	30 min
4 ✓	Entregar al nuevo empleado las herramientas, equipos y materiales	Director de escuela	30 min
5 ✓	Firma del formato de entrega recepción de materiales y equipos tecnológico y de vestimenta.	Director de escuela	10 min
6 ✓	Archivar el formato de entrega – recepción en el expediente de cada empleado	Director de escuela	10 min

✓ Verificado

✘ Incumplimiento al proceso

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023



Proceso: Inducción del personal

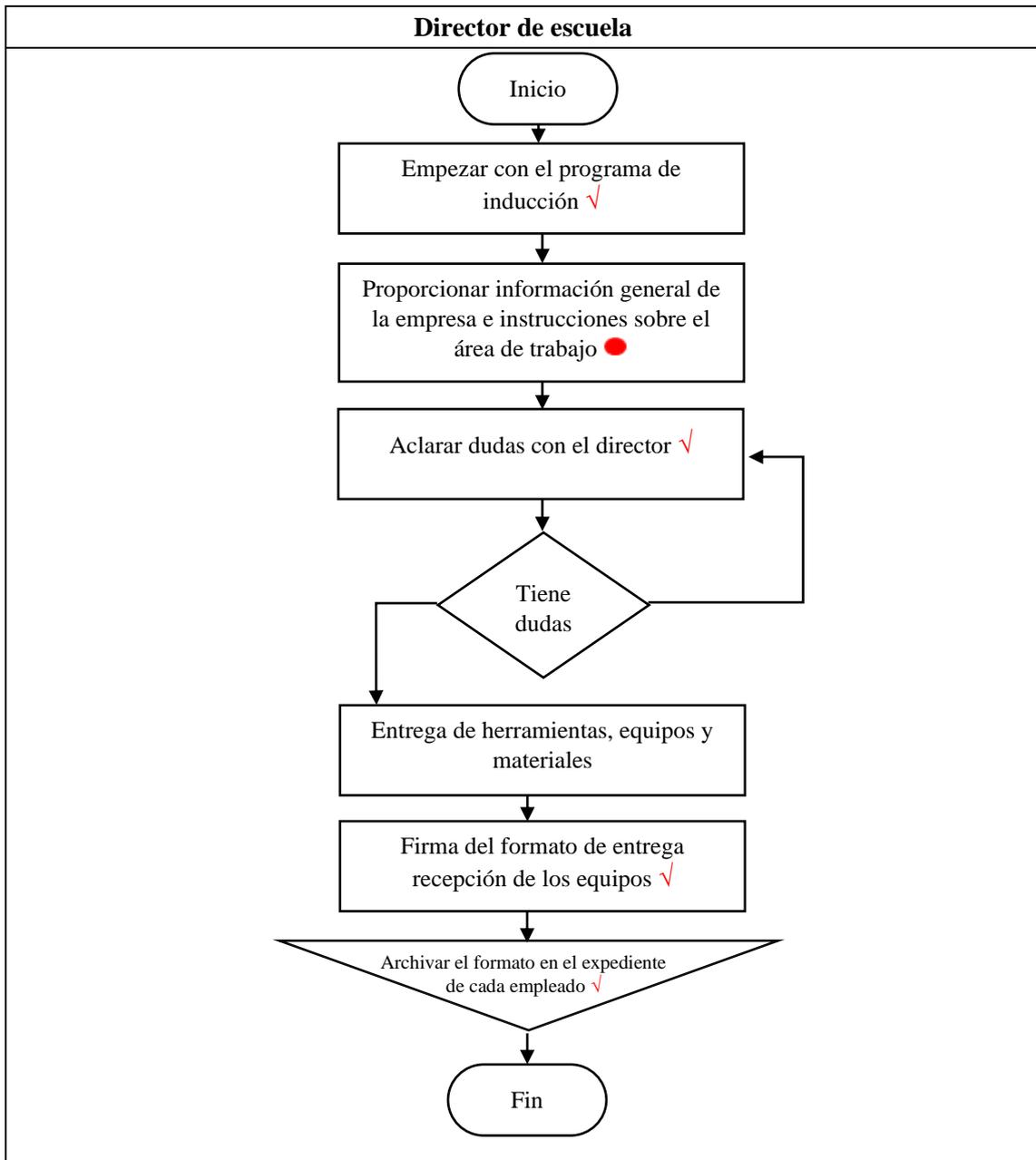


Ilustración 5-6: Proceso de inducción del personal

Realizado por: León, V., 2023

✓ Verificado

● Nudo crítico

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Narrativa de los procesos	NP 4/8
---	--	-----------

Proceso: Pago de gastos menores y emergentes

N.º	Actividades	Responsables	Tiempo
1 ✓	Solicitud de un gasto menor	Auxiliar contable	20 min
2 ✓	Verificar y aprobar que el pago no exceda de \$40.00	Auxiliar contable	10 min
3 ✓	Después de comprobar el monto del gasto se sustentará mediante un recibo temporal	Auxiliar contable	20 min
4 ✓	Presentar los comprobantes de venta que sustentaran los valores entregados en un plazo no mayor a dos días	Auxiliar contable	2 días
5 ✓	Los valores no justificados se registrarán como cuentas por cobrar a la persona a quien se entregó el fondo	Auxiliar contable	1 hora
6 ✓	Notificación al departamento de contabilidad matriz para el respectivo descuento	Auxiliar contable	2 hora
7 ✓	En caso de no utilizarse todo disponible se realiza la reposición de fondos no utilizados	Auxiliar contable	1 hora
8 ✓	Los comprobantes de ventas liquidados llevaran el sello de cancelado y firma del custodio	Auxiliar contable	30 min

✓ Verificado

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023



Flujograma: Pago de gastos menores y emergentes

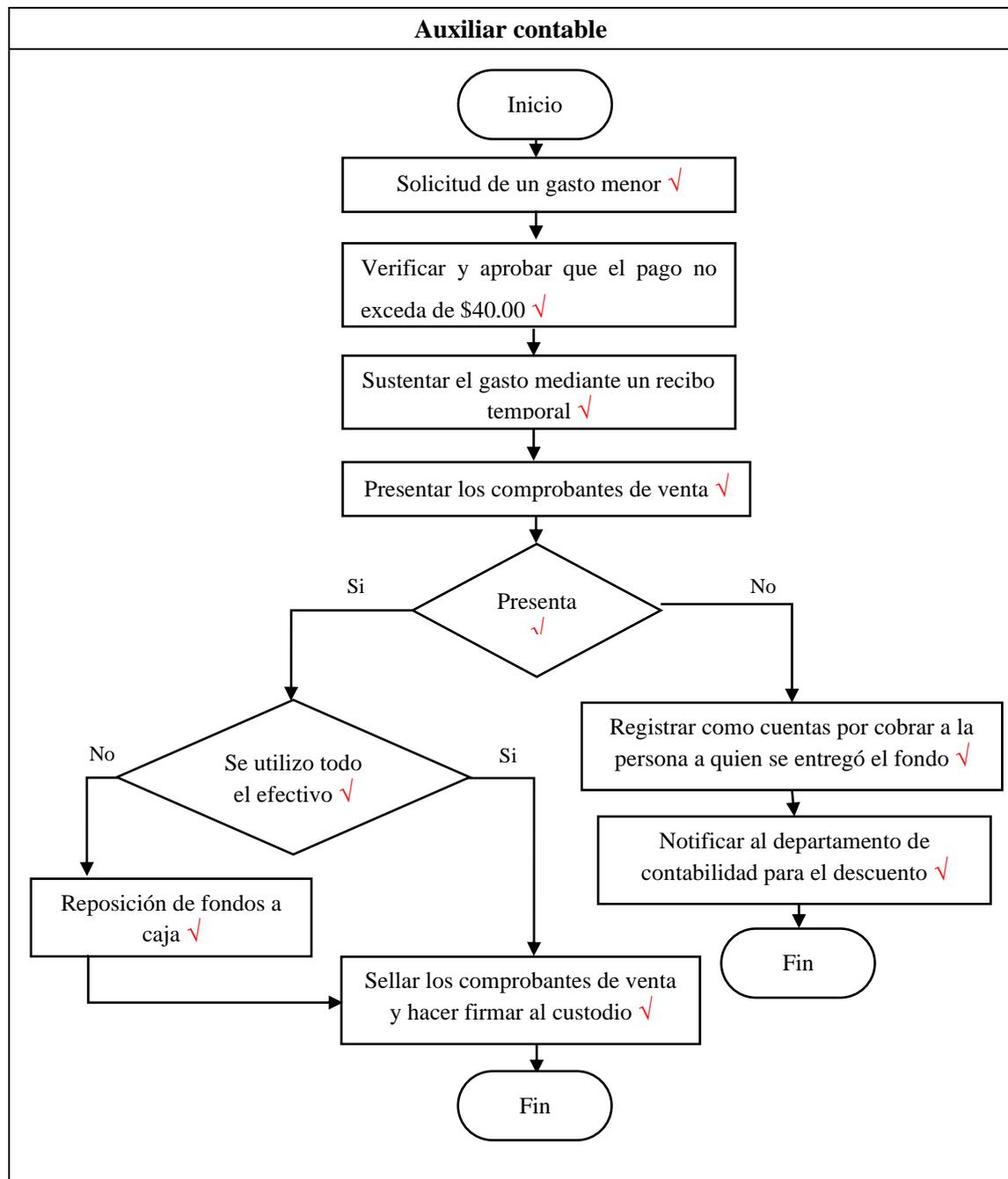


Ilustración 5-7: Flujograma de pago de gastos menores y emergentes
Realizado por: León, V., 2023

✓ Verificado

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Narrativa de los procesos</p>	NP 5/8
---	--	------------------

Proceso: Arqueo de caja

N.º	Actividades	Responsables	Tiempo
1 ✓	Se decide realizar un arqueo de caja sorpresivo a los fondos	Contador general	10 min
2 ✓	Se solicita la presencia del custodio de caja	Contador general	10 min
3 ✓	Contar el efectivo de caja teniendo en cuenta billetes, monedas, documentos o comprobantes a al poder del custodio de caja	Contador general	1 hora
4 ✓	Verificar que todos los comprobantes sean autorizados	Contador general	1 hora
5 ✓	Elaborar el papel de trabajo registrando el desglose del efectivo	Contador general	1 hora
6 ✓	Las variaciones de la cuenta se dan por faltante o sobrante del fondo asignado	Contador general	10 min
7 ✓	En caso de sobrante se cargará a gastos por centro de costos	Contador general	20 min
8 ✓	En caso de faltante el custodio de caja hará el reintegro del dinero faltante	Auxiliar contable	20 min
9 J	Firma del arqueo de caja por los participantes	Contador general / Auxiliar contable	10 min
10	Entrega de una copia del papel de trabajo al custodio de caja	Contador general	10 min
11	Archiva el papel de trabajo del arqueo de caja en el expediente	Contador general	10 min

✓ Verificado

J Documento sin firmas de autorización

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

Flujograma: Arqueo de caja

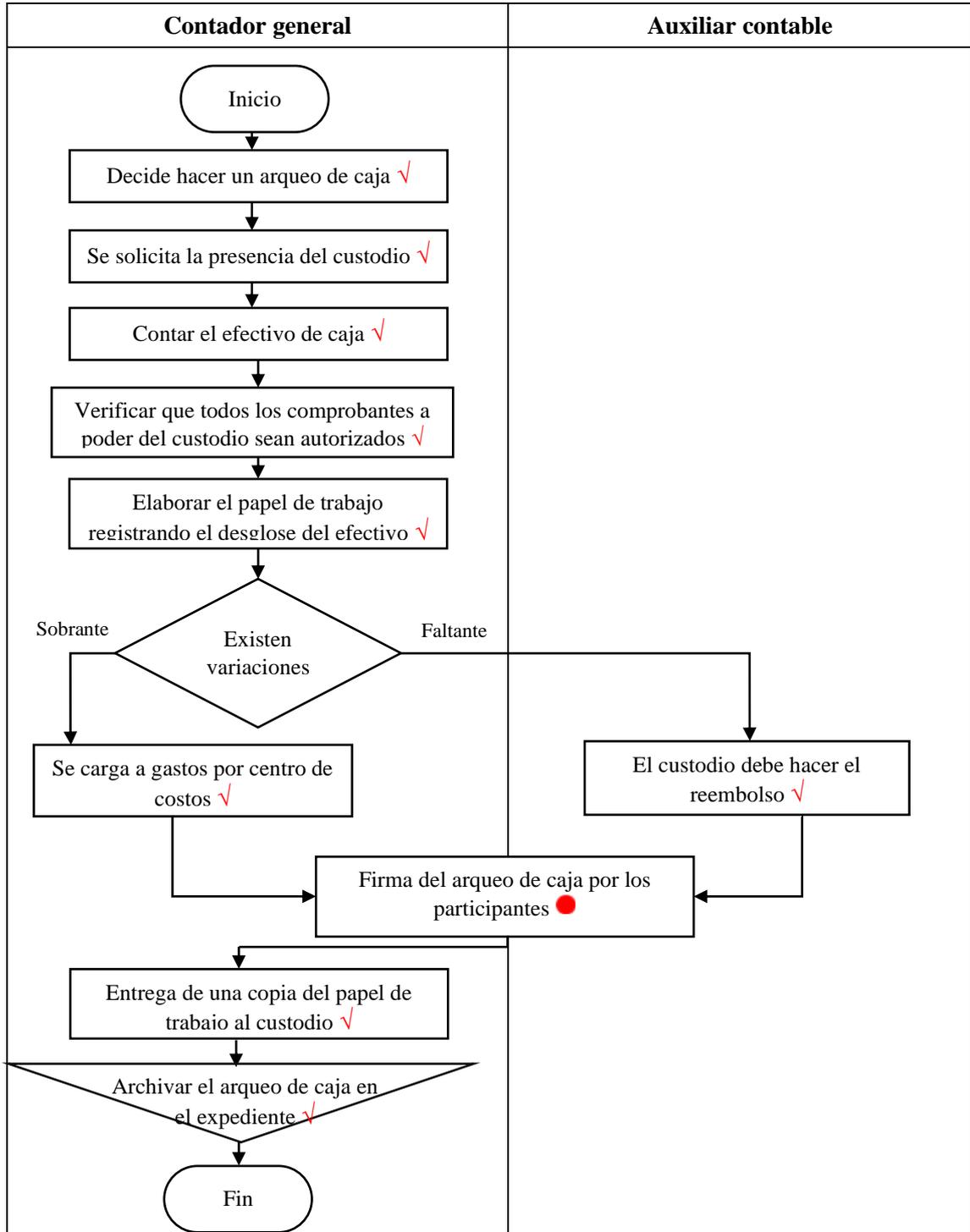


Ilustración 5-8: Flujograma de arqueo de caja

Realizado por: León, V., 2023

✓ Verificado ● Nudo crítico

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Narrativa de los procesos	NP 6/8
---	--	-----------

Proceso: Capacitación del personal

N.º	Actividades	Responsables	Tiempo
1 ⚠	Preparar el plan de las capacitaciones al personal administrativo y operativa	Gerente Administrativo	1 hora
2	Aprobar el plan de capacitaciones	Director de escuela	30 min
3	Realizar el cronograma con las fechas y horas de la capacitación	Gerente Administrativo	30 min
4	Registrar la entrada del personal a las capacitaciones	Secretaría	20 min
5	Ejecutar las capacitaciones del personal	Capacitadores	2 horas
6	Registrar la salida	Secretaria	20 min
7	Preparar el informe con los temas tratados en la capacitación y los asistentes	Gerente Administrativo	1 hora
8	Archivar el informe	Gerente Administrativo	10 min

⚠ Incumplimiento al proceso

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

Flujograma: Capacitación del personal

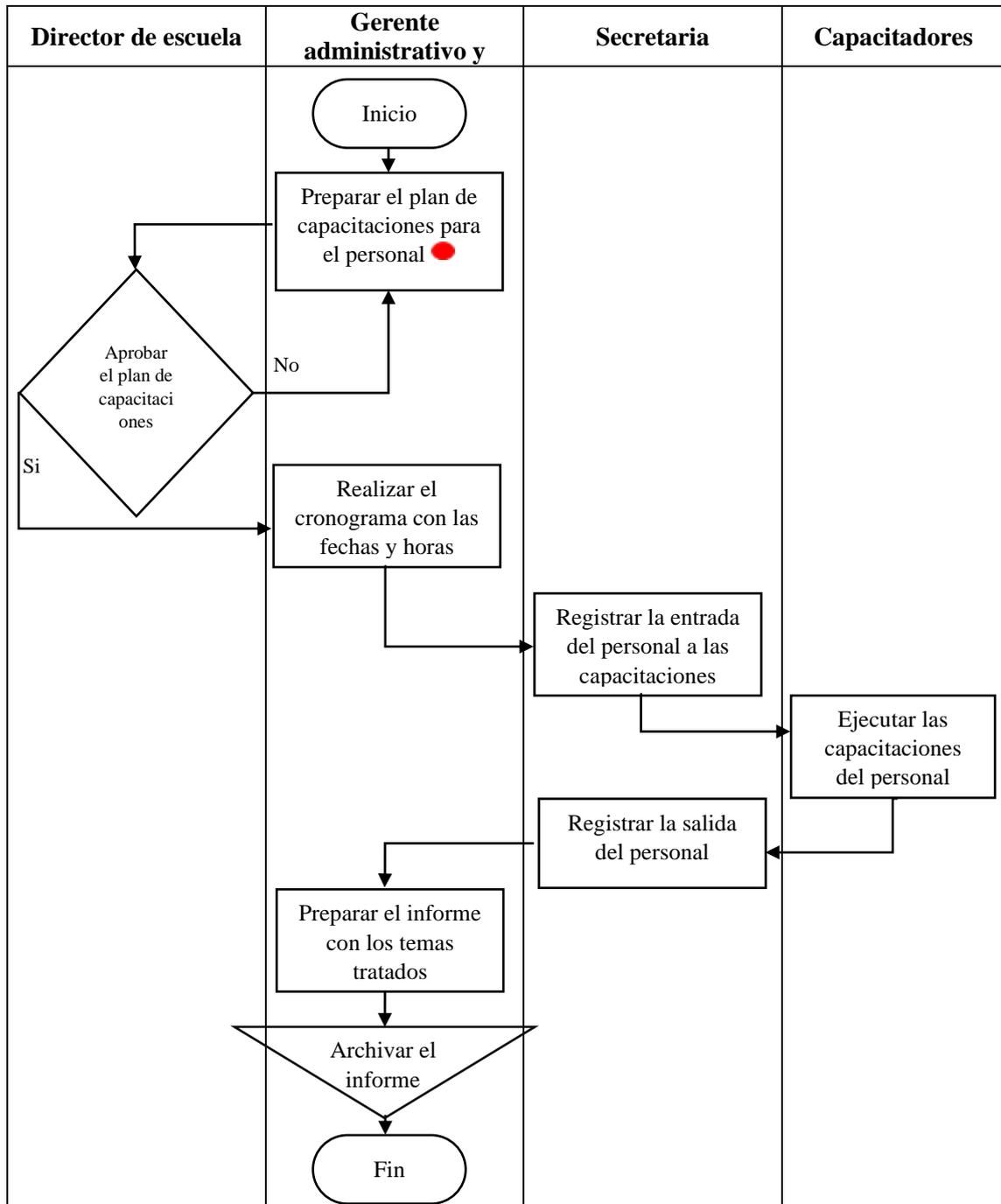


Ilustración 5-9: Flujograma de capacitación de personal

Realizado por: León, V., 2023

✓ Verificado ● Nudo crítico

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Narrativa de los procesos	NP 7/8
---	--	-----------

Proceso: Autorización del inicio de matrículas y clases

N.º	Actividades	Responsables	
1 ✓	Realizar la solicitud para la aprobación de los cursos	Director de escuela	10 min
2 ✓	En caso de incorporar nuevos cursos o reprogramaciones se presentarán con 5 días de anticipación	Director de escuela	5 días
1 ✓	Presentar la solicitud para la aprobación de los cursos	Director de escuela	10 min
3 ✓	Adjuntar el pago total de cada curso de acuerdo al tarifario emitido por la ANT	Director de escuela	10 min
4 ✓	Análisis de la solicitud	Direcciones provinciales de la ANT	2 días
5 ✓	Aprobación de los cursos en un período no mayor a 10 días detallando las fechas de inicio y fin de matrículas y cursos, de igual manera se detallan los cupos de estudiantes asignados	Direcciones provinciales de la ANT	10 días

✓ Verificado

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

Flujograma: Autorización del inicio de matrículas y clases

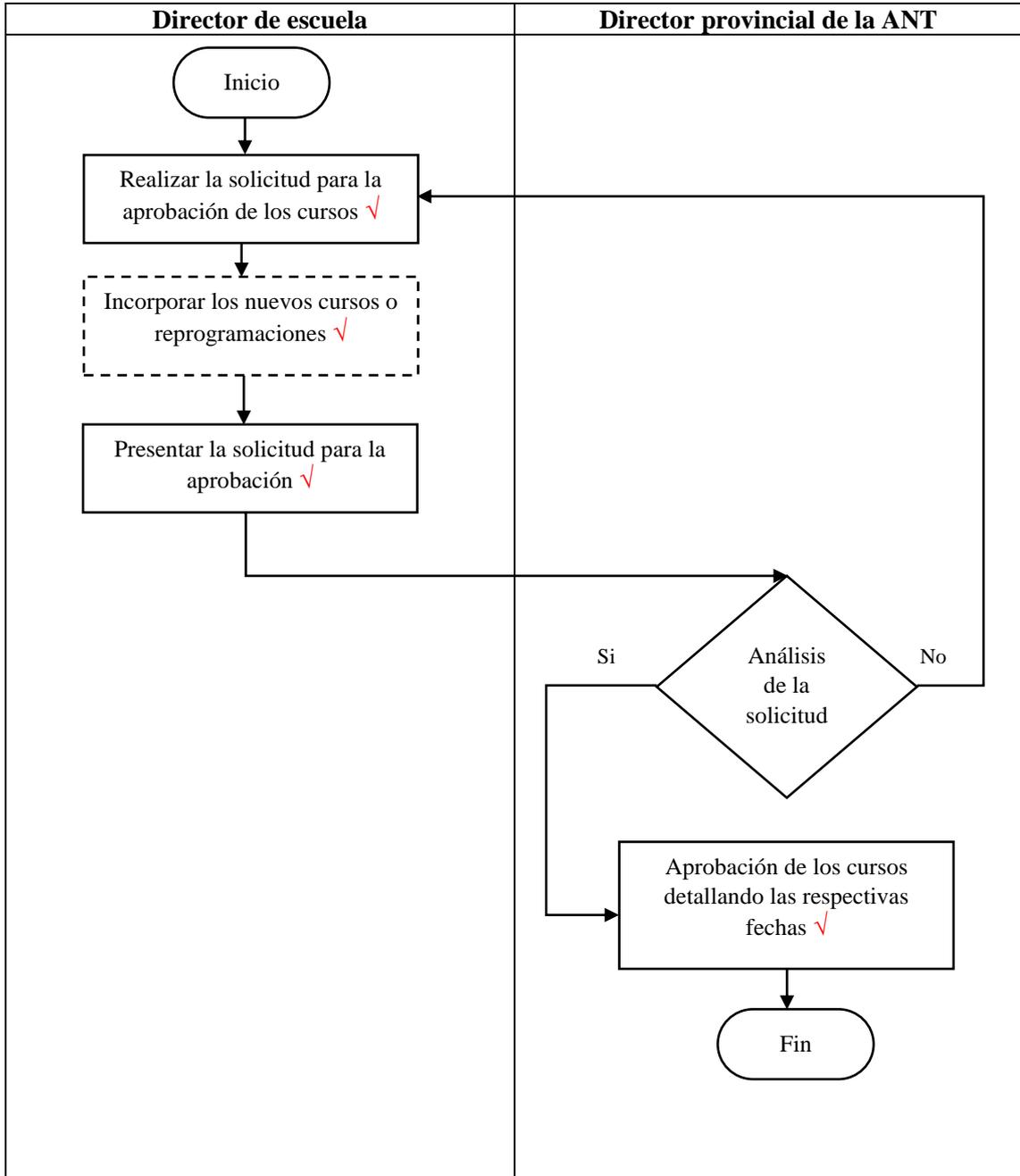


Ilustración 5-10: Flujograma de autorización del inicio de matrículas y clases
Realizado por: León, V., 2023

✓ Verificado

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Narrativa de los procesos	NP 8/8
---	--	-----------------------------

Proceso: Proceso de matriculas

N.º	Actividades	Responsables	Tiempo
1 ✓	Iniciar el periodo de matrícula conforme a la autorización emitida por la ANT	Director de escuela	10 min
2 ✓	Recepción de documentos de los estudiantes	Secretaria	5 días
3 ✓	Realizar la valoración psicológica	Psicólogo educativo	1 hora
4 ✓	Realizar la valoración psicosensométrico aprobada	Evaluador psicosensométrico	1 hora
5 ✓	Comprobar que se cumpla con todos los requisitos establecidos en la LOTTTSV Y el RGALOTTSV	Secretaria	1 hora
6 ✓	Facturar el pago de la matricula	Secretaria	30 min
7 p	Registrar de manera física y digital la matrícula de los estudiantes.	Secretaria	1 hora

✓ Verificado

Ⓟ Incumplimiento al proceso

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

Flujograma: Proceso de matriculas

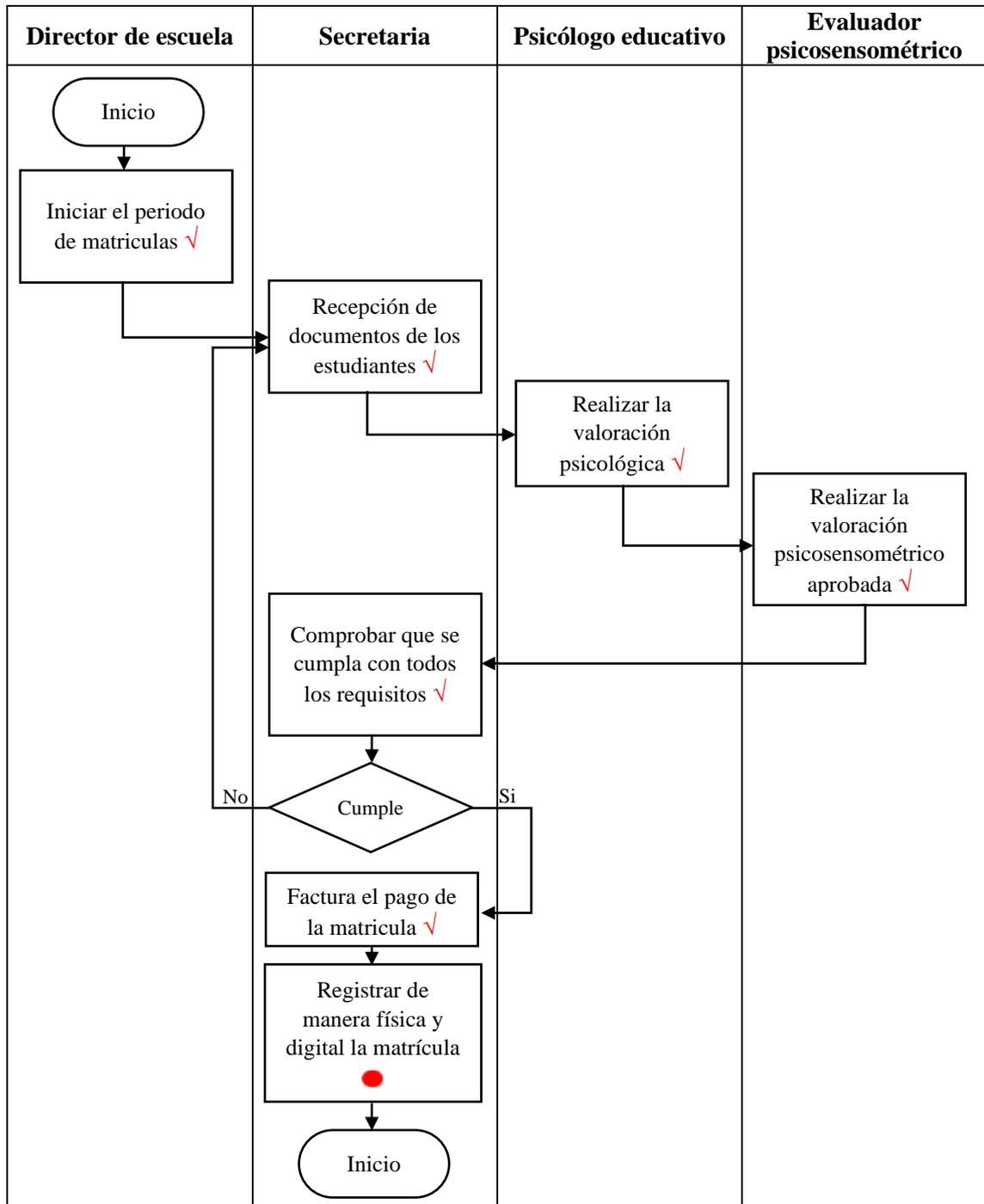


Ilustración 5-11: Flujograma de proceso de matriculas

Realizado por: León, V., 2023

✓ Verificado ● Nudo crítico

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	13/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	17/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Indicadores	I 1/4
---	--	--------------

Tabla 5-16: Indicadores

N.º	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Formula	Análisis e interpretación
01	Socialización del código de ética	Eficacia	$= \frac{N^{\circ} \text{ de personal con las que se socialización}}{N^{\circ} \text{ total del personal}} * 100$ $= N/A$	El indicador demuestra que no se ha socializado con los empleados el código de ética debido a que la empresa no tiene posee dicho documento.
02	Evaluación al personal	Eficacia	$= \frac{\text{Personal al cual se realizaron evaluaciones}}{N^{\circ} \text{ total del personal}} * 100$ $= N/A$	Con el indicador se demuestra que no se realizan evaluaciones al personal administrativo y operativo de la empresa.
03	Socialización de la misión y visión	Eficacia	$= \frac{N^{\circ} \text{ de personal con las que se socialización}}{N^{\circ} \text{ total del personal}} * 100$ $= \frac{2}{9} * 100$ $= \mathbf{22.22\%}$	El indicador demuestra que solo al 22.22% de empleados se ha socializado la misión y visión de la empresa, sin embargo, estas disposiciones se encuentran desactualizadas.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	17/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	18/08/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Indicadores

I 2/4

N. a	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Formula	Análisis e interpretación
04	Incremento de estudiantes	Eficacia	$= N^{\circ} \text{ alumnos periodo actual} - N^{\circ} \text{ alumnos periodo anterior}$ $= 94 - 80 = 14$ $= \frac{\text{Incremento de alumnos}}{N^{\circ} \text{ alumnos matriculados periodo anterior}} * 100$ $= \frac{14}{80} * 100$ $= 17,50\%$	El indicador muestra que se ha existido un incremento de alumnos del 17.50% de un periodo a otro.
05	Capacitación al personal	Eficiencia	$= \frac{N^{\circ} \text{ de personal capacitado}}{N^{\circ} \text{ total del personal}} * 100$ $= \frac{3}{9} * 100$ $= 33,33\%$	Al aplicar el indicador se determinó que en la empresa se ha capacitado solo al 33.36% del personal operativo fijo, el restante son empleados ocasionales, mientras que el personal administrativo no ha recibido capacitaciones.
06	Experiencia de los trabajadores	Eficiencia	$= \frac{N^{\circ} \text{ de empleados con experiencia año 2022}}{\text{Total de trabajadores en el años 2022}} * 100$ $= \frac{9}{9} * 100$ $= 100\%$	El indicador se cumple en un 100%, tienen la experiencia necesaria para realizar su trabajo, esto se logró debido a que en el reclutamiento se evalúa los conocimientos, formación académica y años de experiencia.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	17/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	18/08/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Indicadores

I 3/4

N.º	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Formula	Análisis e interpretación
07	Alumnos que culminaron el curso de licencia tipo A	Eficiencia	$= \frac{N^{\circ} \text{ de alumnos que culminaron el curso}}{N^{\circ} \text{ de estudiantes matriculados}} * 100$ $= \frac{25}{25} * 100$ $= 100\%$	Con el indicador se demuestra que la totalidad de los alumnos matriculados han culminado el curso de capacitación, debido a que para cada alumno se compra un permiso de aprendizaje y el curso dura 10 días.
08	Alumnos que culminaron el curso de licencia tipo B	Eficiencia	$= \frac{N^{\circ} \text{ de alumnos que culminaron el curso}}{N^{\circ} \text{ de estudiantes matriculados}} * 100$ $= \frac{69}{69} * 100$ $= 100\%$	El indicador demuestra que la totalidad de los alumnos matriculados han culminado el curso, debido a que para cada alumno se compra un permiso de aprendizaje y el curso dura 15 días.
08	Actualización de expedientes de los empleados	Eficiencia	$= \frac{N^{\circ} \text{ de expedientes incompletos}}{N^{\circ} \text{ total de expedientes}} * 100$ $= \frac{3}{9} * 100$ $= 33.33\%$	Al aplicar el indicador se pudo determinar que, de la totalidad de expedientes de los empleados fijos, el 33.33% no se encuentra con la información pertinente, debido a que se han realizado asensos de puestos y no se ha actualizado la información.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	17/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	18/08/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
 Auditoría Operacional
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
 Indicadores de eficiencia

IG 4/4

N.º	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Formula	Análisis e interpretación
9	Perfil profesional	Economía	$= \frac{N^{\circ} \text{ de personal que tiene el perfil}}{N^{\circ} \text{ total del personal}} * 100$ $= \frac{9}{9} * 100$ $= \mathbf{100\%}$	El indicador demuestra que el 100% del personal cumplen con el perfil profesional, debido a que en el proceso de reclutamiento y selección se verifican las habilidades y experiencias.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	17/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	18/08/2023

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



Entidad	Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda.
Dirección	Humberto Gallegos y Duchicela, Sector Solca, Riobamba
Naturaleza	Auditoria Operacional
Periodo	2022



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

CR
1/1



INDICE DE LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Programa de auditoría **PA**

Informe final de auditoría **IF**

Convocatoria de lectura del informe final de auditoría **CLIA**

Acta de lectura del informe **ALI**

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022	PA- CR 1/1
---	---	---------------

Programa de auditoría: Comunicación de resultados

Objetivo general

Elaborar el informe final de la Auditoría Operacional, detallando los hallazgos y nudos críticos encontrados en el desarrollo de la auditoría, que contribuya al mejoramiento de los procesos de la empresa.

Objetivo específico

- Establecer las formalidades previo a la lectura del informe de auditoría para socializar los resultados obtenidos.
- Informar los aspectos más relevantes que se encontraron durante la ejecución de la auditoría, mediante la elaboración de las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos que ayuden al correcto funcionamiento de los procesos de la empresa.

Comunicación de resultados				
01	Elabore el programa de auditoría	PA	AVLY	18/07/2023
03	Elabore el informe final de auditoría	IFA	AVLY	19/07/2023
04	Realice la convocatoria de lectura del informe final de auditoría	CLIA	AVLY	21/07/2023
05	Realice el acta de lectura del informe final de auditoría	ALI	AVLY	25/07/2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	18/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	18/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

IF
1/1



INFORME FINAL

Auditoría operacional

Periodo 2022

Riobamba – Ecuador

INDICE DEL INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL

Carta de presentación

Capítulo I: Información introductoria

Motivo del examen

Objetivo general

Objetivo específico

Alcance de auditoría

Información de la entidad

Misión

Visión

Base legal

Estructura orgánica

Nómina de los directivos y funcionarios

Capítulo II: Resultados de la auditoría

Observaciones, conclusiones y recomendaciones

Capítulo III: Resultados

Resultados

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Carta de presentación	CP 1/1
---	--	-----------

Asunto: Carta de presentación

Ing.

Ana Lucia Condo Zabala

Gerente Administrativa Center Drive Cía. Ltda.

Presente.

De mi consideración

Ejecutado la Auditoria operacional al Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2022; el cual se desarrolló de acuerdo con las normas de auditoria generalmente aceptadas y demás disposiciones legales y reglamentos vigentes de la empresa, las debilidades se detectaron mediante la evaluación de los procesos, flujogramas, control interno método COSO III y la aplicación de indicadores, de eficiencia y eficacia.

Por tanto, los resultados obtenidos en la auditoría operacional se detallan en los comentarios, conclusiones y recomendaciones plasmadas en el informe, los cuales deben estar a conocimiento de todo el personal de la escuela de conducción, a fin que se tomen las acciones correctivas correspondientes que ayuden al posible mejoramiento en el desarrollo de la empresa.

Atentamente

Srta. Vanessa León

Auditor Junior

	Capítulo I: Información introductoria	IFA 1/14
---	--	-------------------------------

Motivo de auditoría

Se realizará la auditoría operacional a la escuela de conducción para dar cumplimiento a la carta de compromiso del 14 de junio de 2023, con el fin de evaluar los procesos administrativos y operativos de la empresa e identificar los nudos críticos que impiden el correcto funcionamiento

Objetivo de auditoría

Objetivo general

Evaluar los procesos administrativos y operativos de la empresa, mediante la aplicación de indicadores y flujogramas, que ayuden a medir el grado de eficiencia y eficacia de los procesos para propiciar un mejoramiento oportuno.

Objetivo específico

- Conocer el entorno de la Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda., mediante la información brindada por el personal administrativo y operativo, para establecer la situación actual y nudos críticos de la empresa
- Efectuar los cuestionarios de control interno, mediante la aplicación del COSO III, para identificar el nivel de riesgo y confianza en el desarrollo de la empresa.
- Emitir las conclusiones y recomendaciones, a través del informe final de auditoría, ayudando a la toma de acciones correctivas dentro de los procesos de la empresa.

Alcance de auditoría

La Auditoría Operacional se realizará en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, el cual se ejecutará en conformidad con las Normas de auditoría y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la empresa.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	19/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	20/07/2023

	Capítulo I: Información introductoria	IFA 2/14
---	--	---------------------------

Información de la entidad

El Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive Cía. Ltda. fue creada el 12 de septiembre de 2006 mediante escritura pública, bajo la regulación de la Superintendencia de Compañías, por los señores Segundo Salomón Condo Vimos y Segundo Jesús Condo Paucar con libertad de crear sucursales, agencias o delegaciones en cualquier parte del país o sus exteriores. La empresa fue creada para brindar e impartir capacitaciones, conocimientos, habilidades y destrezas a las personas previo a la obtención de la licencia de conducir tipo A y B. en la actualidad la empresa cuenta con un capital de ochenta y cinco mil dólares (\$ 85.000,00), dividido en 25% para cada uno de sus socios.

Misión

La Escuela de Conducción Center Drive es una empresa de carácter privado, que capacita al público en general logrando así un excelente nivel de conocimiento prácticos y teóricos, buscando incorporar en ellos técnicas de conducción segura y conciencia vial.

Visión

La Escuela de conducción Center Drive, asume los retos del nuevo siglo y se proyecta al año 2010 como la Escuela líder en Ecuador en la formación integral de conductores, idóneos, conscientes de su responsabilidad social y ambiental.

Base legal

La empresa desarrolla bajo las siguientes leyes, normas, reglamentos, manuales y estatutos:

- Reglamento de escuelas de formación, capacitación y entrenamiento de conductores no profesionales
- Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vías

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	19/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	20/07/2023

	<p>Capítulo I:</p> <p>Información introductoria</p>	<p>IFA</p> <p>3/14</p>
---	---	--------------------------------------

- Reglamento general de aplicación de la Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vías
- Ley de seguridad social
- Ley de compañías
- Reglamento interno de la escuela de conducción Center Drive Cía. Ltda.
- Código de trabajo

De igual manera los organismos de control son:

- Instituto de seguridad social
- Superintendencia de compañías
- Servicio de rentas internas
- Ministerio de relaciones laborables

Estructura orgánica



Capítulo I:
Información introductoria

IFA
4/14



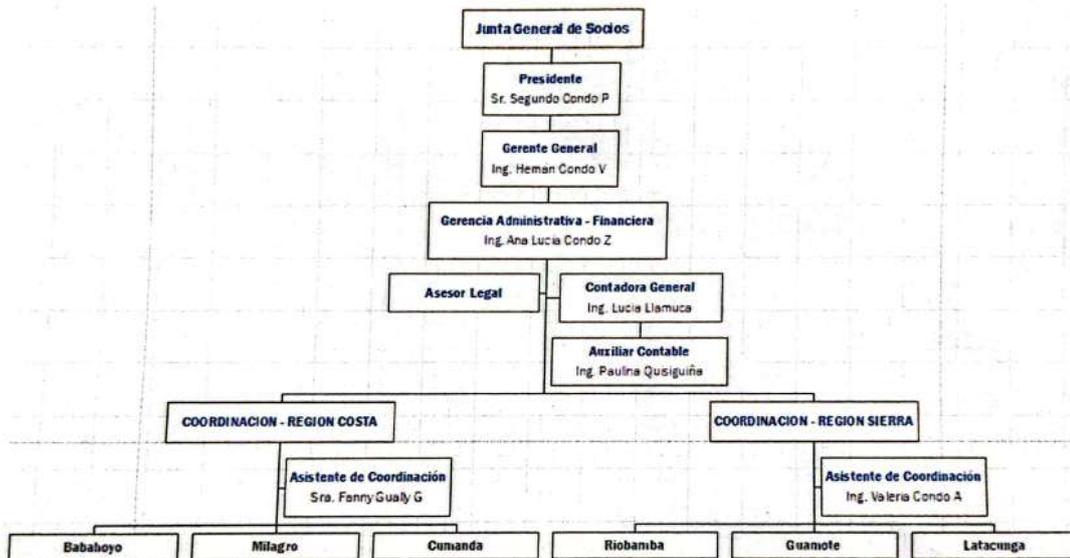
ESCUELA DE CONDUCCION
CENTER DRIVE
Un nuevo estilo de conducir

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ESCUELA DE CONDUCCION
CENTER DRIVE
Un nuevo estilo de conducir

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



	Capítulo I: Información introductoria	IFA 5/14
---	--	---------------------------

Nómina de directivos y funcionarios principales

Cedula	Nombre	Cargo
0602689358	Alarcón Hernández María Elizabeth	Auxiliar de contabilidad 1
0202279626	Aldas Ledesma Cristina Narcisa	Psicólogo/a educativo
0603779125	Cardoso Carrasco José Vinicio	Instructor práctico de conducción
0604053983	Chávez Chiriboga Priscila Anabel	Auxiliar administrativo
0601809403	Condo Vimos Segundo Salomón	Gerente / afines
1803074671	Condo Zavala Ana Lucia	Gerente administrativo
0602690752	Jirón Amaguayo José Manuel	Director
0604090803	Llamuca Chauca Ana Lucia	Contador
0601618598	Ojeda Lara Cecilia Mercedes del Roció	Instructor practico de conducción
0605144773	Quisiguiña Alulema Paulina Alexandra	Auxiliar contable
0603967100	Villacis Sigcho María Esther	Secretaria

	Capítulo II: Resultados de la auditoría	IFA 6/14
---	--	---------------------------

Observación, conclusiones y recomendaciones

La escuela de conducción no posee un código de ética y no existen sanciones para los empleados que incumplan dicho código.

Conclusión

Existe un desinterés por parte de la máxima autoridad, por lo cual no se ha establecido un código de ética que regule el comportamiento de los empleados en cada función y en especial en la atención de los clientes.

Recomendación

Al Gerente General elaborar un código de ética que ayude a mejorar el comportamiento de todos el personal administrativo y operativo al momento de realizar las funciones en cada puesto de trabajo.

Al no existir el código de ética en la empresa no se ha socializado con los empleados

Conclusión

La empresa no posee un código de ética, por ende, no se ha podido socializar con los empleados, y no se rigen a ningún tipo de políticas y valores éticos.

Recomendación

Al Gerente General realizar una reunión con el personal de la escuela de conducción para difundir el código de ética ya aprobado y que los empleados basen sus comportamientos en base a las normas éticas establecidas

La empresa no ha establecido valores éticos

Conclusión

La empresa no tiene establecida valores éticos que orienten el comportamiento de los empleados en el servicio que prestan, ocasionando ciertas veces una inadecuada conducta.

	Capítulo II: Resultados de la auditoría	IFA 7/14
---	--	---------------------------

Recomendación

Al gerente general elaborar valores éticos para la empresa, los cuales sirvan de guía para la adecuada conducta del personal, y establecer sanciones para aquellos empleados que incumplan dichos valores.

Los empleados no tienen conocimiento del manual de funciones, solo a ciertos empleados se ha informado de manera verbal.

Conclusión

La empresa no ha socializado con todos los empleados el manual de funciones, en ciertos casos solo se han dado a conocer las funciones de manera verbal, por lo cual existe desconocimiento de las funciones que debe realizar cada empleado, impidiendo tener mejor productividad.

Recomendación

Al gerente general socializar con todos los empleados de la empresa el manual de funciones para que apliquen los debidos procesos en su trabajo, a la secretaria entregar a cada empleado una copia de las funciones que debe realizar, en caso de los nuevos empleados entregar una copia y dar a conocer el manual de funciones durante el proceso de inducción.

La escuela de conducción no tiene establecido un manual de procedimientos

Conclusión

La gerencia tiene falta de compromiso en elaborar los manuales de procesos y flujogramas provocando demoras en las actividades que se realizan.

Recomendación

Al gerente general conjuntamente con la gerente administrativa financiera elaborar los manuales de procedimientos para los procesos administrativos y operativos, diseñando los flujogramas de cada proceso para el mejor entendimiento de los empleados y socializarlo con todo el personal de la empresa.

	Capítulo II: Resultados de la auditoría	IFA 8/14
---	--	---------------------------

En el proceso de inducción no se da a conocer a todos los empleados la misión, visión y procedimientos generales de la empresa.

Conclusión

No existe un adecuado proceso de inducción al personal y la información que se brinda a cada empleado es desactualizada, provocando que no se tenga un direccionamiento correcto hacia el logro de los objetivos.

Recomendación

Al director general cumplir con el proceso de inducción rigiéndose a las políticas contables de la empresa y actualizar lo más pronto posible la misión y visión, posterior socializar con los empleados nuevos y antiguos.

En la empresa no se realizan capacitaciones a los empleados de forma oportuna

Conclusión

La empresa no realiza capacitaciones al personal de forma continua, ocasionando ineficiencias y retrasos en la ejecución de sus actividades y no se cumplen los procesos al 100%.

Recomendación

A la Gerente Administrativa financiera elaborar un programa de capacitaciones para el personal operativo que son los instructores y para el personal administrativo, las capacitaciones deben ser planificadas de acuerdo a cada una de las funciones que se ejecutan en las áreas para mejorar el desempeño laboral de todos los empleados.

No se modifica de forma inmediata los expedientes de los empleados después de ser contratados para un puesto de trabajo

Conclusión

El encargado de crear o modificar los expedientes de los empleados que ocupan nuevos puestos de trabajo, no lo realiza en el momento de la selección del empleado provocando que los expedientes no tengan información real.

	<p>Capítulo II:</p> <p>Resultados de la auditoría</p>	<p>IFA</p> <p>9/14</p>
---	---	--------------------------------------

Recomendación

A la secretaria crear los expedientes de los nuevos empleados y modificar en el caso de los empleados que ya forman parte de la empresa, en el momento que ya son seleccionados y cumplen con las competencias del puesto de trabajo, y al gerente verificar el cumplimiento de este proceso

Los papeles de trabajo del arqueo de caja no tienen todas las firmas de los participantes

Conclusión

El contador general en ocasiones no hace firmar los arqueos de caja por descuido y al momento de comprobar la documentación no tendrá validez y será tiempo perdido de los empleados.

Recomendación

Al contador general hacer firmar toda la documentación necesaria que se utilizó en los arqueos de caja y colocar los valores muy detalladamente.

No se utilizan indicadores para evaluar el desempeño de la gestión administrativa

Conclusión

Existe desconocimiento por parte de la máxima autoridad acerca de la aplicación de indicadores de gestión para la evaluación de las actividades y procesos que realizan la gestión administrativa, por ende, no se conoce el grado de cumplimiento, efectividad y eficacia.

Recomendación

Al Gerente General evaluar la gestión administrativa con el fin de conocer si la administración actual está en la capacidad de controlar y coordinar la empresa para alcanza los objetivos planteados.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	19/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	20/07/2023

	<p>Capítulo II:</p> <p>Resultados de la auditoría</p>	<p>IFA</p> <p>10/14</p>
---	---	---------------------------------------

Existen retrasos en la entrega de información por la falta de comunicación de los empleados

Conclusión

En la empresa no existe una comunicación adecuada entre todos los empleados, por lo cual no se informa entre los departamentos la información que ha sido entregada y pendiente, además existe irresponsabilidad de los empleados y no cumplen los informes que deben entregar antes de salir de vacaciones, lo que provoca actividades tardías.

Recomendación

A la Gerente Administrativa Financiera establecer periodos para la entrega de documentación entre cada área después de terminado cada proceso y organizar reuniones una vez por semana para informar sobre la información entregada y pendiente.

No existe un medio de comunicación externa para receptor las quejas y recomendaciones de los usuarios

Conclusión

La empresa no tiene canales de comunicación externas por lo cual no se ha receptado las recomendaciones de los usuarios externos.

Recomendación

Al Gerente General implementar mecanismos como el buzón de sugerencias para receptor las recomendaciones, quejas y reclamos de los usuarios externos, revisar el buzón cada semana para poder mejorar la atención al cliente y cumplir con los requerimientos necesarios de los usuarios, medir la satisfacción de los clientes después de cada atención

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	19/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	20/07/2023

	<p>Capítulo II:</p> <p>Resultados de la auditoría</p>	<p>IFA</p> <p>11/14</p>
---	---	---------------------------------------

No se supervisa el cumplimiento de las actividades que realizan los empleados

Conclusión

La gerencia no realiza evaluaciones al rendimiento del personal, por lo cual se desconoce si se está cumpliendo con las actividades de cada uno, en el caso de las actividades se desconoce si se cumplen al 100%

Recomendación

Al Gerente General y Gerente Administrativa Financiera establecer un programa para el control de cada proceso y actividad que se realizan en la empresa, de igual manera evaluar al personal de la empresa para medir su grado de desempeño.

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	19/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	20/07/2023

	Capítulo III: Resultados	IFA 12/14
---	---	--------------------------------

Indicadores de eficacia

Socialización del código de ética

$$= \frac{N^{\circ} \text{ de personal con las que se socialización}}{N^{\circ} \text{ total del personal}} * 100$$

$$= N/A$$

El indicador demuestra que no se ha socializado con los empleados el código de ética debido a que la empresa no posee dicho documento.

Evaluación al personal

$$= \frac{\text{Personal al cual se realizaron evaluaciones}}{N^{\circ} \text{ total del personal}} * 100$$

$$= N/A$$

Con el indicador se demuestra que no se realizan evaluaciones al personal administrativo y operativo de la empresa

Socialización de la misión y visión

$$= \frac{N^{\circ} \text{ de personal con las que se socialización}}{N^{\circ} \text{ total del personal}} * 100$$

$$= \frac{2}{9} * 100 = 22.22\%$$

El indicador demuestra que solo al 22.22% de empleados se ha socializado la misión y visión de la empresa, sin embargo, estas disposiciones se encuentran desactualizadas.

Incremento de estudiantes

$$= N^{\circ} \text{ alumnos periodo actual} - N^{\circ} \text{ alumnos periodo anterior}$$

$$= 94 - 80 = 14$$

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	19/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	20/07/2023

	Capítulo III: Resultados	IFA 13/14
---	---	--------------------------------

$$= \frac{\text{Incremento de alumnos}}{\text{Nº alumnos matriculados periodo anterior}} * 100 = \frac{14}{80} * 100 = 17.50\%$$

El indicador muestra que se ha existido un incremento de alumnos del 17.50% de un periodo a otro.

Indicadores de eficacia

Capacitación al personal

$$= \frac{\text{Nº de personal capacitado}}{\text{Nº total del personal}} * 100$$

$$= \frac{3}{9} * 100 = 33.33\%$$

Al aplicar el indicador se determinó que en la empresa se ha capacitado solo al 33.36% del personal operativo fijo, el restante son empleados ocasionales, mientras que el personal administrativo no ha recibido capacitaciones.

Experiencia de los trabajadores

$$= \frac{\text{Nº de empleados con experiencia año 2022}}{\text{Total de trabajadores en el años 2022}} * 100$$

$$= \frac{9}{9} * 100 = 100\%$$

El indicador se cumple en un 100%, tienen la experiencia necesaria para realizar su trabajo, esto se logró debido a que en el reclutamiento se evalúa los conocimientos, formación académica y años de experiencia

Alumnos que culminaron el curso de licencia tipo A

$$= \frac{\text{Nº de alumnos que culminaron el curso}}{\text{Nº de estudiantes matriculados}} * 100 = \frac{25}{25} * 100 = 100\%$$

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	19/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	20/07/2023

	Capítulo III: Resultados	IFA 14/14
---	---	--------------------------------

Con el indicador se demuestra que la totalidad de los alumnos matriculados han culminado el curso de capacitación, debido a que para cada alumno se compra un permiso de aprendizaje y el curso dura 10 días.

Alumnos que culminaron el curso de licencia tipo B

$$= \frac{N^{\circ} \text{ de alumnos que culminaron el curso}}{N^{\circ} \text{ de estudiantes matriculados}} * 100$$

$$= \frac{69}{69} * 100 = \mathbf{100\%}$$

El indicador demuestra que la totalidad de los alumnos matriculados han culminado el curso, debido a que para cada alumno se compra un permiso de aprendizaje y el curso dura 15 días.

Actualización de expedientes de los empleados

$$= \frac{N^{\circ} \text{ de expedientes incompletos}}{N^{\circ} \text{ total de expedientes}} * 100$$

$$= \frac{3}{9} * 100 = \mathbf{33.33\%}$$

Al aplicar el indicador se pudo determinar que, de la totalidad de expedientes de los empleados fijos, el 66.66% no se encuentra con la información pertinente, debido a que se han realizado asensos de puestos y no se ha actualizado la información.

Perfil profesional

$$= \frac{N^{\circ} \text{ de personal que tiene el perfil}}{N^{\circ} \text{ total del personal}} * 100$$

$$= \frac{9}{9} * 100 = \mathbf{100\%}$$

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	19/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	20/07/2023

	<p style="text-align: center;">Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Convocatoria de lectura del informe de auditoria</p>	<p style="text-align: center;">CLIA 1/1</p>
---	---	--

Riobamba, 25 de julio de 2023

Asunto: Convocatoria para la lectura del informe de auditoría

Ing.

Ana Lucia Condo Zabala

Gerente Administrativa Center Drive Cía. Ltda.

Presente.

De mi consideración

Reciba un cordial saludo por medio de la presente, una vez concluido la ejecución de la Auditoría Operacional, me permito convocar a la reunión de lectura del Informe Final de Auditoría Operacional al Centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2022.

La reunión tendrá lugar en las instalaciones de Escuela de Conducción, de la ciudad de Riobamba, ubicada en en las calles Humberto Gallegos y Duchicela, el día 26 de julio del 2023, a las 15h00, en caso de no poder asistir, se agradece notificar por escrito.

Atentamente

Srta. Vanessa León

Auditor Junior

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	21/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	21/07/2023

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Acta de lectura del informe de auditoría	ALI 1/1
---	---	------------------------------

Acta de lectura del informe de auditoría

En la ciudad de Riobamba, a los 26 días del mes de julio de 2023, siendo las 15h00, se establece la reunión en la Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, en presencia del Ing. José Jirón con C.I. 0602690752 director de la escuela, el Sr. Segundo Condo con C.I. 0601809403 en calidad de Gerente, la Ing. Ana Lucia Condo con C.I. 1803074671 Gerente Administrativa Financiera, Ing. Ana Lucia Llamuca con C.I. 0604090803 Contador general, Lic. María Villacis con C.I. 0603967100 secretaria, se da inicio a la lectura del informe.

Se procedió con la lectura del informe final y los resultados obtenidos en la Auditoría Operacional a través de los comentarios, conclusiones y recomendaciones. Siendo las 17h00 del día 26 de julio del 2023, firman los presentes, de conformidad con lo expuesto.

Asistencia a la lectura del informe final de la Auditoría Operacional

N.º	Nombre	Cargo	Cedula	Firma
1	Jirón Amaguayo José Manuel	Director	0602690752	
2	Condo Vimos Segundo Salomón	Gerente / afines	0601809403	
3	Condo Zavala Ana Lucia	Gerente administrativo	1803074671	
4	Llamuca Chauca Ana Lucia	Contador	0604090803	
5	Villacis Sigcho María Esther	Secretaria	0603967100	

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	25/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	25/07/2023

FASE IV: SEGUIMIENTO



Entidad	Centro de capacitación y conducción Center Drive Cía. Ltda.
Dirección	Humberto Gallegos y Duchicela, Sector Solca, Riobamba
Naturaleza	Auditoria Operacional
Periodo	2022



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

S 1/1



INDICE DEL SEGUIMIENTO

Realizar el plan de acción de auditoría

PAA

	Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022	PA-S 1/1
---	---	-------------------------------

Programa de auditoría: Seguimiento

Objetivo general

Elaborar el plan de acción sobre las debilidades plasmadas en el informe de auditoría, planteando las actividades, plazos y los responsables, con el fin de contrarrestar las deficiencias encontradas y ayudar al mejoramiento continuo de cada uno de las actividades y procesos que se realizan en la empresa.

Seguimiento				
01	Elabore el programa de auditoría	PA	AVLY	26/07/2023
01	Diseñe el Plan de acción	PA	AVLY	28/07/2023

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	26/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	26/07/2023

	<p>Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda. Auditoría Operacional Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 Plan de acción</p>	<p>PA 1/12</p>
---	---	----------------

Tabla 5-17: Plan de acción de auditoría

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
1	La escuela de conducción no posee un código de ética y no existen sanciones para los empleados que incumplan dicho código. <i>Según la Norma 200 – 01 Integridad y valores éticos establecen que “la máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética”.</i>	Al Gerente General elaborar un código de ética que ayude a mejorar el comportamiento de todos el personal administrativo y operativo al momento de realizar las funciones en cada puesto de trabajo.	Diseñar el código de ética. Establecer las sanciones pertinentes para aquellos empleados que incumplan el código de ética.	28/07/2023	25/10/2023	Gerente General Director de escuela	Código de ética Acta de aprobación
2	Al no existir el código de ética en la empresa no se ha socializado con los empleados. <i>Según la Norma 200 – 01 Integridad y valores éticos establecen que “la máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética”.</i>	Al Gerente General realizar una reunión con el personal de la escuela de conducción para difundir el código de ética ya aprobado y que los empleados basen sus comportamientos en base a las normas éticas establecidas.	Diseñar el código de ética. Planificar un taller para la socialización del código de ética Entregar una copia del código a cada empleado	28/07/2023	13/11/2023	Gerente General Director de escuela Secretaria	Código de ética Cronograma de asistencia a la reunión que se lleva a cabo para la socialización

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Plan de acción

PA 2/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
3	La empresa no ha establecido valores éticos. <i>Según la Norma 200 – 01 Integridad y valores éticos establece que “la máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización”.</i>	Al gerente general elaborar valores éticos para la empresa, los cuales sirvan de guía para la adecuada conducta del personal, y establecer sanciones para aquellos empleados que incumplan dichos valores.	Elaborar los valores éticos de la empresa. Establecer las sanciones pertinentes para aquellos empleados que incumplan los valores éticos.	28/07/2023	25/10/2023	Gerente General Director de escuela	Código de ética Valores éticos Sanciones de incumplimiento

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
 Auditoría Operacional
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
 Plan de acción

PA 3/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
4	Los empleados no tienen conocimiento del manual de funciones, solo a ciertos empleados se ha informado de manera verbal. <i>Según las Políticas Contables de la, Inducción a nuevas contrataciones en el numeral 6.3.3 menciona que "se deberá instruir haciendo énfasis en las principales disposiciones que constan en el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud, y Manual de funciones. Proporcionar un ejemplar de los reglamentos y manuales indicados a cada nuevo empleado"</i>	Al gerente general socializar con todos los empleados de la empresa el manual de funciones para que apliquen los debidos procesos en su trabajo, a la secretaría entregar a cada empleado una copia de las funciones que debe realizar, en caso de los nuevos empleados entregar una copia y dar a conocer el manual de funciones durante el proceso de inducción.	Realizar reuniones con los empleados para socializar el manual de funciones. Facilitar una copia del manual a cada empleado.	28/07/2023	28/08/2023	Gerente general Secretaría	Manual de funciones Acta firmada de entrega recepción del manual Cronograma de asistencia a la reunión que se lleva a cabo para la socialización

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Plan de acción

PA 4/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
5	La escuela de conducción no tiene establecido un manual de procedimientos y flujogramas. Según el Reglamento Interno de la empresa en el Capítulo VII De las obligaciones de los funcionarios ejecutivos, Art. 40 Determinación mencionan que <i>“se debe establecer las políticas y procedimientos generales y relacionados a cada área de desempeño, este documento será aprobado por la máxima autoridad y deberá actualizarse permanentemente a fin de que todo proceso interno sea aplicado en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes”</i> .	Al gerente general conjuntamente con la gerente administrativa financiera elaborar los manuales de procedimientos para los procesos administrativos y operativos, diseñando los flujogramas de cada proceso para el mejor entendimiento de los empleados y socializarlo con todo el personal de la empresa.	<p>Diseñar el manual de procedimiento</p> <p>Elaborar los flujogramas detallando todos los procesos que se realizan en la empresa.</p> <p>Realizar reuniones con los empleados para socializar el manual de procedimientos-</p>	28/07/2023	29/09/2023	Gerente general Gerente administrativa – financiera	<p>Manual de procedimientos</p> <p>Flujogramas de cada proceso</p> <p>Cronograma de asistencia a la reunión que se lleva a cabo para la socialización</p> <p>Firma de los asistentes</p>

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Plan de acción

PA 5/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
6	En el proceso de inducción no se da a conocer a todos los empleados la misión, visión y procedimientos generales de la empresa. <i>Según las Políticas Contables de la, Inducción a nuevas contrataciones en el numeral 6.3.1 y 6.3.2 menciona que “el programa de inducción deberá contener instrucciones referentes a: objetivos generales, específicos de la organización, misión, visión, políticas y procedimientos generales y relacionados al área de desempeño, proporcionar un ejemplar de los reglamentos indicados a cada nuevo empleado”.</i>	Al director general cumplir con el proceso de inducción rigiéndose a las políticas contables de la empresa y al director general y gerente general actualizar lo más pronto posible la misión y visión, posterior socializar con los empleados nuevos y antiguos.	<p>Actualizar la misión y visión de la empresa.</p> <p>Realizar reuniones para socializar con los empleados la misión y visión.</p> <p>Cumplir con el proceso de inducción.</p>	28/07/2023	25/10/2023	Director de escuela Gerente General	<p>Políticas contables</p> <p>Misión y visión</p> <p>Cronograma de asistencia a las capacitaciones</p> <p>Firma de los asistentes</p>

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Plan de acción

PA 6/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
7	En la empresa no se realizan capacitaciones a los empleados de forma oportuna. <i>Según el Reglamento interno de la empresa en el Capítulo IX: De la información y Capacitación, en el Art. 75 menciona que “se contará con un programa de capacitación y se determinaran los temas de cada puesto de trabajo, seguridad y salud”, Art. 77 “los trabajadores tendrán la obligación de participar en los cursos de capacitación general y específicos los mismos que se planificarán periódicamente”.</i>	A la Gerente Administrativa financiera elaborar un programa de capacitaciones para el personal operativo que son los instructores y para el personal administrativo, las capacitaciones deben ser planificadas de acuerdo a cada una de las funciones que se ejecutan en las áreas para mejorar el desempeño laboral de todos los empleados.	Realizar capacitaciones a todo el personal de la empresa Realizar un programa de capacitaciones para el personal administrativo y operativo Contratar capacitadores de acuerdo a cada área	28/07/2023	02/10/2023	Gerente administrativa financiera	Programa de capacitaciones para el personal administrativo y operativo Cronograma de asistencia a las capacitaciones Firma de los asistentes

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Plan de acción

PA 7/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
8	No se modifica de forma inmediata los expedientes de los empleados que son ascendidos a un nuevo puesto de trabajo <i>Según las Políticas Contables de la Escuela de conducción Center Drive, en el numeral 6 lineamientos y criterios de reclutamiento, selección y contratación de personal menciona que “se procederá a realizar el respectivo expediente del empleado, mismo que contendrá los datos respecticos del nuevo colaborador; como son el cargo para el que fue contratado, sueldo a percibir, horario de trabajo, modalidad de contratación, entre otros requisitos necesarios para su inclusión”.</i>	A la secretaria crear los expedientes de los nuevos empleados y modificar en el caso de los empleados que ya forman parte de la empresa, en el momento que ya son seleccionados y cumplen con las competencias del puesto de trabajo, y al gerente verificar el cumplimiento de este proceso.	<p>Crear los expedientes de los empleados, de forma inmediata después de ser contratados.</p> <p>Modificar los expedientes de los empleados internos, cuando han sido movidos de puesto y existen cambios de datos.</p> <p>Verificar que los expedientes tengan la información pertinente.</p>	28/07/2023	18/08/2023	Gerente general Secretaria	Expedientes de los empleados nuevos y antiguos

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Plan de acción

PA 8/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
8	Los papeles de trabajo del arqueo de caja no tienen todas las firmas de los participantes. <i>Según las Políticas Contables de la Escuela de conducción Center Drive, Caja Chica en el numeral 7.1, 7.2 menciona que “el contador general, realizará periódicamente arqueos sorpresivos y aleatorios a los custodios, para lo cual utilizará el formato establecido para el efecto. Los arqueos deberán estar debidamente firmados por los participantes, a la falta de alguna forma el documento carecerá de validez alguna”.</i>	Al contador general hacer firmar toda la documentación necesaria que se utilizó en los arqueos de caja y colocar los valores muy detalladamente.	Hacer firmar los documentos de arqueos de caja. Almacenar los documentos Entregar una copia al custodio de caja	28/07/2023	14/08/2023	Contador General	Documento de arqueo de caja

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Plan de acción

PA 9/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
9	No se utilizan indicadores para evaluar el desempeño de la gestión administrativa. <i>Según la Norma 200 – 02 Administración estratégica plantea que “las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualización el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines.</i>	Al Gerente General evaluar la gestión administrativa con el fin de conocer si la administración actual está en la capacidad de controlar y coordinar la empresa para alcanzar los objetivos planteados.	<p>Evaluar la gestión administrativa</p> <p>Aplicar indicadores para la evaluación de la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa</p>	28/07/2023	31/08/2023	Gerente General	<p>Indicadores de gestión</p> <p>Actas de aprobación</p>

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Plan de acción

PA 10/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
10	Existen retrasos en la entrega de información por la falta de comunicación de los empleados. Según el Reglamento Interno de la empresa en el Capítulo VII De las obligaciones de los funcionarios ejecutivos, Art. 41 establece que “Los funcionarios ejecutivos de la escuela de conducción Center Drive deben mantener una excelente comunicación con todos los trabajadores y difundir todos los reglamentos e instructivos. De igual forma, la norma 500 – 01 Controles sobre sistemas de información determina que, “los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad”.	A la Gerente Administrativa Financiera establecer periodos para la entrega de documentación entre cada área después de terminado cada proceso y organizar reuniones una vez por semana para informar sobre la información entregada y pendiente.	<p>Revisar oportunamente las documentaciones de cada área</p> <p>Establecer periodos para la entrega de documentación</p> <p>Realizar reuniones donde se comuniquen la información que ha sido entregada y pendiente</p> <p>Establecer sanciones por el incumplimiento en el retraso de la entrega de la documentación</p>	28/07/2023	14/08/2023	Gerente administrativo Encargados de cada área	<p>Documentos de cada área</p> <p>Acta de asistencia de los empleados a cada reunión</p> <p>Reglamento interno de la empresa</p>
				Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
				Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
 Auditoría Operacional
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
 Plan de acción

PA 11/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
11	No existe un medio de comunicación externa para receptar las quejas y recomendaciones de los usuarios. Según la Norma 500 – 02 Canales de comunicación abiertos establece que “la entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar la información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva”.	Al Gerente General implementar mecanismos como el buzón de sugerencias para receptar las recomendaciones, quejas y reclamos de los usuarios externos, revisar el buzón cada semana para poder mejorar la atención al cliente y cumplir con los requerimientos necesarios de los usuarios, medir la satisfacción de los clientes después de cada atención	Implementar mecanismos para receptar las recomendaciones, quejas y reclamos de los usuarios externos. Revisar cada semana cada sugerencia para poder mejorar la atención al cliente y cumplir con los requerimientos necesarios de los usuarios. Medir la satisfacción de los clientes después de cada atención.	28/07/2023	07/08/2023	Gerente general Secretaria	Análisis de las recomendaciones, quejas y reclamos de los usuarios externos Resultados de la satisfacción de los clientes

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023



Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda.
Auditoría Operacional
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Plan de acción

PA 12/12

N.º	Observación	Recomendación	Actividades a ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de sustento
12	No se supervisa el cumplimiento de las actividades que realizan los empleados. <i>Según el Reglamento interno de la empresa en el Capítulo VI: De las obligaciones de los trabajadores, en el Art. 38 menciona que “la máxima autoridad es el encargado de supervisar y evaluar el desempeño de cada trabajador y área, los trabajadores deben informar inmediatamente a sus supervisores sobre las novedades que se produzcan en el desempeño de sus funciones, siendo responsabilidad del superior tomar las medidas oportunas para remediar las anormalidades”.</i>	Al Gerente General y Gerente Administrativo financiero establecer un programa para el control de cada proceso y actividad que se realizan en la empresa, de igual manera evaluar al personal de la empresa para medir su grado de desempeño.	Realizar un programa para el control de cada proceso y actividad que se realizan en la empresa Implementar un sistema para calcular el nivel del desempeño del personal Identificar las fortalezas y debilidades del personal para aumentar sus capacidades	28/07/2023	21/08/2023	Gerente General	Programa de la evaluación y control de cada proceso y actividad Sistema de evaluación del personal

Elaborado por:	AVLY	Fecha:	28/07/2023
Revisado por:	APR / ZRCH	Fecha:	31/07/2023

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- El planteamiento del problema es indispensable para poder identificar los diferentes problemas de estudio existentes, y dependiendo de esto se plantea los objetivos específicos y generales, justificación teórica, metodológica y práctica, y la idea a defender.
- El marco teórico del trabajo de titulación se construyó mediante la información de libros, tesis, revistas, artículos científicos, leyes y reglamentos, de lo cual se obtuvo varias definiciones y criterios de diferentes autores, acerca de la auditoría operacional, escuela de conducción, y otros relacionados con el tema de estudio.
- Se elaboro el marco metodológico a través de la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de investigación, lo cual ayudo a obtener información suficiente y competente que garanticen la objetividad y credibilidad de los resultados de la investigación.
- La aplicación de la encuesta está dirigida al personal administrativo y operativo que labora en la escuela de conducción, lo ayudo a la recolección de datos importantes para conocer el estado actual de la empresa.
- Durante la ejecución de la Auditoría Operacional se encontraron ciertas deficiencias y nudos críticos mediante la evaluación al control interno aplicando el COSO III, la elaboración de la narrativo de procesos, flujogramas y la aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia, dentro de las deficiencias tenemos la falta de un código de ética; no tiene un manual de procedimientos; no se socializa con los empleados el manual de funciones, misión y visión; no se han realizado capacitaciones a los empleados de forma oportuna; y no se evalúa el desempeño del personal y existe un incumplimiento a los procesos. Dichas deficiencias se plasmaron en el informe final de auditoría conjuntamente con las conclusiones y recomendaciones dirigidas al personal responsable de cada actividad, con el fin que se tome las acciones correctivas para su mejoramiento.

6.2. Recomendaciones

- Para futuros trabajos se recomienda identificar todos los problemas existentes mediante la observación directa, teniendo en cuenta que el problema de investigación debe dar solución a una carencia, necesidad o desconocimiento de algo en particular. Se debe tener en cuenta que el problema de investigación no debe ser demasiado amplio ni muy limitado, además es recomendable realizar un estudio meso, maso y micro.
- Para los estudiantes que se encuentran realizando sus trabajos de investigación se recomienda estructurar el marco teórico haciendo uso de varias fuentes bibliográficas actualizadas, ya sea de revistas, artículos y libros digitales de la biblioteca de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo u otros repositorios.
- Se recomienda hacer el uso correcto de los diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, lo cual permita obtener información suficiente y competente al momento de realizar sus trabajos de investigación.
- Al realizar la encuesta se recomienda plantear preguntas concretas y coherentes para los empleados que laboran en las empresas, de igual forma tabular e interpretar de forma correcta los datos obtenidos mediante la encuesta, para obtener un panorama más claro de la situación de la empresa. Así mismo, en el caso que la empresa tenga una población muy grande se recomienda sacar la muestra.
- El gerente y los empleados de la Escuela de Conducción Center Drive Cía. Ltda., tener en cuenta y cumplir con las recomendaciones que se plantearon en el informe de auditoría, a fin que la entidad tenga un mejoramiento en las actividades y procesos que se realizan en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de tránsito. (2015). Reglamento de Escuelas de Capacitación para conductores profesionales. Recuperado de: https://conduespol.edu.ec/wp-content/uploads/2019/04/Reglamento_RP_Res_No.-010-dir-2015-ant.pdf
- Agencia Nacional de tránsito. (2022). Registro oficial Órgánico de la República del Ecuador. Recuperado de: https://www.ant.gob.ec/wpfd_file/resolucion-005-dir-2022-ant-reglamento-de-escuelas-de-formacion-capacitacion-y-entrenamiento-de-conductores-no-profesionales/
- Aguilar, I., Labatut, G., & Bustos, E. (2019). Revista de contabilidad y dirección. Análisis del riesgo desde el punto de vista de la auditoría, 28 (1), 27-42. Recuperado de <https://accid.org/wp-content/uploads/2020/03/2-1.pdf>
- Alatrística, M. (2019). Técnicas y Procedimientos de Auditoría. Lo que todo auditor debe conocer. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Álava, M., Molina, E., & Lugarda, M. (2023). Digital Publisher. Manejo adecuado del informe COSO para el control interno de una organización, 8(2), 11. doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Recuperado en <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Recuperado de: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arteaga, A., Collaguazo, M., Santillán, J., & Vega, A. (2021). *Studocu*. Obtenido de Studocu: <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-de-machala/contabilidad/aac-1-marco-conceptual-de-la-auditoria-de-gestion-archivo/32497001>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baque, L., Viteri, D., Álvarez, L., & Izquierdo, A. (2020). Revista Universidad y Sociedad. Plan de negocios para emprendimientos de los actores y organizaciones de economía popular y solidaria. 12 (4). 2. Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1621/1626>

- Bara, M. (2018). Recursos en la gestión de proyectos: más allá de los recursos humanos y materiales. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.obsbusiness.school/blog/recursos-en-la-gestion-de-proyectos-mas-alla-de-los-recursos-humanos-y-materiales>
- Biler, S. (2017). Dominio de las ciencias. Auditoria elementos esenciales, 3 (1), 14. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj9ksKG39L-AhVTr4QIHQ9YA7gQFnoECCgQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5907383.pdf&usg=AOvVaw23ANSMt2acbSoMu_PWY012
- Bolaños, Á. (2020). Revista Biumar. Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. 4(1). 7-9. Recuperado de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/RevistaBiumar/article/view/2331/2563>
- Bonilla, J. (2021). Auditoría Operacional a Díaz Trucks S.A., del Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, período 2019. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16476/1/82T01172.pdf>
- Business Alliance for Secure Commerce. (2018). Mapa y caracterizaciones de procesos. Recuperado de: <https://basc-pichincha.org.ec/media/attachments/2019/04/15/mapa-y-caracterizaciones-de-procesos-bcp-050118.pdf>
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Revista Dominio de las ciencias. Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda., 6 (1). 4. Recuperado de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjPuJjVmNj-AhW4RDABHd45AfsQFnoECCoQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7351791.pdf&usg=AOvVaw2H33CimvGhzRD1qcj6JdD8>
- Castillo, J., Erazo, J., Narváez, C., & Torres, M. (2019). Revista Visionario Digital. Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial, 3 (2.1), 5. Recuperado de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/551/1309>.
- Castro, A., Parra, E., & Arango, I. (2020). Working Paper ESACE. Glosario para la metodología de la investigación, 8, 11. Recuperado de <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>

- Cienfuegos, S., Gómez, N., & Millas, Y. (2021). Guía para la realización de las auditorías internas de los sistemas de gestión. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/177349>
- Coello, A., & Guaranda, I. (2019). Auditoría Operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador. (Tesis de pregrado, Universidad "San Gregorio de Portoviejo"). Recuperado de: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1410/1/COELLO%20Y%20GUARANDA%20TESIS%20AUD.pdf>
- Comisión de apoyo al ejercicio. (2020). El ABC para administrar una empresa. Recuperado de: https://elibro.net/es/ereader/epoch/151229?as_all=contabilidad&as_all_op=unaccent__icontains&as_themes=Administraci%C3%B3n%20de%20empresas&as_themes_op=icontains&prev=as
- Continuous Management. (2021). ¿Qué son recursos financieros, técnicos humanos y de otra índole en SGSST. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://continuousmanageme.wixsite.com/continuous/post/qu%C3%A9-son-recursos-financieros-t%C3%A9cnicos-humanos-y-de-otra-%C3%A9ndole-en-sgsst>
- Contraloría General del Estado Bolivia. (2021). Normas de Auditoría Operacional. Recuperado de: https://www.contraloria.gob.bo/wp-content/uploads/2022/06/20211029_2729.pdf
- Corcuera, H., & Mayanga, J. (2018). Auditoría operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastiboom S.A.C., ubicada en el distrito de Lurigancho, 2016. (Tesis de pregrado, Universidad privada del norte). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/162135245.pdf>
- Correa, A. (2016). Manual de procesos de gestión de procesos. Recuperado de: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/12/Manual-de-Procesos-de-Gestion-de-Procesos.pdf>
- Cortés, J. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/56053>
- Espino, G. (2015). Fundamentos de auditoría. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39417>
- Gaitán, R. (2016). Control Interno y fraudes. Análisis de informe COSO I, II y III. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70433>

- Garbajosa, C. (2016). Manual de Auditoría. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/51015>
- García , S., & Sánchez , F. (2020). Guía para la elaboración de procedimientos del ITCR. Recuperado de: https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/guia_para_la_elaboracion_de_procedimientos_del_itcr.pdf
- García, J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70269>
- Garrido, S., & Romero , M. (2021). Fundamentos de gestión de empresas. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=w402EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Definici%C3%B3n+de+empresa&ots=CHUYBvI-Je&sig=MIOlcG3AYAYJe6aQN1Ua7WamrA0#v=twopage&q=Definici%C3%B3n%20de%20empresa&f=true>
- Garzón, J. (2022). Instructivo manual de procesos - Dirección de servicios, procesos e innovación. Recuperado de: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/DSPI-18-Instructivo-Manual-de-procesos.pdf>
- Gonzalez, J. (2019). Diagrama de flujo y su relación con la vida cotidiana. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala). Recuperado de: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14847/1/E-4389_GONZALEZ%20ESPINOSA%20JENNIFFER%20XIOMARA.pdf
- González, W., & Chumanía , A. (2018). Manual de procesos de la Superintendencia de bancos. Recuperado de: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/9.2.1_manual.pdf
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (2022). Guía para la elaboración de diagramas de flujo de los procesos institucionales. Recuperado de: <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/21020/Gu%C3%ADa%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20diagramas%20de%20flujo%20de%20los%20procesos%20institucionales.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Instituto Profesional Esucomex. (2016). Normas de auditoría generalmente aceptadas. Recuperado de: <http://cursos.esucomex.cl/SP-Esucomex-2014/ACX5404/S1/MATERIAL%20DE%20ESTUDIO%201.pdf>
- Norma Internacional ISO. (15 de 09 de 2015). ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Recuperado de: https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9000-2015_FyV.pdf

- Ley de compañías. (2017). Ley de compañías. Recuperado de: https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Llanos, N. (2017). Manual de procesos y procedimientos Aycardi Ingenieros Civiles S.AS. Recuperado de: <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/5845/LlanosCastroEulaliaNathalye2017pdf;jsessionid=CF9F9E1CA75388734C28A06C30A199F8?sequence=1>
- Maldonado, H. (2016). Atributos del hallazgo. Recuperado de: https://www.academia.edu/25873014/ATRIBUTOS_DEL_HALLAZGO
- Manrique, J. (2019). Introducción a la auditoría. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14790/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Mantulak, M., Hernández , G., & Michalus , J. (2016). Revista Scielo. Gestión estratégica de recursos tecnológicos en pequeñas empresas de manufactura: estudio de caso en Argentina. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082016000200002
- Martín, D. (2022). Recursos Humanos: definición, concepto y funciones. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.openhr.cloud/blog/recursos-humanos-funciones-dentro-de-la-empresa#que>
- Martínez, C. (2019). Estadística básica aplicada.. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WlckEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=Martinez+Bencardino,+C.+\(2018\).+Estad%C3%ADstica+y+muestreo+&ots=n8OWxc2rnp&sig=_Zhz5IEL3bc7Wj-Kq2Akag7xa6Y#v=onepage&q&f=true](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WlckEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=Martinez+Bencardino,+C.+(2018).+Estad%C3%ADstica+y+muestreo+&ots=n8OWxc2rnp&sig=_Zhz5IEL3bc7Wj-Kq2Akag7xa6Y#v=onepage&q&f=true)
- Mejía, N. (2019). Revista científica, arbitrada e indizada, bajo la modalidad electrónica. Control interno en actividades financieras como herramienta en organizaciones empresariales. 3(1). 19. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjufOcrsGAAxUGQjABHQq2DaA4ChAWegQIDBAB&url=https%3A%2F%2Fpublishing.fgu.edu.com%2Ffojs%2Findex.php%2FRGN%2Farticle%2Fdownload%2F118%2F146%2F&usg=AOvVaw1ryEssT3F3lrZRbt>

- Melo, B. (2017). Auditoría administrativa. Recuperado de:
<https://core.ac.uk/download/pdf/326425303.pdf>
- Ministerio de hacienda. (2019). Curso general de Auditoría. Recuperado de:
https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00XJXZ.pdf
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). Metodología de la Investigación. Recuperado de
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/172512>
- Nebreda, M. (2023). ¿Qué son los recursos empresariales?. [Entrada de blog]. Recuperado de:
<https://www.campustraining.es/noticias/que-son-recursos-empresariales/>
- Norma Internacional de Auditoría. (2005). Evidencia de Auditoría. Recuperado de:
<http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/20%20-%20NIA%20500.pdf>
- Norma Internacional de Auditoría. (2013). Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría. Recuperado de: https://www.auditorsensors.com/uploads/20160405/NIA_ES_200.pdf
- Oficina de planeación y sistemas. (2018). Manual de procesos y procedimientos de la *cámara de representantes congreso de la republica de Colombia*. Recuperado de:
<https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2021-02/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20PROCESOS%20CAMARA%20-%20V%202018.pdf>
- Otero, A. (2018). Enfoques de investigación. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Prieto, S. (2020). Recursos. ¿Qué son los recursos? definición y tipos de recursos en una empresa. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://grupo-pya.com/recursos-definicion-tipologia-la-empresa/>
- Quinata, L. (2022). Auditoría Operacional a la empresa RIOS-EPC ingeniería procura & construcción S.A., del cantón Quito, Provincia de Pichinch, periodo 2020. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/17957/1/82T01337.pdf>
- Quintero, D. (2023). Aprovechar los recursos tecnológicos de una empresa en RRHH. Recuperado de: <https://factorial.mx/blog/recursos-tecnologicos-empresa/>
- Real Academia Española. (2023). Diccionario panhispánico del español autoescuela. Recuperado de: <https://dpej.rae.es/lema/autoescuela>

- Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial. (2012). Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial. Recuperado de: <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>
- Restrepo, M. (2018). Revista Innovar Journal. Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. 28 (70). 115-128. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/818/81857786009/81857786009.pdf>
- Reyes, D. (2021). Investigación de campo sobre la gestión de recursos humanos, financieros y materiales en una empresa. Recuperado de: <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-de-la-vera-cruz/ingenieria-economica/recursos-de-una-empresa-recursos-financieros-materiales-humanos-tecnologicos-y-administrativos/17527693>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, L. (2018). Las diversas especies societarias y su aplicación para la continuidad de las empresas familiares en el Ecuador. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28931/1/016%20AEF.pdf>
- Sánchez, R. (2021). Decisiones gestión de calidad y competitividad mapa de procesos. Recuperado de: https://www.academia.edu/49119277/Mapa_de_procesos
- Sánchez, W. (2021). Teoría de la auditoría. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/188499>
- Santiz, P. (2021). Revista publicaciones e investigación. Impacto de la Auditoría Operativa aplicada a las empresas. 15(2), 5. Recuperado de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/5588/5348>
- Saucedo, H. (2019). Auditoría financiera del capital de trabajo en PYMES, Evaluación integral para su negocio. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/123844>
- Secretaría de Educación Pública. (2018). Guía para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos. Recuperado de:

http://normatecainterna.sep.gob.mx/work/models/normateca/Resource/270/8/images/guia_tecnica_manual_procedimientos_09_04_18_ok.pdf

- Sotelo, J. (2018). Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo. La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. 8(16). 33. Recuperado de: <http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/329/1569>
- Tapia, C., Mendoza, S., Castillo, S., & Guevara, E. (2019). Fundamentos de auditoría, aplicación práctica de las normas internacionales de auditoría. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/124948>
- Tejero, J. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario. Recuperado de: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tixi, J. (2021). Análisis de la eficacia, eficiencia y economía en la ejecución presupuestaria de la coordinación zonal 3 - Salud, Riobamba período 2019, 2021. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8690/1/Tixi%20Torres%20J.%20%282022%29%20An%20lisis%20de%20la%20Eficacia%20Eficiencia%20y%20Econom%20ada%20en%20la%20Ejecuci%20n%20Presupuestaria%20de%20la%20Coordinaci%20n%20Zonal%203-Salud%20Rio>
- Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, Á., & Ríos, E. (2019). Revista Ciencia Digital. La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. 3(2). 20. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjgM6G4OH-AhUJRzABHbd-ApwQFnoECCYQAQ&url=https%3A%2F%2Fcienciadigital.org%2Frevistacienciadigital%2Findex.php%2FCienciaDigital%2Farticle%2Fdownload%2F600%2F1445%2F&u>
- Universidad Católica Luis Amigo. (2020). Guía metodológica para la construcción y seguimiento a indicadores. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/19379/15/Anexo.pdf>
- Urcino, A. (2018). Diagramas de flujo y mapas de procesos. Recuperado de: https://www.academia.edu/37857777/Diagramas_de_flujo_y_mapas_de_proceso

- Vaca, N. (2019). Auditoría Operacional a la Cooperativa de ahorro y crédito Policia Nacional Ltda., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, período 2017. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13130/1/72T01305.pdf>
- Valera, J. (2018). Sistema de control interno digitalizado para la administración educativa en la U.E "Dr. Francisco Espejo", Valencia Estado Carabobo. (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo). Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/123623>
- Valladares, C., Vaca, A., Núñez, J., Jácome, M., & Muñoz, M. (2023). Revista South Florida. Modelo de cálculo de costo logísticos, mediante la representación de diagramas de flujo para las microempresas ecuatorianas. 4(1). 10. Recuperado de: <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/2049/1591>
- Vergara, J. (2019). Coso I, II, III. Recuperado de: https://www.academia.edu/40871307/Coso_I_II_III_Estudiantes
- Yáñez, J. (2022). Auditoría Operacional a la compañía de fabricación y distribución de miel y melaza Freire Freimiel S.A., ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/17946/1/82T01328.pdf>
- Zambrano, G., Álvarez, D., & Yoza, N. (2021). Revista científica multidisciplinaria. La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidad y perspectivas. 5(3). 14. Recuperado de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/download/568/458>



ANEXOS

ANEXO A: RUC

		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social CENTRO DE CAPACITACION Y CONDUCCION DE MANEJO CENTERDRIVE COMPANIA LIMITADA		Número RUC 0891718570001	
Representante legal • CONDO VIMOS MARIO HERNAN			
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL		
Fecha de registro 20/10/2006	Fecha de actualización 15/01/2020	Inicio de actividades 13/10/2006	
Fecha de constitución 13/10/2006	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario Ubicación geográfica Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Dirección Calle: HUMBERTO GALLEGOS Número: 10-12 Intersección: DUCHICELA Conjunto: URBANIZACION SAN MARTIN Manzana: K Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA IGLESIA DE LOS MORMONES, CASA DE UN PISO COLOR GRIS			
Medios de contacto Teléfono domicilio: 032616416 Teléfono trabajo: 032616335 Email: mtuerca2@hotmail.es Celular: 0988552686			
Actividades económicas <ul style="list-style-type: none">• G45200101 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: REPARACIÓN MECÁNICA, ELÉCTRICA, SISTEMAS DE INYECCIÓN ELÉCTRICOS.• G45200102 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: CARROCERÍAS, PARTES DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: PARABRISAS, VENTANAS, ASIENTOS Y TAPICERÍAS. INCLUYE EL TRATAMIENTO ANTI ÓXIDO, PINTURAS A PISTOLA O BROCHA A LOS VEHÍCULOS Y AUTOMOTORES Y CARGA DE BATERÍAS.• G45300001 - VENTA AL POR MAYOR DE TODO TIPO DE PARTES, COMPONENTES, SUMINISTROS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES COMO: NEUMÁTICOS (LLANTAS), CÁMARAS DE AIRE PARA NEUMÁTICOS (TUBOS), INCLUYE BUJÍAS, BATERÍAS, EQUIPO DE ILUMINACIÓN PARTES Y PIEZAS ELÉCTRICAS.• H49230201 - SERVICIO DE ALQUILER DE CAMIONES CON CONDUCTOR.• P85499401 - OTROS TIPOS DE ENSEÑANZA N.C.P.			

Razón Social
CENTRO DE CAPACITACION Y
CONDUCCION DE MANEJO CENTERDRIVE
COMPANIA LIMITADA

Número RUC
0691716570001

Establecimientos

Ablertos

7

Cerrados

1

Obligaciones tributarias

- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revisa periódicamente sus obligaciones tributarias en www.en.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: RCR16524953246711112
Fecha y hora de emisión: 25 de abril de 2023 15:58
Emisión IP: 10.1.2.162

Valor del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. INAC-DCSRUC00176-20200217, publicada en el Anexo Reglamento del Registro Oficial 462 del 03 de marzo de 2018, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI móvil.

ANEXO B: ENCUESTA

Objetivo: recopilar información sobre el estado actual de la empresa mediante la realización de encuestas, para sustentar el presente trabajo de investigación

- 1. Entendiendo que la auditoria operacional evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una empresa. ¿Considera usted que la auditoria operacional, ayudara al cumplimiento eficaz y eficiente de cada uno de los procesos de la empresa?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

- 2. ¿Se ha socializa con los empleados la misión y visión de la empresa?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

- 3. ¿Conoce los objetivos empresariales y metas de la escuela de conducción?**

Si No

- 4. ¿Los empleados de la empresa desarrollan sus actividades en función del cumplimiento de los objetivos y metas planteadas?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

- 5. ¿La empresa posee un manual de procedimientos?**

Si No

- 6. ¿La empresa cuenta con un proceso definido de reclutamiento y selección de personal?**

Si No Desconozco

- 7. Considera que la comunicación interna de la empresa es:**

Excelente

Buena

Regular

Mala

- 8. ¿Considera que las operaciones ejecutadas en la empresa son realizadas en función de la normativa interna?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

- 9. ¿Se aplican indicadores de gestión para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos ejecutados por la empresa?**

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

10. ¿La empresa cuenta con un manual donde se detalla las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo?

Si No

11. ¿De acuerdo con el cargo que desempeña conoce detalladamente las funciones que debe realizar?

De forma muy detallada

De forma detallada

neutral

De forma no detallada

12. ¿El centro de capacitación y conducción capacita a los empleados de acuerdo al área en el que se desempeñan?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

13. ¿Con qué periodicidad la empresa realiza capacitaciones a los empleados?

Semanal

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

14. ¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento y control de las actividades y comportamiento del personal que labora en la empresa?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Casi nunca

Nunca

ANEXO C : ENTREVISTA AL GERENTE

Cuestionario de entrevista

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Temas: Auditoría operacional al Centro de capacitación y conducción de manejo Center Drive Cía. Ltda., del cantón Riobamba, provincia e Chimborazo, periodo 2022

Objetivo: Recopilar información sobre la empresa mediante la aplicación de la entrevista que permita el desarrollo de la auditoría.

1. ¿En qué periodo asumió usted el cargo de gerente administrativo?
2. ¿Ha establecido estrategias para impulsar el crecimiento de la empresa?
3. ¿Cuáles son los servicios que se brindan en la escuela de conducción?
4. ¿La empresa tiene misión y visión, y se ha socializado con los empleados?
5. ¿Posee estatutos y reglamentos para el correcto funcionamiento de la empresa?
6. ¿Considera que el espacio físico de la empresa es suficiente para el desarrollo de sus actividades?
7. ¿El personal de la empresa conoce las funciones que debe realizar, de acuerdo al cargo que desempeña?
8. ¿Se realiza un monitoreo de las actividades que se desarrollan en la empresa?
9. ¿Existen retrasos en la entrega de documentos de cada área?
10. ¿Se lleva un control de la entrada y salida de los empleados de la empresa?
11. ¿Ha recibido quejas sobre la atención al cliente?
12. ¿Cuáles cree usted que han sido las principales deficiencias encontradas dentro de la empresa?
13. ¿Qué tipo de tecnologías se usa en la empresa?
14. ¿La empresa cuenta con los vehículos y motos necesarios para las clases prácticas?
15. ¿Con qué periodicidad se realizan mantenimientos vehiculares?
16. ¿Todos los vehículos y motos están matriculados y son homologados por la Agencia Nacional de Transito?
17. ¿Los equipos psicosenométricos es homologado por la Agencia Nacional de Transito?

ANEXO E: POLITICAS CONTABLES RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

 CERTEC DRIVE <small>Sociedad de Inversión</small>	POLITICAS CONTABLES RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Código: PC-CD-0P-009 Fecha: 15-JUL-2021 Revisión: 001 Pág.: 1 de 8		
<p>1. OBJETIVO</p> <p>Definir los lineamientos en base a criterios técnicos que permitan proveer de personal competente para cubrir puestos vacantes, vacantes que cumplen con el perfil del cargo y los criterios de selección y contratación establecidos por la empresa.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es de aplicación obligatoria para todos los procesos de selección y contratación que se realicen en la matriz y sus sucursales.</p> <p>3. BASE LEGAL</p> <p>Código del Trabajo Reglamento Interno de Trabajo</p> <p>4. RESPONSABLES</p> <p>4.1 Selección: el proceso recae en el Director de cada sucursal, quien se encargará de reclutar, evaluar y por selección una lista de los candidatos para cubrir la necesidad del cargo.</p> <p>4.2 Contratación: Los responsables serán los Gerentes de cada sucursal, quienes serán los responsables de convocar y evaluar, a los distintos candidatos, como también para desempeñar el cargo que requiere la Compañía.</p> <p>4.3 Contratos: El Director de cada sucursal, una vez aprobada la contratación, se encargará de enviar toda información necesaria a la Gerencia Administrativa Financiera, para realizar el trámite de regularización del contrato con copia a la Contaduría General.</p>	<th data-bbox="1225 437 1359 520">  CERTEC DRIVE <small>Sociedad de Inversión</small> </th> <th data-bbox="1359 432 1583 520"> POLITICAS CONTABLES RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL </th> <th data-bbox="1583 432 1738 520"> Código: PC-CD-0P-009 Fecha: 15-JUL-2021 Revisión: 001 Pág.: 1 de 8 </th>	 CERTEC DRIVE <small>Sociedad de Inversión</small>	POLITICAS CONTABLES RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Código: PC-CD-0P-009 Fecha: 15-JUL-2021 Revisión: 001 Pág.: 1 de 8
<p>5. NORMAS Y CONCEPTOS GENERALES</p> <p>5.1 Reclutamiento: Fase inicial del proceso de selección en donde se captan o atraen candidatos para cubrir la vacante.</p> <p>5.2 Promoción interna: Posición vacante para cubrir las vacantes mediante la reubicación de un colaborador, el cual puede ser ascendido (movimiento vertical), traslado (movimiento horizontal) o transferido con promoción (movimiento diagonal).</p> <p>5.3 Selección externa: Se le aplica cuando el cargo demandado vacante, la empresa lo cubre con perfiles de candidatos externos.</p> <p>5.4 Competencia: Son características presentadas con base en la educación, formación, habilidades y experiencia, necesarias para desempeñar eficaz y eficientemente las exigencias planteadas por el trabajo.</p> <p>6. LINEAMIENTOS Y CRITERIOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</p> <p>6.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</p> <p>6.1.1 Para el reclutamiento de personal, se realizará la difusión para cubrir puestos de nueva creación o vacantes, a través de diferentes medios tradicionales, internet, portales de empleo y otros.</p> <p>6.1.2 En caso de require nuevo personal, El Director, reclutará mediante los diferentes canales indicados en el punto anterior y de ser el caso de una promoción interna, seleccionará entre los colaboradores de la empresa, considerando las competencias requeridas para el cargo.</p> <p>6.1.3 La selección y contratación de personal será responsabilidad del Gerente de cada sucursal.</p> <p>6.1.4 En caso de puestos de confianza y/o estratégicos, el proceso de contratación deberá estar autorizado por la Gerencia General y la Junta General de Socios.</p> <p>6.1.5 El Director, realizará las entrevistas preliminares con los posibles candidatos que más se aproximen al perfil del cargo solicitado.</p>				

	POLITICAS CONTABLES	Código: PC-CD-RP-009
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Fecha: 15-JUL-2021
		Revisión: 001
		Pág.: 3 de 8

- 6.1.6 Las solicitudes de personal, para cubrir puestos o vacantes para promociones internas, así como contrataciones externas, deberán adjuntar hoja de vida del candidato, y se realizarán a través del formato Solicitud de Requerimiento de Personal. **Anexo 1**
- 6.1.7 El Director de cada sucursal, llenará la solicitud de requerimiento de personal, para iniciar el proceso de reclutamiento y selección, considerando que el candidato propuesto cuente con formación, habilidades y experiencia en el área de su competencia.
- 6.1.8 La solicitud de requerimiento de personal deberá contar con la firma de autorización del Coordinador de cada sucursal para continuar con el trámite.
- 6.1.9 El Coordinador de cada sucursal, con la evaluación del Director, analizará la factibilidad de aprobar una promoción interna o si es necesario realizar una selección externa del personal.
- 6.1.10 Los ascensos y/o movimientos internos de personal en caso de puestos estratégicos, serán autorizados por la Gerencia General.
- 6.1.11 Para la selección de personal, se considera únicamente el perfil clave del cargo, es decir, formación académica, conocimientos adicionales, cursos, idiomas necesarios, años de experiencia, los cuales se califican en función al nivel jerárquico y pesos porcentuales en cada caso; siendo el 75%, el porcentaje mínimo para pasar a la siguiente fase.
- 6.1.12 El Director de cada sucursal deberá calificar e interpretar el resultado de las evaluaciones, verificar y registrar las referencias laborales del candidato en el formato de Informe de Selección de Personal. **Anexo 2**
- 6.1.13 El Director, elaborará el informe de selección, cuando se cubra vacantes generales.
- 6.1.14 El nivel salarial que se otorga u otorgue al solicitante, será considerando el escalafón salarial interno que maneje la Compañía y que estén dentro de lo establecido en las tablas de remuneraciones de mínimos sectoriales.
- 6.1.15 En los casos de que una persona ingrese por tiempo determinado, o modalidad temporal, una vez concluido el período de contratación, el Coordinador de cada sucursal, podrá solicitar la contratación como personal de planta.

	POLITICAS CONTABLES	Código: PC-CD-RP-009
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Fecha: 15-JUL-2021
		Revisión: 001
		Pág.: 4 de 8

- 6.1.16 El Director de cada sucursal, procederá a realizar el respectivo Expediente del Empleado, misma que contendrá los datos respectivos del nuevo colaborador, como son cargo para el que fue contratado, sueldo a percibir, horario de trabajo, modalidad de contratación, entre otros requisitos necesarios para su inclusión. **Anexo 3**.

6.2 CONTRATACION

- 6.2.1 Las nuevas contrataciones por parte de la matriz y sus sucursales, cumplirán la Política de contratación que se señala en el presente procedimiento.
- 6.2.2 Los trabajadores que ingresen como personal permanente en la matriz o sucursales, firmarán un contrato de prueba el cual será de tres meses y a su vencimiento se evaluará dependiendo del desempeño del empleado; pudiendo prorrogarse como contrato indefinido, o darse por terminado.
- 6.2.3 El empleado contratado en modalidad temporal, estará sujeto al contrato de acuerdo al tiempo de duración del proyecto determinado para el que sea requerido, o para el fin específico para el que sea contratada, cuyo contrato deberá efectuarse bajo la modalidad por obra, tarea o eventualidad.
- 6.2.4 Para ocupar cargos vacantes para promociones internas, se deberá dar preferencia a aquellas personas con mayor experiencia dentro de la empresa, para acceder a puestos de mayor jerarquía, siempre que cumplan las cualidades requeridas.
- 6.2.5 Las promociones internas se realizarán, mediante un adendum al contrato original y la modificación en la base del IESS y el Ministerio de Relaciones Laborales.
- 6.2.6 La Gerencia Administrativa Financiera y la Contadora General, será responsable de elaborar el contrato, receiptar la firma del empleado y tramitar la legalización en dos días después de receptada la información al sistema del SUT del Ministerio de Relaciones Laborales, y procederá a registrar el ingreso de datos en el módulo de nómina y su aviso de entrada al IESS, el primero de cada mes.
- 6.2.7 El Director de cada sucursal será responsable de receiptar y enviar la firma del empleado un todos los documentos que acrediten su contratación, en un máximo de 12 horas posteriores a recibir la información por parte de la Gerencia Administrativa Financiera.

7. ANEXOS:

- ANEXO 1: Solicitud de Requerimiento de Personal
- ANEXO 2: Informe de Selección de Personal
- ANEXO 3: Expediente de Empleados

ANEXO 1: Solicitud de Requerimiento de Personal

 CENTER DRIVE S.A. LEIDA SOLICITUD DE PERSONAL			
SOLICITANTE POR: (PERSONA FÍSICA) _____ NOMBRE Y APELLIDOS DEL SOLICITANTE: _____ CÉDULA: _____			
DETALLE DE PERSONAL REQUERIDO			
CANTIDAD	PERSONAL REQUERIDO POR CATEGORÍA	REQUISICION	
		TIPO	CONDICIÓN
OBSERVACIONES			
APROBADO POR: _____ NOMBRE: _____ CÉDULA: _____		APROBADO POR: _____ NOMBRE: _____ CÉDULA: _____	

FECHA	ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA

ANEXO F: POLITICAS CONTABLES CAJA CHICA / ARQUEO DE CAJA

	POLITICAS CONTABLES	Código: PC-CD-CC-002
	CAJA CHICA	Fecha: 15-JUL-2021
		Pág.: 1 de 7

	POLITICAS CONTABLES	Código: PC-CD-CC-002
	CAJA CHICA	Fecha: 15-JUL-2021
		Pág.: 2 de 7

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para el control y manejo de los fondos de cajas chicas.

2. ALCANCE.

Es obligatoria la aplicación de esta política a la matriz y todas las sucursales donde se destinen fondos para caja menor.

3. BASE LEGAL.

Ley de Régimen Tributario Interno

Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno

Ley de comprobantes de ventas y facturación.

4. RESPONSABLES

4.1 Se asignará un custodio responsable del manejo de caja chica, en cada sucursal, quien recibirá el fondo a través de un documento y comprobante de egreso que ampare la cantidad recibida, con la firma del responsable de la custodia del fondo y la autorización por parte del Coordinador de la Sucursal. **Anexo I.**

4.2 Se le proporcionará al responsable los medios físicos necesarios, para que conserve con seguridad los fondos asignados.

5. NORMAS Y CONCEPTOS GENERALES.

5.1 Se asignará un monto a matriz y a cada sucursal, fondos establecidos con la debida autorización del Gerente General, en base a la necesidad de gastos menores que sean requeridos.

Asignación:

- El fondo máximo para caja chica será el valor de USD. 400,00
- Los fondos asignados para matriz y sucursales son:

SUCURSALES	USD.
Matriz	400,00
Rivabamba	400,00
Milagro	400,00
Latacunga	400,00
Bahabuyo Montez	400,00
Bahabuyo Vehículos	400,00
Guamote	400,00
Cumandá	400,00

6. LINEAMIENTOS DE PAGO DE GASTOS MENORES Y EMERGENTES.

6.1 Se destinará el fondo de caja chica exclusivamente para el pago de gastos menores o emergentes, relacionados con la actividad de la compañía.

6.2 Los pagos realizados a través de este fondo no podrán exceder de USD. 40,00 del monto máximo asignado.

6.3 No se efectuarán préstamos personales a relacionados y/o terceros del fondo de caja menor.

6.4 La emisión de valores por gastos a liquidarse, se recibirá mediante un recibo temporal, hasta la presentación los comprobantes de ventas que sustenten los valores entregados y de ser el caso la reposición de fondos no utilizados.

6.5 Cuando se trate de anticipos provisionales a liquidar, no deberán exceder más de dos días desde la fecha de su entrega, para su liquidación con los comprobantes de ventas que soporten los gastos.

6.6 Los valores no justificados por más de dos días serán registrados en cuentas por cobrar a la persona a quien se entregó el fondo y se notificará al departamento de contabilidad matriz para el respectivo descuento.

	POLITICAS CONTABLES	Código: PC-CD-CC-002
		Fecha: 15-JUL-2013
	CAJA CHICA	Revisión: 01
		Pág.: 3 de 7

6.7 Las comprobantes serán por los gastos realizados con el fondo que haya sido liquidado, connotado el acta de control, y firma del control, para que pueda ser autorizada para su membresía.

6.8 Las comprobantes presentadas como recibos para desembolsos de caja chica, deberá cumplir con el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Complementarios, y haber sido recibidos a nombre del Control con sus datos de identificación y domicilio.

7. DEPARTAMENTO CONTABLE

7.1 El documento que garantiza la recepción del fondo por parte del miembro, será el cheque bancario donde se especifique a favor del fondo de caja chica. Este documento quedará en los archivos contables de la matriz.

7.2 El Contador General, realizará periódicamente algunas inspecciones y abonos a los miembros, para la cual utilizará el formato establecido para el efecto.

7.3 Los cheque deberá estar debidamente firmados por los participantes, a la falta de alguna firma el documento quedará de valider alguno.

7.4 Los coordinadores de cada escuela facilitará los medios necesarios para que se realice los cheque.

7.5 Verificar que todos los comprobantes sin excepción alguna se encuentran debidamente autorizados, para que se pueda realizar el reembolso del fondo, a la falta de algún requisito se le hará la devolución para que realice la información que le haga falta, sin excepción en el papel se incluye recibidos a falta de algún requisito.

7.6 Realizar la respectiva liquidación de cheque a nombre del control, designando en el cargo de la liquidación los comprobantes de venta según a recibidos considerando la ley de algunas utilidades para el efecto, adjuntando los cheque y posteriormente realizando el registro contable, asignando los gastos al centro de costos que corresponden.

7.7 Una vez verificado la actividad del fondo con los recibidos y comprobado con los documentos establecidos, se procederá a la emisión del correspondiente cheque, mediante cheque y transferencias bancarias a nombre del control para su respectiva.

	POLITICAS CONTABLES	Código: PC-CD-CC-002
		Fecha: 15-JUL-2013
	CAJA CHICA	Revisión: 01
		Pág.: 4 de 7

8. CUSTODIO DEL FONDO

8.1 El control del fondo de caja chica será designado a una persona control de dinero y de cada semana.

8.2 Si en un libro de caja, en el cual deberá registrar de forma diaria los movimientos de su fondo, al realizar los cheque al Contador General, deberá indicar el monto que entrega dicho libro con los documentos soporte y podrá ser efectivo en caja el momento del cheque.

8.3 Los fondos deberán ser manejados y controlados por personas de cualquier otro cheque de efectivo, guardando cuidadosamente prohibido prestar el dinero por cualquier motivo.

8.4 Cuando el control sea retirado o cambiado se informará por escrito, utilizando el documento interno. Anexo 1

9. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DEL ANQUEO

9.1 El Contador General efectuará algunas inspecciones a los fondos de caja chica de dinero y recursos.

9.2 Elaborará el papel de trabajo, donde realizará el desglose del efectivo, tanto en billetes como moneda fraccionaria, así como todos los documentos y comprobantes que sirva en su poder el momento. Anexo 2

9.3 Que en materia de cheque deberá tomar el efectivo y realizar el desglose de documentos en poder del control, verificando que todos los comprobantes sin excepción hayan sido autorizados.



10. TRATAMIENTO CONTABLE DEL FONDO

- 10.1 La recepción de la cuenta de caja chica se afianzará únicamente en caso de que exista acreditación o abono en la cuenta del fondo asignado.
- 10.2 Se reconocerá los cargos directamente al gasto por cuenta de gastos correspondientes, y se ingresará el ingreso directamente en la cuenta de Ingresos.
- 10.3 Por ningún motivo se deberá hacer uso de cuentas de valores diferentes a las señaladas en los planes contables.

11. REEMBOLSO DEL FONDO

- 11.1 El comprobante de ingresos, mediante cheque y/o transferencia de remesas, tendrá que ser emitido exclusivamente a un beneficiario asignado, a nombre de la persona responsable del fondo.
- 11.2 El reembolso se realizará con un depósito al BPS del mismo.
- 11.3 El reembolso se realizará con la autorización del Coordinador de cada negocio y sector.

12. ANEXOS

- ANEXO 1: Recupera Fondo Costeño
- ANEXO 2: Anexo de Caja Chica

MES	CANTONAL		SECTORIAL		SUBTOTAL	
	INGRESOS	GASTOS	INGRESOS	GASTOS	INGRESOS	GASTOS

ANEXO 1: Recupera Fondo Costeño Responsable

EXTERIORIZADA S.A. LTDA
ENTREGAREMOS EN SU FAVOR EL FONDO RESPONSABLE

Nombre: _____
 Número de Identificación: _____
 Número de Cédula: _____
 Domicilio: _____

EXTERIORIZADA S.A.		SECTORIAL		SUBTOTAL	
INGRESOS	GASTOS	INGRESOS	GASTOS	INGRESOS	GASTOS



epoch

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: 08/12/2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Aracely Vanessa León Yubaillo
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de empresas
Carrera: Contabilidad y Auditoría
Título a optar: Licenciada en Contabilidad y Auditoría
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. Rafael Inty Salto Hidalgo

1963-DBRA-UPT-2023

