UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

TEMA:

AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DISPROWIN S.A. CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2012.

AUTOR:

ALEXIS WLADIMIR LAZ AGUILAR

DIRECTOR DE TESIS:

ING. ABRAHAM MOISES AUHING TRIVIÑO MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2014

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Laz Aguilar Alexis Wladimir, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente**.**

_____

Sr. Laz Aguilar Alexis Wladimir

EGRESADO

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El suscrito, Abraham Moisés Auhing Triviño, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el Egresado Laz Aguilar Alexis Wladimir, realizo su Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad Y Auditoría de grado titulada “Auditoría de Gestión y su relación con la toma de decisiones al área de Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. cantón Quevedo, periodo 2012”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias para el efecto.

_____

Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño MSc.
DIRECTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presentado al Honorable Consejo Directivo previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Aprobado:

_____

C.P.A. Aida Maribel Palma León MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

_____ _____

C.P.A. Magaly Narciza Reyes Cevallos MGs Ing. Enrique Intriago Zamora MSc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL **MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

QUEVEDO – ECUADOR

2014

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo a mis padres

El Ab. Wladimir Laz Tumbaco y la Sra. Bella Aguilar Romero,

Que fueron un ejemplo a seguir, por inculcarme buenos valores y

Enseñarme el valor de la educación, por su apoyo y sacrificio

Para que pueda cumplir mis sueños, culminar mis estudios.

.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad, salud y vida para culminar mi carrera sin ningún problema y por brindarme fuerzas para cumplir con mis objetivos propuestos.

A mis padres quienes constituyeron un pilar fundamental para llegar a cumplir con las metas propuestas, fueron ellos quienes me dieron el impulso y la fuerza para salir adelante, para cumplir con este sueño de ser un Ingeniero, un profesional.

A la Lcda. Stefania Meneses Andrade quien fue un apoyo incondicional para cumplir este sueño, por estar conmigo e incentivarme a seguir adelante, por brindarme su ayuda y dedicación.

Mi especial agradecimiento al Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño quien me guió y orientó en la realización de este trabajo investigativo. Por compartir sus conocimientos para culminar con éxitos esta etapa de mi vida y por la dedicación y tiempo prestado.

DOUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

1.	**Título/ Title**	**M**	AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DISPROWIN S.A. CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2012.
2.	**Creador/Creator**	**M**	LAZ AGUILAR ALEXIS WLADMIR
3.	**Materia/Subject**	**M**	Auditoría
4.	**Descripción/Description**	**M**	LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE REALIZÓ EN LA CIUDAD DE QUEVEDO A LA EMPRESA DISPROWIN S.A. AL ÁREA DE TALENTO HUMANO, EL OBJETIVO PRINCIPAL ES DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DISPROWIN S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2012.
5.	**Editor/Publisher**	**M**	LAZ AGUILAR ALEXIS WLADIMIR
6.	**Colaborador/Contributor**	**O**	NINGUNO
7.	**Fecha/Date**	**M**	18 de Noviembre del 2013
8.	**Tipo/Type**	**M**	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.
9.	**Formato/Format**	**R**	Doc. Windows XP: Microsoft Office Word 2010.

10.	**Identificador/Identifier**	**M**	https://biblioteca.uteq.edu.ec
11.	**Fuente/Source**	**O**	Bibliográfica. Trabajo de campo
12.	**Lenguaje/Language**	**M**	Español
13.	**Relación/Relation**	**O**	Ninguno
14.	**Cobertura/Coverage**	**O**	AUDITORÍA
15.	**Derechos/Rights**	**M**	Ninguno
16.	**Audiencia/Audience**	**O**	Público en General

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación pretende determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión en la toma de decisiones de la empresa Disprowin S.A. dedicada a la comercialización y distribución de productos de consumo masivo. El estudio está dirigido al área de Talento Humano la cual busca en el proceso analizar la eficiencia de las actividades que desempeña el personal administrativo, bajo estos términos se diseñan indicadores que evalúan la eficiencia, eficacia efectividad, economía y excelencia, ayudando de esta manera a mejorar los procesos y actividades en el área de estudio. Esta trabajo investigativo es una herramienta muy esencial e importante para la toma de decisiones por parte de la gerencia puesto que contiene un análisis del desempeño de las funciones, de las relaciones laborales y sobre la aplicación de las políticas de promociones e incentivos, donde se obtuvo información necesaria para identificar los problemas que se encuentran en su cumplimiento y el efecto negativo que tiene al momento de tomar una decisión. El presente proyecto de investigación está compuesto por dos segmentos, el primero corresponde a la parte introductoria y el segundo a los capítulos que en un número de cinco constituyen el cuerpo del documento. Esta investigación consta de una parte documental o teórica y otra práctica. La ejecución de este trabajo, incluyó la evaluación del control interno mediante 16 preguntas, teniendo como resultado 49 puntos sobre un total de 80 puntos; dentro de los hallazgos se tuvieron: la inadecuada distribución de las funciones, ineficiente manejo de las políticas de promociones e incentivos y escasa capacitación al personal. En cuanto al nivel de confianza se obtuvo un 61%, por lo tanto tenemos un Nivel de Riesgo del 39%; la medición de los riesgos tenemos: riesgo inherente 39%; riesgo de control 61%; y el riesgo de detección se asumió un 15%; dando como resultado un 3,57% del riesgo de auditoría. Basándose en los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión realizada se obtendrán conclusiones y recomendaciones que sirvan y ayuden a la toma de decisiones asertivas para el crecimiento y desarrollo de la empresa Disprowin S.A.

EXECUTIVE SUMMARY

This research aims to determine the incidence of Auditing in making business decisions Disprowin SA dedicated to the marketing and distribution of consumer products . The study is directed to the area of Human Resource seeking in the process to analyze the efficiency of the activities that the administrative staff under these term indicators evaluating design efficiency, effectiveness, efficiency , economy and excellence, thus helping to improve processes and activities in the study area . This research work is a very essential and important decision making tool by management since it contains an analysis of the performance of the functions of labor relations and the implementation of policies promotions and incentives, which was obtained information necessary to identify the problems encountered in its implementation and the negative effect it has when making a decision. This research project consists of two segments, the first is the introduction and the second chapter in a five constitute the body of the document. This research consists of a documentary or theoretical and practical part. he execution of this work included evaluation of internal control by 16 questions , resulting in 49 points on a total of 80 points, within the findings were : inadequate distribution functions , inefficient management policies and promotions incentives and poor staff training. As the confidence level was obtained as 61 %, so we have a Risk Level of 39% , the risk measurement are: inherent risk 39 %, risk control 61 % and the risk of detection is assumed a 15%, resulting in a 3.57 % audit risk .

Based on the results of the Performance Audit on findings and recommendations will be obtained to serve and help the assertive decision making for growth and development of the company Disprowin S.A.

INDICE GENERAL

PORTADA……i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS……..ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TÉSIS……iii
APROBADO……..iv
DEDICATORIA……v
AGRADECIMIENTO……..……vi
DUBLIN CORE ESQUEMA DE CODIFICACIÓN……..……vii
RESUMEN EJECUTIVO……viii
EXECUTIVE SUMMARY……..ix

CAPÍTULO I: MARCO CONTECTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.Introducción 2

1.2 Problematización 3

1.2.1 Planteamiento del Problema 3

1.2.1.1 Diagnóstico 4

1.2.1.2 Pronóstico 5

1.2.1.3 Control del Pronóstico 5

1.2.2 Formulación del Problema 6

1.2.3 Sistematización del Problema 6

1.3 Justificación 7

1.4.1 Objetivo General 8

1.4.2 Objetivos Específicos 8

1.5 Hipótesis 8

1.5.1. Hipótesis General 8

1.5.2 Hipótesis Específicas 8

1.6. Variables 9

1.6.1. Variables Independientes 9

1.6.2. Variables Dependientes 9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica 11
2.1.1. Fases del proceso de una Auditoria 11
2.1.1.1. Fase I: Conocimiento Preliminar 11
2.1.1.2 Fase II: Planificación 12
2.1.1.3. Fase III: Ejecución 13
2.1.1.4. Fase IV: Comunicación de Resultados 14
2.1.1.5. Fase V: Seguimiento 14
2.1.2.2. Indicadores de la función de personal 17
2.1.3. Muestreo en la Auditoria de Gestión 18
2.1.4. Evidencias suficientes y competentes 18
2.1.5. Papeles de Trabajo 18
2.1.6. Informe de Auditoria 19
2.1.6.1. Reglas generales para la elaboración del informe 19
2.1.7.2 Tipos de Indicadores 20
2.1.8 Control Interno 21
2.1.8.1. Importancia 22
2.1.8.2. El Control Interno Administrativo 22
2.1.8.3. El Control Interno Contable 22
2.1.9. Método Coso 23
2.1.9.1. El objetivo de coso 23
2.1.9.2. Componentes del C.O.S.O. 24
2.1.10. Diagrama de Ishikawa o Causa y Efecto 25
2.2 Fundamentación Conceptual 25
2.2.1. La Empresa 25
2.2.1.1. Importancia 26
2.2.2. Empresas Comerciales 26

2.2.3. Auditoría....26
2.2.3.1 Tipos de Auditoría....26
2.2.4. Gestión....28
2.2.4.1. Elementos de Gestión....28
2.2.4. Riesgo de Auditoria de Gestión....29
2.3 Fundamentación Legal....29
2.3.1 Superintendencia de Compañías....30
2.3.2. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social....30
2.3.3. Reglamento a la ley del registro único de contribuyentes....30
2.3.4. Código de trabajo....32
2.3.4.1. Ley Orgánica del Trabajo....32
2.3.5. Normas ISO 9001 - Recursos humanos....33
2.3.5.1 Generalidades....33
2.3.5.2 Competencia, formación y toma de conciencia....33
2.3.5.3 Infraestructura....34
2.3.5.4 Ambiente de trabajo....34
2.3.5 Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS)....34
2.3.6. Normas Internacionales de Auditoria (NIA'S)....42
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
3.1 Materiales y Métodos....46
3.1.1. Localización y duración de la investigación....46
3.1.2 Recursos Materiales y Equipos....46
3.1.3. Métodos de investigación....47
3.1.3.1. Método Histórico–Lógico....47
3.1.3.2 Método Analítico – Sintético....47
3.1.3.3. Método Inductivo – Deductivo....47
3.2. Tipos de Investigación....47

3.2.1. Investigación de Campo 47
3.2.2. Investigación bibliográfica 48
3.3. Diseño de Investigación 48
3.3.1. Entrevista 48
3.3.2. Observación 49
3.3.3. Creación de la firma Auditora 49
3.4 Población y Muestra 49
3.4.1 Población 49
3.4.2 Muestra 50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS
FASE I: Conocimiento Preliminar 52
4.1. Plan General de Auditoría 52
FASE II: Planificación 57
4.1 Fase Preliminar de la Auditoria 57
4.1.1Solicitud de Auditoría 59
4.1.2 Carta de Auditoría 60
4.1.3 Contrato de Auditoría 62
4.1.4 Entrevista 66
4.1.5. Visita de las instalaciones 116
4.1.6 Antecedentes de la Empresa 117
FASE III: Ejecución 4.1.8 Programa de Auditoría 120
4.1.8.1. Marcas de Auditoría 121
INFORME DE CONTROL INTERNO 153
FASE IV: Comunicación de Resultados 156
4.1.9 Informe de Auditoría 156
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
5.1. Conclusiones 178

5.2. Recomendaciones 179

CAPITULO VI: BIBLIOGRAFIA

Bibliografía……..181
Linkografía……..……182

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Solicitud de realización del Proyecto de Investigación……184
ANEXO 2 Aprobación de solicitud por parte de la empresa Disprowin S.A.…185
ANEXO 3 Resolución de aprobación del Anteproyecto……..…186
ANEXO 4 Matriz del fundamento teórico……..……187
ANEXO 5 Matriz de Causa y efecto del Problema de Investigación…….188
ANEXO 6 Matriz de operacionalización de las Hipótesis……189
ANEXO 7 Fotografías……190
ANEXO 8 Informe de Dirección de Investigación Sistema URKUD……..191

CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

Debido a la gran necesidad de las empresas de obtener resultados eficientes por parte de los trabajadores que contribuyan al crecimiento sostenido de las entidades, la Auditoria de Gestión obtiene una amplia acogida de acuerdo a las necesidades de cada una de ellas, contando como una de las herramientas más importantes la planificación.

Este trabajo ha sido realizado en base a la necesidad actual de las diferentes empresas que buscan un nuevo método para mejorar los procesos dentro de las actividades que cada trabajador desempeña.

Se presenta a continuación como se encuentra compuesto este trabajo investigativo, el cual está dividido por siete capítulos.

Capítulo I, trata sobre el tema de investigación a desarrollar, el problema de investigación, la justificación a este trabajo investigativo, los objetivos planteados como propósito del mismo, las hipótesis como supuestos donde se comprobara mediante el transcurso de la investigación la veracidad de los mismos.

Capitulo II, describe a fundamentación teórica el cual es una base para la ejecución de este trabajo, la fundamentación conceptual y la fundamentación legal donde se encuentran las leyes, normas y reglamentos que sustenten la realización de este trabajo investigativo.

Capítulo III, detalla sobre la metodología de investigación aplicada como métodos y técnicas que permitan el desarrollo ágil y eficiente del proyecto de investigación.

Capítulo IV, toma como referencia los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación de acuerdo a la información obtenida en el desarrollo de la Auditoria de Gestión.

Capítulo V, señala las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llega una vez culminado el proceso de investigación.

Capítulo VI, se encuentra la bibliografía aplicada como sustento y apoyo de este trabajo investigativo.

Capitulo VII, se detallan los anexos, como fotos, tablas, solicitudes, que comprueban la auténtica realización de este proyecto investigativo por parte del autor.

1.2 Problematización

En este punto se enmarca la construcción del problema de investigación la cual se presenta dentro del proceso la delimitación del problema real que hay que resolver.

1.2.1 Planteamiento del Problema

El sector empresarial ecuatoriano se ha venido desarrollando día a día en los últimos años debido al crecimiento del sector comercial liderada por el sector privado en donde se han visto en la necesidad de mejorar el desempeño administrativo para una toma de decisiones eficiente por parte de las personas que encabezan estas empresas.

Las empresas comerciales en el Ecuador para lograr obtener una toma de decisiones más acertadas en beneficio de las mismas, deben aplicar una Auditoria de Gestión en los procesos u operaciones de cada área conformada por la empresa para mejorar el desempeño del área de Talento Humano en cada función a realizar.

En la ciudad de Quevedo se encuentra la empresa comercial Disprowin S.A. Encargada de comercializar productos de consumo masivo como los productos de limpieza para el hogar, en donde por su rápido crecimiento a nivel comercial se ve en la necesidad de implementar una Auditoria de Gestión en sus operaciones para mejor la eficiencia en el Talento Humano que labora obteniendo así un posicionamiento estable en el Ámbito comercial.

Cabe mencionar que toda empresa sin importar la actividad económica que ejerza compite en el mercado con sus productos o servicios con el fin de

obtener una posición estable y reconocida, pero para poder obtenerlo necesita tomar decisiones asertivas que permitan mejorar el desarrollo de las operaciones del talento humano.

Las empresas que mediante su crecimiento han ido aplicando una Auditoria de Gestión han podido revisar y analizar la eficiencia y eficacia con las que se manejan las operaciones así como también les ha permitido toma decisiones asertivas para el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa.

La empresa Disprowin S.A. ubicada en la ciudad de Quevedo se encarga de comercializar productos de consumo masivo al por mayor y menor como los de limpieza para el hogar, la cual cuenta con una gama completa de productos de diferentes marcas, el cual debido a su rápido crecimiento en el ámbito comercial debe implementar una Auditoria de Gestión en sus operaciones para mejor los procesos dentro de cada área tomando así mejores decisiones en beneficio del desarrollo de la empresa.

Las empresas que se mantienen en este medio exigen un mayor control en las funciones que se desempeñan para poder mantenerse estables en el mercado.

1.2.1.1 Diagnóstico

La empresa Disprowin S.A. necesita determinar la satisfacción del Talento Humano mediante el cumplimiento de las políticas de promociones e incentivos aplicados en la empresa

La empresa Disprowin S.A. debido al crecimiento de su fuerza de ventas y a la buena acogida por parte de los clientes en el ámbito comercial, se exige mejorar las actividades del área administrativa de tal manera que se aplique la evaluación del Control Interno al área de Talento Humano.

Al no aplicar una Auditoria de Gestión en las operaciones trae como consecuencia bajos niveles de eficiencia y eficacia del cumplimiento de funciones por parte del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A

La empresa Disprowin S.A. necesita mediante la aplicación de la Auditoria de Gestión obtener resultados que beneficien al crecimiento de la misma, mediante la entrega del informe de Auditoria una vez culminado el proceso de Investigación.

1.2.1.2 Pronóstico

La empresa Disprowin S.A. debe medir el cumplimiento de sus políticas de promociones e incentivo puesto que mediante la misma se comprobara la satisfacción de los trabajadores en los puestos de trabajo mejorando el desempeño de los mismos en las actividades realizadas.

Implementando la evaluación del Control Interno ayudará a mejorar las decisiones por parte de las personas que encabezan esta empresa mejorando el desempeño de la misma y ubicándola en una posición estale en el mercado.

Al aplicar la Auditoria de Gestión se medirá mediante los componentes utilizados la eficiencia y eficacia del Talento Humano en cada función a realizar, mejorando el desempeño de la empresa.

Al emitir el informe de Auditoria la empresa deberá implementar mejoras en las dificultades encontradas en el proceso, manteniendo de esta manera un posicionamiento estable y eficiente en el ámbito comercial.

1.2.1.3 Control del Pronóstico

Se debe mejorar el manejo de las políticas de promociones e incentivos aplicados en la empresa la cual beneficiara el clima laboral y el desempeño de los trabajadores.

Mediante la aplicación del cuestionario de control interno se deberá restablecer el ambiente físico de la empresa así como las funciones asignadas para una toma de decisiones acertadas en beneficio de la misma.

Se debe maximizar el control y supervisión por parte de la gerencia con la finalidad de aumentar el desempeño de los trabajadores logrando mejores condiciones para la empresa.

Una vez culminado el proceso de la Auditoria de Gestión la empresa Disprowin S.A. deberá implementar las debidas recomendaciones propuestas por la firma auditora para un crecimiento sostenido.

1.2.2 Formulación del Problema

De acuerdo a la información obtenida atreves del trabajo de investigación se pretende cumplir con los objetivos propuestos al área del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. en donde se encuentran con problemas en la administración que impide una toma de decisiones eficaz para el desarrollo de las funciones del personal

De acuerdo a lo establecido se plantea la pregunta general de la investigación la siguiente:

¿Cómo incide la Auditoria de Gestión con la toma de decisiones en la Administración del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A.?

1.2.3 Sistematización del Problema

Este proyecto investigativo cuyo tema es la Auditoria de Gestión y su relación con la toma de decisiones al área Talento Humano basa este trabajo en la empresa Disprowin S.A. que desempeña sus actividades económicas en la provincia de Los Ríos cantón Quevedo, mantiene un nivel bajo de eficiencia a y eficacia en el desarrollo de las actividades del Talento Humano, es por esta razón que se permite plantear las siguientes sub preguntas del problema general de investigación

- ¿Cuál es el grado de cumplimiento de las políticas de promociones e incentivos de la empresa Disprowin S.A.?

- ¿Cómo influye el riesgo en la aplicación del Control Interno conformadas por las normas C.O.S.O. en la empresa Disprowin S.A.?

- ¿Cuál es el nivel de eficiencia y eficacia del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A.?

- ¿Cómo incide la elaboración del informe de Auditoria de acuerdo a los hallazgos encontrados en la empresa Disprowin S.A.?

1.3 Justificación

El presente trabajo Investigativo justifica su importancia práctica a nivel local, regional y de acuerdo al grado de importancia a nivel nacional, debido a que los resultados obtenidos mediante la investigación será en beneficio de la empresa comercial Disprowin S.A. así mismo para las entidades que se encuentren en el mismo entorno, ya que la realización de una Auditoria de Gestión es una herramienta fundamental para solucionar muchos problemas que a nivel empresarial se encuentran, esto permitirá que se logre cumplir los objetivos propuestos para el desarrollo y crecimiento de la misma.

La realización de una Auditoria de Gestión al Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. logrará satisfacer el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las actividades solicitadas por la empresa para su crecimiento comercial.

Este proyecto de investigación beneficiará a la comunidad universitaria por ser un aporte para ampliar los conocimientos sobre Auditoria de Gestión así mismo como para la empresa donde se realizó el trabajo, puesto que las conclusiones y recomendaciones sugeridas contribuirán a la estabilidad de la misma en el mercado.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de la Auditoria de Gestión y su relación con la toma de decisiones al área de Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. periodo 2012.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Medir el grado de cumplimiento de las políticas de promociones e incentivos de la empresa Disprowin S.A.
- Evaluar el riesgo en la aplicación del Control Interno conformadas por las normas C.O.S.O. en la empresa Disprowin S.A.
- Examinar el nivel de eficacia y eficiencia del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A.
- Elaborar el Informe de Auditoria de acuerdo a los Hallazgos encontrados en la empresa Disprowin S.A.

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

La Auditoria de Gestión al Área de Talento Humano incide de forma positiva en la toma de decisiones Administrativas de la empresa Disprowin S.A.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- Las políticas de promociones e incentivos efectuadas tienen un efecto negativo en la empresa Disprowin S.A.
- La aplicación de control interno no permite la evaluación respectiva del riesgo en la empresa Disprowin S.A.
- El Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. se desempeña con un nivel bajo de eficiencia y eficacia.

- El informe de Auditoria incide de forma positiva en la toma de decisiones de la empresa Disprowin S.A.

1.6. Variables

1.6.1. Variables Independientes

- Las políticas de promociones e incentivos tiene la finalidad de asegurar puestos de trabajos de profesionales cualificados.
- El Control Interno comprende el plan de organización de una empresa.
- El Talento Humano es un factor primordial para el funcionamiento de una organización.
- El informe de Auditoria da a conocer las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó.

1.6.2. Variables Dependientes

- Medición a las políticas de promociones e incentivos
- Evaluación a los riesgos del Control Interno
- Examen de la eficiencia y eficacia del Talento Humano.
- Elaboración del Informe de Auditoría.

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1 Fundamentación Teórica

El actual Proyecto investigativo utiliza como propuesta teórica de referencia el libro de Yanel Blanco Luna. Año 2012 “Auditoría Integral Normas y Procedimientos”. Bogotá, Colombia Primera Edición, Paginas 403 - 469.

2.1.1. Fases del proceso de una Auditoria

2.1.1.1. Fase I: Conocimiento Preliminar

La primera fase dentro del proceso de Auditoria consiste en el conocimiento previo al desarrollo práctico, donde se conocerán las áreas ha auditar, el personal con el que cuenta la empresa utilizando alguna de las técnicas de investigación.

Objetivo

Reside en conseguir una comprensión completa de la esencia de la empresa, dando mayor énfasis a su actividad principal, esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable.

Actividades

Las áreas típicas son:

1.- Visita a las infraestructuras, para observar el progreso de las operaciones, actividades y visualizar el funcionamiento en conjunto de la empresa.

2.- Exploración de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:

a) La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
b) La actividad principal.

c) La situación financiera, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, la clientela, etc. De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo, el ambiente organizacional, la visión.

3.- Establecer los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.

2.1.1.2 Fase II: Planificación

Objetivo

Radica en ubicar la revisión hacia los objetivos establecidos para lo cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y las siguientes fases y las actividades a desarrollar. La revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables y las fechas de ejecución del examen, también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en veinte dos números como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados, finalmente los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de las oportunidades de mejora de la entidad cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

Actividades

Las áreas típicas de la fase de planificación son las siguientes:

1.- Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.

2.- Valoración del Control Interno concerniente con el componente o área del objeto de estudio que aprobará la acumulación de información sobre la marcha

de los controles existentes, siendo un beneficio para identificar los contenidos que requieran esfuerzo y tiempo adicionales en la período de “Ejecución”; a base de los resultados obtenidos de la evaluación aplicada los auditores comprobaran el alcance y naturaleza del examen.

Los datos obtenidos servirán para:

a) Planear la auditoría de gestión;
b) Disponer de un informe sobre el control interno.

2.1.1.3. Fase III: Ejecución

Objetivo

En esta fase es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se describen los hallazgos encontrados y se logra obtener toda la información necesaria en calidad y cantidad apropiada (relevante, suficiente y competente) basándose en las opiniones de auditoría y procedimientos concretos en cada programa, para sostener con veracidad las conclusiones y recomendaciones de los informes presentados.

Actividades

Las tareas típicas de esta fase son:

1.- Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.

2.- Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.

3.- Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.

4.- Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

2.1.1.4. Fase IV: Comunicación de Resultados

En esta fase de la Auditoría aplicada se da a conocer los problemas por los que la empresa está pasando para generar el debido informe de Auditoría. Conjuntamente de los informes detallados parciales que consigan emitirse, como aquel referente al del control interno, se elabora un informe final, con base a los hallazgos de Auditoría encontrados, en este no solo encontrará las deficiencias que se encuentren en la empresa sino también las recomendaciones propias de cada problema dados como sugerencias a las partes pertinentes, pero también se discrepan porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones de expondrá en forma resumida las causas y condiciones para el cumplimento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de los patrimonios de la empresa donde se realiza la auditoria.

Actividades

En esta fase IV, los trabajos que se llevan a cabo son las siguientes:

1.- Escritura del informe de auditoría, en forma vinculada entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la contribución de los expertos no auditores en el segmento que se crea necesario.

2.- Información de resultados; si bien es verdad esta se cumple durante todo lo que dure el proceso de la auditoría de gestión para incentivar la toma de gestiones correctoras de forma inmediata.

2.1.1.5. Fase V: Seguimiento

Objetivo

Posteriormente y como resultado de la auditoría de gestión desarrollada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que hicieron la auditoría, deben ejecutar el rastreo correspondiente.

Planeación y evaluación del Plan de Gestión

La planeación de una auditoria de gestión debe contener argumentos como los siguientes:

a) Culturas de los productos, mercados, clientes, canales de comercialización y asociaciones de colaboración.
b) Conocimiento de los objetivos, estrategias y peligros del oficio.
c) Conocimiento de los procesos, claves del negocio.
d) Conocimientos de la naturaleza básica de un procedimiento de gestión.
e) Conocimiento de los principios esenciales de la dirección estratégica.
f) Conocimientos del proceso de la dirección estratégica.

La evaluación del régimen de gestión intuye:

El análisis del plan de gestión acogido por la empresa, es decir el vinculo de políticas y estrategias concretas por la entidad para alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo; análisis de los programas, subprogramas y planes que este estableciendo la empresa para alcanzar los objetivos y resultados del procedimiento de gestión.

- Análisis del ambiente interno
  - Fortalezas
  - Debilidades
- Análisis del ambiente externo
  - Oportunidades
  - Amenazas
- Dirección organizacional
  - Objetivos
  - Metas (Blanco Yanel Luna, 2012)

2.1.2 Función del Personal

2.1.2.1. Misión y actividades de la función de personal

Encargarse del Talento Humano, es decir, administrar a la empresa el personal necesario (en calidad y cantidad) para intentar lograr sus objetivos de actividad a corto y medio plazo.

Compensar las necesidades tanto materiales como morales de las diversas categorías del Talento Humano.

Fijarse en el reparto de las disposiciones legales y convencionales en el derecho de trabajo sobre:

- Contratación,
- Integración,
- Remuneración,
- Formación,
- Evaluación,
- Promoción,
- Información,
- Dialogo

Objetivos

- Ampliar las competencias individuales y colectivas.
  - Perfeccionar el nivel de satisfacción laboral
  - Obtener un buen clima social

Obligaciones

- Respetar el equilibrio entre:
- Nomina / Nivel de Actividad
- Remuneración / Productividad

Medidas de desempeño del personal

- Niveles de ingresos
- Satisfacción en el trabajo
- Rotación

- Ausentismo
- Motivación
- Seguridad en el trabajo
- Perspectiva de carrera

2.1.2.2. Indicadores de la función de personal

Nombre del indicador	**Fórmula**
Eficiencia	$\frac{\text{ventas}}{\text{Cantidad de Trabajadores}}$

La eficiencia está fija por la dependencia entre las ventas que pueden ser referidas en dinero, unidades, volumen y la cantidad de trabajadores que puede ser sustituido por hora/hombre, sueldos pagados durante un periodo imputable a un producto, o simplemente medir los sueldos de la fuerza de ventas.

Nombre del indicador	**Fórmula**
Ausentismo	$\frac{\text{Número de horas Ausentes}}{\text{Número de Horas Proyectadas}}$

Indica el grado de complacencia del trabajador

Nombre del indicador	**Fórmula**
Rotación Interna	$\frac{\text{Número de transferencias y/o promociones}}{\text{Número de puestos}}$
Rotación Externa	$\frac{\text{Monto de retiros}}{\text{Monto promedio de Trabajadores}}$

Los indicadores de rotación deben ser equilibrados para un periodo y el denominador puede ser la fuerza normal idónea, o la cantidad de sitios ocupados.

La rotación puede ser medida para cada nivel gerencial y para cada clase de cargos; midiendo así la rotación global y la rotación especifica.

Nombre del indicador	**Fórmula**
Proporcionalidad	$\frac{\text{Empleos Permanentes}}{\text{Empleos Transitorios}}$

Mide el cumplimiento de las políticas por la gerencia.

2.1.3. Muestreo en la Auditoria de Gestión

El muestreo en Auditoria de Gestión reside en lograr evidencia confidencial, pertinente y suficiente de un modo de auditoria seleccionando un porcentaje revelador de las partidas internamente de un grupo de operaciones, con la intención de evaluar alguna peculiaridad del grupo lo que le da al auditor un sustento razonable sobre la cual emitir un informe de Auditoria.

2.1.4. Evidencias suficientes y competentes

Las evidencias son el sustento del auditor, ya que son el respaldo del informe que es el resultado de la auditoria por lo que estas deben ser suficientes y competentes.

2.1.5. Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo se precisan como el conjunto de medios magnéticos, documentos y cedulas desarrollados y logrados por el auditor, productos del estudio de los procedimientos, técnicas y más prácticas de auditoria, que valen de evidencia del trabajo ejecutado y de los resultados de auditoria descubiertos en el informe.

2.1.6. Informe de Auditoria

El informe de auditoría es el trabajo final en donde el auditor da a conocer su opinión técnica sobre los hallazgos encontrados, da a conocer las conclusiones a las que llego y sus recomendaciones.

Este documento consiste en tomar las debidas acciones correctivas necesarias por las autoridades competentes y de una manera oportuna y ágil en la gestión de la empresa.

Por medio del informe de auditoría, el auditor da a conocer a la entidad examinada, otros organismos nacionales e internacionales, instituciones financieras, instituciones gubernamentales que tengan alguna relación con la empresa y trabajadores públicos apropiados de los grados más altos del gobierno que ganen conocer los resultados de su trabajo.

2.1.6.1. Reglas generales para la elaboración del informe

Debido a la importancia que tienen los informes de auditoría es preciso que estos sean bien claros, redactados, fáciles de entender y completos.

Para conseguirlo es necesario que los informes se procesen empleando algunas reglas generales tales como:

- Redacte en lenguaje corriente y evitando el uso de terminología muy especializada.
- Evite los párrafos largos y complicados
- Incluya la información suficiente
- Revise su contenido detenidamente antes de que se emita
- Conserve la estructura preestablecida
- Concluya su redacción durante el trabajo de campo
- Redacte en forma sencilla, concisa y clara
- Incluya solo aspectos significativos
- Asegure una fácil comprensión al lector
- Mantenga un tono constructivo

- Asegure una emisión y entrega oportuna
- Verifique que exista evidencia suficiente y adecuada detallada en los papeles de trabajo.
- Identifique asuntos que requieran acción correctiva y presente las recomendaciones correspondientes.
- Incluya la mención de logros sobresalientes
- Considere en el contenido los atributos del hallazgo

2.1.7. Indicadores de Gestión

2.1.7.1. Definición de indicadores de Gestión

Se comprende por indicadores de gestión a las opiniones que se manejan para evaluar el comportamiento de las variables. El indicador es la identidad del entorno que se pretende innovar. Los indicadores pretenden valorar las modificaciones (variaciones) de las características de la unidad y análisis establecido, es decir, de los objetivos institucionales y programáticos.

Si la máxima autoridad o el grupo planificador no encuentran los indicadores que permitan valorar los avances y logros de la acción institucional, será necesario desarrollar sus propios indicadores aportando a la conformación de un banco de indicadores y a su mayor seguridad en los procesos de valoración y evaluación de planes, programas y proyectos sociales.

2.1.7.2 Tipos de Indicadores

Indicadores de Gestión o Eficiencia

También se les designa como: de seguimiento, de control, de actividades, de tarea, de avances, de progresos, indicadores internos. Pertenecen al sub-sistema de seguimiento y sirven para valorar el rendimiento (producción física) de insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener objetivos con tiempos y costos registrados y analizados. Dentro del sistema de seguimiento y evaluación, los indicadores de gestión permiten la valoración de al menos los siguientes elementos:

1.- La utilización de los recursos humanos, físicos, financieros y de tiempo.

2.- El cumplimiento de actividades tareas o metas.

2.1.8 Control Interno

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización. El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad.

Está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionada.

Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas.

También se encarga de evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones no autorizadas o injustificadas.

Se puede definir al Control Interno también como un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

Por lo tanto podemos considerar que el Control Interno no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren en forma constante a través del funcionamiento y operación de una organización, debiendo reconocerse como una parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en entidad, asistiendo a la dirección de manera constante en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas.

2.1.8.1. Importancia

El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

2.1.8.2. El Control Interno Administrativo

Es el plan de organización que está adoptado por cada entidad, tomando en forma independiente un conjunto de procedimientos y acciones preventivas y correctivas los cuales, establecidos en forma adecuada, apoyan al logro de los objetivos administrativos como; permitir a la gerencia mantenerse informado de la administración de la empresa, coordinar funciones del personal en general, controlar el logro de los objetivos establecidos, definir que los funciones se estén ejecutando en forma eficiente y determinar si la entidad y sus colaboradores están cumpliendo con las políticas establecidas.

2.1.8.3. El Control Interno Contable

Se deriva del sistema de Control Interno administrativo, de su sistema de información, ya que el Control interno contable es el que genera la base de

datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los principales lineamientos para que el Control interno contable sea eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en forma integral, oportuna, con una correcta valuación, según su ocurrencia, reveladas y presentadas en forma adecuada. Todas las operaciones realizadas en la entidad deben reflejar la existencia y pertenencia, esto es verificable a través de conteos físicos y cruce de información. Estas operaciones deben ser ejecutadas únicamente con las autorizaciones de los niveles permitidos. (Mantilla Blanco)

2.1.9. Método Coso

Debido al universo económico integrado que hoy en día existen se ha establecido la necesidad de agrupar metodologías y conceptos en los diversos grados en las áreas operativas y administrativas con la finalidad de poder ser competidores y manifestar a los nuevos requerimientos empresariales. De esta manera nace una nueva representación sobre el control interno donde se ofrece una organización común que es documentada en el denominado “Informe C.O.S.O.”.

Un documento que detalla un modelo común de control interno con el cual las estructuras pueden gestionar, evaluar e implantar sus propios sistemas de control interno para afirmar que éstos se conserven funcionales, eficientes y eficaces.

El procedimiento coso precisa una organización y un marco de referencia, dentro del mismo se deben analizar cómo interactúan los mecanismos en la situación peculiar de cada disposición

Debe referir como un instrumento que Asista en el transcurso de la evaluación proactiva y periódica en el método de control interno.

2.1.9.1. El objetivo de coso

Perfeccionar la calidad de la información financiera centralizándose en el control interno administración corporativa y las normas éticas.

Agrupar discernimientos ante la presencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno.

2.1.9.2. Componentes del C.O.S.O.

Son ocho componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

Ambiente de control

El ambiente interno abarca todo de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.

Evaluación de riesgos.

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.

- **Probabilidad:** posibilidad de que ocurra un evento.
- **Impacto:** es el efecto que se produce por factores pasados internos y externos (ocurrencia).

(www.pwc.com/uy .2004. PricewaterhouseCoopers, s.f.)

Actividades de control.

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente.

Información y comunicación.

La información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades.

Una comunicación efectiva debe producirse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través, y hacia arriba de la organización.

Supervisión o monitoreo.

La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias.

Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.
La administración de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional e interactivo en el cual casi cualquier componente puede e influye en otro (Samuel Alberto Mantilla B., Sandra Yolimes Cantes S., 2008)

2.1.10. Diagrama de Ishikawa o Causa y Efecto

Esta una técnica natural y dúctil para la personalización y análisis de las causas y efectos de un problema, en edificar y descifrar el diagrama Causa y Efecto o también llamado espina de pescado.

Esta técnica consiste en una forma escénica en el que se puede ver de modo relacional una especie de espina central, que grafica una línea en el plano horizontal, simbolizando el problema que se va a tratar, que se traza a su derecha. Es una de las muchas instrumentos surgidas a lo largo del siglo XX en espacios de la industria y subsiguientemente el de los servicios, para proveer el análisis de problemas y sus soluciones en globos como lo son; eficacia de los procesos, los servicios y productos. Fue creado por el licenciado en química japonés Dr.Kaoru Ishikawa en el año 1943. (http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa, s.f.)

2.2 Fundamentación Conceptual

2.2.1. La Empresa

Una empresa es una unidad económica – social, integrada por una agrupación de personas donde utilizan recursos técnicos y materiales, que tienen el objetivo de conseguir ganancias a través de su contribución en el mercado de

bienes y servicios. Para esto hace uso de los componentes productores como (tierra, trabajo y capital). (Zulaga Giraldo Ramiro Antonio , 2007)

2.2.1.1. Importancia

La empresa es una unidad generadora de economía con fines de lucro, en la que el patrimonio, recursos naturales, el compromiso y la dirección se sistematizan para llevar a cabo una elaboración socialmente útil, de acuerdo con los requerimientos para el beneficio de ambas partes. Los elementos precisos para constituir una empresa los componentes productivos: Recursos materiales, trabajo y capital.

2.2.2. Empresas Comerciales

Se las conocen a las que obtienen patrimonios o productos por su respectiva comercialización. Las empresas comerciales se catalogan a su vez en mayoristas (obtienen bienes en una mayor proporción para comercializar normalmente entre los comerciantes). Minoristas (venden a una proporción mucho menor que los mayoristas normalmente al consumidor final del producto). Y las terceras son las comisionistas (se delegan de vender el producto a cambio de una comisión. (Sarmiento R. Rúben , 2008)

2.2.3. Auditoría

Es el examen analítico, sistemático y crítico que efectúa una persona o un grupo de personas autónomas del procedimiento auditado.

2.2.3.1 Tipos de Auditoría

Existen distintos tipos de auditoria entre ellos tenemos:

- Auditoria de Gestión
- Auditoria Sistemas
- Auditoría Gubernamental
- Auditoria de Financiera
- Auditoría de Operacional

Auditoría de Gestión

Es el examen sistemático y analítico que se le verifica a una entidad por un profesional externo o independiente, con la intención de evaluar la eficacia de la gestión en concordancia con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su acción y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el intento de desarrollar y emitir un informe sobre el ambiente global de la misma y el trabajo de la dirección.

Objetivos de la Auditoría de Gestión

Centralmente del campo del ejercicio de la auditoria de gestión se logran marcar como objetivos primordiales.

- Establecer lo conveniente de la distribución de la entidad
- Verificar la presencia de los objetivos y procedimientos coherentes y equilibrados.
- Vigilar la presencia de políticas apropiadas y el acatamiento de las mismas.
- Comprobar la seguridad de la información y de los controles determinados.
- Verificar la presencia de métodos o operaciones apropiados de ejercicio y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar el uso adecuado de los patrimonios.

Alcance y enfoque de la Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión inspecciona las experiencias de gestión. Los razonamientos de apreciación de la gestión han de trazar para cada caso concreto, pudiéndose amplificar a asuntos similares.

El progreso de la orientación empresarial cada día obtiene más importancia el camino de la administración estratégica como componente clave para el triunfo de una empresa, lo cual, a su vez, ha entregado la dirección de la auditoria de gestión al orientar de un marco conceptual de las peculiaridades y el transcurso

de una excelente orientación empresarial. (Alvin, A. Arens, Randal, J., Elder, Mark S. & Beasley)

2.2.4. Gestión

Es la acción de la trayectoria y comprende lo prudente de la política y objetivos planteados, los medios determinados para su ejecución y los componentes de control que accedan el rastreo de las consecuencias de los resultados conseguidos.

En la ejecución de la matriz institucional cada día obtiene más calidad la dirección de la dirección estratégica como componente idóneo para alcanzar los logros empresariales, debido que a su vez, ha hecho fácil la orientación de la auditoria de gestión al colocar de un marco conceptual de las particularidades y el transcurso de una adecuada orientación empresarial.

2.2.4.1. Elementos de Gestión

El Estado requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de las instituciones públicas en razón de su responsabilidad social de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados.

Economía.- Se conceptualiza como el uso adecuado de los recursos en calidades y cantidades educadas en el instante previsto, en el sitio idóneo y al valor acordado; esto quiere decir, interés o producción al menor costo posible, con correlación a los esquemas de la distribución y a las circunstancias y opciones que muestra el mercado, tomando en cuenta la conveniente eficacia.

Eficiencia.- Este elemento Reside en conseguir el uso más productivo de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. Su nivel viene dado de la dependencia entre los bienes obtenidos o producidos o servicios proporcionados, con la dirección de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su producción; contiene la dependencia de los recursos proyectados con los realmente manipulados para el desempeño de las acciones.

Eficacia.- Este elemento de gestión se conoce como la dependencia entre los servicios o productos compuestos y los objetivos y términos planeados; es decir, entre los derivaciones deseados y los resultados existentes de los planes, actividades y programas; puesto que la eficacia es el valor en que una acción o presentación consigue sus objetivos, metas u otro efectos que se había planteado; la eficacia tiene que ver con el resultado del transcurso de adeudo del trabajo de la entidad.

Ética.- Es el valor básico de la gestión moral e institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal que guía el actuar de las personas como: de los funcionarios y trabajadores de una entidad, asentada en sus obligaciones, en su código de ética, las leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias vigentes en una colectividad.

Ecología.- Se Puede precisar como la evaluación y examen al medio ambiente, el impacto que conlleva al entorno y la proposición de recursos existentes y viables.

2.2.4. Riesgo de Auditoria de Gestión

Riesgo Inherente: Es el riesgo propio o riesgo en el desarrollo de la auditoria o de cada entidad de acuerdo a su actividad.

Riesgo de control: Es el riesgo que esta de la mano con el control interno.

Riesgo de Detección: Es el riesgo de los errores no identificados por los errores de control interno que tampoco sean reconocidos por el auditor. (Alvin, A. Arens, Randal, J., Elder, Mark S. & Beasley)

2.3 Fundamentación Legal

Todo Trabajo investigativo para su progreso debe sustentar la veracidad en leyes, normas o reglamentos legales que establecen las entidades que reglamentan el progreso económico del País, así el trabajo de investigación presentado se ejecutara según los estatutos y disposiciones expuestas por los organismos de control, tanto seccionales como nacionales, puesto que no

existe mayor normativa de Auditoria de Gestión en nuestro país, por lo tanto se fundamenta según lo dispuesto en:

2.3.1 Superintendencia de Compañías

La Superintendencia de compañías es la entidad del sector público que regula el adecuado desempeño de actividades, ya que al pertenecer al grupo de empresas que están bajo la revisión de esta debe cumplir con todos sus reglamentos y normas. El desconocimiento de las disposiciones puede ocasionar graves problemas en sus actividades, incluso tiene la potestad de obligar a cerrar sus operaciones por faltas graves

2.3.2. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Es un organismo autónomo de control a los empleadores para que estos cumplan con los beneficios sociales con sus trabajadores en donde se debe realizar mensualmente el pago de los aportes patronales de los empleados, adicional a esto se encuentran otros beneficios adicionales como los décimos tercero y décimo cuarto sueldos de los ingresos percibidos por los trabajadores anualmente, para ello es imprescindible que la sociedad cuente con un apropiado sistema de cálculo de cuentas de provisiones por este concepto para evitar problemas posteriores por falta de responsabilidad con los trabajadores. Dando un ejemplo una de los compromisos de las empresas como empleador es afiliar a todos sus trabajadores al Seguro Social desde el primer día de trabajo, de no ser el caso se deberá cancelar intereses y multas por su incumplimiento. (www.iess.gob.ec, s.f.)

2.3.3. Reglamento a la Ley del Registro Único de Contribuyentes

El registro único de contribuyente (RUC) es la autorización para que cualquier sujeto pasivo pueda ejercer una actividad económica dentro del país. Siendo el SRI un organismo que controla y regulariza las actividades de la misma.

Art. 2.- De los sujetos de inscripción.- Son sujetos de las obligaciones previstas en la Ley de Registro

Único de Contribuyentes a más de los contemplados en el Art. 3 de la Ley, en general, todos aquellos que ejercieren por cualquier medio posible dentro del país actividades económicas permanentes u ocasionales, sean o no susceptibles de obligaciones tributarias, personas jurídicas, naturales, sociedades de hecho, nacionales o extranjeras, sean de derecho público o de derecho privado; tales como:

a) Las instituciones de derecho público;

b) Las instituciones de asistencia social o de beneficencia de carácter público o privado;

c) Las organizaciones sindicales y clasistas;

d) Las ligas, asociaciones, federaciones y confederaciones deportivas, sea cual fuere su finalidad;

e) Los colegios profesionales;

f) Todas las corporaciones sociales y culturales;

g) Las comunidades religiosas y las instituciones de enseñanza confesional, los institutos de enseñanza pública y privada; incluidas las actividades autorizadas por convenios celebrados con el gobierno nacional;

h) Instituciones filantrópicas en general;

i) Las cooperativas independientemente de su clase; y,

j) Cualquiera otra entidad no comprendida en la enumeración anterior, pero que, por su naturaleza se halle dentro de la tipificación del artículo tercero de la Ley o que pueda ser objeto de requerimiento de información por parte del Ministerio de Finanzas. (http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/regruc.PDF, s.f.)

2.3.4. Código de trabajo

La Comisión de Legislación y Codificación del Honorable Congreso Nacional de conformidad con la Constitución Política de la República, ha estimado menester ejecutar la presente Codificación del Código del Trabajo con la finalidad de mantener actualizada la legislación laboral, observando las disposiciones de la Constitución Política de la República; convenios con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador; leyes reformatorias a éste Código; observaciones formuladas por el H. doctor Marco Proaño Maya, Diputado de la República; Código de la Niñez y Adolescencia; Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público; y, resoluciones del Tribunal Constitucional. (Código del Trabajo, 2010)

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.
Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren. (http://relacioneslaborales.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf, s.f.)

2.3.4.1. Ley Orgánica del Trabajo

El derecho profesional, tal y como se le conoce contemporáneamente, nace a partir de la publicación de la primera Ley del Trabajo del 23 de julio de 1928, que accedió superar las disposiciones del Código Civil sobre prestaciones de

Regulariza los escenarios y relaciones jurídicas derivadas del transcurso de producción de bienes y servicios, defendiendo el interés importante del trabajo como tiempo liberador, indispensable para concretarse los honorarios de las familias, de la sociedad, mediante el justo reparto del patrimonio, para la satisfacción de las necesidades espirituales, intelectuales y materiales, de la sociedad.

transacciones que administraba las relaciones laborales, y se apoya con la promulgación de la Ley del Trabajo del 16 de julio de 1936, que estableció un conjunto propio de reglas para regular los derechos y compromisos derivados del hecho social del trabajo. (http://www.correodelorinoco.gob.ve/wp-content/uploads/2012/04/DECRETO-LEY-ORGANICA-DEL-TRABAJO-ENVIADA.pdf, s.f.)

2.3.5. Normas ISO 9001 - Recursos humanos

2.3.5.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

2.3.5.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,

b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,

c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,

d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y

e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

2.3.5.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,

b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y

c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

2.3.5.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

(http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf, s.f.)

2.3.5 Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS)

La Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios imprescindibles de auditoría a los que corresponden encuadrar su desempeño los auditores durante el transcurso de la auditoria. El cumplimiento eficaz de estas normas garantiza una buena calidad del trabajo y responsabilidad profesional del auditor.

Las normas están relacionadas con la calidad de la auditoría ejecutada por el auditor independiente. Los accionistas del AICPA han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se clasifican en tres grupos:

1. Normas generales.

2. Normas de la ejecución del trabajo.

3. Normas de información.

Normas Generales

a. independencia

b. Entrenamiento y capacidad profesional

c. Cuidado o esmero profesional.

1. Debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe.

2. En todas las cuestiones concernientes a ella, el auditor o los auditores conservarán su independencia de actitud mental.

3. La auditoría la realizará una persona o personas que tengan una formación técnica adecuada y competencia como auditores.

Normas de Ejecución del Trabajo

d. Estudio y Evaluación del Control Interno.

e. Evidencia Suficiente y Competente.

f. Planeamiento y Supervisión.

1. Se logrará realidad suficiente y competente mediante la exploración, la observación y la legalización, con la finalidad de tener un apoyo prudente para expresar una opinión respecto a los estados financieros.

2. El trabajo se programará útilmente y los asistentes, si los hay, deben ser examinados duramente

3. Se conseguirá un conocimiento basto del control interno, con la finalidad de programar la auditoría y constituir la extensión, la naturaleza y el alcance de otros procedimientos de la auditoría.

Normas de Información o Preparación del Informe

g. Esmero de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

h. Consistencia i. Revelación Suficiente

j. Opinión del Auditor

El informe demuestra si los estados financieros están expuestos acorde a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

2. El someterá una expresión de opinión referente a los estados financieros tomados en conjunto o una indicación de que no puede decir un criterio. En este último caso, se harán saber los motivos. En los casos en que el nombre de auditor corresponda con los estados financieros, el informe sujetará una indicación precisa y clara tipo de su trabajo y del valor de responsabilidad que va a asumir.

3. El informe puntualizará los escenarios en que los principios no se observaron consistentemente en el periodo presente respecto al periodo anterior.

4. Los descubrimientos informativos de los estados financieros se supondrán moderadamente adecuadas, salvo que se describa lo contrario en el informe.

Normas Generales: Capacidades del auditor y calidad del Trabajo

Las normas tradicionales son de base particular hacen referencia a la preparación del auditor, a su emancipación, a la necesidad de bastante cuidado personal, y la dependencia. Se emplea a todas las parte de la auditoría, entre ellas a la ejecución, al trabajo y a la elaboración de informes.

A continuación una explicación resumida de las Normas Generales:

a. Formación y Competencia

Normas General No. 1

Como se establece en la presente norma, no sólo basa alcanzar con lograr ser Contador Público para poder desarrollar las labores de Auditor, sino que también se solicita tener un adecuado entrenamiento técnico y pericia como auditor. Esto quiere decir que además de las preparaciones técnicas obtenidas en los estudios de nivel universitarios, se demanda la aplicación en el ámbito práctico con una excelente supervisión y dirección.

Esta instrucción, capacitación y práctica firme forma la lucidez del juicio del auditor, como sustento de la práctica acumulada en los diferentes trabajos realizados, hallándose recién en las condiciones para poder desarrollar la auditoría como especialidad. De lo contrario, sería dificultar su propia existencia por lo que no se garantizará eficiencia profesional por parte de los clientes, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su acción.

b) Independencia

Normas General No. 2

Esta norma solicita que el auditor sea independiente; además de hallarse en el libre ejercicio profesional, no debe estar predispuesto con relación al cliente que se le realiza la auditoria, ya que de otra forma le faltaría aquella imparcialidad necesaria para encontrarse completamente confiado en el resultado de las investigaciones, a pesar de los excelentes que logren ser sus destrezas técnicas. Sin embargo, la independencia no conlleva con la actitud de un fiscal, sino más bien, un momento imparcial del juicio que reconoce la obligatoriedad de poder ser honesto no sólo para con los encargados y los propietarios de la entidad sino también para con los acreedores que de alguna manera confíen, al menos en parte, en el informe del auditor emitido.

Para alcanzar esta libertad, el auditor debe ser especulativamente honesto; ser reconocido como independiente, no tener interés u obligaciones con el cliente final, sus dueños u su dirección.

c. Cuidado o esmero profesional

Norma General No. 3

Esta norma requiere que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida. La diligencia profesional impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que forman parte de la organización de un auditor independiente, de cumplir fielmente las normas relativas al desarrollo del trabajo y al informe.

Para ejercer con rapidez o celo competitivo, usualmente, el auditor debe cumplir con las nueve normas restantes de la auditoría, las dos normas personales, tres normas de desarrollo del trabajo y cuatro normas que hacen referencia a la información. Esta norma resume todo el trabajo de auditoría.

Normas de ejecución del trabajo

Las tres normas del desarrollo del trabajo de Auditoria hacen referencia a cómo realizar una programación y a realizar las respectivas evaluaciones sobre la información obtenida para que el grupo de auditores emitan un criterio consolidado sobre los estados financieros.

La planificación radica en delinear una estrategia global que acceda a recabar y evaluar la evidencia obtenida. Si los grupos de auditores tienen conocimientos y realizan investigaciones del control interno, se podrá establecer si garantiza que los estados financieros no sujeten errores materiales ni fraude.

Esto les aprueba evaluar los riesgos de falsedad en los estados financiero.

A continuación una explicación resumida:

Norma de Ejecución del Trabajo No.1

d. Planeamiento y supervisión

La planeación del trabajo tiene como estructura, programar con tiempo cada punto a seguir para la realización de una Auditoria.

Para dar cumplimiento con esta norma, el auditor debe estar al tanto del funcionamiento de la empresa que va a ser centro de su indagación, para así organizar el trabajo que va a realizar, establecer el número de personas con las que contará para ejecutar el trabajo, decidir las técnicas y procedimientos que se aplicaran así mismo como el desenvolvimiento de las pruebas a realizar.

La realización de parte del trabajo de auditoría antes del fin del año también proporciona el que se mediten con tiempo cualquier problema contable encontrados que puedan traer consecuencias contra los estados financieros y el que logren ser reformados a tiempo las programaciones contables de conformidad con las recomendaciones del auditor.

El trabajo precedente del auditor es favorecedor para el consumidor por cuanto consiente que la revisión se desarrolle más eficientemente y también hace permisible que se consiga consumar la revisión en un tiempo más corto posteriormente a la fecha del balance.

Esta planificación del trabajo contiene aspectos sean estos el conocimiento del cliente, su establecimiento, infraestructuras, asistencia del mismo etc.

e. Estudio y evaluación del control interno

Norma de Ejecución del Trabajo No.2

La segunda norma sobre la realización del trabajo explica que se debe alcanzar el conocimiento o entendimiento del control interno del consumidor como un apoyo para considerar la confiabilidad y a su vez establecer la prolongación de las pruebas y procedimientos de auditoría para que el trabajo se efectúe con eficiencia.

Un sistema de control interno correctamente diseñado podría contener control de costos estándar, presupuestos, análisis estadísticos reportes periódicos de operación, un departamento de Auditoria Interna y un programa de entrenamiento de personal. Podría sencillamente contener acciones en otras áreas sean estas estudios de movimientos y tiempo, los cuales están resguardados bajo la ingeniería industrial, e inspecciones de calidad por medio de controles, los cuales son situaciones de manufactura.

El control interno es un proceso realizado por el recurso humano conformado por la organización, delineado para facilitar una protección sensata de obtener eficiencia y eficacia en los procedimientos, confiabilidad y suficiencia de la información financiera y acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables al ente.

f. Evidencia suficiente y competente

Norma de Ejecución del Trabajo No.3

El Auditor independiente dedica la mayor parte de su tiempo a formular su opinión sobre los estados financieros, la cual consiste en alcanzar y examinar la evidencia utilizable.

La evidencia comprobatoria oportunamente pertenece a la propiedad de la evidencia obtenida por medio de esas técnicas de auditoría.

El término evidencia es un galicismo tomado del inglés, pues en español la palabra correcta es prueba.

La disposición de la evidencia comprobatoria hace referencia a la proporción de evidencia alcanzada por el auditor por medio de las técnicas de auditoría (indagaciones, inspecciones, cálculos, calculo etc.).

La evidencia comprobatoria contiene documentos, tales como, actas, contratos, facturas, confirmaciones, cheques, y otras declaraciones escritas por personas comprometidas, información esta, que el auditor o Revisor Fiscal adquiere por

medio de su inspección, investigación, examen físico y observación y que este le acceda llegar a conclusiones por medio de razonamiento lógico.

Los manuales de procedimientos y de contabilidad, libros oficiales, los papeles de trabajo, auxiliares, las conciliaciones, los justificantes de los comprobantes de diario, etc., componen evidencia primaria que sustenta la elaboración de los estados financieros. Los datos de contabilidad aplicados para el desarrollo de los estados no se deben considerar suficientes consigo mismos y tanto por otra parte, sin la respectiva verificación de la corrección y precisión de los datos primarios obtenidos no puede argumentar un criterio sobre estados financieros (evidencia corroboradora).

Normas de Información

Estas cuatro normas de información instituyen directrices para redactar el informe de auditoría debe acordar si los estados financieros se ajustan a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

También contendrá un criterio universal sobre los estados financieros o una denegación de criterio. Se conjeturará la firmeza en la aplicación de los principios de contabilidad y la demostración informativa correcta en ellos, a menos que el informe muestre lo contrario.

A continuación una explicación resumida:

Normas de preparación del informe

g. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

Norma de Información No.3

Esta tercera norma referente a la investigación del auditor a divergencia de las nueve restantes es aplicable como una norma de excepción, pues su aplicación no es forzosa su introducción en el informe final del auditor. Se concibe como referencia a ella únicamente en la cuestión de que los estados financieros no

luzcan manifestaciones suficientemente apropiadas sobre hechos que posean apariencia o importancia referente a la sensatez del auditor.

j. Opinión Del Auditor

Norma de Información No.4

La intención primordial de la auditoría hacia estados financieros es la de expresar un criterio sobre si éstos son presentados o no convenientemente la entorno financiero y resultados de sistematizaciones, pero estos pueden mostrarse el asunto de que a pesar de todos las energías ejecutados por el auditor, se ha visto impedido de constituir un criterio, es entonces cuando se verá obligado a abstenerse de juzgar.

- Opinión con salvedades o calificada
- Opinión limpia o con salvedades
- Abstención de emitir opinión
- Opinión adversa o negativa

(http://tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=119, s.f.)

2.3.6. Normas Internacionales de Auditoria (NIA'S)

Las Normas Internacionales de Auditoria establecidas a al comercio aquellas normas representan lineamientos en cuanto a las prestaciones que los auditores logran ofrecer, percibe los informes e investigación del trabajo de auditoría realizado y que suministra evidencia del trabajo realizado para sustentar el dictamen o sugerencia emitido. Se describe también al uso de los respectivos legajos estandarizados y papeles de trabajo, su participación y protección.

NIA 2 Cartas para el acuerdo de los términos sobre un trabajo de auditoría

La presente norma suministra ejemplos para la elaboración del contrato de auditoria, en donde el auditor evidencia y reafirma la aceptación para la realización del trabajo de Auditoría, el alcance y el objetivo de la auditoría, el

nivel de su compromiso hacia el cliente y el respectivo diseño del informe para su respectiva emisión. Pueda que esta norma no demande abiertamente que el auditor logre un contrato de auditoria, suministra una disposición con relación a su disposición de tal modo que se presume debidamente de su uso.

NIA 4 Planificación

En esta fase el auditor tendrá que organizar el trabajo de auditoría de manera que este se desarrolle de una manera eficiente. Correspondería elaborar y evidenciar un plan integral de auditoría representando la trascendencia y dirección deseadas de la auditoría.

El auditor tendrá que ejecutar y evidenciar un plan de Auditoria que muestre el medio, alcance y oportunidad de los ordenamientos de auditoría proyectados que se pretenden para la implementación del plan de auditoría integral.

NIA 6 Evaluación de riesgos y control interno

El objetivo primordial de esta norma es suministrar ejemplos referentes a la preparación de un conocimiento y ensayo del sistema de control interno, la apreciación del riesgo inherente y de control y el manejo de estas evaluaciones para delinear ordenamientos sustantivos que el auditor manejará para comprimir el peligro de descubrimiento a alturas admisibles.

NIA 8 Evidencia de Auditoría

La intención directa de esta norma es aumentar el principio básico que se relaciona con la evidencia de auditoría suficiente y conveniente que corresponde conseguir el auditor para que este pueda llegar a las conclusiones razonables y pertinentes en las que sustente su criterio con relación a la información financiera y los métodos para conseguir la respectiva evidencia.

NIA 12 Procedimientos analíticos

Esta norma provee patrones precisos con relación a los objetivos, naturaleza, y conformidad de los procedimientos de exploración metódica. La expresión “procedimiento de exploración metódica” se maneja para referir el análisis de

las recomendaciones y propensiones, que contienen la investigación consiguiente de la diferenciación inusual de los respectivos ítems.

NIA 19 Muestreo de auditoría

Esta norma asemeja los componentes que el auditor debe poseer para el desarrollo y selección de su muestra de auditoría y al apreciar los resultados de dichas programaciones. Se emplea tanto para el muestreo estadístico como para el no estadístico.

NIA 25 La importancia relativa de la auditoría

La presente norma hace referencia a la interrelación entre la significatividad y el peligro en el transcurso de la auditoría. Identifica tres diferentes componentes del riesgo de auditoría sean estos: riesgo de control, riesgo de detección y riesgo inherente. Haciendo conciencia de la correlación entre peligro y significatividad, el auditor puede variar sus programaciones para conservar el peligro de la auditoría en una altura admisible.
(http://tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=119, s.f.)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Materiales y Métodos

3.1.1. Localización y duración de la investigación

El actual Proyecto investigativo se ejecutó en las infraestructuras de la empresa Disprowin S.A. ubicada en el cantón Quevedo.

3.1.2 Recursos Materiales y Equipos

Cuadro N°

Materiales	Cantidad	Equipo	Descripción
Suministros de oficina	1 2 2 1 2	Resma de papel Lápices Esferográficos Borrador Cartuchos de tinta.	Estos suministros de oficina se utilizaron de sustento para los apuntes necesarios y para la realización de este Proyecto investigativo.
Equipos de computación	180	Horas de uso de equipo de computación, impresoras e internet.	El internet se utilizó para ejecutar la investigación oportuna y eficaz para progresar en el tema de investigación.

3.1.3. Métodos de investigación

Los métodos de investigación científico que se utilizaron fueron los siguientes:

3.1.3.1. Método Histórico–Lógico

Representa los puntos más importantes del trayecto y desarrollo del fenómeno. Por medio de este método se pudo recolectar toda la información esencial obtenida de libros, folletos, internet y documentos en general para establecer la importancia que tiene el desarrollo de una Auditoria de Gestión al talento humano de la empresa Disprowin S.A.

3.1.3.2 Método Analítico – Sintético

El presente método aplicado es un trabajo científico que permite alcanzar los conocimientos profundos y detallado de cada uno de los componentes de un objeto para asimilar si estas poseen relaciones particulares y así exponer las el porqué de los hechos.

Este método tiene como propósito analizar minuciosamente cada una de las partes más impresionables que se tome en la indagación para así llegar al origen del problema.

3.1.3.3. Método Inductivo – Deductivo

Se utilizó este método en el estudio y análisis de la información que se obtuvo por medio de la investigación realizada además de los resultados que se lograron obtener durante toda la realización del proyecto investigativo.

3.2. Tipos de Investigación

En el presente proyecto se empleó los siguientes tipos de investigación como son:

3.2.1. Investigación de Campo

Este proyecto investigativo se destinó para resolver y entender los diversos problemas encontrados en un área establecida, se inició con el desarrollo de

este trabajo en las áreas donde desempeñan las funciones el personal de la empresa en el cual se obtuvieron los antecedentes más importantes para poder ser desarrollados.

Este trabajo investigativo aportó con su importancia práctica al momento de conocer el estado real de la entidad, haciendo referencia a las dificultades halladas por medio del detalle exacto de los procesos, elemento humano y actividades. Este tipo de investigación no solo se restringe a la recopilación de información sino al pronóstico y caracterización de las relaciones que se encuentran más de una variable.

3.2.2. Investigación bibliográfica

Consintió en un extenso estudio e investigación constante sobre un tema determinado el cual debe desarrollarse en una condición constante, pero no realiza un análisis profundo a las dificultades que esto involucra.

3.3. Diseño de Investigación

La realización de esta investigación solicitó la aplicación de las siguientes técnicas investigativas:

3.3.1. Entrevista

La técnica de la entrevista se desarrolla estableciendo una conversación con la parte entrevistada esta pueden ser dos o más personas: la parte que se encarga de realizar las preguntas conocidas como el entrevistador o así mismo entrevistadores y los que se encargan de contestar más conocidos como el o los entrevistados. Esta técnica fue empleada con el objetivo de obtener información directa por parte de los responsables de cada área de la empresa obteniendo así información completa de la empresa, en ella se conoció el criterio y opiniones de las personas que manejan el área administrativa de esta manera se pudo evaluar a la entidad en conjunto, de igual manera en el proceso de la investigación se obtuvo información detallada y precisa sobre las funciones que cada trabajador.

3.3.2. Observación

La técnica de la observación radica en explorar detallada y minuciosamente las diversas características de un todo; o mediante un período determinado con la finalidad de sistematizar, registrar, y captar las situaciones o declaraciones parecidas o habitualmente desiguales, según amerite el caso. Esta técnica investigativa se desarrolló al momento de realizar una Auditoria de Gestión al área de Talento Humano, constituyendo las relaciones primordiales entre la persona que se encarga de observar y la que es observado iniciando el entre ambas el entendimiento, de esta manera se podrá realizar un análisis con la única intención de estar seguros que los hechos sean precisos y guarden similitud.

3.3.3. Creación de la firma Auditora

Se estableció la creación de una firma auditora ficticia, para cumplir con los objetivos propuestos en este Proyecto investigativo, la cual se hará cargo de la planificación del transcurso de la auditoría a realizar.

Nombre de la Firma Auditora

Alelaz & Asociados

Logo de la Firma Auditora

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población se constituye como una agrupación limitada o ilimitada de objetos o personas que muestren peculiaridades habituales.

La población tiene un tamaño importante dentro de los procesos investigativos, y este tamaño viene representado por la cantidad de elementos que se constituyen en la población. Cuando la cifra de elementos que se encuentran dentro del conjunto de la población es muy alta, esta se puede considerar que es una cantidad ilimitada.

3.4.2 Muestra

La muestra es una forma demostrativa de las peculiaridades de una población, que inmersos, la asunción de un error (habitualmente no supera al cinco %) se estudia sobre las peculiaridades de una agrupación poblacional mucho menor que la población global.

El actual Proyecto investigativo está conformado por todo el Talento Humano del área administrativa de la empresa Disprowin S.A., los cuales forman una parte fundamental dentro del proceso de la toma de decisiones que encaminaran de manera correcta la entidad.

El área administrativa está conformada por los siguientes:

Población	**N°**
Gerente General	1
Asistente de Gerencia	1
Contador	1
Supervisor	1
Asesores Comerciales	1
TOTAL	5

Debido a que la población no posee el número estimado para la realización de una encuesta, se aplicara la entrevista únicamente al personal del Área Administrativa compuesta por Cinco Trabajadores.

No se procederá a la aplicación de la fórmula del cálculo de la muestra.

CAPITULO IV RESULTADOS

FASE I: Conocimiento Preliminar
4.1. Plan General de Auditoría

	ALELAZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA alelaz@outlook.com 0990461884	**Ref.:** **P.A** **1/5**

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

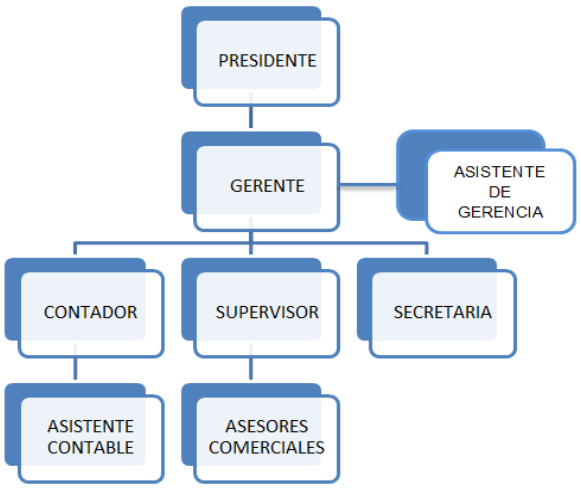
AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	DESCRIPCIÓN
1	**MOTIVO DEL EXAMEN** El presente informe de auditoría permitirá determinar y conocer el grado de eficiencia eficacia, excelencia y efectividad con que se cumple las actividades del personal y como incidirá con la toma de decisiones por parte de la gerencia.
2	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la incidencia de la Auditoria de Gestión y su relación con la toma de decisiones en la administración del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. periodo 2012. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** • Medir el grado de cumplimiento de las políticas de promociones e incentivos de la empresa Disprowin S.A. • Evaluar el riesgo en la aplicación del Control Interno conformadas por las normas C.O.S.O. en la empresa Disprowin S.A. • Examinar el nivel de eficacia y eficiencia del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. • Elaborar el Informe de Auditoria de acuerdo a los Hallazgos encontrados en la empresa Disprowin S.A.

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 21-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 21-12-2013

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	DESCRIPCIÓN
3	**PLAN DE TRABAJO DE AUDITORÍA** • Para la preparación del Proyecto de Investigación se ha convenido ejecutar una Auditoría al área de Talento Humano y su relación con la toma de decisiones del periodo 2012, de la empresa Disprowin S.A. Este proyecto de Investigación se lo ha ejecutado con la intención de que el autor obtenga su título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, por lo cual no representará ningún gasto para la empresa.
4	**ESTRUCTURA ORGÁNICA** 

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 21-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 21-12-2013

	ALELAZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA alelaz@outlook.com 0990461884	**Ref.:** **P.A** **3/5**

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	DESCRIPCIÓN
	PERSONAL DE LA EMPRESA
5	**GERENTE** Se encarga de supervisar las actividades de todo el personal que labora, toma las decisiones acertadas para el crecimiento de la empresa.
6	**ASISTENTE DE GERENCIA** Es quien realiza un control minucioso a las funciones de cada trabajador, es el segundo al mando cuando no se encuentra el gerente. Toma decisiones con la debida aprobación del gerente.
7	**CONTADOR** Se encarga de asesorar al gerente en las decisiones para la empresa, es quien revisa que sean cumplidas todas las actividades y se cumpla con los beneficios y derechos del Talento Humano.
8	**SUPERVISOR** Es el encargado de planear, supervisar y controlar a los asesores comerciales en las ventas diarias como en las visitas a los clientes, es el responsable directo de que se cumplan con las metas de ventas en la empresa.
9	**ASESORES COMERCIALES** Es el encargado de realizar y registrar al sistema las ventas diarias para que procedan a ser facturadas y entregadas en ela respectiva ruta de entrega.

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 21-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 21-12-2013

	ALELAZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA alelaz@outlook.com 0990461884	**Ref.:** **P.A** **4/5**

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	DESCRIPCIÓN
10	**ALCANCE** La Auditoría de gestión se realizará enfocándose Directamente al área de Talento Humano y su relación con la toma de decisiones del periodo 2012, ejecutado por el autor de este Proyecto de Investigación que se inició el 09 de Diciembre del 2013.
11	**DISPOSICIONES LEGALES** La Auditoría de Gestión se realizará conformes a las Normas, Principios y reglamentos de Auditoría. • Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS). • Normas Internacionales de Auditoría (NIA´S). • Código de Trabajo de la República del Ecuador. • Ley Orgánica de Trabajo. • Instituto ecuatoriano de Seguridad Social.

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 21-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 21-12-2013

	ALELAZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA alelaz@outlook.com 0990461884	**Ref.:** **P.A** **5/5**

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

RECURSOS A UTILIZAR

RECURSOS MATERIALES

PRESUPUESTO GENERA DE AUDITORÍA			
DETALLE	**CANTIDAD**	**VALOR U.**	**VALOR TOTAL**
Resmas de Hojas	1	$ 3,75	$ 3,75
Internet	2 meses	$ 32,00	$ 64,00
Lapiceros	3	$ 0,35	$ 1,05
Impresiones			$ 40,00
Transporte			$ 45,00
Servicio Telefónico			$ 25,00
TOTAL			**$ 178,80**

Recursos Financieros:

Los costos previstos para la elaboración de esta investigación serán asumidos por cuenta del autor de este Proyecto investigativo. Puesto que la ejecución del mismo será con el propósito de obtener el título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 21-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 21-12-2013

FASE II: Planificación

4.1 Fase Preliminar de la Auditoria

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P** **1/2**

PROGRAMA PRELIMINAR

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Objetivo:

- Desarrollar conocimientos sobre las funciones que se desempeñan en la empresa.
- Identificar las posibles dificultades a solucionar en el área donde se desarrollara la Auditoría de Gestión.

Empresa: Disprowin S.A.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. PT.	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIÓN
1	Solicitud de Auditoría.	**P.P#1**	**ALELAZ**	**09-12-2013**	
2	Emisión de carta de entendimiento de Auditoría.	**P.P#2**	**ALELAZ**	**11-12-2013**	
3	Elaboración y registro legal del contrato de Auditoría.	**P.P#3**	**ALELAZ**	**12–12 2013**	
4	Realización de la entrevista para conocer las actividades y funciones del personal.	**P.P#4**	**ALELAZ**	**19-12-2013**	Se realizó la entrevista al personal administrativo de la empresa Disprowin S.A.
Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir					**Fecha:09-12-2013**
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.					**Fecha:09-12-2013**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P** **2/2**

PROGRAMA PRELIMINAR

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Empresa: Disprowin S.A.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. PT.	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIÓN
5	Visita a las infraestructuras de la empresa Disprowin S.A., para observar y analizar el trabajo y manejo del área a la cual se va a ejecutar la Auditoría	P.P#5	ALELAZ	19-12-2013	Recorrido al área administrativa de la empresa.
6	Conseguir información de los antecedentes de la empresa para conocer profundamente acerca de la actividad económica y de los inicios de la empresa.	P.P#6	ALELAZ	20-12-2013	Recolección de los antecedentes de la empresa por parte de la secretaria y del Gerente de la empresa.
8	Plan específico de Auditoría.	P.P#7	ALELAZ	22-12-2013	
9	Elaborar el programa de Auditoría de Pruebas de Cumplimiento.	P.P#8	ALELAZ	16-01-2014	
10	Elaborar el Programa de Auditoría de Pruebas Sustantivas	P.P#9	ALELAZ	24-12-2013	

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:09-12-2013**
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:09-12-2013**

4.1.1Solicitud de Auditoría

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#1** **1/1**

SOLICITUD DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Empresa: Disprowin S.A.

Quevedo, 09 de Diciembre del 2013

Sr.
Ing. Washington Alberto Vargas Cerdán
GERENTE GENERAL DISPROWIN S.A.

Presente.-

Solicito a usted en calidad de Estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, se me pueda conceder la correspondida autorización para realizar una Auditoría de Gestión en la entidad que usted gerencia, con el propósito de desarrollar un trabajo Investigativo con la finalidad de obtener mi título de ingeniería en Contabilidad y Auditoría, el tema considerado es: **" AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DISPROWIN S.A. CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2012."**

Por la atención que dé a la presente le anticipo mis sinceros agradecimientos.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:09-12-2013**
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:09-12-2013**

4.1.2 Carta de Auditoría

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com**	**Ref.:** **P.P#2** **1/2**

CARTA DE ENTENDIMIENTO DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Quevedo, 11 de Diciembre del 2013

Sr.
Ing. Washington Alberto Vargas Cerdán
GERENTE GENERAL DISPROWIN S.A.

Presente.-

Se ha requerido la realización de una Auditoría de Gestión para establecer la relación de la toma de decisiones al área de Talento Humano. Por medio de la presente confirmamos que nuestro equipo de trabajo estará presto con este compromiso.

El desarrollo de nuestro trabajo residirá en examinar los procesos realizados por el Área de talento humano de su entidad por el año 2012, de conformidad con las (N.A.G.A.S) Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y con las (N.I.A.S) Normas Internacionales de Auditoría.

Por lo expuesto anteriormente, se inspeccionará la documentación y registros en el que son ejecutados las actividades y procesos en el área, evaluando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad aplicados al Talento Humano y las estimaciones de importancia determinadas por la dirección del mismo.

En el desarrollo de nuestro trabajo, se realizará un estudio y evaluación de la estructura orgánica para establecer el alcance, oportunidad y naturaleza de las operaciones de auditoría en ella establecidos.

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 11-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 11-12-2013

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com**	**Ref.:** **P.P#2** **2/2**

CARTA DE ENTENDIMIENTO DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

El objetivo primordial del examen es alcanzar razonablemente una seguridad de que las actividades ejecutadas sean realizadas con eficiencia de acuerdo a las exigencias y necesidades de la entidad.

Por lo consiguiente, el examen se fundamenta en los procedimientos y funciones delineados, para mediante el mismo revelar anomalías, las cuales incluyen la deficiente distribución de las funciones, personal poco capacitado o mala aplicación de las políticas de promoción e incentivos al trabajador para mediante el informe dar a conocer a la gerencia los hallazgos encontrados.

Los papeles de trabajo preparados en relación con examen, son posesión de la firma auditora, percibe información confidencial y serán retenidos por la firma de acuerdo con los procedimientos y políticas establecidos. Sin embargo, pueden requerir la emisión de dichos documentos ante las pertinentes autoridades.

ALELAZ & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 11-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 11-12-2013

4.1.3 Contrato de Auditoría

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#3** **1/4**

CONTRATO DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

A los nueve días del mes de Diciembre del año 2013, entre el Ing. Washington Alberto Vargas Cerdán de nacionalidad ecuatoriano Representante Legal de la empresa Disprowin S.A. con Ruc N° 0992717912001, quien se llamará en adelante el cliente, el Sr. Laz Aguilar Alexis Wladimir de nacionalidad ecuatoriano Representante Legal de la firma Auditora ficticia ALELAZ & ASOCIADOS con R.U.C Nº 1206733675001. Quien en adelante se le llamará Auditor.

Las partes contratantes, libre y voluntariamente, convienen en celebrar y suscribir, como en efecto así lo hacen, el presente Contrato de Auditoría de Gestión, al tenor de las siguientes cláusulas:

Primera: Objeto del Contrato.- El objeto del contrato está enfocado a estipular los términos y condiciones bajo los cuales el auditor presta los servicios de Auditoría de Gestión que se realizarán sobre la base del análisis de los procedimientos y actividades efectuado al área de Talento Humano.

Segundo: Relación personal.- Las partes indican que el presente contrato es de orden civil y que no existe relación de dependencia personal entre la empresa y el auditor.

Tercera: Materia de contrato.- La empresa Disprowin S.A. Ubicada en el cantón Quevedo Cdla. San Rafael Edificio Terminal Terrestre Oficina N°19, suscribe el contrato con el auditor para que éste preste los servicios de auditoría, y el auditor acepta prestar tales servicios, todo de conformidad con la siguiente contemplación:

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:10-12-2013**
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:10-12-2013**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#3** **2/4**

CONTRATO DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Efectuar la Auditoría de Gestión en al área de Talento Humano de la empresa Disprowin S.A., ubicada en el cantón Quevedo Cdla. San Rafael, Edifico Terminal Terrestre Primer piso alto Oficina N°19. Este examen tendrá por objeto evaluar el grado de eficiencia, eficacia y efectividad en las actividades y procedimientos realizados.

Quinta: Obligaciones y responsabilidades de la auditora.- Durante la vigencia de este contrato el auditor se obliga a:

a) Realizar la Auditoría de Gestión al área de Talento Humano de la empresa Disprowin S.A.; entregar oportunamente a la empresa los informes que se obtengan con motivo de dicha auditoría, así como a cumplir las demás obligaciones que se establecen expresamente en los términos del presente contrato.

b) No subcontratar ni ceder en forma parcial o total en favor de cualquier otra persona física o moral los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.

c) Avisar por escrito sobre las circunstancias que impliquen la inversión de tiempo adicional o decremento para la prestación de los servicios objeto de este contrato.

d) Informar oportunamente a la gerencia, de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente contrato.

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:10-12-2013**
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:10-12-2013**

d) Guardar total y absoluta reserva sobre la información que se proporcione en el transcurso de la Auditoría de la empresa Disprowin S.A., así como a la que tenga acceso con motivo de la Auditoría objeto de este contrato, además de los resultados que arrojen las investigaciones practicadas, obligándose a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del presente contrato.

f) Los resultados que se deriven de la auditoría pertenecerán a la Gerencia de la empresa Disprowin .S.A. las cuales aportaran a la toma de decisiones a las diferentes áreas para incorporar mejoramientos a nivel administrativo.

g) El auditor no es responsable de perjuicios originados por actos fraudulentos, manifestaciones falsas e incumplimiento intencional por parte de los administradores, directores, funcionarios y empleados del área de Talento Humano de la empresa Disprowin SA.

Sexta: Obligaciones y responsabilidades por parte del área de Talento Humano de la empresa Disprowin S.A...- La entidad se compromete a entregar con la debida oportunidad la información que el auditor solicita en cada una de las visitas a las instalaciones. Para mejor cumplimiento de la auditoría, se ha previsto una amplia colaboración del personal de la entidad para con el auditor.

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:10-12-2013**
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:10-12-2013**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#3** **4/4**

CONTRATO DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

La oportunidad y forma de esta cooperación será coordinada a través de la Gerencia, durante el transcurso del trabajo de auditoría. Toda la información solicitada por el auditor para llevar a cabo sus labores deberá ser proporcionada por la entidad de manera oportuna.

Séptima: Horarios para la Auditoría.- Para la realización del examen el auditor iniciará su trabajo a partir del lunes 09 de Diciembre del 2013 y entregará al cliente el informe final de auditoría incluirá las conclusiones y recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño de las áreas de estudio el 10 de Febrero del 2013.

Una vez, fijadas las cláusulas del presente contrato y con previo entendimiento de las partes se procede a la firma del mismo, en el cantón Quevedo a los nueve días del mes de diciembre del 2013.

_____	_____
Sr. Laz Aguilar Alexis Wladimir	Ing. Washington Alberto Vargas Cerdán
AUDITOR	**GERENTE GENERAL**
ALELAZ & ASOCIADOS	**DISPROWIN S.A.**

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:10-12-2013**
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:10-12-2013**

4.1.4 Entrevista

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **1/50**

MATRIZ DE ENTREVISTA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Empresa:	Disprowin S.A.
Nombre:	Ing. Washington Alberto Vargas Cerdán
Cargo:	Gerente General

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿la entidad utiliza concepciones de administración estratégica?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** Porque muchas de los trabajos que realizamos lo hacemos de manera empírica y por conocimiento ya adquiridos.	La empresa necesita aplicar estos conceptos para mejorar la administración y desempeño de la empresa.
2	¿Cree usted que su personal es eficiente y eficaz en las actividades encomendadas?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** El personal trabaja eficientemente aunque no con todo el empeño con el que deberían.	El personal si realiza con las actividades encomendadas aunque existe un nivel bajo de motivación hacia el trabajador.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**		**Ref.:** **P.P#4** **2/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA				ANÁLISIS
3	¿Existe buena relación entre los colaboradores de la empresa?	**SI**	x	**NO**		Si existe buena relación entre los trabajadores de la empresa.
		¿Por qué?				
		Si poseen una buena relación aunque siempre hay discernimiento por las labores.				
4	¿Son los objetivos de la empresa alcanzables, medibles y bien comunicados?	**SI**		**NO**	x	No se han alcanzado los objetivos planteados por la empresa debido a los niveles bajo de desempeño por causa de poca motivación e incentivo hacia los trabajadores.
		¿Por qué?				
		En los últimos años no se ha alcanzado completamente los objetivos de la empresa. Esto no es comunicado hacia los trabajadores por mantener la situación en silencio.				
5	¿Planifica la gerencia de forma eficaz en todos los niveles jerárquicos?	**SI**		**NO**	x	La empresa debería planificar los trabajos encomendados y al final realizar un análisis y dialogar sobre la eficiencia de las mismas.
		¿Por qué?				
		Por lo general no se planifican los trabajos solo se realizan reuniones para hablar sobre las actividades realizadas				

ALELAZ & ASOCIADOS Auditores Independientes Experiencia y Excelencia	**ALELAZ & ASOCIADOS** **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **3/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
6	¿Delegan los gerentes adecuadamente la autoridad?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** Por lo general si se delegan las autoridades pero internamente no se cumple con esto.	La autoridad en cada competencia de las áreas de trabajo para desenvolverse de manera más eficiente cumpliendo con las responsabilidades que.
7	¿Son las funciones de su personal adecuadas a su perfil profesional?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** El personal que es contratado se le delegan las funciones luego de un periodo de prueba se da a notar si es apto para el puesto de trabajo.	La empresa debería dirigir las contrataciones en base al perfil profesional del trabajador para que responda de manera adecuada en el puesto de trabajo.
8	¿Es apropiada la estructura de organización?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** La estructura es adecuada aunque haya deficiencia en la organización.	La empresa debería apropiar métodos de organización que mejoren la estructura de la empresa.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**		**Ref.:** **P.P#4** **4/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
9	¿Es adecuado el estado de motivación de los empleados?	**SI** | **NO** x **¿Por qué?** Los empleados reciben un bono de responsabilidad.	La empresa otorga un bono para a los trabajadores, pero tendría que implementar una manera de motivar a los empleados para aumentar su desempeño.
10	¿Están establecidas adecuadamente las políticas de incentivos al personal por logro de objetivos o cumplimiento de metas?	**SI** | **NO** x **¿Por qué?** La empresa no tiene fijada una política para ello.	Deberían implementar políticas que motiven e incentiven a los trabajadores para de esta manera la eficiencia de los empleados sea mejor y la adecuada.
11	¿Los ascensos de cargos se ejecutan de acuerdo al desempeño eficiente del personal?	**SI** | **NO** x **¿Por qué?** Por lo general cuando tenemos un puesto disponible siempre realizamos nuevas contrataciones.	Deberían promocionar a los trabajadores fijos de la empresa y tomar en cuenta el desempeño del mismo siendo un motivo de mejorar en el puesto de trabajo.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**		**Ref.:** **P.P#4** **5/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
12	¿Son efectivos los mecanismos de control de las actividades del personal?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Como gerente siempre trato de controlar al máximo las actividades de mi personal.	La empresa cuenta con mecanismos de control de las actividades del personal.
13	¿Existe un nivel alto de ausentismo de los trabajadores?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Ausentismo si existe pero no en un nivel ato.	El personal de la empresa no posee un nivel alto de ausentismo por lo que el personal labora de manera normal.
14	¿Cree usted que la productividad de la empresa sea acordes a las disposiciones establecidas?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Porque cada mes hay una meta establecida que tiene que ser cumplida mediante la productividad de los vendedores.	Debido a que la productividad no ha cumplido con lo establecido se debería realizar un seguimiento y control del trabajo del personal.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**		**Ref.:** **P.P#4** **6/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
15	¿Se han fijado metas claras en cada departamento?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Cada departamento conoce lo que tiene que lograr.	Aunque estén fijadas las metas en cada departamento mucha de estas no se cumple en su totalidad.
16	¿Permiten las metas fijadas el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Porque de acuerdo al cumplimiento de las metas la empresa analiza si se han cumplido con los objetivos propuestos.	El cumplimiento de las metas no son alcanzadas la empresa no cumple al 100% con los objetivos propuestos.
17	¿Tiene el personal acceso a toda la información necesaria para el desarrollo de sus actividades de una manera adecuada?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Hay información que creo que solo yo debo tener acceso para tener un control más rígido de mi personal.	El que no se le entregue toda la información dificulta en el desempeño de las actividades del personal, debido que el gerente viaja mucho y no se pueden terminar con los trabajos previstos por falta de acceso de información atrasando el trabajo encomendado.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **7/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
18	¿Se comunica la situación real de la empresa a quienes necesitan estar informados?	**SI** ☐ **NO** x **¿Por qué?** Considero que es información privada para conocimiento de la gerencia.	Al no conocer el personal la situación real de la empresa desconocerá de las necesidades de la empresa y trabajara de igual manera sin saber que su trabajo dependerá del crecimiento de la empresa.
19	¿Se apoyan las metas fijadas por la organización mediante el estímulo, el trabajo y la consagración?	**SI** x **NO** ☐ **¿Por qué?** El trabajo es lo esencial para poder cumplir con las metas de la empresa.	Las metas se apoyan en el trabajo por parte de los colaboradores de la empresa.
20	¿Se han determinado medidas disciplinarias adecuadas para casos de incumplimiento de las políticas formuladas?	**SI** x **NO** ☐ **¿Por qué?** Existen sanciones como multas y llamados de atención escritos.	La empresa para el control rígido de las políticas establecidas determina como medidas disciplinarias las multas del 5% o 10 % del salario del trabajador así como llamados de atención firmados y sellados en el Ministerio de Relaciones Laborales.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**		**Ref.:** **P.P#4** **8/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
21	¿Cumple con las Leyes, Normas y Reglamentos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Como gerente es mi responsabilidad cumplir con las leyes.	La empresa cumple con los beneficios sociales hacia el trabajador.
22	¿Son efectivas las políticas de contratación del personal?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** En parte si aunque otras son fallidas.	La empresa debe tomar en cuenta el perfil profesional del trabajador y la experiencia del mismo para que pueda responder eficientemente en el trabajo.
23	¿El personal de la empresa es capacitado de forma constante?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** La empresa no provee capacitaciones por parte de la empresa aunque a los asesores comerciales reciben charlas de los productos que ofrecen por parte de las marcas auspiciantes.	La empresa debería ofrecer charlas por medio de alguna entidad para estar al tanto de las nuevas reformas o técnicas y métodos de administración que fortalezcan los conocimientos y sea un apoyo al crecimiento de la empresa.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**		**Ref.:** **P.P#4** **9/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
24	¿Existe algún sistema para animar a los trabajadores a desarrollar sus capacidades?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** La empresa no posee un sistema para ello.	La empresa debería implementar sistemas y métodos que motiven y animen al trabajador a desarrollar sus habilidades profesionales en beneficio de la empresa y del personal.
25	¿Posee el número adecuado de trabajadores para la realización de las funciones de la empresa?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** Si cada personal se encuentra completo para cumplir con las actividades.	El número de personal es idóneo para la realización de las actividades aunque no se encuentren distribuidas adecuadamente.
26	¿Existen funciones con responsabilidades compartidas en sus trabajadores?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** Existen funciones que realizan dos personas para que se controlen unos a otros.	La empresa debería delegar responsabilidades únicas a cada trabajador, porque existiendo actividades compartidas debilita las relaciones laborales de la empresa.
27	¿Cumple con las leyes, Normas y Reglamentos del Ministerio de Relaciones Laborales?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** La empresa cumple con todas la leyes.	La empresa si cumple con las leyes y normativas del Ministerio de Relaciones Laborales.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**		**Ref.:** **P.P#4** **10/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
28	¿Posee un control adecuado de las horas laborables y ausentes de sus trabajadores?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Existe un reloj biométrico que controla el horario de entrada y salida del personal es decir las horas que labora diariamente.	La empresa cuenta con un sistema de control de las horas laborables del personal pero no cuenta con la persona adecuada que maneje el sistema responsablemente.
29	¿Están las actividades distribuidas equitativamente entre el personal de acuerdo al cargo que desempeñan?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Las responsabilidades están distribuidas de acuerdo al cargo encomendado.	Aunque el personal que labora mantenga el mismo sueldo no existe equidad entre las funciones a desempeñar el gerente las distribuye de acuerdo al cargo que desempeñan.
30	¿Cree usted que las actividades fuera de las horas de trabajo ayudaran a la relación entre los compañeros de trabajo evitando el resquejebramiento de las relaciones laborales?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Aunque no se aplique en la empresa considero que es una idea muy buena.	La empresa debería aplicar actividades fuera de las horas de trabajo para fortalecer las relaciones laborales del personal.
Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir			**Fecha:** 19-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.			**Fecha:** 19-12-2013

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **11/50**

MATRIZ DE ENTREVISTA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Empresa:	Disprowin S.A.
Nombre:	Srta. Cindy Katherine Mina Jiménez
Cargo:	Asistente de Gerencia

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Dentro de la empresa existe una buena relación laboral?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si existe buena relación aunque también existan diferencias de criterios.	La empresa tiene dificultades en las relaciones laborales por mala distribución de las funciones.
2	¿Cree usted que se encuentran establecidas correctamente las funciones?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Porque hay funciones que no tienen nada que ver con el cargo que uno desempeña dificultando nuestro desempeño.	La empresa debe establecer adecuadamente las funciones del Talento Humano en base a su perfil profesional.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
3	¿Se han alcanzado las metas propuestas de la empresa?	SI [ ] NO [x] **¿Por qué?** Porque las metas son en base a las ventas realizadas y no se cumplen totalmente.	La empresa debería realizar un análisis del porque no se cumplen con las metas de la empresa.
4	¿Tienen reuniones para planificar las tareas a realizar?	SI [ ] NO [x] **¿Por qué?** Se hacen reuniones para ver en que estamos fallando en nuestras actividades.	La empresa debería realizar reuniones en la cual se planifique el trabajo a realizar del personal ayudando a mejorar las actividades de cada departamento.
5	¿Considera usted que las funciones a su cargo son las correctas?	SI [ ] NO [x] **¿Por qué?** Porque considero que las funciones no están distribuidas correctamente y tengo funciones que otra persona debería realizar.	La empresa debería realizar un análisis sobre las competencias a ocupar y definir adecuadamente las funciones de cada uno de los trabajadores.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
13/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
6	¿Cree que la gerencia toma las decisiones adecuadas en beneficio de la empresa?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** En parte si porque algunas han ayudado al crecimiento de la empresa.	Ciertas de las decisiones que toma la gerencia son beneficiosas para la empresa.
7	¿Se efectúan ascensos en la empresa?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** No se realizan ascensos cuando alguien se va o nos reparten las funciones de esa persona entre varios o llaman a alguien nuevo.	La empresa debe tomar en cuenta el desempeño del personal que trabaja para desempeñar nuevos cargos en base a su perfil laboral, puesto que al contratar a una nueva persona se la tendría que capacitar en su totalidad.
8	¿Para efectuar los ascensos toman en cuenta la eficiencia del trabajador?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Se contrata a una nueva persona.	La empresa debe realizar ascensos tomando en cuenta el desempeño y eficiencia del trabajador.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**		**Ref.:** **P.P#4** **14/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
9	¿Cree que está desempeñando las funciones encomendadas de una manera eficiente?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Hasta el momento no he tenido problemas.	Las funciones son desempeñadas correctamente.
10	¿Considera que cada función que desempeña es de mucha responsabilidad?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Toda función tiene una responsabilidad grande dentro de la empresa.	Toda función que se desempeña ayuda al crecimiento de la empresa.
11	¿Cumple con las Leyes, Normas y Reglamentos del Ministerio de Relaciones Laborales?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** La gerencia hace cumplir con todas las leyes.	La empresa si cumple con todas las leyes y normas del Ministerio de Relaciones Laborales.
12	¿Cumple con las Leyes, Normas y Reglamentos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Se cumple con todas las leyes	La empresa si cumple con todas las leyes y normas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
15/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
13	¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si me encuentro bien con el trabajo que realizo.	No existe problemas con las competencias, pero si con las funciones a desempeñar.
14	¿Recibe bonificaciones por algún tipo de trabajo extra?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** La verdad uno trabaja horas extras hasta los sábados pero no son reconocidos solo se nos cancela un bono de responsabilidad.	La empresa necesitar implementa las bonificaciones como técnica para motivar al trabajador.
15	¿Cree usted que las contrataciones son acordes a los puestos solicitados por la empresa?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Porque en mucho de los casos no se encuentra con esa persona requerida y por la necesidad de llenar ese puesto vacío se contrata.	Se debería contratar al personal en base a su perfil laboral para saber si cumple con los aspectos requeridos para el puesto de trabajo.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
16	¿Posee usted toda la información y los recursos necesarios para desempeñar eficientemente sus funciones?	SI [ ] NO [x] ¿Por qué? Hay ciertas cosas que maneja directamente la gerencia.	La empresa debe otorgar toda la información necesaria para que el trabajador pueda desarrollar las actividades de manera eficiente y puntual.
17	¿Se le comunica cuando algo anda mal dentro de la empresa?	SI [ ] NO [x] ¿Por qué? Por lo general esa información no es otorgada a los trabajadores.	El personal que labora necesita saber la realidad de la empresa.
18	¿Está usted debidamente capacitado para desempeñar las funciones encomendadas?	SI [x] NO [ ] ¿Por qué? Si poseo todos los conocimientos para desempeñar mis funciones.	El personal es idóneo pero necesita capacitaciones frecuentes.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
17/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
19	¿Recibe algún tipo de motivación por parte de sus contratantes?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** No recibo algún incentivo o motivación por parte de la empresa.	La empresa debe considerar que el personal tiene que estar motivado para ejecutar de manera más eficiente las actividades encomendadas y esto se logra por medio de incentivos hacia ellos.
20	¿Comparte alguna de sus funciones con algún otro personal?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** Alguna de mis actividades la realizamos dos personales cosa que trae complicaciones respecto a eso.	La duplicidad de funciones trae como consecuencias los resquejebramiento de las relaciones laborales y al momento de buscar un responsable directo.
21	¿La gerencia aplica alguna actividad para evitar los resquejebramiento laborales?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** No realiza alguna actividad para mejorar eso.	La empresa debe realizar métodos o sistemas que fortalezcan las relaciones laborales de los trabajadores.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
22	¿Cree que el trabajo en equipo ayuda en el clima laboral de la empresa?	SI [x] NO [ ] **¿Por qué?** Claro que sí, puesto que todos trabajamos en busca de un solo objetivo.	El trabajo en equipo fortalece las relaciones laborales, porque todos trabajan en busca de una sola meta que alcanzar.
23	¿Recibe por parte de la empresa capacitaciones constantes?	SI [ ] NO [x] **¿Por qué?** No recibo capacitaciones por parte de la empresa.	La empresa debe otorgar a sus trabajadores capacitaciones que mejoren su desempeño en su puesto de trabajo.
24	¿Se les controla su horario de entrada y salida de la empresa?	SI [x] NO [ ] **¿Por qué?** Por medio de un reloj biométrico en el cual debemos registrar nuestra hora de entrada y salida.	Si se controla el horario de entrada y salida del personal.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
19/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
25	¿Existe algún promedio de permanencia de los trabajadores en la empresa?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** El promedio de permanencia del personal máximo es de un año.	El personal tiene un promedio de permanencia de un año debido que estos se retiran por problemas personales o porque son sacados de la empresa.
26	¿Cree usted que la empresa tiene el personal necesario para la realización de funciones?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si se cuenta con el número de personal necesario	El número de personal es el correcto aunque se debe mejorar las funciones a realizar
27	¿Tiene buena relación son sus compañeros de trabajo?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo.	Existen problemas y diferencias laborales pero si hay un nivel aceptable de la relación con los compañeros.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
20/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
28	¿Existe un alto grado de ausentismo por parte de sus colaboradores?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** No hay un porcentaje alto de ausentismo pero si existe en la empresa personal que falta por motivos individuales.	Se debería medir el grado de ausentismo de los trabajadores para buscar una solución que beneficie a la empresa.
29	¿Cree en la empresa existe oportunidad para crecer profesionalmente?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** La empresa te da la oportunidad para trabajar más no para crecer profesionalmente.	Por los puestos limitados y debido que el dueño ocupa el cargo de gerente esto no da la oportunidad que uno crezca dentro de la empresa solo cumple una etapa y llegas hasta un puesto de trabajo.
30	¿Prefiere el ambiente de trabajo de colaboración para fortalecer el trabajo en conjunto?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** Porque es un ambiente agradable en que todos aportamos para lograr un propósito.	Si se prefiere el ambiente de colaboración, puesto que este fortalece las relaciones laborales.

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir — **Fecha:** 19-12-2013

Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc. — **Fecha:** 19-12-2013

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **21/50**

MATRIZ DE ENTREVISTA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Empresa:	Disprowin S.A.
Nombre:	Ing. Wilson Javier Toro Álava
Cargo:	Contador - Talento Humano

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Aporta usted conceptos de administración estratégica para la empresa?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si aunque la gerencia es quien toma la decisión final de todo.	Los conceptos de administración son esenciales para el manejo correcto de la empresa encaminado hacia el éxito laboral y profesional.
2	¿Considera el desempeño del personal eficiente de acuerdo a las exigencias de la empresa?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** En parte si aunque nunca se está satisfecho con las labores realizadas.	El desempeño del personal cumple en un bajo nivel las exigencias de la empresa.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
22/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
3	¿Cree usted que los cargos a ocupar se encuentran acorde a la estructura jerárquica?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si están acordes aunque habría conflictos con las actividades a realizar las cuales hay que reestructurar.	Los niveles jerárquicos se encuentran acorde con los cargos a desempeñar.
4	¿Trabaja de manera conjunta con la gerencia para el crecimiento de la empresa?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si se trabaja muy de cerca con las decisiones que toma la gerencia asesorando en muchas de ellas.	El contador es la mano derecha del gerente. En el se deben apoyar las decisiones que se toma por parte de la gerencia.
5	¿Cree usted que la permanencia de los trabajadores ha disminuido?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si porque los trabajadores cumplen cierto periodo y se retiran o son retirados de la empresa.	No existe estabilidad laboral dentro de la empresa. Los trabajadores no están fijo desempeñando las labores de la empresa.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
23/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
6	¿El personal a su cargo se encuentra comprometido con la empresa?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si aunque en algunos casos no hay motivación por parte de ellos para realizar los trabajos.	Para que exista un buen desempeño por parte del personal este debe estar motivado e incentivado para que se encuentre completamente comprometido con la empresa.
7	¿Se han alcanzado los objetivos propuestos por la empresa?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** La empresa no ha conseguido cumplir con los objetivos planteados.	Se debe realizar un análisis del porque no se está cumpliendo con estos objetivos.
8	¿Posee cada departamento una meta fijada?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Se plante de forma verbal más no de manera determinante y fija para que sea cumplida.	Debido a que no se establece de manera fija las metas estas no son cumplidas como se debería dar.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
24/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
9	¿Participa usted al momento de resolver los problemas administrativos?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Porque se aportan opiniones que en muchos de los casos son asertivos para la toma de decisiones.	El contador es quien ayuda al gerente a la toma de decisiones debido a su experiencia y su profesionalismo.
10	¿Cumple con las Leyes, Normas y reglamentos del Ministerio de Relaciones Laborales?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Se hace cumplir con todas las leyes y disposiciones.	El contador debido a sus conocimientos en el tema es quien hace cumplir con todas las leyes y normativas.
11	¿Tiene buena relación laboral con los trabajadores?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si se mantiene una relación estable conservando el respeto y el nivel jerárquico.	Si existe una relación estable entre los colaboradores de la empresa.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
25/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
12	¿Tiene acceso a toda la información necesaria para la realización de sus funciones?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** Ciertas informaciones la maneja directamente el gerente.	Al limitar el acceso a toda la información impide el desenvolvimiento completo de las actividades del personal.
13	¿Posee programas contables adecuados para realizar de manera eficiente sus labores?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** Si se cuenta con un programa contable eficiente.	La empresa cuenta con un programa contable acorde a la actividad económica de la empresa.
14	¿Cumple con las Leyes, Normas y reglamentos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** Se hace cumplir con todas las leyes.	La empresa cumple con todas las leyes y normativas.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
15	¿La empresa cuenta con políticas de motivación e incentivos para los trabajadores?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** No existe una política fijada debido a que no se motiva ni incentiva al personal que labora.	La empresa para mejorar el desempeño del personal necesita de motivación e incentivos.
16	¿Considera que la empresa cuenta con el número adecuado de trabajadores?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** Considero que se necesita una mayor fuerza de ventas para incrementar la economía de la empresa para legar a un nivel estable.	La empresa necesita de una fuerza de ventas mayor que ayude al crecimiento económico y se logre alcanzar con los objetivos propuestos.
17	¿Están las funciones delegadas adecuadamente de acuerdo al perfil laboral del personal?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** Existen funciones que tienen que ser entregadas a las personas acordes a desempeñar.	Las funciones no se encuentran distribuidas adecuadamente. Necesita distribuirlas de acuerdo al perfil laboral de cada trabajador.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
18	¿Llevan de manera correcta las horas laborables y ausentes de los trabajadores?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Existe un programa que controla las horas que labora el personal así como las ausentes.	La empresa maneja de manera correcta las horas laborables y ausentes del personal que labora.
19	¿Cree usted que existe un alto grado de abandono de trabajo?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Existe pero no en un gran porcentaje y se dan por motivos personales o porque no cumplen con las expectativas de la empresa.	La empresa debe realizar contrataciones efectivas para obtener personal fijo a la cual se le pueda dar responsabilidades de trabajo.
20	¿Considera que la productividad y eficiencia laboral ha aumentado?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Comparado con años anteriores se ha mejorado en las tareas realizadas porque uno va adquiriendo experiencia laboral.	La empresa debe implementar sistemas de motivación para aumentar la eficiencia y productividad del personal.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA				ANÁLISIS
21	¿Se siente conforme con su puesto de trabajo?	SI	x	NO		La empresa en ciertos cargos a ocupar debe contratar gente con un perfil laboral basado en el cargo que va a ocupar.
		¿Por qué?				
		Si porque para esto estudie y tengo todos los conocimientos para desempeñarme eficientemente.				
22	¿Su trabajo da un aporte significativo al crecimiento de la empresa?	SI	x	NO		Cada actividad, cargo y función en la empresa es importante por lo tanto aportan significativamente al crecimiento de la empresa.
		¿Por qué?				
		Si porque muchas de las decisiones importantes que se toman en la empresa recae sobre mi cargo.				
23	¿Se aplica conceptos de competencia laboral en la empresa?	SI		NO	x	La empresa no aplica competencia laboral, esto aumentaría la motivación del trabajador desempeñando cada función con más eficiencia y responsabilidad.
		¿Por qué?				
		No, por lo general el trabajador se dedica a sus actividades.				

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
24	¿La selección y contratación del talento humano es en base a las exigencias y necesidades de la empresa?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** Porque en mucho de los casos el gerente es quien decide a quien contratar y siempre lo hacen por la necesidad de cubrir el puesto vacío, lo que trae como consecuencia que el personal no dure.	Las contrataciones deben realizarse analizando el perfil profesional del contratante para de esta manera evaluar si la competencia es acorde al puesto que va a ocupar.
25	¿Son bien definidas sus funciones y sus responsabilidades?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** Si conozco las funciones que debo desempeñar dentro de la empresa.	La empresa debe delegar correctamente las funciones que desempeña cada uno de los trabajadores y entregarlas acorde al cargo y perfil profesional del trabajador.
26	¿Puede desarrollar al máximo sus habilidades en el puesto de trabajo?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** En mucho de los casos si, mi profesión es acorde a mi cargo.	Se debe entregar todas las herramientas necesarias para que el trabajador desempeñe el puesto de trabajo eficientemente.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**					**Ref.:** **P.P#4** **30/50**
ITEM	**PREGUNTA**	**RESPUESTA**				**ANÁLISIS**
27	¿Las cargas laborales se encuentran distribuidas adecuadamente?	**SI**		**NO**	**x**	El exceso de funciones en un personal y no motivarlos e incentivarlos provoca estrés, lo que ocasiona que el trabajador no trabaje eficientemente.
		¿Por qué?				
		No, las labores se entregan de acuerdo al cargo que desempeñan.				
28	¿Su trabajo es evaluado para medir el desempeño de sus funciones?	**SI**		**NO**	**x**	La empresa debe evaluar periódicamente si el personal está trabajando eficientemente y buscar el porqué de los problemas que se dan.
		¿Por qué?				
		Se tienen reuniones para hablar sobre el trabajo realizado y como se está llevando				
29	¿Es responsable de que su área y personal a su cargo demuestre dominio y conocimiento de sus funciones?	**SI**	**x**	**NO**		Los niveles jerárquicos que se tienen en la empresa son responsables de cada área de trabajo y del personal a cargo.
		¿Por qué?				
		Es de mi responsabilidad hacer conocer al personal a mi cargo las funciones que deben realizar y cómo se debe hacer.				
30	¿Son adecuadas las decisiones que toma con relación al personal?	**SI**	**x**	**NO**		Las decisiones correctas ayudan al desarrollo y crecimiento de la empresa.
		¿Por qué?				
		Las decisiones que se toman son en benéfico de la empresa.				
Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir						**Fecha:** 19-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.						**Fecha:** 19-12-2013

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **31/50**

MATRIZ DE ENTREVISTA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Empresa:	Disprowin S.A.
Nombre:	Sr. Carlos Agustín Guamán Mendoza
Cargo:	Supervisor

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Considera usted que el personal a su cargo está capacitado para ejercer sus funciones adecuadamente y como lo exige la empresa?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** La empresa debe dar capacitaciones frecuentes para que el personal tenga seguridad en lo que hace y se desempeñe eficientemente.	La empresa debe desarrollar capacitaciones sobre estrategias de ventas que ayude al trabajador a crecer profesionalmente, de esta manera incrementara la productividad de la empresa.
2	¿Recibe usted y sus colaboradores capacitaciones constantes referentes a las funciones que desempeñan?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** La empresa no proporciona capacitaciones, los asesores comerciales son contratados y salen vender.	La empresa debe proporcionar capacitaciones a todo el personal.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
32/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
3	¿Se alcanzan las metas propuestas por la empresa?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** La empresa no alcanza las metas, debido a que las ventas no incrementan.	Los niveles bajos de ventas impiden que la empresa cumpla con las metas propuestas.
4	¿Cree usted que la gerencia realiza un trabajo eficiente que beneficie al crecimiento de la empresa?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** Considero que se deben tomar decisiones con más responsabilidad y más profesionalismo.	Las decisiones deben ser tomadas por personas capacitadas y que conozcan sobre el tema, la mayoría de las veces se toman decisiones no correctas.
5	¿La gerencia planifica de manera conjunta los trabajos a realizar para el cumplimiento de los objetivos?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** No, cada uno tiene conocimiento de las tareas que debe realizar.	La empresa debe planificar los trabajas y tareas encomendados para obtener un mayor grado de eficiencia.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
6	¿Las cargas laborales están distribuidas equitativamente?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** No, hay trabajadores que tienen exceso de tareas y otras que muy pocas siendo el pago el mismo para todos, considero que si alguien tiene más responsabilidades se le debe dar un incentivo.	Se debe restructurar las funciones, y delegar equitativamente y basados en el perfil de cada trabajador las actividades correctas a desempeñar.
7	¿Cuenta con toda la información y recursos necesarios para el desempeño de sus funciones?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** Ciertas informaciones la maneja el gerente, porque considera que son de más responsabilidad y que él debe manejarlas.	La gerencia debe entregar la información y recursos necesarios para que el personal tenga más eficiencia y desenvolvimiento en su puesto de trabajo.
8	¿Se le cancelan todos sus beneficios sociales puntuales?	**SI** [X] **NO** [ ] **¿Por qué?** La empresa si cumple con todos los pagos de ley.	La gerencia cumple con las leyes y normativas del Ministerio de Relaciones Laborales e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.:
P.P#4
34/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
9	¿Recibe algún tipo de bonificación o motivación por parte de la empresa?	**SI** [ ] **NO** [X] **¿Por qué?** La empresa no incentiva a sus trabajadores, les da más trabajo pero no son reconocidos.	La motivación e incentivación hacia los trabajadores incrementa el desempeño y eficiencia del mismo siendo más eficaz el trabajo que realiza.
10	¿Es responsable de las decisiones que toma con relación a sus colaboradores?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** Siempre intento tomar las decisiones correctas con consentimiento de mis superiores.	Cada cargo que se desempeña es responsable de las actividades y del personal que manejan.
11	¿Considera que existen ascensos de acuerdos al desempeño del personal?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** Siempre la gerencia contrata personal nuevo.	La empresa como herramienta de motivación debe considerar los ascensos en base al desempeño del trabajador, estos por el tiempo de trabajo tienen los conocimientos necesarios para poderlos realizar.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **35/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
12	¿Se encuentran establecidas adecuadamente sus funciones y responsabilidades?	**SI** X **NO** **¿Por qué?** Si tengo definidas las funciones que desempeño.	Se tienen definidas las funciones que deben realizarse pero no las tiene distribuidas equitativamente ni acorde al puesto de trabajo.
13	¿Es responsable directo del alcance de las metas propuesta por parte del personal a su cargo?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si porque mi trabajo depende del desarrollo eficaz de los asesores comerciales.	Cada área es responsable de Alcanzar las metas propuestas por la empresa.
14	¿Es evaluado constantemente sobre el desempeño de sus funciones?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Generalmente no se evalúan alguna falla en el desempeño del mismo son conversados.	La empresa debe evaluar periódicamente el desempeño de su personal para buscar soluciones a los problemas que se dan.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **36/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
15	¿Posee una buena relación con sus compañeros de trabajo?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si me llevo bien con mis compañeros de trabajo.	Existe buena relación entre los colaboradores de trabajo lo que benéfica el desarrollo de las actividades.
16	¿Considera que existe un buen clima laboral en la empresa?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Hay problemas entre los trabajadores pero siempre terminan en buenos términos.	Existe un buen clima laboral entre los trabajadores, beneficiando la relación entre los trabajadores.
17	¿Es habitual la colaboración de los trabajadores para sacar adelante un trabajo?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** No siempre con todos pero si en algunas áreas, se intenta apoyar unos con otros.	La colaboración entre los trabajadores incrementa las relaciones labores de empresa evitando los resquejebramiento laborales.
18	¿Conoce las funciones que desempeña cada personal de la empresa?	**SI** X **NO** **¿Por qué?** Tengo conocimiento de las funciones que realiza el personal.	El conocimiento de las funciones de cada personal ayuda al trabajo en equipo y facilita logística interna de la empresa.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

Ref.: P.P#4 37/50

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
19	¿Recibe la capacitación necesaria para realizar correctamente su trabajo?	**SI** [ ] **NO** [X] **¿Por qué?** No, la empresa no me ha capacitado con alguien que tenga conocimientos en el tema.	Se debe desarrollar capacitaciones para mejorar la eficiencia de las actividades del personal teniendo los conocimientos necesarios se trabajara más eficazmente.
20	¿Considera útil en plan de capacitación de la empresa para sus funciones?	**SI** [ ] **NO** [x] **¿Por qué?** No existe un plan de capacitación.	Se debe generar un plan de capacitación del personal para mejorar las funciones a desempeñar e incrementar la productividad de la empresa.
21	¿Tiene el número de personal a cargo adecuado para el cumplimento de metas de la empresa?	**SI** [x] **NO** [ ] **¿Por qué?** Si se cuenta con el personal necesario para desempeñar las funciones.	La empresa posee el número de personal adecuado para desempeñar las funciones correctamente.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
22	¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?	SI x NO ¿Por qué? Si me siento conforme con mi puesto de trabajo aunque se tendría que corregir las funciones de cada uno.	La empresa debe distribuir correctamente las funciones a desempeñar.
23	¿La empresa elabora programas de trabajos?	SI NO x ¿Por qué? Se trabaja de acuerdo a las funciones que nos toque pero no se programa las tareas.	Se debe implementar programas de trabajos para controlar más efectivamente el desempeño de cada personal que labora.
24	¿Cuenta con una base de datos adecuada para la realización de su trabajo?	SI NO x ¿Por qué? No cuento con un programa adecuado a las funciones que desempeño.	Implementando un programa acorde a las funciones del personal se trabajara más efectivamente, teniendo los conocimientos necesarios de los clientes y rutas de ventas de los asesores comerciales.

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
25	¿El personal a su cargo tiene un porcentaje alto de ausentismo?	SI [ ] NO [X] ¿Por qué? No existe un porcentaje alto de ausentismo pero si un pequeño porcentaje debido a problemas personales del trabajador.	La empresa cuenta con un programa que controle la ausencia del personal.
26	¿En su puesto de trabajo puede desempeñar al máximo sus habilidades laborales?	SI [X] NO [ ] ¿Por qué? En parte si lo puedo desempeñar.	Otorgando las herramientas necesarias el trabajador podrá desenvolverse más eficazmente.
27	¿Cree que su perfil laboral es acorde a su puesto de trabajo?	SI [X] NO [ ] ¿Por qué? Considero que mi puesto de trabajo tiene relación con mi perfil laboral.	La empresa debería realizar una reingeniería para ubicar al personal en puestos que se relacione con su perfil de trabajo.
28	¿Desempeña de manera eficiente las actividades encomendadas?	SI [x] NO [ ] ¿Por qué? Doy lo mejor en mis actividades.	Incentivando al personal mejorar la eficiencia de cada área de trabajo.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **40/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
29	¿Desempeña sus actividades dentro del horario de trabajo establecido?	**SI** | **NO** x **¿Por qué?** Trabajo un poco fuera del horario normal de trabajo, por ello se me otorga un bono de responsabilidad.	La empresa debe reconocer como horas extras el trabajo realizado fuera del horario normas de trabajo que se comprende dentro de las ocho horas laborables.
30	¿La empresa realiza actividades extra laborales para mejorar la relación laboral?	**SI** | **NO** X **¿Por qué?** No se realizan este tipo de actividades.	Integrando al personal en actividades extra laborales se mejorara el clima laboral de la empresa.
Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir			**Fecha:** 19-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.			**Fecha:** 19-12-2013

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **41/50**

MATRIZ DE ENTREVISTA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Empresa:	Disprowin S.A.
Nombre:	Sr. Julio Enrique Loza Gutiérrez
Cargo:	Asesor Comercial

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Existe buena relación laboral entre sus compañeros de trabajo?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si existe una buena relación con mis compañeros de trabajo.	Las buenas relaciones de los trabajadores ayudan al clima laboral de la empresa.
2	¿Elaboran programas de trabajos con sus jefes de trabajo?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Se mantienen charlas para distribuciones de rutas.	Se deben elaborar programas de trabajo para mejorar la eficiencia en las actividades.
3	¿Cree usted que sus funciones aportan considerablemente al crecimiento de la empresa?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** De los Asesores comerciales depende el crecimiento y la productividad estable de la empresa.	Cada función y personal de la empresa aporta considerablemente al crecimiento de la empresa.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **42/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
4	¿De acuerdo a las actividades que desempeña considera las zonas de clientes distribuidas equitativamente?	**SI** | **NO** x **¿Por qué?** Las rutas de ventas no están distribuidas correctamente.	Las rutas de ventas deben estar distribuidas de manera equitativa para asi fijar una meta de venta igual para todos los asesores comerciales.
5	¿Posee la empresa una base de datos sobre los clientes para mejorar la realización de sus funciones?	**SI** | **NO** x **¿Por qué?** La empresa no posee una base de datos que ayude al asesor comercial con las compras realizadas ni con los clientes.	Se debe mejorar el programa de datos, de manera que ayude al vendedor con el trabajo establecido.
6	¿Existe una atención personalizada hacia los clientes que son visitados?	**SI** | **NO** x **¿Por qué?** Nos dedicamos a vender puesto que no existe una capacitación que ayude a fortalecer nuestros conocimientos.	Los clientes necesitan ser asesorados en los productos que van a comercializar por ello el asesor comercial necesita tener todos los conocimientos y estrategias pertinentes para atender eficazmente al cliente.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **43/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
7	¿Considera que existe una buena atención hacia los clientes por parte de los asesores comerciales?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si hay una buena atención basada en el carisma y trato del asesor comercial.	Se debe fomentar la atención hacia el cliente en la forma de trato por parte del asesor comercial para así hacer crecer la cartera de clientes fijos.
8	¿Son supervisados constantemente para mejorar el desempeño de sus funciones?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** En parte si somos supervisados porque nuestro rendimiento se mide por el volumen de las ventas.	La supervisión y control constante ayuda al incremento de las ventas de la empresa.
9	¿La empresa le ofrece capacitaciones permanentes para estar informados sobre el producto que ofrecen?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** Tenemos capacitación por parte de las empresas consideradas proveedores.	La empresa además de las capacitaciones que reciben los asesores comerciales por parte de los proveedores, necesita implementar capacitaciones frecuentes con temas de ventas estratégicas.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **44/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
10	¿Existe algún tipo de bonificación por cumplimiento de meta en la empresa?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** La empresa cancela comisiones por ventas realizadas.	La empresa al ofrecer comisiones por ventas hace que el personal mientras más venda más gane aparte del sueldo que se les cancela.
11	¿Sus Superiores cumplen con las Leyes, Normas y Reglamentos del Ministerio de Relaciones Laborales?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si se cancela todos los beneficios	La empresa cumple con todos los beneficios de ley.
12	¿Cree usted que las promociones o ascensos de la empresa se otorgan de acuerdo al desempeño del trabajo de los empleados?	**SI** **NO** x **¿Por qué?** En el tiempo que tengo laborando la empresa no ha realizado ascensos.	Se debe considerar el desempeño del personal para los ascensos dentro de la empresa.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
13	¿Existe algún tipo de sanción o multa por no cumplir la meta fijada por la empresa?	SI [ ] NO [x] **¿Por qué?** Solo existen por conductas indisciplinarías mas no por no llegar a la meta fijada.	La empresa deberá tomar alguna acción sancionaría para los asesores comerciales que no cumplan con la meta fijada puesto que exigirá al personal a vender mas
14	¿La logística de entrega de sus ventas se realiza de forma eficiente?	SI [x] NO [ ] **¿Por qué?** En parte si aunque muchas de las entregas no realizadas son por culpa del cliente.	La empresa se mantiene eficiente en la labor de entrega de los productos manteniendo satisfecho al cliente.
15	¿Considera que las funciones se encuentran distribuidas correctamente?	SI [ ] NO [x] **¿Por qué?** Ciertas funciones no tendrían que ser puestas como nuestras ya que retrasa con la labor de ventas.	Se debe distribuir las funciones adecuadamente entre el personal que labora.
16	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	SI [x] NO [ ] **¿Por qué?** Si se encuentran definidas mis funciones.	Definiendo claramente las funciones de cada personal se evitaran conflictos laborales.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
17	¿Recibe la información y recursos necesarios para la ejecución de sus actividades?	SI x NO ¿Por qué? Si se nos dan los recursos necesarios para cumplir con nuestros trabajos	Los asesores comerciales al recibir toda la información y recursos necesarios incrementaran su nivel de venta.
18	¿Conoce las funciones que desempeñan cada personal de la empresa?	SI x NO ¿Por qué? Tengo claro las funciones que desempeña cada persona.	Al conocer las funciones que desempeña cada personal agilitara la logística interna de la empresa.
19	¿Considera útil las capacitaciones otorgadas por la empresa?	SI x NO ¿Por qué? Considero útil las capacitaciones otorgadas por los proveedores acerca de los productos.	La empresa para incrementar los niveles de ventas debe implementar capacitaciones que mejore la fuerza de venta de los Asesores comerciales.
20	¿Sus Jefes cumplen con las Leyes, Normas y Reglamentos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?	SI x NO ¿Por qué? Si se nos cancelan todos los beneficios.	La empresa cumple con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **47/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA				ANÁLISIS
		SI		**NO**	x	
21	¿Existe algún tipo de motivación por parte de la empresa que incentive el trabajo diario?	**¿Por qué?** El incentivo que se nos ofrece son las comisiones por ventas realizadas				Se debe otorgar incentivos a los asesores comerciales para que laboren de manera más eficiente e incrementen las ventas.
		SI	x	**NO**		
22	¿Cree que su competencia es acordes a su perfil profesional?	**¿Por qué?** Me gusta el campo de las ventas por lo que considero que si va con mi perfil laboral.				La empresa debe otorgar las responsabilidades y las funciones acorde al perfil laboral del trabajador
		SI	x	**NO**		
23	¿Considera que el trabajo de equipo mejora la realización de las actividades?	**¿Por qué?** El trabajo en equipo fortalece las relaciones del personal y ayuda a desarrollar más eficazmente un trabajo.				El trabajo en equipo es fundamental para la realización de un trabajo o actividad.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **48/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
24	¿Se siente conforme con su puesto de trabajo?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si porque es lo que me gusta hacer.	Considera que el trabajo que realiza es acorde a sus expectativas laborales.
25	¿Existe buena comunicación con la gerencia o superiores?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Si porque nuestro trabajo depende de las decisiones de ellos y ellos dependen de la eficiencia de nuestros trabajos.	La comunicación entre los colaboradores de la empresa fortalece el trabajo a realizar.
26	¿Considera que está desempeñando las funciones encomendadas de manera eficiente?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Cumplo con las metas propuestas por la empresa aunque no siempre en su totalidad.	Se trabaja de manera favorable en el área de ventas.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
27	¿Existe un alto grado de ausentismo laboral por parte de sus colaboradores?	SI [ ] NO [x] ¿Por qué? Cada día perdido de no trabajar afecta a nuestros ingresos mensuales.	Existe un escaso índice de ausentismo por parte de los asesores comerciales.
28	¿Existe competencia laboral de acuerdo al perfil de cada empleado en la empresa?	SI [ ] NO [x] ¿Por qué? Cada uno se desempeña para lo que fue contratado.	La empresa necesita de un incentivo como competir por alcanzar una meta y obtener un logro para motivar la fuerza de venta.
29	¿Posee la empresa estrategias de ventas para incrementar el desarrollo de la empresa económicamente?	SI [ ] NO [x] ¿Por qué? No existen estrategias de ventas definidas se intenta cumplir con las metas.	Se debe desarrollar estrategias de ventas para ganar terreno a la competencia y mejorar la productividad de la empresa.

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#4** **50/50**

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
30	¿Existe un control adecuado de las ventas efectuadas para evaluar el desempeño y el trabajo realizado en busca de una solución?	**SI** x **NO** **¿Por qué?** Se realizan controles de niveles de ventas para medir el desempeño de cada Asesor Comercial.	Existe un control de las ventas que mide el desempeño de los trabajadores pero no existe un método para corregir la poca eficiencia en las actividades
Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir			**Fecha:** 19-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.			**Fecha:** 19-12-2013

4.1.5. Visita de las instalaciones

	ALELAZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA alelaz@outlook.com 0990461884	**Ref.:** **P.P#5** **1/1**

VISITA DE LAS INSTALACIONES

AUDITORÍA DE GESTIÓN

El jueves 19 de diciembre del 2013, se realizó la visita de las instalaciones de la empresa Disprowin S.A. ubicado en el cantón Quevedo, Cdla. San Rafael edificio Terminal Terrestre Primer piso Alto Oficina # 19, lugar donde se realizará la Auditoría, en compañía de la Secretaria Srta. Katherine Mina Jiménez, en donde se observó cómo está conformado cada área, departamento y los aspectos más relevantes del trabajo de Auditoría.

Las áreas se encuentran distribuidas en siete departamentos y dos bodegas ubicadas en la vía El Empalme y vía Valencia Km 1 donde se realizan las actividades diarias.

Mediante la visita se pudo observar que la institución posee con un espacio físico acorde para desempeñar las funciones, cuenta con los recursos y materiales necesarios para que el personal labore de manera eficiente.

Siendo las 17h30, se finaliza la visita a las instalaciones de la empresa Disprowin S.A. En donde se pudo contar con la colaboración del personal que labora.

¥	**Verificación Física**

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 19-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 19-12-2013

4.1.6 Antecedentes de la Empresa

	ALELAZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA alelaz@outlook.com 0990461884	**Ref.:** **P.P#6** **1/1**

ANTECEDENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN

La empresa Disprowin S.A. se encuentra Ubicada en el Cantón Quevedo, Cdla. San Rafael, Edificio Terminal Terrestre Primer piso alto Oficina N° 19.

La empresa Disprowin S.A. inicia en el año 2008 constituido legalmente en la Superintendencia de Compañías con dos accionistas, Ing. Washington Alberto Vargas Cerdán **Gerente General** y el Ing. Sergio Antonio Guerrero Peña **Presidente** de la Compañía.

La actividad económica principal de la empresa es la distribución y comercialización de productos de consumo masivo como son los de aseo personal y del Hogar, contando con Algunas marcas reconocidas en el Ecuador como sus proveedores directos, sean estos Kimberly Clark S.A. – Disma - Almacenes Boyacá entre otros.

De esta manera durante cinco años han alcanzado ser los distribuidores de toda la provincia acaparando una cartera de clientes extensa con los mejores productos y marcas.

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 20-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 20-12-2013

	ALELAZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA alelaz@outlook.com 0990461884	**Ref.:** **P.P#7** **1/2**

PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	DESCRIPCIÓN
1	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la incidencia de la Auditoria de Gestión y su relación con la toma de decisiones en la administración del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. periodo 2012.
2	**ALCANCE** La Auditoría de Gestión se realizará con un enfoque directo al área de Talento Humano y su relación con la toma de decisiones del período 2012, ejecutado por el autor de este Proyecto de Investigación que se inició el nueve de Diciembre del 2013.
3	**TECNICA DE AUDITORÍA** Se establecen las Técnicas empleadas para obtener evidencia pertinente y competente que sustenten la realización de la auditoría realizada. • Técnica de comprobación visual (observación, seguimiento, revisión selectiva). • Técnica de comprobación oral (indagación, entrevista). • Técnica de comprobación escrita (confirmación, análisis). • Técnicas de comprobación física (Inspección).

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 21-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 21-12-2013

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#7** **2/2**

PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	DESCRIPCIÓN
4	**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA** • Conocimiento general del área a auditar • Obtención de información (necesaria para revisión) • Verificación física para constatar la información recopilada. • Análisis y examen profundo para llegar a un criterio coherente sobre el trabajo realizado. • Evaluación de los resultados para emitir una opinión sobre el área auditado
5	**PERSONAL REQUERIDO** • Personal de Auditoría.
6	**DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA** • Revisión de Programa de Auditoría (P.P# 6)

Elaborados por: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**Fecha:** 21-12-2013
Supervisado por: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**Fecha:** 21-12-2013

FASE III: Ejecución 4.1.8 Programa de Auditoría

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#8** **1/1**

PROGRAMA DE AUDITORIA – PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

N	DESCRIPCIÓN	RET PT	REALIZADOS POR	FECHA	OBSERVACION
1	Determinar todas las marcas de auditoría realizadas	**PA#1**	**ALELAZ**	07 -01- 2014	Marcas de Auditoría empleadas
2	Elaborar un cuestionario de control interno al área de Talento Humano	**PA#2**	**ALELAZ**	08–01-2014	
3	Establecer los hallazgos de la auditoria.	**PA#3**	**ALELAZ**	10 -01- 2014	
4	Medición de riesgo	**PA#4**	**ALELAZ**	16-01- 2014	

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 23-12-2013**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 23-12-2013**

4.1.8.1. Marcas de Auditoría

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#1** **1/1**
MARCAS DE AUDITORÍA		
AUDITORIA DE GESTIÓN		
EMPRESA: Disprowin S.A.		

CÉDULAS DE MARCAS

MARCAS	DESCRIPCIÓN
¥	Verificación física
√	Verificado.
√√	Verificado y revisado
V	Proceso evaluado
€	Operación incorrecta
∞	Comparado en registro físico.
Ψ	Información proporcionada
H 1-2	Hallazgos
U\	Calculo verificado

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 07-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 07-01-2014**

4.1.8.3 Cuestionario de control Interno

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#3** **1/2**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

N	PPREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO		
	AMBIENTE DE CONTROL						
1	Cuenta la empresa con personal capacitado.	X		6	7	**Se capacita al personal antes de desempeñar las funciones aunque no con frecuencia**	√
2	Están las funciones distribuidas equitativamente.		X	3	7	**No están distribuidas acorde al perfil laboral de los trabajadores**	√
3	Se realizan evaluaciones periódicas al desempeño del personal.	X		7	7		√
4	Son efectivos los mecanismos de control del personal.	X		6	7	**Se debe maximizar la supervisión de las funciones de los trabajadores.**	√
	EVALUACIÓN DE RIESGO						
5	Se han fijado metas claras en cada departamento.	X		7	7		√
6	Existen políticas de incentivos y promociones.		X	3	7	**No son aplicadas de una manera eficiente.**	√
7	Se evalúa el cumplimiento de las metas fijadas.	x		5	7	**No se tiene un control respecto a si las metas son cumplidas o no.**	√
8	Son delegados adecuadamente la autoridad.	x		5	7	**Se maneja poco dentro de las áreas.**	√

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 08-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. MSc. Abraham Auhing Triviño	**FECHA: 08-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#3** **2/2**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

N	PPREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	Marca Específica
		SI	NO	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO		
ACTIVIDADES DE CONTROL							
9	Se realizan capacitaciones al personal.		x	2	7	**No existen los conocimientos pertinentes para realizarlo.**	√
10	Los ascensos se ejecutan de acuerdo al desempeño del personal	X		4	7	**En la mayoría de los ascensos se contrata personal nuevo.**	√
11	Son efectivas las políticas de contratación.	X		5	7	**Muchos de los trabajadores no duran en los puestos de trabajo.**	√
12	Se realizan programas de las actividades a efectuar.	X		4	7	**No son supervisados en el transcurso de las actividades.**	√
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
13	Existe una buena relación laboral entre los trabajadores.	x		6	7	**Siempre existen discusiones por actividades encomendadas.**	√
14	Es comunicada la situación real de la empresa al personal.	X		4	7	**Falta de confianza en el manejo de información provocando molestias en el personal.**	√
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
15	Se efectúan medidas disciplinarias para alguna acción errónea	x		6	7		√
16	Realiza un seguimiento constante de las actividades.	x		5	7	**No son atendidos inmediatamente los errores encontrados.**	√
TOTAL				**80**	**112**		
TOTAL				**71.43%**	**100%**		

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 08-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. MSc. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 08-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**		**Ref.:** **P.A#4** **1/4**

MEDICIÓN DE RIESGO

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Riesgo Inherente.- Mediante la aplicación del cuadro de factores de riesgo se determinará el porcentaje del riesgo Inherente en la Auditoria de Gestión aplicada al Área de Talento Humano de la empresa Disprowin S.A., donde se medirá el Nivel de Riesgo y el Nivel de Confianza.

ITEM	FACTORES DE RIESGO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	Competencia	25%	12%
2	Falta de espacio físico	25%	8%
3	Personal poco motivado	25%	15%
4	Escases de Productos por medidas Gubernamentales	25%	10%
TOTAL		**100%**	**45%**

$$\textbf{Nivel de Riesgo} = \frac{45\%}{100\%}$$

Nivel de Riesgo = 0.45 * 100

Nivel de Riesgo = 45%

***Nivel de Riesgo* =** 45%

***Nivel de Confianza* =** 55%

Según el estudio que se realizó al área de Talento Humano, se pudo determinar el riesgo inherente es del 45% (Medio), considerando la ponderación de la siguiente matriz y las variables de importancia así:

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 16-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 16-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#4** **2/4**

MEDICIÓN DE RIESGO

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
BAJO		
BAJO	0,01%	11,11%
MEDIO	11,12%	22,22%
ALTO	22,23%	33,33%
MEDIO		
BAJO	33,34%	44,44%
MEDIO	44,45%	55,55%
ALTO	55,56%	66,66%
ALTO		
BAJO	66,67%	77,77%
MEDIO	77,78%	88,88%
ALTO	88,89%	99,99%

- La empresa Disprowin S.A. cuenta con los objetivos de cada departamento bien planteados permitiendo cumplir con los objetivos previstos por la empresa.
- La empresa realiza programas de trabajo lo que facilita el cumplimiento de las actividades encomendadas.
- Existe una buena relación entre los compañeros de trabajo lo que mejora el clima laboral desempeñando las funciones eficientemente.

U/	Cálculo Verificado

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 16-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. MSc. Abraham Auhing Triviño	**FECHA: 16-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#4** **3/4**

MEDICIÓN DE RIESGO

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Riesgo de Control.- Según la evaluación del control interno se obtuvo los siguientes parámetros para la medición del nivel de confianza y el riesgo de control interno al área de Talento Humano de la empresa Disprowin S.A.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Alto	Moderada Alta
76% - 95%	Alto	Alta

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje Optimo}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{80}{112}$$

Nivel de Confianza = 0.71 * 100= 71%

Nivel de Riesgo= 100% – Nivel de confianza

Nivel de Riesgo= 100% - 71%

Nivel de Riesgo= 29%

El nivel de confianza de la ejecución de Auditoría al área de Talento Humano tiene un Nivel de Confianza del 71% (Moderada Alta) y Un nivel de Riesgo de 29% (Riesgo Bajo) debido a un control ineficiente por parte de la gerencia por falta de conocimientos sobre un control Interno efectivo.

U/	Cálculo Verificado

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 16-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. MSc. Abraham Auhing Triviño	**FECHA: 16-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#4** **4/4**
MEDICIÓN DE RIESGO		
AUDITORIA DE GESTIÓN		
EMPRESA: Disprowin S.A.		

Riesgo de Detección.- Conforme a los riesgos determinados se puede afirmar que el riesgo de detección corresponde a este trabajo de Auditoría es del 15% En virtud de la experiencia y profesionalismo del Auditor en este campo lo que permitirá diseñar procedimientos y técnicas eficientes para la obtención de procesos adecuados.

Riesgo de Auditoría.-Según los porcentajes determinados tras el análisis a la empresa y al área de Talento Humano, el riesgo de auditoría se compone de:

RA= RI * RC * RD

Riesgo de Auditoría = Riesgo Inherente * Riesgo de Control * Riesgo de Detección.

RA= (0,45 * 0,71 * 0,15)*100

RA= 0,030885 * 100

RA= 4,79%

Según el valor obtenido del riesgo de auditoría, se puede deducir que el auditor se enfrenta a un riesgo de 4,79% de que ha ocurrido un error material que ha evadido los controles del cliente y podría no ser detectado por los procedimientos del auditor.

U/	Cálculo Verificado

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 16-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 16-01-2014**

4.1.8.5. Hallazgos

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com**	**Ref.:** **P.A#5** **1/6**

HOJAS DE HALLAZGOS N° 1

TÍTULO: Inadecuada Distribución de las funciones.

Condición:

La empresa Disprowin S.A. tiene mal distribuidas las funciones de acuerdo al perfil laboral del trabajador, además existen funciones con responsabilidades compartidas.

Criterio:

La distribución equitativa de las funciones hacia los trabajadores permitirá desempeñar las actividades de forma eficiente, además se podrá tomar decisiones asertivas de acuerdo a las responsabilidades delegadas a cada trabajador. **Código del Trabajo Art.-21.- Requisitos del contrato escrito.-** en el contrato escrito deberán consignarse necesariamente clausulas referentes:

1. La clase o clases del trabajo objeto del contrato
2. La manera como ha de ejecutarse: si por unidades de tiempo, por unidades de obra, por tarea, etc.

Causa:

Mala aplicación del manual de funciones por parte de las decisiones de la gerencia.

Efecto:

Resquejebramiento en las relaciones laborales, y escasa eficiencia en las actividades desempeñadas.

Conclusión:

La mala distribución de las funciones del personal puede ocasionar malestar en el clima laboral del área administrativa, lo que dificulta la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Recomendación:

Se recomienda a la gerencia realizar una redistribución equitativa de las funciones de acuerdo al cargo y al perfil laboral de cada trabajador para que no exista sobre cargo de funciones y estas puedan ser desempeñadas de mejor manera elevando la eficiencia y el nivel de desarrollo de la empresa.

H 1-3	**Hallazgos**

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 10-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. MSc. Abraham Auhing Triviño.	**FECHA: 10-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **2/6**

HALLAZGO N°1 - INDICADOR DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

$$CF = \frac{\text{FUNCIONES DISTRIBUIDAS CORRECTAMENTE}}{\text{TOTAL FUNCIONES}}$$

$$CF = \frac{60}{200} X100$$

CF=30%

NIVEL DE CONFIANZA= 30%

NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO = 100% - 30%

NIVEL DE RIESGO = 70%

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Alto	Moderada Alta
76% - 95%	Alto	Alta

Análisis de brecha.- El nivel de confianza para la distribución de las funciones es del 30% (Baja) que representa un porcentaje bajo de las funciones distribuidas de acuerdo al cargo que desempeñan. Y un Nivel de Riesgo del 70% (Moderado Alto) debido a la mala distribución de las funciones por parte de la gerencia de acuerdo al perfil laboral de Talento Humano lo cual provoca un desempeño poco eficiente en las actividades a realizar.

U	**Cálculo Verificado**
ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 16-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 16-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com**	**Ref.:** **P.A#5** **3/6**

HOJAS DE HALLAZGOS N° 2

TÍTULO: Ineficiente manejo de promociones e incentivos al personal.

Condición:

La empresa Disprowin S.A. posee un nivel bajo de incentivos y ascensos del personal de acuerdo a cumplimientos de metas y puestos de trabajo ofertados.

Criterio:

Las promociones e incentivos al personal mejorarán el ambiente laboral, el desempeño de los trabajadores e incrementaran los niveles de ventas.

Código del Trabajo Art.- 13.- Formas de Remuneración.- En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo

- **Literal b).-** La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Causa:

Inadecuadas políticas de promociones e incentivos hacia el Talento Humano de la empresa.

Efecto:

Personal desmotivado y bajos nivel de ventas y desempeño de las funciones

Conclusión:

Al no incentivar y promocionar al personal de acuerdo al desempeño de sus funciones y metas obtenidas ocasionara la mala ejecución de las actividades por desmotivamiento por logros alcanzados.

Recomendación:

Se recomienda a la gerencia mejorar la aplicación de las políticas de promociones e incentivos, de tal manera que beneficie a los trabajadores mejorando el clima laboral de la empresa, de esta manera se logrará incrementar los niveles de eficiencia del personal y las ventas realizadas por el Talento Humano que labora en la entidad.

H 1-2	**Hallazgos**

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 16-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. MSc. Abraham Auhing Triviño.	**FECHA: 16-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **4/6**

HALLAZGO N°2 - INDICADOR DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

PROMOCIONES E INCENTIVOS

$$PI = \frac{\text{PROMOCIONES E INCENTIVOS APLICADOS}}{\text{PROMOCIONES E INCENTIVOS ESTABLECIDOS}}$$

$$PI = \frac{1}{4} \times 100$$

PI=25%

NIVEL DE CONFIANZA= 25%

NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO = 100% - 25%

NIVEL DE RIESGO = 75%

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Alto	Moderada Alta
76% - 95%	Alto	Alta

Análisis de brecha.- El nivel de confianza para el manejo de promociones e incentivos es del 25%% (Baja) de acuerdo al cumplimiento de metas en ventas por parte de los asesores comerciales. Y un Nivel de Riesgo del 75% (Moderado Alto) debido al poco incentivo del Talento Humano y al no promocionar a los trabajadores de acuerdo al desempeño de las actividades, ocasionando un clima laboral inestable afectando al desempeño de los trabajadores.

U	**Cálculo Verificado**
ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 16-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 16-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com**	**Ref.:** **P.A#5** **5/6**

HOJAS DE HALLAZGOS N° 3

TÍTULO: Escasa capacitaciones al personal.

Condición:

La empresa Disprowin S.A. cuenta con un nivel bajo de programa de capacitaciones al personal.

Criterio:

La elaboración adecuada de un programa de capacitaciones al personal, permitirá desempeñar las actividades de forma eficiente, además se podrá tomar decisiones asertivas de acuerdo a las responsabilidades delegadas a cada trabajador.

Código del Trabajo Art.- 441.- Protección del Estado.- Las asociaciones de toda clase están bajo la protección del estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:

- **Numeral 1.-** La Capacitación Profesional

Causa:

Deficiente planificación de capacitaciones hacia el Talento Humano para mejorar los conocimientos.

Efecto:

Personal poco capacitado para el desempeño y manejo de las actividades y funciones de la empresa.

Conclusión:

La mala planificación y aplicación de las capacitaciones del personal ocasionará que el Talento Humano no este actualizado en las informaciones de acuerdo a las actividades que desempeña perjudicando su eficiencia laboral.

Recomendación:

Se recomienda a la gerencia realizar programas de capacitaciones frecuentes de acuerdo a las innovaciones y actualizaciones referentes a la competencia profesional del personal que labora en la entidad, para fortalecer los conocimientos en cada área correspondiente, contribuyendo de esta manera al crecimiento sostenido de la empresa Disprowin S.A.

H 1-2	**Hallazgos**
ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 16-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. MSc. Abraham Auhing Triviño.	**FECHA: 16-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **6/6**

HALLAZGO N°3 - INDICADOR DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

CAPACITACIONES AL PERSONAL

$$CF = \frac{\text{CAPACITACIONES EJECUTADAS}}{\text{CAPACITACIONES PLANIFICADFAS}}$$

$$CF = \frac{1}{3} \times 100$$

$$CF = 33{,}33\%$$

NIVEL DE CONFIANZA= 33,33%

NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO = 100% - 33,33%

NIVEL DE RIESGO = 66,67%

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Alto	Moderada Alta
76% - 95%	Alto	Alta

Análisis de brecha.- El nivel de confianza para las capacitaciones del personal es del 33,33% (Baja) debido a las capacitaciones proporcionadas por parte de los proveedores de la empresa. Y un Nivel de Riesgo del 66,67% (Moderado Alto) debido a la deficiente planificación y aplicación de las capacitaciones hacia al personal afectando al desempeño del mismo.

U	**Cálculo Verificado**
ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 16-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 16-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.P#9** **1/1**

PROGRAMA DE AUDITORIA – PRUEBAS SUSTANTIVAS

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

N	DESCRIPCIÓN	RET PT	REALIZADOS POR	FECHA	OBSERVACION
1	Establecer la misión, visión y valores de la empresa.	PA#1	ALELAZ	17 -01- 2014	
2	Análisis F.O.D.A.	PA#2	ALELAZ	18–01-2014	
3	Cuadro de relación causa y efecto.	PA#3	ALELAZ	19 -01- 2014	
4	Mapa de Indicadores de Gestión	PA#4	ALELAZ	20-01- 2014	
5	Establecer los Indicadores de Gestión	PA#5	ALELAZ	21-01-2014	
6	Elaboración de Informe de Control Interno	PA#6	ALELAZ	23-01-2014	
7	Convocatoria para leer el informe final de Auditoría	PA#7	ALELAZ	25-01-2014	
8	Presentación del Informe Final.	PA#8	ALELAZ	25-01-2014	

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 16-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 16-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#1** **1/1**

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Misión.- Ofrecer a los clientes productos de buena calidad a un bajo precio excediendo sus expectativas motivando a nuestros empleados para ofrecer un servicio de excelencia.

Visión.- ser la empresa número uno en la provincia en distribución de productos de limpieza línea – hogar

Valores:

- **Compromiso.-** creemos que la base de nuestro crecimiento está en nuestro compromiso con el cliente hacia el trabajo que se realiza para ellos.
- **Humildad.**- mantenemos un perfil coherente en base a los que somos, lo que logramos y lo que queremos lograr creciéndonos y evaluándonos constantemente.
- **Honestidad.-** es el pilar fundamental de nuestro crecimiento, y lo aplicamos en cada venta realizada respondiendo de igual manera con todos los recursos de nuestra empresa.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 17-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 17-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#2** **1/1**

ANALISIS F.O.D.A.

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Matriz FODA.- Para realizar una correcta planificación estratégica se debe iniciar con el FODA del área en la que se está enfocando, de esta manera se tiene una visión general de los aspectos internos y externos que afectan al proceso.

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

- Gran variedad de ítems para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Suficiente Talento Humano en el área
- Talento Humano Capacitado en el área.

OPORTUNIDADES

- Poseer una amplia gama de productos en bodega.
- Abarcar más plazas de ventas.
- Incremento de la lista de proveedores.

DEBILIDADES

- Falta DE espacio en bodegas
- No se realizan capacitaciones con frecuencia.
- No se supervisa las actividades realizadas.

AMENAZAS

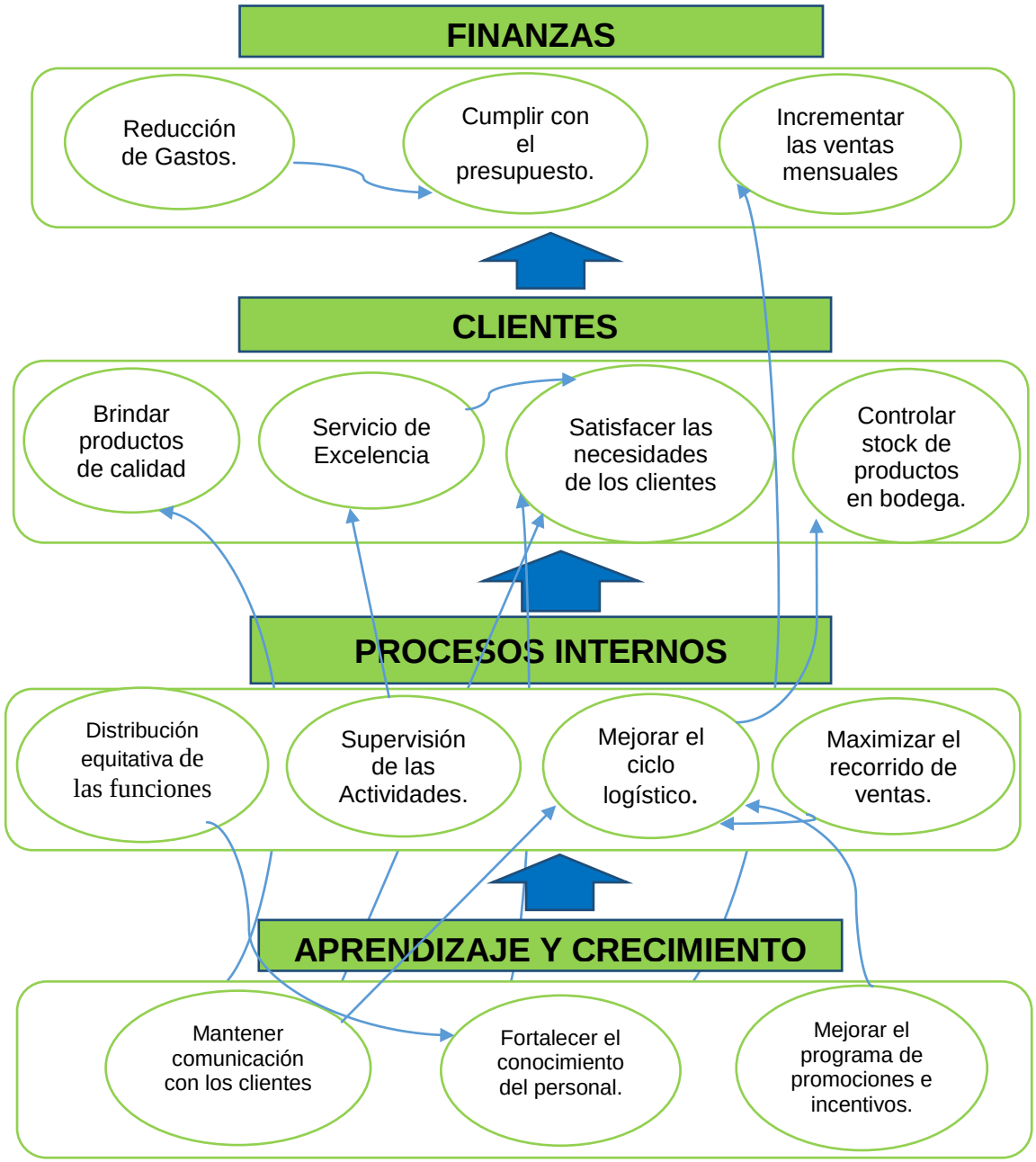
- Empresas competidoras adquieren nuevas plazas de ventas.
- Personal poco motivado en las actividades que desempañan
- Falta de espacio físico para almacenar los productos.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 18-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 18-01-2014**

ALELAZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA alelaz@outlook.com 0990461884	Ref.: P.A#3 1/1

CUADRO DE RELACIÓN CAUSA Y EFECTO

AUDITORIA DE GESTIÓN



ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 19-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 19-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#4** **1/1**

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

AUDITORIA DE GESTIÓN

	OBJETIVOS	INDICADORES
FINANZAS	Reducir los gastos para un manejo eficiente para cumplir con el presupuesto entregado.	Gastos ejecutados /Gastos Programados
	Cumplir con el presupuesto de ventas como objetivo de la empresa.	Ventas efectuadas/ Ventas Proyectadas
	Incrementar las ventas para obtener más ingresos que permitan el desarrollo de la empresa.	Presupuesto Utilizado/ Presupuesto Programado
CLIENTES	Brindar productos de calidad para obtener buenas recomendaciones de los clientes.	Reclamos de Clientes/ total clientes atendidos
	Ofrecer un servicio de excelencia que permita la apertura de nuevo clientes.	Venta a clientes/ clientes visitados
	Satisfacer las necesidades de los clientes para obtener mejores niveles de ventas.	Clientes Satisfechos/Total clientes
	Controlar el stock de mercadería para abastecer en los requerimientos sin fallar al cliente.	Requerimiento de pedidos / Total de pedidos
PROCESOS INTERNOS	Distribuir equitativamente las funciones para mejorando el clima laboral de los trabajadores.	Trabajadores Satisfechos/ total Trabajadores
	Supervisar las actividades para ofrecer un servicio conforme al cliente	Actividades Supervisadas/ Total Actividades
	Mejorar la logística de las actividades de la empresa.	Nivel Desempeño /desempeño esperado
	Maximizar el recorrido de ventas para abarcar más plazas de ventas.	Rutas Diarias / Total rutas diarias
APRENDIZAJE CRECIMIENTO	Mantener comunicación con los clientes estando al tanto de sus requerimientos.	Visita a clientes mensuales/ total clientes
	Fortalecer el nivel de conocimientos del Talento Humano	Charlas Recibidas/ Charlas Ofertadas
	Mejorar el programa de incentivos para equilibrar el clima laboral de la empresa.	Trabajadores Incentivados/ total Trabajadores

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 20-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 20-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **1/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Eficiencia

REDUCCIÓN DE GASTOS

$$RG = \frac{\text{Gastos ejecutados}}{\text{Gastos Programados}}$$

$$RG = \frac{1.800}{2.000} \times 100$$

RG= 90% (Eficiencia)

BRECHA= 10%

Causa.- Mediante la aplicación de la formula se determinó que se cumple con el presupuesto de gastos en 90% porque existe un adecuado control que permite estar dentro del rango programado de gastos.

Efecto.- Al no reducir los gastos considerablemente aun encontrándose dentro del rango permitido no permitirá que se cumpla con otros gastos en beneficio de la empresa lo que conlleva a un exceso de gastos por parte de la empresa.

Análisis de Brecha.- Se demostró que existe una brecha del 10% con relación a los gastos incurridos en la empresa, lo que trae consigo que en mínimo porcentaje pueda exceder los gastos programados, aunque no sobrepasen lo estimados y proyectado por la empresa.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **2/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Efectividad

PRESUPUESTO DE VENTAS

$$PV = \frac{\text{Ventas Efectuadas}}{\text{Ventas Proyectadas}}$$

$$PV = \frac{480}{600} \times 100$$

PV= 80% (Efectividad)

BRECHA= 20%

Causa.- La falta de supervisión de las ventas efectuadas en el transcurso del mes implica que no se cumpla con los niveles de ventas proyectados por la empresa para alcanzar con la meta para el desarrollo de la misma.

Efecto.- Al no cumplirse con los niveles de ventas proyectados la empresa tomara decisiones que permitan ajustar sus ingresos con los gastos efectuados lo que traerá consecuencias como reducción de personal o cambio del personal.

Análisis de Brecha.- Se demostró mediante fórmula aplicada que en un 20% no se cumplen con las metas de ventas de la empresa, provocando toma de decisiones por parte de los directivos que beneficien a la misma, por ello se deben tomar medidas de control o supervisión que permitan tener un seguimiento del vendedor para evitar posible pérdidas de clientes.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **3/14**
INDICADORES DE GESTIÓN		
AUDITORIA DE GESTIÓN		
EMPRESA: Disprowin S.A.		

Indicadores de Economía

Incremento de Ventas

$$IV = \frac{\text{Presupuesto Utilizado}}{\text{Presupuesto Programados}}$$

$$IV = \frac{9.200}{10.000} \times 100$$

IV= 92% (Economía)

BRECHA= 8%

Causa.- Un deficiente control al momento de manejar el presupuesto y al no designar las labores a una persona que conozca sobre el manejo de la misma impide obtener resultados más rentables que beneficien el desarrollo y crecimiento de la empresa

Efecto.- El deficiente manejo del presupuesto provoca que no se cuenten con todos los recursos económicos para solventar diferentes tipos de gastos que incurren a nivel administrativo impidiendo una realización de ventas eficaz.

Análisis de Brecha.- Se demostró que la empresa no cumple con el presupuesto en un 8% lo que dificulta cumplir con los gastos que a nivel administrativo se presentan.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **4/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Excelencia

RECOMENDACIONES DE CLIENTES

$$RC = \frac{\text{Reclamos de clientes}}{\text{Total clientes Atendidos}}$$

$$RC = \frac{6}{200} X\ 100$$

RC= 3%

BRECHA= 97% (Excelencia)

Causa.- Un inadecuado servicio por parte de las personas que conforman la empresa,

Efecto.- Provoca que los clientes no den buenas recomendaciones a futuros nuevos clientes disminuyendo el número de personas o empresas a vender.

Análisis de Brecha.- Se demostró que de 200 clientes atendidos el 3% sufrió algún tipo inconveniente al momento de ser atendido por el Asesor Comercial o al momento de la entrega del producto lo que provoco inconformidad con el servicio de la empresa.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **5/14**
INDICADORES DE GESTIÓN		
AUDITORIA DE GESTIÓN		
EMPRESA: Disprowin S.A.		

Indicadores de Efectividad

NUEVOS CLIENTES

$$NC = \frac{\text{Venta a Clientes}}{\text{Clientes Visitados}}$$

$$NC = \frac{160}{300} \times 100$$

NC= 53.33% (Efectividad)

BRECHA= 46.67%

Causa.- El inadecuado control y seguimiento a las ventas efectuadas y al no haber un reporte de las visita a los clientes provoca bajos niveles de ventas.

Efecto.- Bajos niveles de ventas y no habrá un aumento en la lista de clientes por el bajo desempeño de los asesores comerciales al realizar las visitas.

Análisis de Brecha.- la empresa posee un 53.33% de efectividad al momento de realizar una visitas al cliente pero en un 46.67 las ventas fallan y no se permite seguir con el proceso de venta, para ello se deben realizar rutas de visitas que permita una mejor atención por zonas a los clientes.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **6/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Efectividad

CLIENTES SATISFECHOS

$$CS = \frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Total clientes}}$$

$$CS = \frac{735}{750} \times 100$$

CS= 98% (Efectividad)

BRECHA= 2%

Causa.- Falta de comunicación con el cliente para conocer su requerimiento de productos y ser atendidos de forma inmediata.

Efecto.- Reducción de los clientes por mala prestación de los servicios lo que provoca que el cliente se encuentre insatisfecho y busque nuevos proveedores.

Análisis de Brecha.- Mediante formula se pudo demostrar que existe una brecha del 2% de clientes insatisfechos lo que provoca que los niveles de ventas disminuyan, mientras se obtiene un 98% de efectividad cumplimento con los requerimiento de los clientes.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **7/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Eficacia

MERCADERIA EN STOCK

$$\text{MS} = \frac{\text{Requerimiento de Pedidos}}{\text{Total de Pedidos}}$$

$$\text{MS} = \frac{3}{4} \times 100$$

MS= 75% (Eficacia)

BRECHA= 25%

Causa.- Un deficiente manejo del stock de mercadería en bodega para proveer a los clientes.

Efecto.- Al no manejar el inventario de la bodega correctamente no se contara con la mercadería necesaria para atender los requerimientos de los clientes lo que impide satisfacer las necesidades de cada uno de ellos.

Análisis de Brecha.- existe un 75% de cumpliendo con los requerimientos de la empresa hacia los proveedores para satisfacer a los pedidos de los cliente, mientras se tiene un 25% en no atender los requerimientos por falta de un manejo eficaz de los ítems en stock.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **8/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Eficiencia

TRABAJADORES SATISFECHOS

$$TS = \frac{\text{Trabajadores Satisfechos}}{\text{Total Trabajadores}}$$

$$TS = \frac{4}{12} X\ 100$$

TS= 33% (Efectividad)

BRECHA= 77%

Causa.- Mala aplicación de las políticas de promociones e incentivos y mala distribución de las funciones por parte de la gerencia.

Efecto.- Disminuye la eficiencia en el desempeño de las funciones a realizarse por el cual el trabajador no encuentra motivación en el puesto de trabajo, o cree que tiene más funciones que las que debería.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 33% de sus trabajadores satisfechos mientras que el 77% restante no se encuentran conformes en los puestos de trabajo debido a una deficiente toma de decisiones al momento de aplicar las políticas de promociones e incentivos.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **9/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Eficiencia

ACTIVIDADES SUPERVISADAS

$$AS = \frac{\text{Actividades Supervisadas}}{\text{Total Actividades}}$$

$$AS = \frac{230}{300} \times 100$$

AS= 77% (Eficiencia)

BRECHA= 23%

Causa.- Deficiente Supervisión de las actividades encargas a los trabajadores por parte de la persona responsable en el área.

Efecto.- Inadecuado desempeño de las funciones por parte de los trabajadores debido a que nos son supervisadas sus tareas trayendo como consecuencia desempeños pocos favorables para la empresa.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 77% de las actividades supervisadas permitiendo ser realizadas acordes a lo esperado, mientras se tiene un 23% por una deficiente supervisión en el desempeño de las actividades del personal.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **10/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Excelencia

DESEMPEÑO DEL PERSONAL

$$LA = \frac{\text{Nivel de desempeño}}{\text{Desempeño Esperado}}$$

$$LA = \frac{80}{100} \times 100$$

LA= 80% (Excelencia)

BRECHA= 20%

Causa.- Falta de motivación hacia los trabajadores por compensación por logros obtenidos y cumplimiento de metas.

Efecto.- Disminución del nivel de desempeño de los trabajadores lo que conlleva a las disminuciones de las ventas por falta de incentivos por parte de la empresa.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 80% de nivel de excelencia por un buen desempeño por parte de los trabajadores y una brecha 20% por falta de motivación hacia los trabajadores obteniendo un nivel bajo de desempeño.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **11/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Economía

Rutas de Ventas

$$RV = \frac{\text{Rutas Diarias}}{\text{Total Rutas Diarias}}$$

$$RV = \frac{5}{7} X\ 100$$

RV= 71% (Economía)

BRECHA= 29%

Causa.- Mala distribución las funciones a los asesores comerciales y una inadecuadas logística en las rutas de entrega.

Efecto.- Implica que no se cumpla con el plan de recorrido diario ya sea de los asesores comerciales como de las rutas de entregas programadas al diario. Provocando molestias en los clientes que no se les permite ser entregado sus productos en la fecha indicada.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. mediante aplicación de formula cumple en un 71% del indicador de economía al atender las rutas diarias en un mayor porcentaje permitiendo cumplir con las ventas planificadas, mientras que en un 29% los recorridos de ventas no se atendieron de una mejor manera debido a una logística ineficiente.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **12/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Eficiencia

COMUNICACIÓN CON CLIENTES

$$CC = \frac{\text{Visitas Clientes Mensuales}}{\text{Total Clientes}}$$

$$CC = \frac{620}{750} \times 100$$

CC= 83% (Eficiencia)

BRECHA= 17%

Causa.- La Inadecuada actualización de los clientes y las despreocupaciones de estar al tanto de sus requerimientos.

Efecto.- Al no visitar a los clientes con frecuencia se tiende a que acudan a otros proveedores para que atiendan los pedidos de su necesidad los que trae disminución de ventas y pérdidas de clientes.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 83% de cumplimiento con las visitas a los clientes permitiendo estar al tanto de sus requerimientos y se cuenta con un 17% de clientes que no son visitados con frecuencia por lo que se debe aplicar un método de comunicación por llamadas que permita una ágil atención al cliente.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **13/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Eficacia

NIVEL DE CONOCIMIENTOS

$$NC = \frac{\text{Charlas Recibidas}}{\text{Charlas Ofertadas}}$$

$$NC = \frac{4}{9} X\ 100$$

NC= 44% (Eficacia)

BRECHA= 56%

Causa.- Que la empresa no cuente con un programa de capacitaciones en conjunto con los proveedores de cada línea de productos para conocer más a fondo lo que se ofrece a sus clientes.

Efecto.- Desconocimiento de los productos que la empresa ofrece al público en general así como capacitaciones de ventas o atención al cliente lo que dificulta al momento de realizar una venta ya que el comprador necesita conocer más a fondo que es lo que va a comercializar.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 44% de nivel de eficacia debido a una mala planificación y organización de un programa de charlas para las personas que laboran en la entidad.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

	ALELAZ & ASOCIADOS **AUDITORES INDEPENDIENTES** **AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA** **alelaz@outlook.com** **0990461884**	**Ref.:** **P.A#5** **14/14**

INDICADORES DE GESTIÓN

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: Disprowin S.A.

Indicador de Efectividad

TRABAJADORES INCENTIVADOS

$$TI = \frac{\text{Trabajadores Incentivados}}{\text{Total Trabajadores}}$$

$$TI = \frac{5 \ X \ 100}{12}$$

TI= 41% (Efectividad)

BRECHA= 59%

Causa.- Que no se aplique de manera idónea las políticas de incentivos en cada uno de los trabajadores.

Efecto.- Afecta al clima laboral de la empresa provocando molestias entre compañeros de trabajo y consigo un nivel bajo de desempeño.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 41% de nivel de trabajadores incentivados y un 59% por no aplicar correctamente las políticas de promociones e incentivos establecidos.

ELABORADO: Laz Aguilar Alexis Wladimir	**FECHA: 21-01-2014**
SUPERVISADO: Ing. Abraham Auhing Triviño MSc.	**FECHA: 21-01-2014**

INFORME DE CONTROL INTERNO

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com

Quevedo, 09 de febrero del 2014

Sr.
Washington Alberto Vargas Cerdán
Gerente General Disprowin S.A.

Presente.-

Luego de realizar la evaluación de los controles internos en el Área de Talento Humano del periodo 2012, sobre el cual se elabora el presente informe con el propósito de emitir nuestra opinión y siguiendo las normas de control interno que exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen.

El objetivo del control interno es proporcionar a la Gerencia de la empresa una garantía para el logro de los objetivos debido a que existen limitaciones inherentes en cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades sin ser descubiertos considerando que solo pueden aportar un grado de seguridad razonable, pero no la seguridad total sobre el cumplimiento presupuestario que presente la organización.

Para el planeamiento y ejecución de esta evaluación se ha considerado el sistema de control interno mantenido para el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa comercial Disprowin S.A., con el propósito de expresar una opinión sobre el área examinada, más no para proporcionar una seguridad del funcionamiento del control interno.

Durante el tiempo de evaluación, se observó ciertos aspectos que involucran la estructura de control interno y otros asuntos operacionales que se

Presentan para su consideración. Estas conclusiones y recomendaciones en base a los hallazgos encontrados, tienen el propósito de mejorar la estructura de control interno y la toma de decisiones por parte de la gerencia o la eficiencia operacional de la empresa y en especial del área de Talento Humano, las mismas que se presentan a continuación:

Hallazgos 1.- Inadecuada Distribución de las funciones

Conclusiones.-

La mala distribución de las funciones del personal puede ocasionar malestar en el clima laboral del área administrativa, lo que dificulta la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Recomendaciones.-

Se recomienda a la gerencia realizar una redistribución equitativa de las funciones de acuerdo al cargo y al perfil laboral de cada trabajador para que no exista sobre cargo de funciones y estas puedan ser desempeñadas de mejor manera elevando la eficiencia y el nivel de desarrollo de la empresa.

Hallazgo 2.- Ineficiente manejo de promociones e incentivos al personal

Conclusiones.-

Al no incentivar y promocionar al personal de acuerdo al desempeño de sus funciones y metas obtenidas ocasionara la mala ejecución de las actividades por desmotivamiento por logros alcanzados.

Recomendaciones.-

Se recomienda a la gerencia mejorar la aplicación de las políticas de promociones e incentivos, de tal manera que beneficie a los trabajadores mejorando el clima laboral de la empresa, de esta manera se logrará

Incrementar los niveles de eficiencia del personal y las ventas realizadas por el Talento Humano que labora en la entidad.

Hallazgos 3.- Escasa Capacitación al Personal

Conclusiones.-

La mala planificación y aplicación de las capacitaciones del personal ocasionará que el Talento Humano no este actualizado en las informaciones de acuerdo a las actividades que desempeña perjudicando su eficiencia laboral.

Recomendaciones.-

Se recomienda a la gerencia realizar programas de capacitaciones frecuentes de acuerdo a las innovaciones y actualizaciones referentes a la competencia profesional del personal que labora en la entidad, para fortalecer los conocimientos en cada área correspondiente, contribuyendo de esta manera al crecimiento sostenido de la empresa Disprowin S.A.

El presente informe de Control Interno ha sido preparado únicamente para información y uso de la Gerencia de la empresa Disprowin S.A.

Atentamente,

_____

Laz Aguilar Alexis Wladimir

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

FASE IV: Comunicación de Resultados
4.1.9 Informe de Auditoría

Disprowin S.A.

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DISPROWIN S.A., PERIODO 2012

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com
0990461884

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
AV. JUNE GUZMAN Y DECIMA SEGUNDA
alelaz@outlook.com

Quevedo, 10 de Febrero del 2014

Sr.
Washington Alberto Vargas Cerdán
Gerente General Disprowin S.A.

Presente.-

Párrafo Introductorio

Se ha ejecutado la Auditoría de Gestión a los procesos aplicados al área de Talento Humano de la empresa Disprowin S.A., por el periodo fiscal comprendido del año 2012, siguiendo las normas de auditoría que requieren que el auditor mantenga una comprensión detallada y global de los procesos que sean auditados.

El examen fue efectuado de acuerdo a las disposiciones de las Normas Internacionales de Auditoría, de Control Interno y procedimientos de control señalados por la administración de la empresa. Dichas normas solicitan que la auditoría sea ejecutada y planificada para conseguir una seguridad razonable que las áreas auditadas no contengan omisiones y faltas significativas.

Motivo del Examen

El presente informe de auditoría permitirá determinar y conocer el grado de eficiencia eficacia, excelencia y efectividad con que se cumple las

Actividades del personal y como incidirá con la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Objetivo General

Determinar la incidencia de la Auditoria de Gestión y su relación con la toma de decisiones en la administración del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. periodo 2012.

Objetivos Específicos

- Medir el grado de cumplimiento de las políticas de promociones e incentivos de la empresa Disprowin S.A.
- Evaluar el riesgo en la aplicación del Control Interno conformadas por las normas C.O.S.O. en la empresa Disprowin S.A.
- Examinar el nivel de eficacia y eficiencia del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A.
- Elaborar el Informe de Auditoria de acuerdo a los Hallazgos encontrados en la empresa Disprowin S.A.

Alcance

La Auditoría de gestión se realizará enfocándose Directamente al área de Talento Humano y su relación con la toma de decisiones del periodo 2012, ejecutado por el autor de este Proyecto de Investigación que se inició el 09 de Diciembre del 2013.

Disposiciones Legales

La Auditoría de Gestión se realizará conformes a las Normas, Principios y reglamentos de Auditoría.

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).
- Normas Internacionales de Auditoría (NIA´S).
- Código de Trabajo de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Trabajo.
- Instituto ecuatoriano de Seguridad Social.

Párrafo de Opinión

A mi opinión, los procesos antes nombrados demuestran convenientemente, en todos los aspectos de importancia relevante para la toma de decisiones , la situación al 31 de diciembre de 2012, del área de talento humano de la empresa Disprowin S.A. , por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría; manifiesto además que las Actividades y funciones que se desarrollan y ejecutan almacenan conformidad en los aspectos de importancia, con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables, exclusive con los casos que se presentan en los hallazgos de auditoría presentados en el informe de control interno que precede a este informe de auditoría.

DETALLE DE PRUEBAS

Riesgo de Gastos= 90% (Eficiencia)

Brecha= 10%

Causa.- Mediante la aplicación de la formula se determinó que se cumple con el presupuesto de gastos en 90% porque existe un adecuado control que permite estar dentro del rango programado de gastos.

Efecto.- Al no reducir los gastos considerablemente aun encontrándose dentro del rango permitido no permitirá que se cumpla con otros gastos en

Beneficio de la empresa lo que conlleva a un exceso de gastos por parte de la empresa.

Análisis de Brecha.- Se demostró que existe una brecha del 10% con relación a los gastos incurridos en la empresa, lo que trae consigo que en mínimo porcentaje pueda exceder los gastos programados, aunque no sobrepasen los estimados y proyectado por la empresa.

Presupuesto de Ventas= 80% (Efectividad)

B**recha**= 20%

Causa.- La falta de supervisión de las ventas efectuadas en el transcurso del mes implica que no se cumpla con los niveles de ventas proyectados por la empresa para alcanzar con la meta para el desarrollo de la misma.

Efecto.- Al no cumplirse con los niveles de ventas proyectados la empresa tomara decisiones que permitan ajustar sus ingresos con los gastos efectuados lo que traerá consecuencias como reducción de personal o cambio del personal.

Análisis de Brecha.- Se demostró mediante fórmula aplicada que en un 20% no se cumplen con las metas de ventas de la empresa, provocando toma de decisiones por parte de los directivos que beneficien a la misma, por ello se deben tomar medidas de control o supervisión que permitan tener un seguimiento del vendedor para evitar posible pérdidas de clientes.

Incremento de Ventas= 92% (Economía)

Brecha= 8%

Causa.- Un deficiente control al momento de manejar el presupuesto y al no designar las labores a una persona que conozca sobre el manejo de la misma impide obtener resultados más rentables que beneficien el desarrollo y crecimiento de la empresa

Efecto.- el deficiente manejo del presupuesto provoca que no se cuenten con todos los recursos económicos para solventar diferente tipo de gastos que incurren a nivel administrativo impidiendo una realización de ventas eficaz.

Análisis de Brecha.- Se demostró que la empresa no cumple con el presupuesto en un 8% lo que dificulta cumplir con los gastos que a nivel administrativo se presentan.

Recomendaciones de Clientes= 3%

Brecha= 97% (Excelencia)

Causa.- Un inadecuado servicio por parte de las personas que conforman la empresa,

Efecto.- provoca que los clientes no den buenas recomendaciones a futuros nuevos clientes disminuyendo el número de personas o empresas a vender.

Análisis de Brecha.- Se demostró que de 200 clientes atendidos el 3% sufrió algún tipo inconveniente al momento de ser atendido por el Asesor Comercial o al momento de la entrega del producto lo que provoco inconformidad con el servicio de la empresa.

Nuevos Clientes= 53.33% (Efectividad)

Brecha= 46.67%

Causa.- El inadecuado control y seguimiento a las ventas efectuadas y al no haber un reporte de las visita a los clientes provoca bajos niveles de ventas.

Efecto.- bajos niveles de ventas y no habrá un aumento en la lista de clientes por el bajo desempeño de los asesores comerciales al realizar las visitas.

Análisis de Brecha.- la empresa posee un 53.33% de efectividad al momento de realizar una visitas al cliente pero en un 46.67 las ventas fallan y no se permite seguir con el proceso de venta, para ello se deben realizar rutas de visitas que permita una mejor atención por zonas a los clientes.

Clientes Satisfechos= 98% (Efectividad)

Brecha= 2%

Causa.- Falta de comunicación con el cliente para conocer su requerimiento de productos y ser atendidos de forma inmediata.

Efecto.- Reducción de los clientes por mala prestación de los servicios lo que provoca que el cliente se encuentre insatisfecho y busque nuevos proveedores.

Análisis de Brecha.- Mediante formula se pudo demostrar que existe una brecha del 2% de clientes insatisfechos lo que provoca que los niveles de ventas disminuyan, mientras se obtiene un 98% de efectividad cumplimento con los requerimiento de los clientes.

Mercadería en Stock= 75% (Eficacia)

Brecha= 25%

Causa.- Un deficiente manejo del stock de mercadería en bodega para proveer a los clientes.

Efecto.- Al no manejar el inventario de la bodega correctamente no se contara con la mercadería necesaria para atender los requerimientos de los clientes lo que impide satisfacer las necesidades de cada uno de ellos.

Análisis de Brecha.- existe un 75% de cumpliendo con los requerimientos de la empresa hacia los proveedores para satisfacer a los pedidos de los cliente, mientras se tiene un 25% en no atender los requerimientos por falta de un manejo eficaz de los ítems en stock.

Trabajadores Satisfechos= 33% (Efectividad)

Brecha= 77%

Causa.- Mala aplicación de las políticas de promociones e incentivos y mala distribución de las funciones por parte de la gerencia.

Efecto.- Disminuye la eficiencia en el desempeño de las funciones a realizarse por el cual el trabajador no encuentra motivación en el puesto de trabajo, o cree que tiene más funciones que las que debería.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 33% de sus trabajadores satisfechos mientras que el 77% restante no se encuentran conformes en los puestos de trabajo debido a una deficiente toma de decisiones al momento de aplicar las políticas de promociones e incentivos.

Actividades Supervisadas= 77% (Eficiencia)

Brecha= 23%

Causa.- Deficiente Supervisión de las actividades encargas a los trabajadores por parte de la persona responsable en el área.

Efecto.- Inadecuado desempeño de las funciones por parte de los trabajadores debido a que nos son supervisadas sus tareas trayendo como consecuencia desempeños pocos favorables para la empresa.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 77% de las actividades supervisadas permitiendo ser realizadas acordes a lo esperado, mientras se tiene un 23% por una deficiente supervisión en el desempeño de las actividades del personal.

Logística de Actividades= 80% (Excelencia)

Brecha= 20%

Causa.- Falta de motivación hacia los trabajadores por compensación por logros obtenidos y cumplimiento de metas.

Efecto.- disminución del nivel de desempeño de los trabajadores lo que conlleva a las disminuciones de las ventas por falta de incentivos por parte de la empresa.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 80% de nivel de excelencia por un buen desempeño por parte de los trabajadores y una brecha 20% por falta de motivación hacia los trabajadores obteniendo un nivel bajo de desempeño.

Rutas de Ventas= 71% (Economía)

Brecha= 29%

Causa.- Mala distribución las funciones a los asesores comerciales y una inadecuadas logística en las rutas de entrega.

Efecto.- implica que no se cumpla con el plan de recorrido diario ya sea de los asesores comerciales como de las rutas de entregas programadas al diario. Provocando molestias en los clientes que no se les permite ser entregado sus productos en la fecha indicada.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. mediante aplicación de formula cumple en un 71% del indicador de economía al atender las rutas diarias en un mayor porcentaje permitiendo cumplir con las ventas planificadas, mientras que en un 29% los recorridos de ventas no se atendieron de una mejor manera debido a una logística ineficiente.

Comunicación con Clientes= 83% (Eficiencia)

Brecha= 17%

Causa.- La Inadecuada actualización de los clientes y las despreocupaciones de estar al tanto de sus requerimientos.

Efecto.- Al no visitar a los clientes con frecuencia se tiende a que acudan a otros proveedores para que atiendan los pedidos de su necesidad los que trae disminución de ventas y pérdidas de clientes.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 83% de cumplimiento con las visitas a los clientes permitiendo estar al tanto de sus requerimientos y se cuenta con un 17% de clientes que no son visitados con frecuencia por lo que se debe aplicar un método de comunicación por llamadas que permita una ágil atención al cliente.

Nivel de Conocimientos= 44% (Eficacia)

Brecha= 56%

Causa.- Que la empresa no cuente con un programa de capacitaciones en conjunto con los proveedores de cada línea de productos para conocer más a fondo lo que se ofrece a sus clientes

Efecto.- Desconocimiento de los productos que la empresa ofrece al público en general así como capacitaciones de ventas o atención al cliente lo que dificulta al momento de realizar una venta ya que el comprador necesita conocer más a fondo que es lo que va a comercializar..

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 44% de nivel de eficacia debido a una mala planificación y organización de un programa de charlas para las personas que laboran en la entidad.

Trabajadores Incentivados= 41% (Efectividad)

Brecha= 59%

Causa.- Que no se aplique de manera idónea las políticas de incentivos en cada uno de los trabajadores.

Efecto.- Afecta al clima laboral de la empresa provocando molestias entre compañeros de trabajo y consigo un nivel bajo de desempeño.

Análisis de Brecha.- La empresa Disprowin S.A. cuenta con un 41% de nivel de trabajadores incentivados y un 59% por no aplicar correctamente las políticas de promociones e incentivos establecidos.

Atentamente,

_____

Laz Aguilar Alexis Wladimir

ALELAZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

MATRIZ DE RECOMENDACIONES

A INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES	BRECHA	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Reducción de Gastos	10%	Mediante la aplicación de la formula se determinó que se cumple con el presupuesto de gastos en 90% porque existe un adecuado control que permite estar dentro del rango programado de gastos.	Al no reducir los gastos considerablemente aun encontrándose dentro del rango permitido no permitirá que se cumpla con otros gastos en beneficio de la empresa lo que conlleva a un exceso de gastos por parte de la empresa.	Se recomienda tener una planificación de los gastos ya proyectados del mes, para que no exista gastos excesivos que impidan cumplir con la meta propuesta por la empresa, de esta manera se tendrá un mejor control del presupuesto.	Contador y Gerente	2 meses	Facturas de Gastos como soporte del egreso del dinero

INDICADORES	BRECHA	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Presupuesto de ventas	20%	La falta de supervisión de las ventas efectuadas en el transcurso del mes implica que no se cumpla con los niveles de ventas proyectados por la empresa para alcanzar con la meta para el desarrollo de la misma.	Al no cumplirse con los niveles de ventas proyectados la empresa tomara decisiones que permitan ajustar sus ingresos con los gastos efectuados lo que traerá consecuencias como reducción de personal o cambio del personal.	Se Recomienda a la empresa Disprowin S.A. supervisar las actividades de ventas del Talento Humano, permitiendo tener un conocimiento profundo de cada cliente y de esta manera evitar posibles pérdidas de clientes por mala atención.	Supervisor	4 meses	Reporte de ventas mensuales.
Incremento de Ventas	**8%**	Un deficiente control al momento de manejar el presupuesto y al no designar las labores a una persona que conozca sobre el manejo de la misma.	El deficiente manejo del presupuesto provoca que no se cuenten con todos los recursos económicos para solventar diferente tipo de gastos que incurren a nivel administrativo impidiendo una realización de ventas eficaz.	Se debe realizar un presupuesto manejado a nivel administrativo que permita cumplir con las metas fijadas por la empresa.	Asesores Comerciales	2 meses	Cuadro comparativo de clientes nuevos del mes anterior con mes siguiente.

INDICADORES	BRECHA	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Recomendaciones de Clientes	**97%**	Un inadecuado servicio por parte de las personas que conforman la empresa,	Provoca que los clientes no den buenas recomendaciones a futuros nuevos clientes disminuyendo el número de personas o empresas a vender.	Se recomienda a la empresa mejorar el sistema de servicio al cliente para prestar un servicio más eficiente que permita a los clientes recomendar a la empresa.	Supervisor	2 meses	Atención al cliente por medio de llamadas
Nuevos Clientes	**46.67%**	El inadecuado control y seguimiento a las ventas efectuadas y al no haber un reporte de las visita a los clientes provoca bajos niveles de ventas.	Bajos niveles de ventas y no habrá un aumento en la lista de clientes por el bajo desempeño de los asesores comerciales al realizar las visitas.	Se recomienda aplicar un control más eficiente a las ventas efectuadas para de esta manera guiar al asesor comercial a que busque nuevas alternativas de ventas e incrementar los montos.	Asesores Comerciales	5 meses	Listado de Nuevo Clientes

INDICADORES	BRECHA	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Clientes Satisfechos	**2%**	Falta de comunicación con el cliente para conocer su requerimiento de productos y ser atendidos de forma inmediata.	Reducción de los clientes por mala prestación de los servicios lo que provoca que el cliente se encuentre insatisfecho y busque nuevos proveedores.	Se Recomienda a la empresa que exista más comunicación con los clientes atendiendo sus pedidos eficientemente para no tener una posible pérdida de clientes por insatisfacción con el servicio.	Asesores Comerciales	3 meses	Mediante llamada telefónica al cliente.
Mercadería en Stock	**25%**	Un deficiente manejo del stock de mercadería en bodega para proveer a los clientes.	Al no manejar el inventario de la bodega correctamente no se contara con la mercadería necesaria para atender los requerimientos de los clientes lo que impide satisfacer las necesidades de cada uno de ellos.	Se debe tener un control del inventario al día y actualizado para contar con todos los productos necesarios y atender los requerimientos de los clientes.	Bodega	2 meses	Reporte diario de productos en stock.

INDICADORES	BRECHA	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Trabajadores Satisfechos	77%	Mala aplicación de las políticas de promociones e incentivos y mala distribución de las funciones por parte de la gerencia.	Disminuye la eficiencia en el desempeño de las funciones a realizarse por el cual el trabajador no encuentra motivación en el puesto de trabajo, o cree que tiene más funciones que las que debería.	Se debe realizar una distribución equitativa de las funciones designadas de acuerdo al perfil profesional década trabajador mejorando su desenvolvimiento en los puestos de trabajo.	Gerente	4 meses	Distribución equitativa de las funciones.
Actividades Supervisadas	23%	Deficiente Supervisión de las actividades encargas a los trabajadores por parte de la persona responsable en el área.	Inadecuado desempeño de las funciones por parte de los trabajadores debido a que nos son supervisadas sus tareas trayendo como consecuencia desempeños pocos favorables para la empresa.	Se debe realizar un cronograma de supervisión donde se pueda controlar a todos los asesores comerciales para de esta manera maximizar los niveles de ventas.	Gerente	3 meses	Presentación del cronograma y reportes de los niveles de ventas.

INDICADORES	BRECHA	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Desempeño del personal	20%	Falta de motivación hacia los trabajadores por compensación por logros obtenidos y cumplimiento de metas.	Disminución del nivel de desempeño de los trabajadores lo que conlleva a las disminuciones de las ventas por falta de incentivos por parte de la empresa.	Se recomienda a la empresa para mejorar el desempeño del personal compensar a los trabajadores por logros de metas o presupuestos alcanzados incentivándolos de esta manera y mejorando los niveles de eficiencia.	Gerencia	4 meses	Roles de Pagos,
Rutas de Ventas	29%	Mala distribución las funciones a los asesores comerciales y una inadecuadas logística en las rutas de entrega.	Implica que no se cumpla con el plan de recorrido diario sea de los asesores comerciales como de las rutas de entregas programadas al diario. Provocando molestias en los clientes que no se les permite ser entregado sus productos.	Se debe mejorar la logística ventas distribuyendo de más eficiente y de mejor manera las rutas de recorrido de los asesores comerciales.	Supervisor	3 meses	Hoja de distribución de rutas a los asesores comerciales.

INDICADORES	BRECHA	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Comunicación con clientes	17%	La Inadecuada actualización de los clientes y las despreocupaciones de estar al tanto de sus requerimientos.	Al no visitar a los clientes con frecuencia se tiende a que acudan a otros proveedores para que atiendan los pedidos de su necesidad los que trae disminución de ventas y pérdidas de clientes.	Se recomienda a la empresa estar al tanto de los requerimientos de todos los clientes, tener más comunicación y realizar llamadas frecuentes.	Atención al Cliente	4 meses	Listado de clientes por fecha de compras.
Nivel de Conocimientos	56%	Que la empresa no cuente con un programa de capacitaciones en conjunto con los proveedores de cada línea de productos para conocer más a fondo lo que se ofrece a sus clientes.	Desconocimiento de los productos que la empresa ofrece al público en general así como capacitaciones de ventas o atención al cliente lo que dificulta al momento de realizar una venta ya que el comprador necesita conocer más a fondo que es lo que va a comercializar..	La empresa debe implementar charlas de capacitaciones para fortalecer los conocimientos del personal y poder competir en el mercado comercial con los conocimientos pertinentes en el área.	Gerencia	5 meses	Pruebas Periódicas para evaluar en nivel de conocimientos del personal.

INDICADORES	BRECHA	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Trabajadores Incentivados	59%	Que no se aplique de manera idónea las políticas de incentivos en cada uno de los trabajadores.	Afecta al clima laboral de la empresa provocando molestias entre compañeros de trabajo y consigo un nivel bajo de desempeño.	La empresa Disprowin S.A. para mejorar el clima laboral de sus trabajadores debe implementar correctamente las políticas de incentivos que brinde al trabajador conformidad con el trabajo que este realiza obteniendo índices considerables de efectividad en sus puestos de trabajo.	Gerencia	3 meses	Mediante resultados positivos de eficiencia en las actividades.

4.2 Comprobación de Hipótesis

4.2.1. Comprobación de Hipótesis General

De acuerdo con la realización de la Auditoría de Gestión y su relación con la toma de decisiones al área de Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. periodo 2012 por La Firma de auditoría, se ha comprobado que la Auditoria de Gestión tiene una incidencia significativa para la toma de decisiones, incidiendo positivamente para el crecimiento y desarrollo de la empresa. He aquí los hallazgos encontrados en el proceso de Auditoría.

- Inadecuada distribución de las funciones del personal
- Ineficiente manejo de promociones e incentivos al personal
- Escasas capacitaciones al personal

Determinando así la incidencia que tendrá la Auditoria en la toma de decisiones de la empresa Disprowin S.A.

4.2.2. Comprobación Hipótesis Específicas

- Se comprueba que las políticas de promociones e incentivos afectan negativamente al Talento Humano de la empresa debido al manejo deficiente de las mismas
- Se demuestra que los riesgos en la aplicación de la evaluación al control Interno tienen un porcentaje bajo - alto lo que en menor porcentaje no permite que las funciones no sean desempeñadas con eficiencia y eficacia en las actividades a desempeñar.
- Se comprueba que el talento Humano de la empresa Disprowin se desempeña con un nivel bajo de eficiencia y eficacia debido a los problemas internos encontrados en el proceso de Auditoria.
- Se comprueba que el informe de Auditoría entregado a la gerencia de la empresa Disprowin S.A. una vez culminado el proceso de Auditoria incide de manera beneficiosa en la toma de decisiones de la entidad, lo que permite aplicar las respectivas recomendaciones emitidas por la firma auditora para el eficiente manejo de la misma.

4.3. DISCUSIÓN

Al término de este trabajo de investigación se obtuvo como resultado, que la empresa Disprowin S.A. posee una inadecuada distribución de las funciones de acuerdo al perfil laboral del Talento Humano, existiendo también responsabilidades compartidas, provocado por la mala aplicación del manual de funciones, afectando a las relaciones laborales y en la eficiencia de las actividades desempeñadas. De acuerdo a las decisiones asertivas se permitirá desempeñar las actividades de forma más eficiente referente a las actividades y cargos de cada trabajador.

La empresa Disprowin S.A. tiene un ineficiente manejo de las promociones e incentivos del personal de acuerdo al cumplimiento de metas y puestos de trabajos, obteniendo bajo niveles de ventas y desempeño de las funciones, causado por las inadecuadas políticas de promociones e incentivos hacia el Talento Humano.

La escasa capacitación del personal provoca que la empresa tenga personal poco capacitado para el desempeño y manejo de las actividades y funciones de la empresa causada por la deficiente planificación de capacitaciones hacia el Talento Humano para mejorar los conocimientos.

Mediante la comprobación de las hipótesis, se llegó a la conclusión que la Auditoria de Gestión aplicada al área de Talento Humano incide significativamente en la toma de decisiones, siendo una herramienta fundamental para el crecimiento sostenible de la empresa Disprowin S.A., permitiendo a los directivos tomar las decisiones acertadas en las áreas requeridas para su mejoramiento.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez obtenidos los resultados de este proyecto Investigativo se concluye lo siguiente:

- La empresa no cumple con las políticas de promociones e incentivos del personal, lo que trae como consecuencias desmotivación, y bajos niveles de ventas, afectando el desarrollo de las actividades y el crecimiento económico de la empresa

- La empresa Disprowin S.A. posee niveles de riesgos bajo demostrados en la evaluación al control Interno aplicado lo que en parte dificulta la toma de decisiones acertadas en beneficio de la misma.

- Las actividades que se realizan en el área de Talento Humano son desempeñadas con un nivel bajo de eficiencia debido que no se encuentren las funciones distribuidas equitativamente y de acuerdo al perfil del trabajador, cumpliendo deficientemente con las metas fijadas por la empresa.

- La aplicación de las recomendaciones entregadas en el informe de auditoría, incide de forma positiva en la toma de decisiones de la empresa ya que cuenta con el criterio profesional luego de un riguroso examen a cada área de la empresa para de esta manera desarrollar un trabajo eficaz.

5.2. Recomendaciones

Basándose en las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

- Aplicando y cumpliendo con políticas de promociones e incentivos al Talento Humano maximizara el nivel de eficiencia en las actividades, contando con un Talento Humano motivado y conforme en el puesto de trabajo obtenido.

- Realizando controles y evaluaciones periódicamente a cada área conformada por la empresa se podrá corregir futuros problemas dentro de la entidad, evitando el mal manejo y la mala toma de decisiones por parte de la Gerencia.

- Se debe realizar una redistribución de las funciones basados al cargo y al perfil laboral del trabajador con la finalidad de evitar las funciones compartidas, teniendo un único responsable de cada actividad, obteniendo niveles altos de cumplimiento de metas y toma de decisiones acertadas.

- De acuerdo a las recomendaciones emitidas en el informe de Auditoria la empresa debe tomar en cuenta cada problema encontrado y tomar las medidas correctivas para encaminar a la entidad hacia el crecimiento y estabilidad, posesionándolo de esta manera en el ámbito comercial.

CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

Blanco, L. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Segunda Edición Bogotá D.C. Págs. 403 – 439. Colombia

Alvin, A., Arens, Randal J. Elder, Mark, S., & Beasley. (s.f) *Auditoria un enfoque Integral*. Décimo primera edición

Sarmiento, R. Rubén (2008). *Contabilidad General*. Décima edición., Pág. 01 – 04.Quito

Arroyo, V. & Vicente J. (2004). *Contabilidad General para el siglo XXI.* tercera edición Quito – Ecuador Pág. 04 – 05.

Zuluaga, G. (2007). *Creación y consolidación de Empresas.* Ecoe. Ediciones. Teoría práctica y aplicación Pág. 80.

Hernández, S. (2012). *Metodología de Investigación*. Quinta edición.

Mantilla, B. & Samuel, A., (s,f) *Auditoria del Control Interno.* Primera edición, Bogotá D.C.

Código del Trabajo. (2010). Ecuador

LINKOGRAFÍA

http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/regruc.PDF. (s.f.).

http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa. (s.f.).

http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf. (s.f.).

http://relacioneslaborales.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf. (s.f.).

http://tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=119. (s.f.).

http://www.correodelorinoco.gob.ve/wp-content/uploads/2012/04/DECRETO-LEY-ORGANICA-DEL-TRABAJO-ENVIADA.pdf. (s.f.).

CAPÍTULO VII ANEXOS

Quevedo, 13 de julio del 2013

Ing.

Washington Alberto Vargas Cerdán
GERENTE GENERAL DISPROWIN S.A.

De mis consideraciones.-

Yo, Laz Aguilar Alexis Wladimir, portador de cedula de ciudadanía N° 120673367-5 en calidad de estudiante de la Universidad Técnica estatal de Quevedo de la carrera de ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la facultad de ciencias empresariales, de la manera más comedida solicito a usted se me otorgue la debida autorización para desarrollar el proyecto de tesis titulado **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DISPROWIN S.A. PERIODO 2012,** el mismo que tiene como finalidad contribuir de una manera muy significativa al desarrollo administrativo de la empresa que usted acertadamente dirige.

Por la atención y acogida favorable a la presente, le reitero mi agradecimiento.

Atentamente...

Laz Aguilar Alexis Wladimir

C.I: 120673367-5

DISPROWIN
DISTRIBUIDOR DE PRODUCTOS

Quevedo, 18 de Julio del 2013

Sres.:
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Ciudad.-

Saludos Cordiales:

En respuesta a la solicitud enviada por el Sr. Estudiante Laz Aguilar Alexis Wladimir, con fecha 13 de julio del presente año: en la que se dispone a la realización de un trabajo investigativo con los fines académicos pertinentes (Tesis) para la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Por lo que autorizo la realización de dicha investigación cuyo tema propuesto es **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DISPROWIN S.A. PERÍODO 2012**, a la vez estamos honrados de ser considerados para la realización de este trabajo que sin lugar a duda beneficiara el crecimiento y cumplimiento de los objetivos.

Sin más que decir, quedo agradecido de poder prestar ayuda para el desarrollo del conocimiento de los estudiantes, me suscribo de ustedes.

Atentamente...

Ing. Washington Vargas Cerdán
GERENTE GENERAL DISPROWIN S.A.

Dirección 1: Pedro Carbo 531 y Av. 9 de Octubre 4to piso Oficina # 3
Dirección 2: Av. San Rafael y Walter Andrade Fajardo Edif. Terminal Terrestre de Quevedo - Mezzanine Oficina #19
Servicio al cliente: 05 - 2761465
E-mail: info@wingo.com.ec
Website: www.wingo.com.ec

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Campus Universitario "Ing. Manuel Haz Álvarez"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Teléfono 052760424 Km.1 ½ Vía Sto. Domingo
Quevedo - Los Ríos - Ecuador

RESOLUCIONES ADOPTADAS POR EL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

SEÑORES
ABRAHAM AUHING TRIVIÑO, M.Sc, M.S.
LAZ AGUILAR ALEXIS WLADIMIR

PRESENTE.-

CÚMPLEME COMUNICAR A USTED QUE EL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES EN SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL JUEVES, DIEZ DE OCTUBRE DE DOS MIL TRECE RESOLVIÓ LO QUE A CONTINUACIÓN ESCRIBO.-

CENTÉSIMA DÉCIMA QUINTA.- Se acoge el acta de fecha 30 de septiembre del dos mil trece suscrito por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el que se levanta informe técnico sobre los anteproyectos de la Carrera Ingeniería en **Contabilidad y Auditoría**, presentados por los señores estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, en consecuencia este Organismo Resuelve: Amparados en el Art. 9 del Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, acoger los anteproyectos de tesis y designar director de tesis.

El Director de Tesis deberá entregar en 72 horas de recibida la notificación lo siguiente: Calendario de Actividades, cubículo docente en el que trabajará. Además el informe de actividades con firma del dirigido cada fin de mes.

NOMBRES	TEMA	CARRERA
LAZ AGUILAR ALEXIS WLADIMIR	"AUDITORIA DE GESTION Y SU RELACION CON LA TOMA DE DECISIONES AL AREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DISPROWIN S.A CANTON QUEVEDO, PERIODO 2012"	ABRAHAM AUHING TRIVIÑO, M.Sc

Quevedo, 18 de noviembre de 2013

Ab. Edisson Plaza León
SECRETARIO ABOGADO FCE

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO			
ITEM	**FUNDAMENTO TEORICO**	**PARÁMETROS**	**CONSIDERAR**
1	Productividad	Cumplimiento de objetivos	Relación de recursos utilizados / Productos obtenidos
2	Clima laboral	Clima organizacional	Ambiente físico, Ambiente social, Características personales y comportamiento
3	Política de promociones e incentivos	Desarrollo del personal	Ascensos y bonificaciones

MATRIZ DE CAUSA Y EFECTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION				
EFECTO	**CAUSA**	**DIAGNOSTICO**	**PRONOSTICO**	**CONTROL DE PRONOSTICO**
Escaso desempeño del Talento Humano	Débil administración del Talento Humano	Ineficiente estrategias de control	posible pérdida de clientes	Maximizar el control y las estrategias de cumplimiento de meta
Conflictos Laborales	Duplicidad de funciones	Débil estructura organizacional	Resquejebramiento de las relaciones laborales	Restablecer el ambiente Físico y Social
Estancamiento del Talento Humano	Limitados ascensos y promociones	Inadecuadas políticas de promoción del personal.	Personal desmotivado	Mejorar el manejo de las políticas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS HIPOTESIS						
Formulacion del Problema	**Sub Preguntas del Problema de tesis**	**Objetivo General**	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Especificas**	**Variables Independientes**	**Variables Dependientes**
¿Cómo incide la Auditoría de Gestión y su relación con la toma de decisiones en la administración del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A.?	¿Cuál es el nivel de eficiencia y eficacia del talento humano de la empresa Disprowin S.A.?	Determinar la incidencia de la auditoria de gestión y su relación con la toma de decisiones en la Administración del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A. Periodo Fiscal 2012	Evaluar el nivel de eficiencia y eficacia del talento Humano de la empresa Disprowin S.A.	El talento humano de la empresa Disprowin S.A. se desempeña con un nivel bajo de eficiencia y eficacia	La eficiencia y eficacia en el mejoramiento del desempeño del talento humano	Evaluación de la eficiencia y eficacia del talento humano
	¿Cómo influye el clima laboral con el desempeño del Talento Humano de la empresa Disprowin S.A.?		Analizar la influencia del clima laborar en relación al desempeño del talento Humano de la empresa Disprowin S.A.	El clima laboral afecta negativamente al desempeño del talento humano de la empresa Disprowin S.A.	El clima laboral es el ambiente generado en un grupo de personas u organización	Análisis de la influencia del clima laboral
	¿Cuál es el grado de cumplimiento de las políticas de promociones e incentivos en la empresa Disprowin S.A.?		Medir el grado de cumplimiento de las políticas de promociones e incentivos de la empresa.	Las políticas de promociones e incentivos efectuadas tienen un efecto negativo.	Las políticas de promociones e incentivos tiene la finalidad de asegurar puestos de trabajos de profesionales cualificados.	Medición a las políticas de promociones e incentivos

FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1: Instalaciones de la empresa.

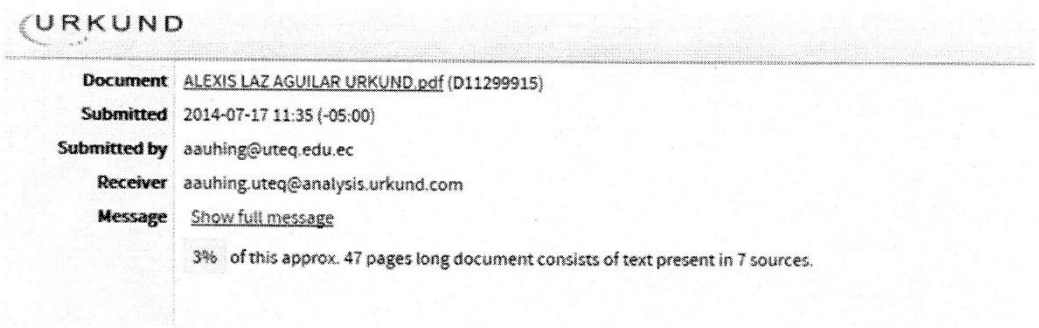
Fotografía 2: Entrevista al personal.

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Facultad de Ciencias Empresariales
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MEMORANDO

Para: Lcdo. Edgar Pastrano – Decano Facultad de Ciencias Empresariales
De: Ing. Abraham Auhing Triviño, MSc.
Asunto: Informe de Dirección de Investigación
Fecha: 01-10-2014

Adjunto el presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto e Investigación titulado: **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA DISPROWIN S.A., CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2012 ,** elaborado por el señor **LAZ AGUILAR ALEXIS WLADIMIR,** previo a la obtención del título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución Centésima Décima Quinta de fecha treinta de septiembre del dos mil trece, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 97% y de copia 3%, del trabajo investigativo.


URKUND

Document	ALEXIS LAZ AGUILAR URKUND.pdf (D11299915)
Submitted	2014-07-17 11:35 (-05:00)
Submitted by	aauhing@uteq.edu.ec
Receiver	aauhing.uteq@analysis.urkund.com
Message	Show full message
	3% of this approx. 47 pages long document consists of text present in 7 sources.

Atentamente,

Ing. Abraham Auhing Triviño, MSc.
DIRECTOR

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ALEXIS LAZ AGUILAR URKUND.pdf (D11299915)
Submitted: 2014-07-17 18:35:00
Submitted By: aauhing@uteq.edu.ec

Sources included in the report:

Marjorie Guachun TESIS COMPLETA.pdf (D10211350)
TESIS JOHANNA PASQUEL UTEQ.pdf (D11064237)
MAYRA DAYCI CARVAJAL ENDARA.pdf (D11288667)
http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10831/1/tesis.doc
http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse33.html
http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/regruc.PDF
http://www.monografias.com/trabajos82/etica-profesional-credibilidad-auditoria-financiera/etica-profesional-credibilidad-auditoria-financiera2.shtml

Instances where selected sources appear:

16