



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

**Proyecto de investigación previa a
la obtención del Título de Ingeniero
en Contabilidad y Auditoría**

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y
COMERCIALIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA DIPOR S.A DEL CANTON QUEVEDO. AÑO 2014**

AUTOR:

MURIEL MUÑOZ WILMER LENIN

DIRECTOR:

C.P.A. FRESIA SUSANA CHANG RIZO MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.

Yo, **Wilmer Lenin Muriel Muñoz**, 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.

f. _____

Wilmer Lenin Muriel Muñoz

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

El suscrito, **C.P.A. Fresia Susana Chang Rizo, MSc.** Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante **WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **AUDITORÍA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DIPOR S.A DEL CANTON QUEVEDO. AÑO 2014** previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

C.P.A. Fresia Susana Chang Rizo, MSc.
DIRECTORA DE PROYECTO

**CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE
PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO**

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE
SUSTENTACIÓN.**



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

**AUDITORÍA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y
COMERCIALIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA DIPOR S.A DEL CANTON QUEVEDO. AÑO 2014**

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Aprobado por:

LCDO. Wilson Cerezo Segovia MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

ING. Enrique Narciso Intriago Zamora MSc CPA. María del Carmen Guzmán MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR
2015

AGRADECIMIENTO.

Mis más sinceros agradecimientos a Dios por permitirme ir por los senderos correctos de la vida, a cada una de las personas que estuvieron presentes en este proceso de aprendizaje, a mi familia por su apoyo incondicional y cada uno de los docentes que participaron en este logro.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por abrirme las puertas para obtener el conocimiento, y toda mi gratitud a los docentes de tan prestigiosa institución.

A la C.P.A. Susana Chang Rizo MSc. Quien dispuso de su tiempo y maravillosos conocimientos para dirigir el presente proyecto de investigación.

WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ

DEDICATORIA.

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios por prestarme la vida y darme la sabiduría necesaria para la culminación de este proyecto y así poder alcanzar una de mis metas propuestas, a mis padres por haberme guiado por el camino del bien y con su apoyo incondicional fueron pilares fundamentales para conseguir este logro.

A mi esposa Dinora Bermúdez Rivera y a mi hijo Wilmer Jesús Muriel Bermúdez que fueron mi fuente de inspiración para seguir en los momentos más difíciles y complicados para ellos mi esfuerzo sacrificio mi amor y toda mi vida.

A mi hermana y demás familiares que siempre estuvieron pendientes y me dieron sus frases de aliento para conseguir esta meta después de recorrer un largo y difícil camino es muy gratificante saber que se va a cumplir uno de mis tantos objetivos.

WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación titulado: “Auditoría de Gestión al Departamento de Ventas y Comercialización y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Dipor S.A del Cantón Quevedo año 2014.”, se basó en realizar una Auditoría de Gestión al departamento de Ventas y Comercialización, para examinar la políticas aplicadas, evaluar el sistema de control interno, indicadores de gestión, este trabajo se desarrolla con el compendio de entrevistas y observación directa de los distintos procesos realizados en la empresa. En lo referente al control interno se obtuvieron los siguientes resultados: La medición de riesgos, riesgo de control, nivel de confianza 84.63% alto, nivel de riesgo 15.37% riesgo bajo, la medición del riesgo inherente nivel de confianza 72% alto y su riesgo inherente del 28%, por lo que el riesgo de auditoría es de 0.22 indicando que es bajo. Los indicadores de gestión como son eficiencia, eficacia y efectividad, demuestran que se hay un 56% del personal que labora con cumpliendo dichos indicadores mientras 44% labora de forma contraria, en cuanto a los indicadores de rentabilidad como liquidez es del 85% y el indicador de rotación de ventas es del 5.35%. Al haber auditado a la empresa DIPOR S.A se midió la proyección acorde a las políticas y procedimientos de la entidad, la falta de control interno al instante de ejecutar en empleo de normas para dar recomendaciones con normas correctivas que contribuyan a la toma de decisiones en la empresa.

Palabras Claves: Auditoría de Gestión; Control Interno; Nivel de Confianza; Nivel de Eficiencia, Nivel de Eficacia; Nivel de Efectividad; Indicadores de Rentabilidad; Indicadores de Gestión.

ABSTRACT

This research paper entitled "Auditing the Sales and Marketing Department and its impact on the profitability of Dipor SA in Quevedo canton in year 2014", was based on an audit of the Department of Management Sales and Marketing in order to examine the policies applied to evaluate the system of internal control, management criteria. This paper was carried out through a compendium of interviews and direct observation models made in different business processes. The risk measurements: risk control, confidence level 84.63% high; level of risk 15.37% low risk, the measurement of inherent risk confidence level 72% high, and its inherent risk 28%, so the audit risk is 0.22, indicating that it is low. Management criteria such as efficiency, efficacy and effectiveness demonstrate that there is a 56% of the staff works fulfilling those criteria, while 44% work in the opposite way. As for the profitability criteria, liquidity is 85% and rotation indicator of sales is 5.35%. Having audited the company DIPOR SA the projection was measured according to the policies and procedures of the organization, lack of internal control at the moment of using standards to give recommendations with corrective norms that contribute to the decision making of the company.

Keywords: Auditing, internal control, confidence level, level of efficiency, effectiveness level, efficacy level, performance indicators, management indicators.

INDICE GENERAL

	PAG.
Portada.....	i
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	ii
Certificación de culminación del proyecto de investigación.....	iii
Certificado del reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico.....	iv
Aprobación miembros de tribunal	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria.	vii
Resumen ejecutivo.	viii
Abstract.	ix
Índice general	x
Indice de cuadros	xv
Índice de diagrama.....	xvii
Índice de anexos	xviii
Código Dublín.	xix
Introducción.....	1
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.1.1.2 Diagnóstico.....	5
1.1.1.3 Pronóstico.....	5
1.1.1.4 Control de Pronóstico	6
1.1.2. Formulación del Problema	6
1.1.3 Sistematización del Problema	6
1.2. OBJETIVOS.....	7
1.2.1. Objetivo General.....	7
1.2.2. Objetivos Específicos.....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	9

2.1.	MARCO CONCEPTUAL.....	10
2.1.1.	Auditoría	10
2.1.2.	Economía.....	10
2.1.3	Efectividad	10
2.1.4	Eficacia.....	11
2.1.5	Eficiencia.....	11
2.1.6	Empresa.....	11
2.1.7	Gestión	12
2.1.8	Rentabilidad.....	12
2.1.9	Ventas	13
2.2.	MARCO REFERENCIAL	13
2.2.1.	Auditoría	13
2.2.1.1	Antecedentes	13
2.2.1.2	Definiciones.....	14
2.2.1.3	Importancia.....	15
2.2.1.4	Objetivos	16
2.2.1.5	Alcance.....	16
2.2.1.6	Finalidad de la Auditoría.....	17
2.2.1.7	Clases de Auditoría.....	17
2.2.3	Auditoría de Gestión.....	20
2.2.3.1	Antecedentes	20
2.2.3.2	Definiciones.....	20
2.2.3.3	Importancia de la Auditoría de Gestión	21
2.2.3.4	Alcance de la Auditoría de Gestión	22
2.2.3.5	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	22
2.2.3.6	Características de la Auditoría de Gestión.....	23
2.2.3.7	Elementos de Gestión	23
2.2.3.7.1	Eficacia.....	24
2.2.3.7.2	Eficiencia.....	24
2.2.3.7.3	Economía.....	24
2.2.3.7.4	Financiero.....	24
2.2.3.7.5	Cumplimiento.....	25
2.2.3.7.6	Equidad	25
2.2.3.7.7	Calidad	25

2.2.3.7.8	Impacto.....	25
2.2.3.8	Diferencias y Similitudes Auditoría de Gestión Y Financiera	26
2.2.3.9	Metodología de La Auditoría de Gestión.....	27
2.3.	MARCO LEGAL	33
2.3.1.	Normatividad de la Auditoría De Gestión	33
2.3.2.	Normas Internacionales de Auditoría (NIAs)	34
2.3.3.	Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGA).....	38
2.3.3.1	Normas Personales.....	38
2.3.3.2	Normas Relativas al Trabajo	39
2.3.4.	COSO II	40
2.3.4.1	Componentes de la administración de riesgos – COSO II ERM	41
2.3.4.1.1	Ambiente Interno	41
2.3.4.1.2	Establecimiento de Objetivos.....	41
2.3.4.1.3	Identificación de Riesgos	41
2.3.4.1.4	Técnicas e Identificación de Riesgos.....	41
2.3.4.1.5	Evaluación de Riesgos	42
2.3.4.1.6	Respuesta al Riesgo	42
2.3.4.1.7	Las Categorías de Respuesta al Riesgo son:	43
2.3.4.1.8	Actividades de Control	43
2.3.4.1.9	Información y comunicación.....	43
2.3.4.1.10	Monitoreo	44
CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		45
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.	Localización	46
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.2.1.	Investigación Explicativa	46
3.2.2.	Investigación Aplicada.....	46
3.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.3.1	Métodos de investigación.....	46
3.3.1.1.	Método Analítico – Sintético:	46
3.3.1.2.	Método Inductivo – Deductivo.....	47
3.3.1.3.	Método de Observación	47
3.3.1.4	Encuesta	47

3.4.	FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	47
3.4.1.	Fuentes	47
3.4.1.1.	Primarias	47
3.4.1.2.	Secundarias.....	48
3.5.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.6.	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.6.1	Observación Directa	48
3.6.2	Encuesta	48
3.7.	TRATAMIENTO DE DATOS.....	49
3.7.1.	Población.....	49
3.7.2.	Muestra	49
3.8.	RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	50
3.8.1.	Materiales y Equipos	50
 CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		51
4.1.	Resultados	52
Solicitud de auditoría (1/1).....		52
Aceptación de auditoría (1/1)		53
Carta compromiso (1/2)		54
Contrato (1/3)		56
Plan general de auditoría (1/10).....		59
Programa preliminar de auditoría (1/2).....		69
Visita a las instalaciones PPA 1		71
Entrevista al administrador de Dipor (1/3) PPA 2.....		72
Entrevista a los vendedores de Dipor PPA 3 (1/10)		75
Entrevista a los choferes y ayudantes Dipor PPA 3 (1/10)		85
Entrevista a los clientes Dipor PPA 4 (1/11).....		95
Estructura orgánica PPA 5 (1/1)		105
Análisis Foda (1/1) PPA 6.....		106
Programa específico de auditoría (1/2)		107
Cuestionario de control interno (1/19) PCA 2.....		109
Medición de riesgo de control PEA 3		128
Medición de riesgo inherente PEA 3		129
Medición de riesgo de auditoría PEA 3		130

Hallazgo # 1 PEA 3 (1/1).....	131
Hallazgo # 2 PEA 3 (1/1).....	132
Hallazgo # 3 PEA 3 (1/1).....	133
Hallazgo # 4 PEA 3 (1/1).....	134
Hallazgo # 5 PEA 3 (1/1).....	135
Hallazgo # 6 PEA 3 (1/1).....	136
Hallazgo # 7 PEA 3 (1/1).....	137
Hallazgo # 8 PEA 3 (1/1).....	138
Informe control interno PEA (1/7).....	139
Indicadores de gestión PEA 4 (1/8).....	146
Indicadores de liquidez (1/5).....	154
Informe de auditoría PEA 5 (1/3).....	159
4.2. Discusión	162
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	163
5.1. CONCLUSIONES.....	164
5.2. RECOMENDACIONES.....	165
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA.....	166
6.1. Bibliografía	167
6.2. Linkografía	168
CAPÍTULO VII ANEXOS	170

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadros Página

1.	Similitudes y auditoría de gestión y financiera	26
2.	Diferencias	26
3.	Materiales y equipos	50
4.	Recursos materiales	65
5.	Encuesta a vendedores N1	75
6.	Encuesta a vendedores N2	76
7.	Encuesta a vendedores N3	77
8.	Encuesta a vendedores N4	78
9.	Encuesta a vendedores N5	79
10.	Encuesta a vendedores N6	80
11.	Encuesta a vendedores N7	81
12.	Encuesta a vendedores N8	82
13.	Encuesta a vendedores N9	83
14.	Encuesta a vendedores N10.....	84
15.	Encuesta a choferes y ayudante N1	85
16.	Encuesta a choferes y ayudante N2	86
17.	Encuesta a choferes y ayudante N3	87
18.	Encuesta a choferes y ayudante N4	88
19.	Encuesta a choferes y ayudante N5	89
20.	Encuesta a choferes y ayudante N6	90
21.	Encuesta a choferes y ayudante N7	91
22.	Encuesta a choferes y ayudante N8	92
23.	Encuesta a choferes y ayudante N9	93
24.	Encuesta a choferes y ayudante N10	94
25.	Encuesta a clientes N1	95
26.	Encuesta a clientes N2	96
27.	Encuesta a clientes N3	97
28.	Encuesta a clientes N4	98
29.	Encuesta a clientes N5	99
30.	Encuesta a clientes N6	100
31.	Encuesta a clientes N7	101
32.	Encuesta a clientes N8	102

33.	Encuesta a clientes N9	103
34.	Encuesta a clientes N10	104
35.	Parámetros para medir el riesgo de control N1	112
36.	Parámetros para medir el riesgo de control N2	113
37.	Parámetros para medir el riesgo de control N3	117
38.	Parámetros para medir el riesgo de control N4	119
39.	Parámetros para medir el riesgo de control N5	121
40.	Parámetros para medir el riesgo de control N6	123
41.	Parámetros para medir el riesgo de control N7	125
42.	Parámetros para medir el riesgo de control N8	127
43.	Componentes control interno	128
44.	Nivel de control interno	128
45.	Riesgo inherente	129
46.	Riesgo de auditoría	130

ÍNDICE DE DIAGRAMA

DiagramasPágina

1.	Organigrama de la entidad	75
2.	Evaluación de las funciones	76
3.	Clima laboral	77
4.	Supervisión al departamento de ventas.....	78
5.	Conocimiento del reglamento interno.....	79
6.	Comunicación de promociones	80
7.	Capacitación constante.....	81
8.	Presupuesto anual de ventas.....	82
9.	Cualidades para ingresar a laborar.....	83
10.	Planificación de ventas diarias	84
11.	Controles al departamento de ventas	85
12.	Atención a los clientes	86
13.	Circulación de información.....	87
14.	Transportación adecuada.....	88
15.	Satisfacción de la remuneración.....	89
16.	Equipos de protección adecuado	90
17.	Designación de actividades	91
18.	Correcto despacho productos	92
19.	Dominio del reglamento interno.....	93
20.	Revisión adecuada de los pedidos	94
21.	Consideración del servicio	95
22.	Calidad de los productos	96
23.	Información de promociones.....	97
24.	Condición que llegan los productos.....	98
25.	Precios de los productos.....	99
26.	Entrega de los pedidos	100
27.	Solución de problemas	101
28.	Estado de la flota de transporte	102
29.	Sugerencia del servicio	103
30.	Horario de entrega de producto	104

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo	Página
1.	Elaboración del cuestionario de Control Interno en base al Coso II. 171
2.	Fotografías..... 178
3.	Estado Financiero 179

CÓDIGO DUBLIN.

Título:	AUDITORÍA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DIPOR S.A DEL CANTON QUEVEDO. AÑO 2014
Autor:	Wilmer Lenin Muriel Muñoz
Palabras clave:	Auditoría de Gestión; Control Interno; Nivel de Confianza; Nivel de Eficiencia, Nivel de Eficacia; Nivel de Efectividad; Indicadores de Rentabilidad; Indicadores de Gestión.
Fecha de publicación:	2015
Editorial:	
Resumen:	<p>El presente trabajo de investigación se basó en realizar una Auditoría de Gestión al departamento de Ventas y Comercialización, para examinar las políticas aplicadas, evaluar el sistema de control interno, indicadores de gestión, este trabajo se desarrolla con el compendio de entrevistas y observación directa de los distintos procesos realizados en la empresa.</p> <p>This research is based on an audit of Management to Sales and Marketing department, to examine the policies implemented, assessing the internal control system, management indicators, this paper develops a compendium of interviews and direct observation the various processes performed in the company.</p>
Descripción	
URI	

INTRODUCCIÓN

El tiempo avanza y con ello el mundo de los negocios toma un avance acrecentado, generando esto el crecimiento de pequeñas, medianas y grandes empresas, las mismas que no serían productivas sino se lleva una gestión eficaz para su desarrollo. La necesidad de mejorar la gestión de las empresas y dirigir las hacia un horizonte de éxito con lleva la aplicación de una auditoría de gestión en ellas.

La auditoría de gestión es una ciencia de asesoramiento que ayuda a examinar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las entidades, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los principales motivos por el cual una entidad puede decidir empezar una auditoría de gestión es que este cambio se hace indispensable para reorganizar la gestión o la estructura de esta.

Es por ello que se hace necesaria la aplicación de una auditoría de gestión al Sistema de Comercialización de Dipor Quevedo, ya que una adecuada gestión de mantenimiento garantiza la utilización de los activos de modo eficaz, seguro y rentable, sin afectar la continuidad operacional.

El presente trabajo investigativo de auditoría estará estructurado de siete capítulos los cuales se detallaran a continuación:

El primer capítulo se detalla el marco contextual de la investigación en donde se ha realizado una investigación exhaustiva y detallada de la problemática actual y así mismo se plantea la justificación y los objetivos del porque se realiza este proyecto.

El segundo capítulo es donde se encuentra la teoría y conceptos que respaldan acerca del tema de investigación de diferentes autores.

El tercer capítulo comprende la parte de la metodología de investigación, en donde se presentan los métodos que se utilizaron para encontrar la información que se está buscando, así mismo se muestra la población que va a estar bajo estudio.

El cuarto capítulo es donde se muestra los resultados que se obtuvieron en la auditoría.

El quinto capítulo comprende las conclusiones y recomendaciones que después de haber realizado la investigación se hacen para determinar la auditoría de gestión del proyecto.

El sexto capítulo es donde se muestra la bibliografía de los autores que se recudieron para realizar el segundo capítulo de esta investigación.

El séptimo capítulo comprende los anexos que son los documentos que hacen veraz la investigación que se realizó.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Planteamiento del Problema

Los permanentes cambios que se dan en el mundo están sujetos a especímenes sociales, económicos, laborales, tecnológicos y ambientales que indiquen en el desarrollo de las entidades. En las empresas en general se presenta un limitado conocimiento en auditoría especialmente sobre los procesos para llevar a cabo la correcta gestión de las operaciones lo que se ha convertido en la base de la necesidad actual de los organismos del sector público que buscan un nuevo estilo de gestión.

La auditoría de gestión es joven y surge como resultado del desarrollo social, del avance tecnológico y la práctica productiva en un mundo cada vez más globalizado sin perder de vista que en esta auditoría se da una contradicción no antagónica que es esencial; lo general que se establece por los organismos competentes, para poder desenvolverse en este campo y lo particular que deben tener estas auditorías a partir de las características estructurales y funcionales de cada objetivo de investigación.

La función operativa y contable de Dipor Quevedo implica el cumplimiento de objetivos, metas, políticas, estrategias y proceso contable, por lo tanto es necesario mejorar los procesos operativos que involucran las ventas, sean estas de contado o crédito, dando prioridad a los recursos que se gestionan en la empresa.

Considerando que en la medida que el entorno de la actividad económico se va globalizando, las empresas se enfrentan a nuevos desafíos con un ritmo de cambio acelerado y la capacidad de los directivos para redistribuir los recursos debe convertirse en un factor decisivo de éxito donde la flexibilidad y adaptabilidad constituyan conceptos claves.

Los permanentes cambios que se dan en el mundo están sujetos a especímenes sociales, económicos, laborales, tecnológicos y ambientales que indiquen en el desarrollo de las entidades. En las empresas en general se presenta un limitado conocimiento en auditoría especialmente sobre los procesos para llevar a cabo la correcta gestión de las operaciones

lo que se ha convertido en la base de la necesidad actual de los organismos del sector público que buscan un nuevo estilo de gestión.

En el cantón Quevedo se encuentran un sinnúmero de empresas, las cuales juegan un papel importante en el desarrollo del país como es el caso de Dipor la misma que dentro de su estructura organizacional cuenta con el Departamento de Ventas y Comercialización, el cual representa un rol importante dentro de esta institución para el propicio sostenimiento de la misma.

Sin embargo resultan sorprendentes las graves falencia que en materia de gestión y control interno adolecen están entidades afectando su eficiencia, eficacia y economía.

1.1.1.2 Diagnóstico

En el Cantón Quevedo se encuentra asentada la Distribuidora Importadora Dipor S.A la misma que dentro de su estructura organizacional cuenta con el Departamento de Ventas y Comercialización, el cual juega un papel importante dentro de esta prestigiosa Empresa.

Sin embargo dentro de este departamento se suscitan ciertas falencias como es el caso de las desviaciones de las actividades por el cumplimiento de las políticas y deficiencias en el desarrollo de las operaciones afectando directamente el rendimiento de los servicios que este departamento ofrece a las diferentes áreas de la Empresa.

1.1.1.3 Pronóstico

El no realizar una Auditoría de Gestión en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo, será difícil contar con una de las herramientas gerenciales para desenvolverse en el mundo de los negocios de una forma segura y confiable, que fortalezcasu crecimiento, y al desconocer sus debilidades y oportunidades, no permitirá evaluar el nivel de cumplimiento de los planes, metas y objetivos planteados por la empresas, repercutiendo en su rentabilidad, y estaría en desventaja para competir frente a otras empresas similares que existen hoy en día.

1.1.1.4 Control de Pronóstico

El que se aplique oportunamente una Auditoría de Gestión, que es parte esencial del proceso administrativo, intensificara el control en todo el ciclo del proceso, y al integrar a la Auditoría de Gestión como parte del procedimiento administrativo y no como otra técnica aparte de la propia dirección, permitirá a la empresa atender con mayor eficiencia, eficacia y calidad a sus accionistas, clientes y colaboradores, fortaleciendo su seguridad y solidez económica en el mercado.

1.1.2. Formulación del Problema

En el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo se manifiesta que existen diversos elementos que influyen negativamente en los resultados de las operaciones y en los servicios que esta ofrece, obstaculizando los objetivos planteados. Esta situación conlleva al planteamiento de la siguiente pregunta general de investigación.

¿Cómo la realización de una auditoría de gestión en el Departamento de Ventas y Comercialización incide en la rentabilidad de la empresa Dipor Quevedo?

1.1.3 Sistematización del Problema

La presente investigación referente a la ejecución de una auditoría de gestión en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo, toma como base el desempeño de las actividades y operaciones que se realizan en dicho departamento y enfocara todos los elementos significativos tales como: políticas institucionales, control interno, manejo de recursos, y otros aspectos que abarquen el presente estudio, esto lleva a formular las siguientes subpreguntas de investigación:

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas institucionales en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo?
- ¿De qué manera es la evaluación del control interno del Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo?

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los indicadores financieros que se llevan a cabo en el departamento de ventas y comercialización de la empresa Dipor Quevedo?
- ¿Qué procedimientos se pueden llevar a cabo para el informe de la auditoría de gestión en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión al Departamento de Ventas y Comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Dipor Cantón Quevedo. Año 2014

1.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Examinar las políticas aplicadas en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo.
- ✓ Evaluar el sistema de control interno que mantiene el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo.
- ✓ Medir los indicadores de rentabilidad de Dipor Quevedo.
- ✓ Redactar el informe con los resultados de la auditoría de gestión en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se lo ejecuta enfocándose en los acontecimientos actuales que exigen a la administración organizacional el mejoramiento de los procesos de las operaciones, rigiéndose a los cambios y desafíos que diseñan los nuevos escenarios en el ámbito nacional, pero principalmente en el entorno mundial.

Lo que conlleva a realizar la investigación sobre la ejecución de la auditoría de gestión en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo es el fundamento

científico, teórico y práctico de la planificación, gestión y control de recursos, y de manera particular de fiscalización del gasto presupuestado ya que esta aporta en el análisis, estudio y diseño de mecanismo que permitirán mejorar los procesos administrativos.

Además la auditoría de gestión va a permitir medir la eficiencia de los servicios que se ofrecen en cada área tanto a nivel interno como externo, y de esta manera observar la relación entre el cliente y la empresa.

Por ello se justifica el motivo de realizar una auditoría de Gestión al Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo, con el primordial objetivo de dar recomendaciones a la alta administración tanto para fortalecer los controles internos existentes o para sugerir nuevos controles que permitan promover la eficiencia de los procedimientos existentes, después de evaluarlos.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO CONCEPTUAL

2.1.1. Auditoría

Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según su criterio se puede establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciando entre auditoría económica y auditorías especiales (Salavarría, 2014).

Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente (Alvin, *et al*, 2007).

2.1.2. Economía

Es el estudio de la manera que las sociedades utilizan escasos recursos para elaborar mercancías valiosas y distribuir las entre los diferentes individuos (Samuelson & Nordhaus, 2010).

Economía es el estudio de como la sociedad administra sus recursos que son escasos. En la mayoría de las sociedades los recursos no son asignados por un dictador omnipotente, sino que se distribuyen por medio de las acciones conjuntas de millones de hogares y empresas (Mankiw, 2012).

2.1.3 Efectividad

Es el grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir el Real/Plan o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita (Perez, 2013).

La efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados, efectividad pone el énfasis en los resultados a alcanzar, independientemente de los recursos utilizados (Nunes, 2012).

2.1.4 Eficacia

Eficacia es el grado en que el producto o servicio satisface las necesidades reales y potenciales o expectativas de los clientes o destinatarios (Perez, 2013).

La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado(Thompson, 2008).

2.1.5 Eficiencia

La eficiencia es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos (Perez, 2013).

Es la característica de la sociedad que busca extraer lo más posible de sus recursos escasos(Samuelson & Nordhaus, 2010)

2.1.6 Empresa

La empresa como una entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados(García & Casanueva, 2000).

La empresa es aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito

lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o a la prestación de servicios(Andrade S, 2005).

2.1.7Gestión

Es la acción de la dirección y comprende lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos, en el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa, lo cual, a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y el proceso de una buena dirección empresarial (Blanco, 2012).

Según Whittington, O & Pany, K , por lo expuesto por en el libro de Auditoría Un Enfoque Integral exponen que gestión es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización(Salavarría, 2014).

2.1.8Rentabilidad

La rentabilidad es la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros como productivos, como humanos, con lo cual habría que hablar de rentabilidades (Diaz M. , 2012).

La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales(Samuelson & Nordhaus, 2010).

2.1.9 Ventas

La venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como “toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio”. Ambos autores señalan además, que es en este punto (la venta), donde se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores (investigación de mercado, decisiones sobre el producto y decisiones de precio (Fisher & Espejo, 2001).

El concepto de venta es otra forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo, es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea. El concepto de venta sostiene que los consumidores y los negocios, si se les deja solos, normalmente no adquirirán una cantidad suficiente de los productos de la organización; por ello, ésta debe emprender una labor agresiva de ventas y promoción. El concepto de venta supone que es preciso estimular a los consumidores para que compren. Para ello, las empresas que ponen en práctica este concepto, utilizan todo un arsenal de herramientas de venta y promoción para estimular más compras (Philip & Armstrong, 2001).

2.2. MARCO REFERENCIAL

2.2.1. Auditoría

2.2.1.1 Antecedentes

La auditoría es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo. Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria. Acreditase, todavía, que el termino auditor evidenciando el título del que practica esta técnica, apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra durante el reinado de Eduardo I. En diversos países de Europa, durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar funciones de auditorías, destacándose entre ellas los consejos Londinenses (Inglaterra), en 1.310, el Colegio de Contadores, de Venecia (Italia), 1.581 (Gonzalez, 2006).

Durante la Revolución Industrial el objeto de estudio comienza a diversificarse se desarrolla la gran empresa y por ende la contabilidad, y a la luz del efecto social se modifica, el avance de la tecnología hace que las empresas manufactureras crezcan en tamaño, en los primeros tiempos se refería a escuchar las lecturas de las cuentas y en otros casos a examinar detalladamente las cuentas coleccionando en las primeras las cuentas “oída por los auditores firmantes” y en la segunda se realizaba una declaración del auditor (Gonzalez, 2006).

En la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación financiera (Gonzalez, 2006).

2.2.1.2 Definiciones

Auditoría interna es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles(Santillana, 2000).

“El examen posterior y sistemático que realiza un profesional auditor, de todas o parte de las operaciones o actividades de una entidad con el propósito de opinar sobre ellas, o de dictaminar cuando se trate de estados financieros” (Samuelson & Nordhaus, 2010).

El examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones ejecutadas con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones. Considerando este concepto diremos que (Blanco, 2012):

- **Es un examen objetivo**, por cuanto analiza los hechos ocurridos, desechando cualquier practicidad de supuestos(Blanco, 2012).
- **Es un examen sistemático**, por cuanto su ejecución obedece a procesos científicamente diseñados y preestablecidos(Blanco, 2012).
- **Es un examen profesional**, por cuanto lo realizan profesionales en auditoría o contaduría pública, pudiendo también ser efectuada por profesionales en áreas afines a la auditoría pero bajo la condición de contar con la suficiente experiencia en estas labores (Blanco, 2012).
- **Examina operaciones ejecutadas**, es decir que la auditoría examina las operaciones financieras y / o administrativas que han sido ejecutadas por la entidad sujeta a examen (Blanco, 2012).
- **Examina para emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones**, esto significa que el producto final de la auditoría será siempre el informe. Si la auditoría incluye el examen de estados financieros el auditor, emitirá un informe corto denominado “Dictamen”(Blanco, 2012).
- **Examen de las operaciones ejecutadas con la finalidad de evaluarlas y verificarlas**, evaluar significa comparar entre la condición y el criterio. Verificar significa comprobar y determinar si dichas operaciones guardan propiedad, legalidad y veracidad (Blanco, 2012).

2.2.1.3 Importancia

Considera dispensable dar a conocer la importancia de la Auditoría, por lo que a continuación se indica lo siguiente:

- Evalúa el detalle de la deficiencia encontrada, las causas de los problemas, los resultados del bajo rendimiento encontrado y de ser posible su cuantificación, como también los

posibles correctivos convenientes a muy corto plazo y de manera oportuna(Salavarría, 2014).

- Revelar probables irregularidades cometidas en el desempeño de las funciones(Salavarría, 2014).

2.2.1.4 Objetivos

- Explorar el grado de cumplimiento de los planes prefijados (Salavarría, 2014).
- Comprobar, estimar la estabilidad, suficiencia y aplicación de los controles operativos, contables y financieros (Salavarría, 2014).
- Diagnosticar si los bienes del activo están registrados y protegidos(Salavarría, 2014).

2.2.1.5 Alcance

El campo de aplicación o alcance de la auditoría responde al conjunto de las necesidades del cliente y debe quedar, al igual que los objetivos, bien definidos (Fernández, *et al*, 2010).

Así, por ejemplo, el alcance especificará las instalaciones y unidades que van a ser cubiertas, así como las áreas de estudios que van a ser tratadas, por lo que puede centrarse en único puesto de trabajo, en un procedimiento o conjunto de procedimientos, en el sistema de prevención de riesgos laborales al completo (Fernández, *et al*, 2010).

La importancia de una correcta definición del alcance se basa en que, si no existiese, el auditor no podría saber si debe analizar o no un elemento determinado del sistema, quedando por lo tanto a su criterio, lo que llevaría inevitablemente a una inadecuada y posiblemente errónea planificación inicial (Fernández, *et al*, 2010).

2.2.1.6 Finalidad de la Auditoría

Los fines de Auditoría son los primordiales aspectos bajo los cuales su objeto es observado, dentro de los más importantes podemos describir los siguientes:

1. Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
2. Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
3. Indagaciones y determinaciones sobre el estado útil
4. Descubrir errores y fraudes.
5. Prevenir los errores y fraudes
6. Estudios generales sobre casos especiales, tales como:
 - a) Exploración de aspectos fiscales y legales.
 - b) Exploración para compra de una empresa (cesión patrimonial)
 - c) Exploración para la determinación de bases de criterios de prorrateo, entre otros (Blanco, 2012).

2.2.1.7 Clases de Auditoría

“La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado”, clasifica a la Auditoría de la siguiente manera:

a) De acuerdo con la naturaleza

- **Auditoría Financiera.**- Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa (Ley de la contraloria general del estado, 2003).
- **Auditoría de Gestión.**- Es el examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el rendimiento de una empresa, programa o actividad planificadas con anterioridad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar

acciones corrientes y mejorar su rendimiento(Ley de la contraloria general del estado, 2003).

- **Auditoría de Aspectos Ambientales.-** Podrá en cualquier momento, auditar los procedimientos de realización y aprobación de los estudios y evaluaciones de impacto ambiental (Ley de la contraloria general del estado, 2003).
- **Auditoría Computacional.-** Es un examen y validación de los controles y procedimientos utilizados por el área de informática, a fin de verificar que los objetivos de continuidad de servicio, confidencialidad, seguridad de la informática y la integridad y coherencia de la información se estén cumpliendo satisfactoriamente y de acuerdo a la normativa vigente (interna y externa). La creciente necesidad de controlar el impacto ambiental que generan las actividades humanas, ha provocado que en muchos sectores industriales se produzca un incremento de la sensibilización respecto al medio ambiente (Ley de la contraloria general del estado, 2003).
- **Auditoría de Obras Públicas o de Ingeniería.-** Evaluará la administración de las obras en construcción, la gestión de los contratistas, el manejo de la contratación pública, la eficacia de los sistemas de mantenimiento, el cumplimiento de las cláusulas contractuales y los resultados físicos que se obtengan en el programa o proyecto específico sometido a examen (Ley de la contraloria general del estado, 2003).
- **Auditoría Administrativa.-** Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento de políticas, planes, programas, leyes y reglas que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando. Es el examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados. Su importancia radica en el hecho de que proporciona a los ejecutivos de una organización un panorama sobre la forma que está siendo administrada esta labor

por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención(Ley de la contraloría general del estado, 2003).

- **Auditoría de Examen Especial.**- Verificará, estudiará y evaluará aspectos limitados de una parte de actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental, con posterioridad a su ejecución, aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría (Ley de la contraloría general del estado, 2003).

b) De acuerdo con quien lo realiza

- **Auditoría Interna.**- La auditoría interna es un servicio que reporta al más alto nivel de la dirección de la organización y tiene características de función asesora de control, por tanto no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte de la planta de la oficina de auditoría interna, ni debe en modo alguno involucrarse o comprometerse con las operaciones de los sistemas de la empresa, pues su función es evaluar y opinar sobre los mismos, para que la alta dirección tome las medidas necesarias para su mejor funcionamiento. La auditoría interna solo interviene en las operaciones y decisiones propias de su oficina, pero nunca en las operaciones y decisiones de la organización a la cual presta sus servicios, pues como se dijo es una función asesora (Ley de la contraloría general del estado, 2003).
- **Auditoría Externa.**- La auditoría externa se puede definir como un servicio público prestado por profesionales calificados en contaduría, que consiste en la realización según normas y técnicas específicas, de una revisión de los estados financieros de la empresa, a fin de expresar su opinión independiente sobre si tales estados presentan adecuadamente la situación económica - financiera de dicha empresa en un momento dado, sus resultados y los cambios en ella habidos durante un periodo determinado, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados (Ley de la contraloría general del estado, 2003).

2.2.3 Auditoría de Gestión

2.2.3.1 Antecedentes

Auditoría tradicionalmente se ha orientado hacia aspectos financieros, concentrándose en la corrección de los registros contables y en lo adecuado de las actividades especificándose dichos registros. Sin embargo el énfasis ha venido cambiando a lo largo de los años, ahora responde a una demanda mayor información útil que no se puede encontrar tan solo en los estados financieros. A fines de la década de 1940 los analistas financieros y los banqueros expresaron el deseo de tener información que permita realizar una evaluación administrativa. Hoy día, inversionistas, entidades del gobierno público en general, buscan información con el fin de juzgar la calidad de la administración (Vidal, *et all*, 2009).

En la mayoría de las empresas se deben tomar medidas preventivas en la parte administrativa para conservar la salud del organismo administrativo y evitar prácticas ineficientes, mejorar los métodos y desempeño administrativo y como consecuencia disminuir los costos (Vidal, *et all*, 2009).

La Auditoría de Gestión abarca todas las actividades de una empresa que implica el establecimiento de objetivos y metas, así como la evolución del desempeño y cumplimiento además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de la misma (Vidal, *et all*, 2009).

2.2.3.2 Definiciones

La Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación da la dirección (Blanco, 2012).

La Auditoría de Gestión es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la Gestión operativa y sus resultados, así como, la eficiencia de la Gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles. Establecer los valores éticos de la organización y el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras y bienes ofrecidos, y el impacto socio económico del derivado de sus actividades (Ley de Contraloría General del Estado, 2001).

Luego de analizar las definiciones citadas anteriormente se puede decir que la Auditoría de Gestión es un examen evaluativo de las actividades de entidades públicas y privadas con el propósito de medir e informar el grado de eficiencia, efectividad y economía con que son utilizados los recursos en el logro de metas y objetivos propuestos (Ley de Contraloría General del Estado, 2001).

2.2.3.3 Importancia de la Auditoría de Gestión

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de nuestra empresa. Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia (Ruiz, 2014).

La auditoría de gestión ayudará a la dirección de la entidad a lograr una administración más eficaz. Permitirá revelar deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento empresarial. La auditoría de gestión nos permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de la organización; una herramienta, que posteriormente ayudará a asesorar a la gerencia y nos guiará en la adaptación necesaria hacia las metas que surjan en un contexto cambiante (Ruiz, 2014).

2.2.3.4 Alcance de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión examina las prácticas de gestión, los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares, las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al área examinada analizando las causas de las ineficiencias y sus consecuencias (Blanco, 2012).

La Auditoría de Gestión puede abarcar a toda entidad o parte de ella, es decir; puede acoplarse a un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc. Pero el alcance también comprende las coberturas a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominadas operaciones corrientes(Ley de contraloría general del estado, 2001)

La Auditoría de Gestión a realizar abarcará a la Empresa Dipor del Cantón Quevedo en su departamento de Ventas y Comercialización con el propósito de verificar su incidencia en la Rentabilidad.

2.2.3.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Los principales objetivos de la Auditoría de Gestión son:

- Decretar lo adecuado de la organización de la empresa.
- Comprobar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Supervisar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Confirmar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Evidenciar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Verificar la utilización adecuada de los recursos(Blanco, 2012).

2.2.3.6 Características de la Auditoría de Gestión

Características, siendo estas las más importantes:

- **Propósito.**- Evaluar la eficiencia, efectividad y economía con la que se manejan los recursos de una empresa, el cumplimiento de las normas éticas por el talento humano y la defensa del medio ambiente(Candelejo & Yugsy, 2011).
- **Alcance.**- Todas las operaciones de la empresa, incluidas las financieras o puede limitarse a una operación, labor o programa específico(Candelejo & Yugsy, 2011).
- **Medición.**- Uso de los principios de administración(Candelejo & Yugsy, 2011).
- **Enfoque.**- Notablemente positivo, procurar a obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología(Candelejo & Yugsy, 2011).
- **Informe de Auditoría.**- El contenido está relacionado con cualquier aspecto representativo de la Gestión de la empresa(Candelejo & Yugsy, 2011).
- **Conclusiones del auditor.**- Incurrir sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la empresa(Candelejo & Yugsy, 2011).
- **Recomendaciones del auditor.**- Se cita a mejorar en todos los sistemas administrativos, el sistema de control interno gerencial y cualquier aspecto de la administración y operatividad de la empresa(Candelejo & Yugsy, 2011).

2.2.3.7 Elementos de Gestión

La Auditoría de Gestión comprende los siguientes componentes principales:

- Eficacia
- Eficiencia
- Economía
- Cumplimiento

- Equidad
- Calidad
- Impacto(Candelejo & Yugsy, 2011).

2.2.3.7.1 Eficacia

Se refiere al grado en el cual una entidad programa o proyecto gubernamental logran sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad. Es decir es necesario comprobar que la producción o el servicio se hayan cumplido en la cantidad y calidad esperadas(Balseca & Caisaguano, 2010).

2.2.3.7.2 Eficiencia

La eficiencia pretende lograr que la utilización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos sean productivos, que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas, que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas, que se cumplan los parámetros técnicos productivos que garanticen la calidad; que los desperdicios que se originen en el proceso productivo o en el servicio prestado sean los mínimos; y, que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar(Balseca & Caisaguano, 2010).

2.2.3.7.3 Economía

Economía está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquiere recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos, obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y, al menor costo posible(Balseca & Caisaguano, 2010).

2.2.3.7.4 Financiero

El factor financiero es primordial para tener una adecuada contabilidad y procedimientos apropiados para la elaboración de informes financieros. En una auditoría de Gestión el componente financiero puede constituir sólo un elemento a considerar en la evaluación de otras áreas en la empresa examinada(Balseca & Caisaguano, 2010).

2.2.3.7.5 Cumplimiento

Por lo general se ejecuta con el componente financiero. El cumplimiento está referido a la sujeción de los funcionarios públicos a las leyes y regulaciones aplicables, políticas y procedimientos internos dentro de su alcance, la auditoría gubernamental puede compaginar elementos de carácter financiero, de cumplimiento, eficacia, eficiencia y economía (Balseca & Caisaguano, 2010).

2.2.3.7.6 Equidad

Incluye distribuir y conceder los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta la circunscripción en su conjunto, la necesidad de activar las áreas cultural y económicamente deprimidas, con total respeto a las normas, constitucionales y legales sobre el reparto de la carga tributaria, los gastos, las inversiones y las participaciones, es decir analiza la distribución de los recursos financieros frente a los diferentes factores productivos necesarios para la prestación del bien o servicios (Balseca & Caisaguano, 2010).

2.2.3.7.7 Calidad

Este componente permite medir el grado de complacencia de los consumidores por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, pautas, normas y procesos administrativos y de control, en base al cumplimiento de deberes y obligaciones de cada unidad departamental (Balseca & Caisaguano, 2010).

2.2.3.7.8 Impacto

Es la variación que se observan en la población objetivo y su contexto durante y después de un proyecto, la intervención social produce un conjunto de modificaciones, tanto en los sectores que forman parte de ella, como en el contexto donde se produce dicha intervención. Se trata del nivel más elevado de resultado o de la finalidad última del ciclo de maduración de un proyecto, programa o actividad cuando genera la totalidad de los beneficios previstos en su operación (Balseca & Caisaguano, 2010).

2.2.3.8 Diferencias y Similitudes Auditoría de Gestión Y Financiera

Para tener una idea clara de lo que es la Auditoría de Gestión se establece un cuadro de las similitudes y diferencias entre la Auditoría de Gestión y la Auditoría Financiera.

SIMILITUDES

CUADRO 1

Auditoría de Gestión	Auditoría Financiera
Estudiar y evaluar el sistema de control interno.	Estudiar y evaluar el sistema de control interno.

(Balseca & Caisaguano, 2010).

DIFERENCIAS

CUADRO 2

Auditoría de Gestión	Auditoría Financiera
Mediante las recomendaciones ayuda a aumentar la eficiencia.	Dictamina la razonabilidad financieros de los estados.
Los estados financieros son un medio	Los estados financieros son un fin.
Origina eficiencia en sus operaciones.	Da confianza de los estados financieros.
Numérica-analítica	Numérica.
El trabajo es detallado	Se basa en pruebas específicas.
Especialidad en áreas afines.	Especialistas en el área económica.

(Balseca & Caisaguano, 2010).

2.2.3.9 Metodología de La Auditoría de Gestión

1. Planeación y evaluación del plan de gestión

La planeación de la auditoría de gestión debe incorporar temas como los siguientes:

- a. Entendimiento de los productos, mercados, clientes, canales de distribución y alianzas de colaboración.
- b. Entendimiento de los objetivos, estrategias y riesgos del negocio.
- c. Entendimiento de los procesos claves del negocio.
- d. Entendimiento de los elementos básicos de un plan de gestión.
- e. Conocimiento de los principios fundamentales de la administración estratégica.
- f. Conocimiento del proceso de administración estratégica.
- g. Preparación del programa con la naturaleza, alcance y oportunidad de la auditoría de gestión(Blanco, 2012).

La elaboración del plan de gestión comprende:

- a. El estudio del plan de gestión adoptado por la entidad, es decir el conjunto de políticas y estrategia definidas por la empresa para lograr sus objetivos de corto, mediano y largo plazo; análisis de los programas, subprogramas y proyectos que esté ejecutando la entidad para lograr los objetivos y resultados del plan de gestión.

✓ **Análisis del Ambiente Interno.**

✓ Fortalezas

✓ Debilidades

✓ **Análisis del Ambiente Externo.**

✓ Oportunidades

✓ Amenazas

✓ **Dirección Organizacional.**

- ✓ Filosofía
- ✓ Objetivos
- ✓ Metas

- b. Observación de la documentación que genera la entidad.
- c. Legalizar los procesos y sub procesos importantes.
- d. Identificar los riesgos principales del negocio.
- e. Evaluar los controles de la entidad.
- f. Realizar conclusiones relativas a las debilidades en la formulación de las estrategias y las deficiencias en la ejecución.
- g. Comprobar la implementación del plan estratégico, para lo cual se revisarán los resultados financieros y operacionales.
- h. Examinar los resultados financieros, comerciales y operativos cotejándolos con los puntos de referencia establecidos y los estándares de la industria a fin de identificar desviaciones importantes y tendencias emergentes.
- i. Tomar acciones correctivas(Blanco, 2012).

2. Selección y diseño de los medidores de desempeño.

La fase de la auditoría de gestión requiere de un modelo cuantitativo expresado en forma de indicadores cuyo seguimiento se pueda llevar a cabo de manera fácil. En la selección y diseño de los indicadores se debe:

- ✓ Detallar los indicadores que reflejen de mejor manera las metas y objetivos propuestos.
- ✓ Establecer los indicadores claves del desempeño o factores críticos de éxito.
- ✓ Describir para cada uno de los indicadores propuestos las fuentes de información y las acciones necesarias para que esta información sea oportuna y confiable.
- ✓ Examinar el desempeño financiero.
- ✓ Examinar el desempeño operacional.

3. Medir el desempeño

- ✓ Identificar las mediciones reales con los indicadores seleccionados.
- ✓ Verificar los resultados reales con los resultados esperados.

4. Elaboración del informe comunicando los resultados y las recomendaciones.

Exploración Y Examen Preliminar

Comprende el estudio que, previsto a la ejecución de la auditoría, se debe realizar de la entidad, para la conocer los siguientes aspectos(Blanco, 2012).

- ✓ Sistema organizativo y funciones
- ✓ Flujo del desarrollo productivo o del servicio que presta, para lo cual debe valerse de los diagramas.
- ✓ Características del producto o servicio.
- ✓ Volumen de producción o servicio instalado.
- ✓ Programa de producción o servicios.
- ✓ Métodos de costos, centros de costos, áreas de responsabilidad, los presupuestos de gastos y su comportamiento.
- ✓ Fuentes de provisión de las materias primas y materiales fundamentales.
- ✓ Dirección de la producción terminada o de los servicios prestados.
- ✓ Número total de trabajadores, agrupados por categorías ocupacionales, con sus respectivas calificaciones.
- ✓ Presencia de las normas de consumo y cartas tecnológicas, así como ficha de costo actualizada.
- ✓ Presencia de normas de trabajo.
- ✓ Examinar las informaciones que obra en el expediente único que contiene resultados de las auditorías, inspecciones, comprobaciones, y verificaciones fiscales, anteriores.
- ✓ Comprobación de las fuentes de financiamiento.
- ✓ Valoración del Sistema de Control Interno Contable y Administrativo, para lo cual se tendrá en cuenta:

- ✓ Saber los sistemas de información establecidos y si son oportunos y dinámicos.
 - ✓ Examinar el cumplimiento de los principios del Control Interno.
 - ✓ Incorporar todas las verificaciones que procedan arribar conclusiones respecto a la eficacia del Control Interno; y
 - ✓ Comprobar el comportamiento de los medios que garanticen la eficacia del Control Interno.
- ✓ Verificar y evaluar los documentos, operaciones, registros y Estados Financieros, que permitan determinar si estos reflejan razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones sí como el cumplimiento de las disposiciones económico - financieras.
 - ✓ Valorar la confiabilidad, suficiencia y oportunidad de los sistemas automatizados de los procesamientos de la información.
 - ✓ Estudiar el comportamiento de los indicadores económicos fundamentales de la entidad
 - ✓ Verificar Informes Económicos y otros documentos que brinden información general sobre la situación de la entidad.
 - ✓ Ejecutar las entrevistas que se consideren necesarias con dirigentes, Técnicos, y demás trabajadores vinculados con la entidad, incluido las organizaciones política y de masas; y
 - ✓ Hacer un recorrido por las áreas que conformen la entidad, a fin de observar el funcionamiento en su conjunto(Blanco, 2012).

Para entender algunos de los aspectos antes señalados, se podrán utilizar fuentes externas si es necesario.

Al terminar la misma el Jefe de Auditoría tendrá que evaluar la conveniencia de emitir un informe preliminar que resuma la situación del control. El cual será aconsejable cuando se considere que la duración de la auditoría pueda prolongarse, con vista a permitir que la administración comience a tomar medidas, lo que al decidirse contribuirá a acelerar el informe final(Blanco, 2012).

❖ **Planeamiento**

Ya realizada el reconocimiento, estarán creadas las condiciones para efectuar el planeamiento de la auditoría, que incluirá, entre otro:

1. El estudio de los componentes obtenidos en el reconocimiento, deberá conducir a:
 - ✓ Fijar los aspectos que deben ser objetos de comprobación, por las expectativas que dio la exploración, así como determinar las áreas, funciones y materias críticas;
 - ✓ Examinar la reiteración de deficiencias y sus causas; y
 - ✓ Aclarar las formas o medios de comprobación que se van a utilizar(Blanco, 2012).

2. Determinación de los objetivos específicos de la auditoría.

Estos objetivos serán presentados a la autoridad facultada, para que dé su aprobación; y determinación de los auditores y otros especialistas que se requieran.

Atendiendo a los objetivos propuestos, la magnitud del trabajo y su complejidad, se determinará:

- ✓ En qué grado los auditores son necesarios y qué calificación deben tener; y
- ✓ Otros técnicos son necesarios y de qué nivel de dirección.
- ✓ Sistemas flexibles elaborados de forma específica, de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 3 “E”[Economía, Eficiencia y Eficacia]. Estos deberán confeccionarse por los auditores participantes, revisarse por el jefe de auditoría y aprobarse por el supervisor, o por el jefe de área.
- ✓ Fijación del tiempo que se utilizará en desarrollar la auditoría, así como el presupuesto(Blanco, 2012).

❖ **Ejecución**

En esta fase, como señala el título, de donde se ejecuta propiamente la auditoría, por lo que se deberá:

- ✓ Comprobar toda la información obtenida verbalmente; y
- ✓ Adquirir evidencias suficientes, competentes y relevantes.

Debido a la importancia que tienen estos aspectos para sustentar la labor realizada por los auditores y especialistas deberán tener en cuenta:

- ✓ Si las pruebas determinen las causas y condiciones que causan los incumplimientos y las desviaciones;
- ✓ Las pruebas pueden ser externas, si es necesario.
- ✓ Cuantificar todo lo que sea posible, para definir el valor del incumplimiento.
- ✓ Prestar atención para que la auditoría resulte económica, eficiente y eficaz, que se cumpla dentro de lo presupuestado, así como que sirva de instrumentos para ayudar a la toma de decisiones inteligentes y oportunas:
- ✓ La labor de los peritos, que no son auditores, deben realizarse sobre la base de los objetivos definidos en el planeamiento.
- ✓ La tarea debe ser supervisado adecuadamente por un especialista de la unidad de auditoría debidamente capacitado; y
- ✓ Describir en detalle el grado de cumplimiento de las tres “E”, teniendo en cuenta: Condición, criterio, efecto y causa(Blanco, 2012).

❖ Informe

El contenido del Informe de Auditoría de Gestión debe expresar de forma clara, concreta, y sencilla los problemas, sus causas como una herramienta de dirección .No obstante, adicionalmente, deberá considerarse lo siguiente:

a) Introducción: Los objetivos que se expondrán en este segmento, serán los específicos que fueron descritos en la etapa de Planeamiento(Gonzalez, 2006).

b) Conclusiones: Se expondrá, de manera resumida, el precio del incumplimiento, es decir el efecto económico de las ineficiencias prácticas antieconómicas, ineficacias y deficiencias en general.Se reflejarán, también de forma resumida, las causas y condiciones que incidieron en el grado de cumplimiento de las 3 “E” y su interrelación (Gonzalez, 2006).

c) **Cuerpo del Informe:** Elaborar una valoración de la eficacia de las regulaciones vigentes. Todo lo que sea cuantificable, deberá cuantificarse (Gonzalez, 2006).

d) **Recomendaciones:** Deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la auditoría con situaciones futuras que puedan producir en la entidad (Gonzalez, 2006).

e) **Anexos:** Se puede mostrar de manera resumida las partidas que componen el precio del incumplimiento, así como un resumen de responsabilidades. También puede utilizarse gráficos para garantizar una mejor asimilación por parte del destinatario (Gonzalez, 2006).

f) **Síntesis:** En ocasiones es necesario realizar un resumen, el cual debe reflejar los hallazgos más relevantes de forma amena, diáfana, precisa y concisa que motive su lectura (Gonzalez, 2006).

❖ Seguimiento

Es aconsejable, de acuerdo con el nivel de deterioro de las 3 "E", realiza una comprobación decursado entre uno y dos años, permitiendo conocer hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas, ello dado en cualesquiera de las circunstancias, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal (Blanco, 2012).

2.3.MARCO LEGAL

2.3.1. Normatividad de la Auditoría De Gestión

Según Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de Auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la Auditoría, el cumplimiento garantiza la calidad del trabajo competente del auditor, estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan de manera básica con el hábito funcional del auditor como persona y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor. La Auditoría debe ser efectuada por personal que tiene la preparación técnica y pericia como

auditor, no solo basta ser contador público para desempeñar la función de auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor (Torres, 2011).

En Ecuador las normas que rigen a la auditoría de gestión son:

2.3.2. Normas Internacionales de Auditoría (NIAs)

Las Declaraciones de Normas de Auditoría o SAS (Statement on Auditing Standards) son interpretaciones de las normas de auditoría generalmente aceptadas que tienen obligatoriedad para los socios del American Institute of Certified Public Accountants AICPA, pero se han convertido en estándar internacional, especialmente en nuestro continente. Las Declaraciones de Normas de Auditoría son emitidas por la Junta de Normas de Auditoría (Auditing Standard Board ASB) (Torres, 2011).

Estas normas si bien están dirigidas a las auditorías de los estados financieros, también rigen a las auditorías administrativas como son el caso de las nias: 200 Responsabilidades; 300 Planeación; 400 Control Interno; 500 Evidencia de Auditoría; 600 Uso del Trabajo de otros; y 700 Conclusiones y dictamen de la Auditoría (Torres, 2011).

200 Responsabilidades

- 210 Cartas para el acuerdo de los términos sobre un trabajo de auditoría (NIA 2) Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido. Si bien esta norma no requiere explícitamente que el auditor obtenga una carta de contratación, proporciona una orientación con respecto a su preparación de tal manera que se presume su uso (Torres, 2011).
- 220 Control de calidad del trabajo de auditoría (NIA 7) Esta norma trata sobre el control de calidad que se relaciona con el trabajo delegado a un equipo de trabajo y con las políticas y procedimientos adoptados, por un profesional para asegurar en

forma razonable que todas las auditorías efectuadas están de acuerdo con los principios básicos que regulan la auditoría(Torres, 2011).

- 230 Documentación (NIA 9) Esta norma define “documentación” como los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión procedimientos brindan la evidencia de auditoría más confiable con respecto a ciertas afirmaciones(Torres, 2011).

300 Planeación (NIA 4)

Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.

- 310 Conocimiento del negocio (NIA 30) El propósito de esta norma es determinar qué se entiende por conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan en una asignación, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor obtiene y utiliza ese conocimiento(Torres, 2011).
- 320 La importancia relativa de la auditoría (NIA 25) Esta norma se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Tomando conciencia de la relación entre significatividad y riesgo, el auditor puede modificar sus procedimientos para mantener el riesgo de auditoría en un nivel aceptable(Torres, 2011).

400 Control Interno (NIA 6)

El propósito de esta norma es proporcionar pautas referidas a la obtención de una comprensión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para diseñar procedimientos sustantivos que el auditor utilizará para reducir el riesgo de detección a niveles aceptables(Torres, 2011).

- 402 Consideraciones de auditoría en entidades que utilizan organizaciones prestadoras de servicios (Adendum 2 a NIA 6) Esta norma establece que el auditor debe obtener una comprensión adecuada de los sistemas contables y el control interno para planificar la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. La entidad emisora de los estados financieros puede contratar los servicios de una organización que, por ejemplo, ejecuta transacciones y lleva la contabilidad o registro de las transacciones, y procesa los datos correspondientes. El auditor debe considerar de qué manera una organización prestadora de servicios afecta los sistemas contables y el control interno del cliente(Torres, 2011).

500 Evidencia De Auditoría(NIA 8)

El propósito de esta norma es ampliar el principio básico relacionado con la evidencia de auditoría suficiente y adecuada que debe obtener el auditor para poder arribar a conclusiones razonables en las que basar su opinión con respecto a la información financiera y los métodos para obtener dicha evidencia(Torres, 2011).

- 501 Evidencia de auditoría - Consideraciones adicionales para partidas específicas
El propósito de esta norma es proporcionar pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados(Torres, 2011).
- 520 Procedimientos analíticos (NIA 12) Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica. El término “procedimiento de revisión analítica” se utiliza para describir el análisis de las relaciones y tendencias, que incluyen la investigación resultante de la variación inusual de los ítems(Torres, 2011).
- 530 Muestreo de auditoría (NIA 19) Esta norma identifica los factores que el auditor debe tener en cuenta al elaborar y seleccionar su muestra de auditoría y al

evaluar los resultados de dichos procedimientos. Se aplica tanto para el muestreo estadístico como para el no estadístico(Torres, 2011).

600 Uso Del Trabajo De Otros (NIA 5)

Esta norma requiere que el auditor principal documente en sus papeles de trabajo los componentes examinados por otros auditores, su significatividad con respecto al conjunto, los nombres de otros auditores, los procedimientos aplicados y las conclusiones alcanzadas por el autor principal con respecto a dichos componentes. Requiere también que el auditor efectúe ciertos procedimientos además de informar al otro auditor sobre la confianza que depositará en la información entregada por él(Torres, 2011).

- 610 Uso del trabajo de auditoría interna (NIA 10) Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a qué procedimientos deben ser considerados por el auditor externo para evaluar el trabajo de un auditor interno con el fin de utilizar dicho trabajo(Torres, 2011).
- 620 Uso del trabajo de un experto (NIA 18) El propósito de esta norma es proporcionar pautas con respecto a la responsabilidad del auditor y los procedimientos que debe aplicar con relación a la utilización del trabajo de un especialista como evidencia de auditoría. Cubre la determinación de la necesidad de utilizar el trabajo de un especialista, las destrezas y competencia necesaria, la evaluación de su trabajo y la referencia al especialista en el informe del auditor(Torres, 2011).

700 Dictamen Del Auditor Sobre Los Estados Financieros(NIA 13)

El propósito de esta norma es proporcionar pautas a los auditores con respecto a la forma y contenido del informe del auditor en relación con la auditoría independiente de los estados financieros de cualquier entidad. Cubre los elementos básicos del informe del auditor, describe los distintos tipos de informes e incluye ejemplos de cada uno de ellos. Para el caso de la auditoría de gestión se toma únicamente el modelo(Torres, 2011).

2.3.3. Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGA)

En otras palabras, aunque la Ley no plantea una definición propiamente dicha, se puede afirmar que las Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGA) se consideran como el conjunto de cualidades personales y requisitos profesionales que debe poseer el Contador Público y todos aquellos procedimientos técnicos que debe observar al realizar su trabajo de Auditoría y al emitir su dictamen o informe, para brindarles y garantizarle a los usuarios del mismo un trabajo de calidad (Torres, 2011).

Son normas de Auditoría todas aquellas medidas establecidas por la profesión y por la Ley, que fijan la calidad, la manera como se deben ejecutar los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en el examen. Se refieren a las cualidades del Contador Público como profesional y lo ejercitado por él en el desarrollo de su trabajo y en la redacción de su informe. Las normas de Auditoría se definen como aquellos requisitos mínimos, de orden general, que deben observarse en la realización de un trabajo de auditoría de calidad profesional (Torres, 2011).

El SAS-1 trata en una forma amplia el tema de responsabilidades profesionales del auditor independiente. Estas responsabilidades son descritas en el contexto de las tres normas generales, las tres normas de ejecución del trabajo y las cuatro normas sobre la información (Torres, 2011).

Para la auditoría de gestión las normas más usadas son:

2.3.3.1 Normas Personales

Hacen referencia a las cualidades que el auditor debe tener para realizar este tipo de trabajo, dentro de las cualidades que el carácter profesional del control de gestión lo exige están las siguientes:

- **Capacidad Profesional e Idoneidad:** El personal asignado para realizar el control de gestión debe tener capacidad y preparación en áreas afines, así como la más alta formación ética y moral que le permita realizar un análisis eficiente (Torres, 2011).

- Entrenamiento Técnico. El entrenamiento técnico permanente implica la adquisición de habilidades y conocimientos necesarios para la realización del trabajo(Torres, 2011).
- Independencia Mental. Los juicios emitidos deben basarse en resultados objetivos, determinados por los resultados del trabajo, independientes de cualquier opinión personal que desvíe la realidad de la entidad(Torres, 2011).
- Cuidado y Diligencia Profesional. En el desarrollo del trabajo el profesional debe tener una visión analítica y creativa, la cual le permita efectuar un análisis crítico en áreas estratégicas y establecer las herramientas necesarias para la toma de decisiones(Torres, 2011).

2.3.3.2 Normas Relativas al Trabajo

Estas normas hacen relación al desarrollo del trabajo con criterios de planeación, análisis de estados financieros, metas y programas, beneficiarios de su acción y análisis de los costos mínimos. Las normas relativas del trabajo son:

- Planeación y supervisión. La Planeación hace referencia al conjunto de actividades programadas secuencialmente antes de ejecutar un análisis, con el fin de establecer la metodología de trabajo. La Supervisión en el control de gestión debe ser oportuna, técnica y profesional, de manera que coadyuve en el desarrollo del trabajo, esto con el propósito de garantizar la calidad de la evaluación(Torres, 2011).
- Estudio y evaluación del control interno La administración tiene la obligación de adoptar e implantar medidas de control interno que prevengan la omisión de errores e irregularidades, así como de protección de los bienes patrimoniales. El auditor debe revisar los sistemas y procedimientos de control interno para determinar el alcance de las pruebas(Torres, 2011).

- Supervisión del Trabajo de Auditoría Se verificará que la revisión se desarrolle conforme a programas y objetivos de auditoría, observando un trato respetuoso con el personal subordinado evitando conductas de abuso de autoridad(Torres, 2011).
- Obtención de evidencia Recabar las pruebas suficientes y competentes para fundamentar el resultado de la revisión. Los hechos debidamente documentados establecerán el vínculo jurídico para determinar las medidas correctivas y, en su caso, las responsabilidades que procedan(Torres, 2011).
- Papeles de Trabajo El auditor acreditará la aplicación de los procedimientos de auditoría previstos en el programa específico en sus Papeles de Trabajo(Torres, 2011).
- Tratamiento de irregularidades Reportar de forma inmediata y justificada cualquier tipo de irregularidad que el auditor considere que está afectando al proceso operativo de la empresa y o a sus estados financieros(Torres, 2011).
- Informe El informe es el resultado de la auditoría el cual se puede dar a conocer al jefe de la aérea o a la autoridad máxima del negocio(Torres, 2011).
- Seguimiento de las recomendaciones Se deberá llevar el control de observaciones y recomendaciones y vigilar el cumplimiento de las medidas correctivas(Torres, 2011).

2.3.4.COSO II

Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés (Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

Nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management – Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009)

Amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

En septiembre de 2004 se publica el estudio ERM (EnterpriseRisk Management) como una ampliación de Coso 1, de acuerdo a las conclusiones de los servicios de Pricewaterhouse a la comisión(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

2.3.4.1 Componentes de la administración de riesgos – COSO II ERM

2.3.4.1.1 Ambiente Interno

Dentro de una organización el ambiente interno establece las bases sobre las cuales el riesgo es percibido y posteriormente entregado al personal de la entidad, incluyendo así la filosofía de administración del riesgo y el apetito por el riesgo, la integridad, los valores éticos y el ambiente en el que operan(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

2.3.4.1.2 Establecimiento de Objetivos

Es importante que los objetivos de la organización se establezcan antes que la administración pueda identificar los eventos potenciales que puedan afectar el logro. El COSO E.R.M. afirma que la Compañía puede administrar el correcto funcionamiento de los procesos para establecer objetivos y que estos, planteados con anterioridad, apoyan y están alineados con la visión/misión de la entidad y a su vez son consistentes con su apetito por el riesgo(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

2.3.4.1.3 Identificación de Riesgos

Se deben identificar los eventos potenciales que afectan la implementación de la estrategia o logros de los objetivos, con impacto positivo, negativo o ambos(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

2.3.4.1.4 Técnicas e Identificación de Riesgos

- Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro.

- Existen técnicas de diverso grado de sofisticación.
- Análisis PEST (Factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos y sociales).
- Análisis DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

Ejemplos:

- Inventarios de eventos.
- Análisis de información histórica (de la empresa/sector).
- Indicadores de excepción.
- Entrevistas y cesiones grupales guiadas por facilitadores.
- Análisis de flujos de procesos(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o combinado, representando los primeros riesgos inmediatos, medianos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del ERM(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

2.3.4.1.5 Evaluación de Riesgos

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (más objetivos)(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

2.3.4.1.6 Respuesta al Riesgo

La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

2.3.4.1.7 Las Categorías de Respuesta al Riesgo son:

- Evitarlo: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.
- Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.
- Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

En cuanto a la visión del portafolio de riesgos en la respuesta a los mismos, ERM establece:

- ERM propone que el riesgo sea considerado desde una perspectiva de la entidad en su conjunto de riesgos.
- Permite desarrollar una visión de portafolio de riesgos tanto a nivel de unidades de negocio como a nivel de la entidad.
- Es necesario considerar como los riesgos individuales se interrelacionan.
- Permite determinar si el perfil de riesgo residual de la entidad está acorde con su apetito de riesgo global(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

2.3.4.1.8 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(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

2.3.4.1.9 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 entidad(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

2.3.4.1.10 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 iterativo en el cual casi cualquier componente puede e influye en otro(Equipo de trabajo Nasaudit, 2009).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización

El siguiente proyecto de investigación estuvo ubicado en el Km. 1 ½ vía a Valencia, cantón Quevedo provincia de Los Ríos, además la investigación tuvo una duración de 120 días.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Dadas las fases que se deben cumplir en una Auditoría, el presente proyecto fue estructurado de acuerdo a los siguientes tipos de investigación como son:

3.2.1. Investigación Explicativa

La presente investigación valió para poder tabular estadísticamente las encuestas realizadas a los clientes de la empresa Dipor Quevedo para obtener datos exactos.

3.2.2. Investigación Aplicada

La siguiente investigación sirvió para desarrollar los conocimientos de la investigación que se realizó en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo para tener resultados valederos.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Métodos de investigación

3.3.1.1. Método Analítico – Sintético:

Este método sirvió para analizar las variables de acuerdo a su presentación, así también este método permitió resumir la información de los resultados obtenidos con la aplicación de las diferentes técnicas usadas durante la investigación.

3.3.1.2. Método Inductivo – Deductivo

Este método permitió partir de hechos particulares a conclusiones generales, en particular estos métodos ayudan a resolver las interrogantes que surgen en esta investigación.

3.3.1.3. Método de Observación

Este método fue utilizado como parte esencial y básica de la investigación, ya que nos permitió descubrir el fenómeno objeto de análisis para fundamentar la investigación realizada.

3.3.1.4 Encuesta

La encuesta, ayudó a recoger información de una “muestra” o fracción de la población bajo estudio. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta que respaldó la formulación de los objetivos proyectando.

3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

3.4.1. Fuentes

3.4.1.1. Primarias

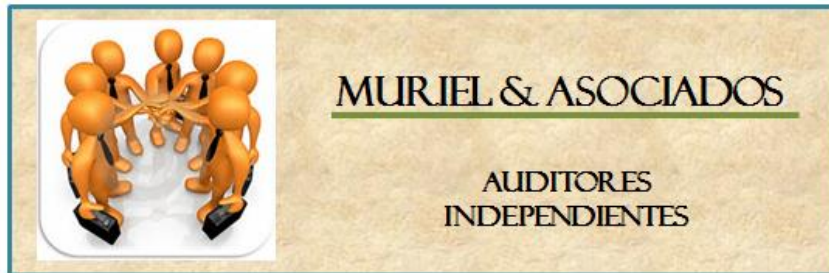
La recolección de datos primarios se efectuó por encuestas que garantizan veracidad y aplicación al problema concreto

3.4.1.2. Secundarias

Se refiere a la información que se obtuvo en lo relacionado con el trabajo de investigación entre las cuales se puede mencionar la recopilación de datos a través de textos, folletos, revista e internet que aumentan el trabajo de investigación.

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta es una investigación no experimental, para efecto de este trabajo se procedió a la creación de manera ficticia de una Firma Auditora, la cual lleva consigo el nombre de MURIEL & ASOCIADOS, cuyo logo es el siguiente:



3.6. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación demando la utilización de los siguientes instrumentos o técnicas:

3.6.1 Observación Directa

Esta técnica permitió relacionar destrezas cognitivas y emocionales, habilidad de comunicación, teniendo como objetivo la obtención de la mayor cantidad de información útil a través de la formulación adecuada de preguntas.

3.6.2 Encuesta

Con esta técnica se pudo conocer la información necesaria para la auditoría de gestión al Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo, la misma que fue dirigida a todos los clientes.

3.7. TRATAMIENTO DE DATOS

Para la ejecución de la Auditoría se tomó una muestra del universo objetivo de los 457 clientes de Dipor S. A. y 36 empleados que laboran en el Departamento de Ventas y Comercialización a los cuales se aplicaron las técnicas para verificar la eficiencia de los empleados y comprobar la satisfacción de los clientes de la entidad. Además se realizó entrevista al administrador de la empresa para la obtención de información relevante.

3.7.1. Población

Es el conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, en el caso de Dipor la población total es de 457 clientes.

3.7.2. Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.

Para establecer la muestra se tomó de referencia la cantidad de clientes que tiene la empresa DIPOR Quevedo en toda la región, y se tomaron para su efecto 457 personas.

Fórmula:

$$n = \frac{N}{e^2 (N - 1) + 1}$$

Dónde:

n = Muestra.

N= Población= 457

e²= Error de la Muestra= ± 5%.

$$n = \frac{457}{(0.0025)(457 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{457}{(0.0025)(456) + 1}$$

$$n = \frac{457}{2.1400}$$

$$n = 213.55$$

R//. 214

3.8. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

3.8.1. Materiales y Equipos

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se hizo uso de los siguientes materiales y equipos:

CUADRO 3

Detalle Materiales	Valor
Copias	\$ 20,00
Impresiones	\$ 300,00
Cuadernos	\$ 5,00
Lapiceros	\$ 2,00
Carpetas	\$ 5,00
Pen Drive	\$ 15,00
Anillado	\$ 3,00
Empastados	\$ 80,00
Cds.	\$ 10,00
Transporte y Alimentación	\$ 80,00

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

SOLICITUD DE AUDITORÍA
Distribuidora Importadora Dipor S.A

Ref. S.A

1/1

Quevedo, 4 de agosto del 2015

Sr.

Wilmer Lenin Muriel Muñoz.

Gerente General de La firma Auditora MURIEL& ASOCIADOS.

Ciudad.

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la empresa Distribuidora Importadora Dipor S.A., el motivo de la presente es para solicitarlos servicios de tan prestigiosa firma de auditoría, tenemos recomendaciones de la efectividad de sus trabajos y de los profesionales que poseen para que nos ejecuten una Auditoría de Gestión al departamento de Ventas y Comercialización.

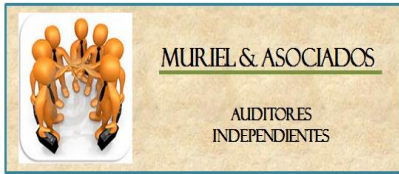
Nuestra petición es porque pretendemos conocer la condición real del departamento de Ventas y Comercialización, ya que se han presentado situaciones relevantes y no está nuestro alcance detectar errores o irregularidades.

Seguros que exista la posibilidad de llegar a un acuerdo, quedamos a la espera de su respuesta, estamos muy agradecidos por la atención que brinde a la presente.

Atentamente

Sr. Mauricio Sellan Santos

Administrador Dipor Quevedo S.A.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
A.A
1/1

ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA

ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA

MURIEL & ASOCIADOS

Quevedo, 5 de agosto del 2015

Sr.

Mauricio Sellan Santos

Administrador Dipor Quevedo S.A.

Ciudad.

Estimado:

Mediantela presente nos dirigimos a usted, para saludarlo y comunicarle que es grato para nuestra firma de auditoría haber sido seleccionados por tan prestigiosa entidad.

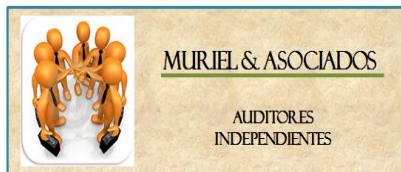
Consideramos que su pedido es importante para nuestra firma, le comunicamos que su solicitud ha sido aceptada por nuestro equipo de auditores, esperamos poder comunicarnos lo más pronto posible para acordar los términos de auditoría que serán asentados en la carta compromiso y en el contrato de trabajo.

Nos despedimos augurando éxitos en sus labores profesionales.

Atentamente

Sr. Wilmer Lenin Muriel Muñoz.

Gerente General de MURIEL & ASOCIADOS.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
C.C
1/2

CARTA COMPROMISO

Quevedo , 7 de agosto del 2015

Sr.

Mauricio Sellan Santos

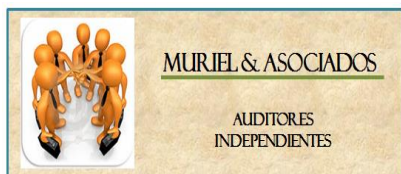
Administrador Dipor Quevedo S.A.

Ciudad.

En acuerdo con la solicitud para auditar el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor S.A. del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014, por medio de la presente, poseemos la satisfacción de confirmar la aceptación y entendimiento de nuestro compromiso. La Auditoría de Gestión se realizará con el objetivo de expresar una opinión sobre los eficiencia, eficacia, y efectividad de los procesos que se llevan a cabo en el departamento de ventas y comercialización de la empresa.

La auditoría se llevará de acuerdo a las leyes, reglamentos, Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), Normas de Auditoría de Generalmente aceptadas (NAGAS) y COSO II vigentes en Ecuador. Estas normas requieren que haya una planificación y desarrollemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre los procesos establecidos para determinar si se encuentran libres de manifestaciones erróneas.

Además de nuestro dictamen sobre los procesos de ventas y comercialización, esperamos proporcionarle una carta por separado, en lo referente a cualquier debilidad que llame nuestra atención. Le comunicamos al administrador de la empresa que toda labor de auditoría realizado por un perito capacitado tiene valor económico.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
C.C
2/2

CARTA COMPROMISO

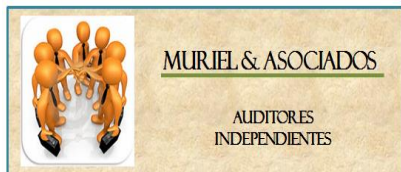
Se nos hace necesario expresar que esta Auditoría tendrá un valor de \$5000.00 dólares más el IVA, que serán cancelados de la siguiente manera: el 50% al momento de comenzar la auditoría el 25% a los 30 días después de haber empezado y el restante al momento de emitir el informe final de auditoría, los gastos incurridos en alimentación, transporte y otros corren por cuenta de la entidad.

Esperamos la cooperación total de sus colaboradores y confiamos en que ellos pondrán a disposición nuestra toda la documentación y otra información que se requiera en relación con nuestro trabajo auditoría.

Favor de firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos para nuestra auditoría.

Atentamente

MURIEL & ASOCIADOS



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
C
1/3

CONTRATO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

COMPARECIENTES:

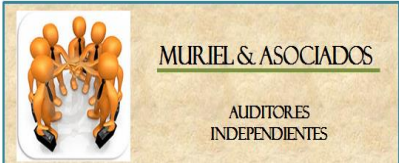
A la celebración del presente contrato comparecen, por una parte la compañía **MURIEL & ASOCIADOS**, representada por el Sr. Wilmer Muriel Muñoz, en su calidad de Socio de Auditoría, que para efectos del presente contrato se denomina **MURIEL & ASOCIADOS**; y por otra parte **DIPOR S.A**, legalmente representada por el Sr., Mauricio SellanSantos en su calidad de **ADMINISTRADOR**, que para efectos de este documento se denominará **EL CONTRATISTA**; quienes libre y voluntariamente convienen en suscribir el presente contrato el tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES

MURIEL & ASOCIADOS, es una empresa que tiene como una de las actividades establecidas en el objeto social, la de brindar asesoría financiera, administrativa, tributaria y contable, presupuestos, auditoría, asesoría legal, entre otras; a personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, para lo cual cuenta con el personal profesional capacitado e idóneo en cada área. **EL CONTRATISTA** en conocimiento de los servicios que presta **MURIEL & ASOCIADOS**, ha decidido contratar las prestaciones profesionales para el departamento de Ventas y Comercialización.

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO

Con estos antecedentes, en forma libre y voluntaria **EL CONTRATISTA**, acepta los servicios profesionales que brinda **MURIEL & ASOCIADOS**, a fin de que a partir de la suscripción del presente contrato realice todos los actos señalados y acordados con la firma. Como es la de implementar controles, detectar hallazgos y establecer por medio de

	DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A AGRIMEM TELF: 026007920	Ref. C 2/3
---	---	------------------

CONTRATO

los respectivos informes las recomendaciones aptas para el mejoramiento del departamento de Ventas y Comercialización por ende para el bienestar institucional.

TERCERA.- PRECIO

Las partes han acordado que por los servicios profesionales que **MURIEL & ASOCIADOS**, brinden al **CONTRATISTA**, detallados y especificados en la segunda cláusula y en la carta oferta, de éste último pague el valor de \$ USD. 5000.00 (CINCO MIL con 00/100 dólares), sin incluir, IVA los mismos que serán pagados de la siguiente manera: 50% a la firma del presente contrato, 25% a los 30 días después de haber empezado y el restante al momento de la presentación de los informes de auditoría.

EL CONTRATISTA, deberá girar un cheque a nombre de **MURIEL & ASOCIADOS**, debiendo este último entregar la factura correspondiente.

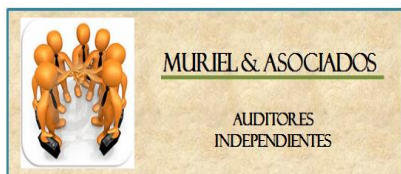
CUARTA.- PLAZO

El presente contrato tiene una duración de aproximadamente 2 meses, 60 días contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

QUINTA.- CONDICIONES

Para el mejor desempeño y cumplimiento del trabajo contratado **EL CONTRATISTA**, deberá poner a disponibilidad de **MURIEL & ASOCIADOS**, todos los demás documentos en forma oportuna, base de datos, registros del personal y más documentación que deberán reflejar en forma veraz y completa la situación de la empresa.

El trabajo que **MURIEL & ASOCIADOS**, debe realizar está señalado en la cláusula número dos de este documento y velado por la carta oferta, en tal virtud, única



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
C
3/3

CONTRATO

exclusivamente se efectuará dichos trabajos; sin embargo, en el caso de que se requiera contratar la realización de otras asesorías o trabajos adicionales. Estos serán establecidos en documento aparte, en el que se fijará el valor de la tarifa.

SEXTA.- NATURALEZA DEL TRABAJO

El presente contrato es eminente civil, en tal virtud no tiene incidencia o vínculo laboral de ninguna naturaleza, por lo tanto el personal profesional y administrativo de **MURIEL & ASOCIADOS**, que labora en las instalaciones del **CONTRATISTA**, no tiene relación laboral con este y le corresponde a **MURIEL & ASOCIADOS**, cubrir sus remuneraciones y demás beneficios.


SÉPTIMA.- JURISDICCIÓN

Todo lo que no esté previsto en el presente contrato se regirá por las disposiciones, contenidas en el código civil del Ecuador y, en caso de controversia para su cumplimiento, ambas partes se someten a la jurisdicción de los tribunales, Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo rubrican y firman de conformidad en original y en tres copias, en la ciudad de Quevedo, el lunes diez de agosto del dos mil quince.

Sr. Mauricio Sellán Santos

Wilmer Muriel Muñoz

CLIENTEAUDITOR

 <p>MURIEL & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A AGRIMEM TELF: 026007920</p>	<p>Ref. PGA 1/10</p>
<p>PLAN GENERAL DE AUDITORÍA</p>		
<p>CLIENTE: DIPOR S.A</p>	<p>ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p>	
<p>(En concordancia con la NIA 300)</p>		
<p>ANTECEDENTES</p>		
<p>La Distribuidora Importadora Dipor S.A Quevedo administrada por el Sr. Mauricio Sellan Santos se encuentra localizada en el Cantón Quevedo vía a Valencia Km. 1 ½ esta entidad fue creada hace 15 años con el fin de comercializar y distribuir productos de consumo masivo, manejando responsable y eficientemente la distribución exclusiva de reconocidas empresas ecuatorianas y extranjeras líderes en el mercado Ecuatoriano.</p>		
<p>Cuenta con infraestructura necesaria para garantizar la eficiencia en los servicios de Ventas y Distribución para los clientes, conformada con área específica para oficinas del administrador, asistente administrativa, facturación,ventas, distribución, secretaría, sala de reuniones, muebles y enseres , baños, equipo de cómputo, vehículos, herramientas de trabajo, insumos de limpieza, cámara de frío, una bodega para productos de ambiente, una bodegas para productos de consumo masivo, caseta de guardianía, garaje para vehículos. El personal de la entidad lo conforman 40 personas, 4 en la administración, 10 en el área de ventas y 26 empleados para la distribución en la entidad.</p>		
<p>BASE LEGAL:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de compañías ✓ Ley tributaria ✓ Ley laboral 		
<p>ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz</p>	<p>FECHA: 17 de agosto del 2015</p>	
<p>SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo</p>	<p>FECHA: 18 de agosto del 2015</p>	



MURIEL & ASOCIADOS

AUDITORES
INDEPENDIENTES

DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
PGA
2/10

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

CLIENTE: DIPOR S.A

ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

✓ Ley del Ministerio de Salud Pública

Para realizar la actividad comercial tiene la siguiente base legal establecida en el SRI a través del RUC (contribuyente especial).

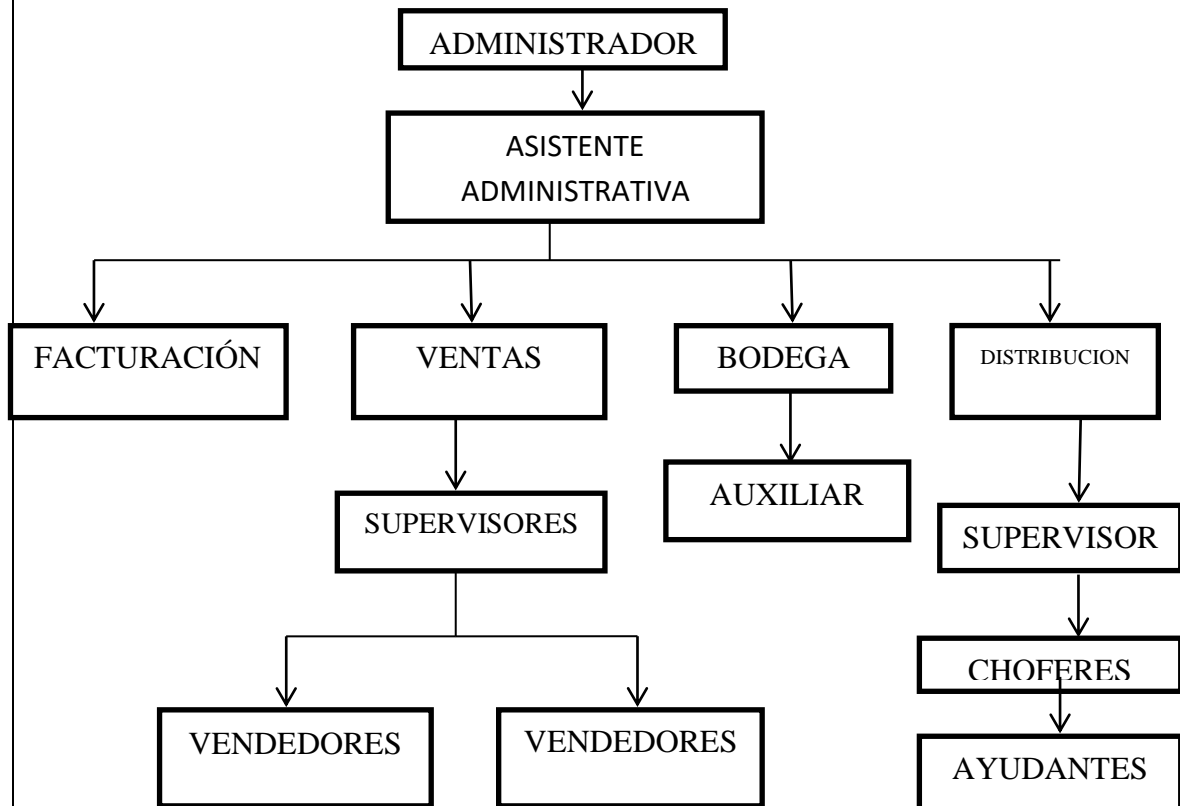
NÚMERO DE RUC:09907789061001

RAZÓN SOCIAL: Distribuidora Importadora Dipor S.A

TIPO DE EMPRESA: Comercial

REPRESENTANTE LEGAL: Sr. Mauricio Sellán Santos

ESTRUCTURA ORGÁNICA




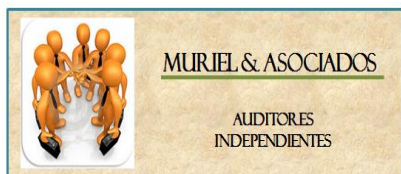
ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 17 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 18 de agosto del 2015

 <p>MURIEL & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A AGRIMEM TELF: 026007920</p>	<p>Ref. PGA 3/10</p>
<p>PLAN GENERAL DE AUDITORÍA</p>		
<p>CLIENTE: DIPOR S.A</p>	<p>ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p>	
<p>MISIÓN</p> <p>Somos el socio que mantiene crecimiento constante para nuestros clientes, desarrollando personal altamente identificado con la empresa, excediendo las expectativas de nuestros clientes, logrando la satisfacción de nuestros accionistas, mediante la distribución y comercialización de productos tangibles e intangibles que generen desarrollo e interés en el país.</p> <p>VISIÓN</p> <p>Consolidarnos como la única opción de cobertura a nivel nacional, capitalizando nuestro liderazgo con los productos que comercializamos, manteniendo un alto sentido de atención y servicio al cliente, responsabilidad con la sociedad, desarrollando personal altamente identificado con la empresa, el entorno y el país.</p> <p>VALORES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Honestidad ➤ Responsabilidad ➤ Servicio ➤ Liderazgo ➤ Innovación ➤ Trabajo en Equipo ➤ Proactividad 		
<p>ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz</p>	<p>FECHA: 17 de agosto del 2015</p>	
<p>SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo</p>	<p>FECHA: 18 de agosto del 2015</p>	



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PGA
 4/10

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

CLIENTE: DIPOR S.A

ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Preferencia en los clientes • Excelente presencia en el mercado • Oferta de productos de calidad • Administración Competente 	<ul style="list-style-type: none"> • Probables alianzas estratégicas • Crecimiento demográfico • Apertura de nuevos mercados • Mejores proveedores
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias comerciales • Mayor participación local • Demanda de productos sensibles • Alta dependencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada potencial • de competencia al mercado • Bajos precios de la competencia • Aumento de competencia desleal • Alto índice delincuencia

MOTIVO DEL EXAMEN


La empresa Distribuidora Importadora Dipor S.A, administrada por el Sr. Mauricio Sellán Santos, requiere y cree necesaria una Auditoría de Gestión al Departamento de Ventas y Comercialización, basándose en las disposiciones legales de la Ley del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ley del Ministerio de Salud Pública, Código Laboral, NIAs, COSO II.

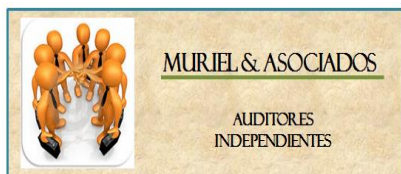
ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 17 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 18 de agosto del 2015

 <p>MURIEL & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A AGRIMEM TELF: 026007920</p>	<p>Ref. PGA 5/10</p>
<p>PLAN GENERAL DE AUDITORÍA</p>		
<p>CLIENTE: DIPOR S.A</p>	<p>ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL</p>		
<p>Realizar una auditoría de gestión al Departamento de Ventas y Comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Dipor Cantón Quevedo. Año 2014</p>		
<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Examinar las políticas aplicadas en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo. ✓ Evaluar el sistema de control interno que mantiene el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo. ✓ Medir los indicadores de rentabilidad de Dipor Quevedo. ✓ Redactar el informe con los resultados de la auditoría de gestión en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo. 		
<p>ALCANCE</p>		
<p>La realización de la auditoría se efectuará al periodo fiscal comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014, dicha auditoría tendrá una duración de 60 días, desde el 1 agosto hasta el 1 de octubre del 2015, y al concluir el tiempo establecido el equipo de auditoría emitirá el informe con respecto a los hallazgos.</p>		
<p>DISPOSICIONES LEGALES</p>		
<p>Base Legal:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Constitución del Ecuador 		
<p>ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz</p>	<p>FECHA: 17 de agosto del 2015</p>	
<p>SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo</p>	<p>FECHA: 18 de agosto del 2015</p>	



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PGA
 6/10

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

CLIENTE: DIPOR S.A

ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

- ✓ Ley tributaria
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Ley del Ministerio de Salud Pública
- ✓ Ley de Compañías
- ✓ IESS

Base Técnica:

- ✓ COSO II
- ✓ Normas Internacionales de Auditoría NIAs
- ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGAs

METODOLOGÍA DE TRABAJO

La presente trabajo de auditoría está basada en las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs), y el COSO II lo que permite verificar que el examen de auditoría sea razonable, considerando la adecuada aplicación de las mismas.

TIEMPO DE EJECUCIÓN

60 días

REGISTRO SOPORTE

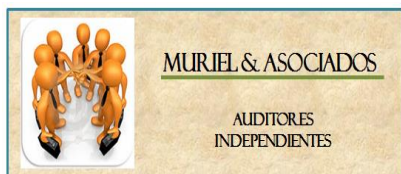
Revisión trimestral año 2014 y documentación necesaria de cada una de las funciones que se realizaron en el Departamento de Ventas y Comercialización.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 17 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 18 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PGA
 7/10

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

CLIENTE: DIPOR S.A

ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

PERSONAL QUE SERÁ INVESTIGADO

Administrador de la empresa, supervisores de ventas, vendedores, jefe de bodega, choferes, ayudantes de despacho y clientes de la entidad.

RECURSOS A UTILIZAR

a.-RECURSO HUMANO

Personal de Auditoría

Auditor Senior: Susana Chang

Auditor Junior: Wilmer Muriel

b.- RECURSOS MATERIALES

CUADRO 4


PRESUPUESTO DE AUDITORÍA				
DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDAS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
LIBROS	1	UNIDAD	50,00	50,00
HOJAS A4	2	RESMAS	4,00	8,00
ESFEROS	6	UNIDADES	0,35	2,10
IMPRESIONES	600	HOJAS	0,05	30,00
COPIAS	1200	HOJAS	0,03	36,00
EMPASTADOS	3	UNIDADES	5,00	15,00
CDS	4	UNIDADES	0,50	2,00
PERFORADORA	1	UNIDAD	3,00	3,00
GRAPAS	1	UNIDAD	1,00	1,00
FLASHMEMORY	1	UNIDAD	8,00	8,00
ALIMENTACION	10	ALMUERZOS	2,75	27,50
MOVILIZACION	6	VIAJES	3,00	18,00
OTROS IMPREVISTOS	20		20,00	20,00
TOTAL				220,60

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 17 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 18 de agosto del 2015

 <p>MURIEL & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A AGRIMEM TELF: 026007920</p>	<p>Ref. PGA 8/10</p>
<p>PLAN GENERAL DE AUDITORÍA</p>		
<p>CLIENTE: DIPOR S.A</p>	<p>ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p>	
<p>c.- RECURSOS FINANCIEROS</p>		
<p>Honorarios: toda trabajo de auditoría realizada por un profesional capacitado tiene una retribución económica más el porcentaje del IVA, la auditoría tendrá un valor de \$5000,00, estos valores serán asignados de la siguiente manera:</p>		
<p>El 50% del valor total para iniciar el trabajo.</p>		
<p>El 25% a los 30 días luego de iniciados los trabajos.</p>		
<p>El 25% será cobrado al instante de la entrega del informe final.</p>		
<p>Nota: Cabe recordar que el 50% del trabajo será cancelado una vez que las partes formalicen el contrato respectivo.</p>		
<p>Wilmer Lenin Muriel Muñoz ELABORADO POR</p>	<p>Fresia Susana Chang Rizo SUPERVISADO POR</p>	
<p>Sr. Mauricio Sellán Santos</p>		
<p>APROBADO POR</p>		
<p>ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz</p>	<p>FECHA: 17 de agosto del 2015</p>	
<p>SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo</p>	<p>FECHA: 18 de agosto del 2015.</p>	



MURIEL & ASOCIADOS

AUDITORES
INDEPENDIENTES

DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
PGA
9/10

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

CLIENTE: DIPOR S.A

ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS DE AUDITORÍA

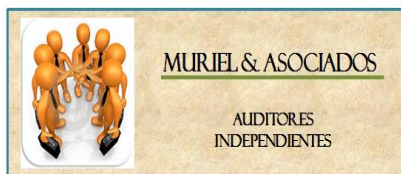
@	ANALIZADO
§	SOCIALIZADO
Ř	REVISADO
ĩ	INVESTIGADO
√	VERIFICADO
H	HALLAZGO
©	CÁLCULO

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 17 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 18 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PGA
 10/10

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

CLIENTE: DIPOR S.A

ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

ÍNDICE DE AUDITORÍA

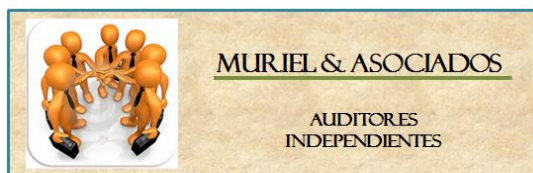
Ref.	REFERENCIA
S.A	SOLICITUD DE AUDITORÍA
A.A	ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA
C.C	CARTA COMPROMISO
C	CONTRATO
P.G.A	PLAN GENERAL DE AUDITORÍA
P.P.A	PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA
PEA	PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 17 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 18 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PPA

1/2

PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA

CLIENTE: DIPOR S.A.

ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

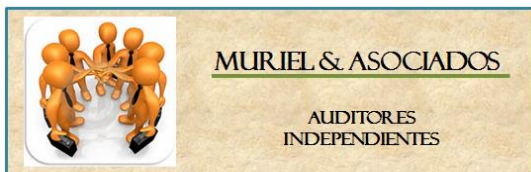
Nº-	PROCEDIMIENTO	REF/PPA	REALIZADO	FECHA	OBSERVACIONES
1	Visitar las instalaciones, para observar, inspeccionar y verificar de forma física el funcionamiento del área de ventas y comercialización	PPA 1	W.L.M.M	19/08/2015	NINGUNA
2	Entrevistar al administrador de la empresa DIPOR S.A	PPA 2	W.L.M.M	19/08/2015	NINGUNA
3	Realizar la encuesta al talento humano de la empresa	PPA 3	W.L.M.M	19/08/2015	NINGUNA
4	Efectuar la encuesta a los clientes de DIPOR S.A	PPA 4	W.L.M.M	20/08/2015	NINGUNA
5	Obtener el organigrama estructural de la empresa	PPA 5	W.L.M.M	21/08/2015	NINGUNA

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 20 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PPA

2/2

PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA

CLIENTE: DIPOR S.A.

AREA: VENTAS Y COMERCIALIZACION

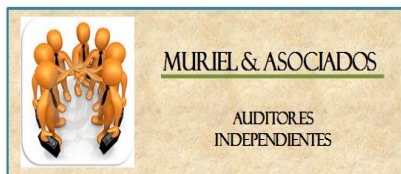
N°-	PROCEDIMIENTO	REF/PPA	REALIZADO	FECHA	OBSERVACIONES
6	Análisis FODA de la empresa	PPA 6	W.L.M.M	21/08/2015	NINGUNA
7	Elaborar el Plan Específico de Auditoría	PPA 7	W.L.M.M	24/08/2015	NINGUNA

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 20 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-1
 1/1

VISITA A LAS INSTALACIONES

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

EMPRESA: DIPOR S.A

(En relación con la **NIA 310**)

El día martes 19 de agosto del 2015, siendo las 16h00 se efectuó la visita a las instalaciones de la empresa Distribuidora Importadora Dipor S.A. ubicada en el Cantón Quevedo vía Valencia Km. 1 ½. En presenciadel Sr. Mauricio Sellán Santos, observando varios puntos de relevancia para desarrollar el trabajo de auditoría al Departamento de Ventas y Comercialización.

La entidad tiene de una buena infraestructura dividida en oficinas, suministros, equipos de cómputos, muebles y enseres, bodegas de almacenamiento, baños, flota de transportación para la venta de productos, materiales de limpieza, garaje y garita para guardianía.

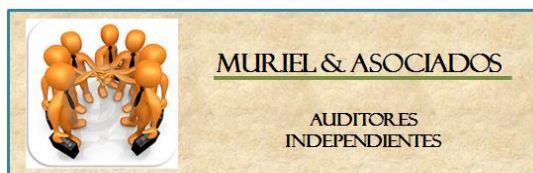
Se comprobó que el personal tiene el horario de ingreso a sus labores es a las 07h00, culminando las actividades a las 18h00, tienen con un intervalo de tiempo para el almuerzo, su salario es de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente en el país. Siendo las 18h15, se finaliza la visita a las instalaciones, observando aspectos necesarios para realizar el trabajo de auditoría, contando con la colaboración de todo el personal mientras se realiza el recorrido.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PPA-2

1/3

ENTREVISTA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENTREVISTADO: Sr. MAURICIO SELLAN SANTOS

FECHA: 19 AGOSTO 2015

CARGO: ADMINISTRADOR

HORA: 16H45

ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ

LUGAR: INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

(En relación con la NIA530)

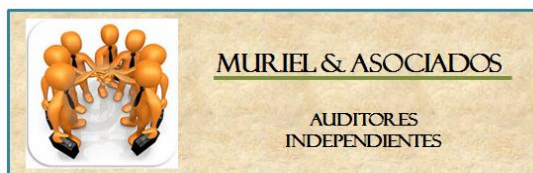
N°-	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Tiene la entidad con un plan operativo institucional para el desarrollo de sus funciones?	La entidad no tiene con un plan operativo anual.	Es muy importante el POA ya que en constan las directrices y los objetivos a cumplirse en el corto plazo.
2	¿Se aplican indicadores de gestión para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos?	No se aplican estos indicadores	Es de vital importancia la aplicación de los indicadores de gestión ya que se mide el desempeño de la entidad.
3	¿Se fomentan capacitaciones y entrenamiento constante al personal?	Si se dan capacitaciones y entrenamiento	Se dan por parte de los proveedores pero no está definido como en programa constante.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PPA-2

2/3

ENTREVISTA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENTREVISTADO: Sr. MAURICIO SELLAN SANTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ

FECHA: 19 AGOSTO 2015

HORA: 16H45

LUGAR: INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

(En relación con la NIA530)

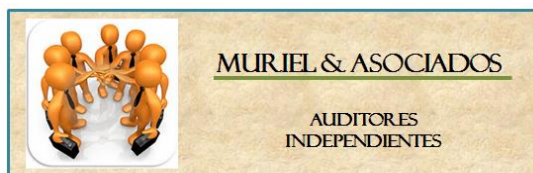
N°-	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
4	¿Cuenta la empresa con reglamento interno?	La empresa si tiene reglamento interno	El reglamento interno es una herramienta mediante la cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones al empleado.
5	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional definida?	La entidad si tiene determinada su estructura organizacional	Tener definida cada una de las plazas que ocupan los colaboradores facilita la eficacia.
6	¿Mantiene estrategias para determinar las necesidades de los clientes?	Si hay estrategias.	Es importante contar con estas estrategias ya que sabemos hacia dónde quiere llegar la entidad.
7	¿En qué departamento se centra la gestión operativa de la empresa?	Se centra principalmente en el departamentode comercialización	El departamento de distribución es la parte esencial de las entidades que distribuyen productos terminados.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PPA-2

3/3

ENTREVISTA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENTREVISTADO: Sr. MAURICIO SELLAN SANTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ

FECHA: 19 AGOSTO 2015

HORA: 16H45

LUGAR: INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

(En relación con la NIA530)

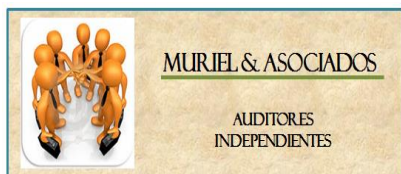
N°-	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
8	¿Al presentarse problemas con los clientes quien es el encargado de solucionarlos?	Los supervisores de ventas son los encargados de solucionar algún problema que se presenten	Solucionar los problemas que se presenten crea una buena imagen de la entidad.
9	¿Considera que es importante la satisfacción de los clientes?	Sí, los clientes deben estar satisfechos con nuestro trabajo	Los clientes son los motores de las empresas, por lo que deben ser tratados con acierto para el crecimiento de la entidad.
10	¿Anteriormente se han realizado auditorías de gestión?	No, solo se realizan estudios específicos cada cierto tiempo	Ejecutar auditorías es importante para conocer la situación de la empresa.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 1/20

ENCUESTA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENCUESTA: VENEDORES	FECHA: 19 AGOSTO 2015
ÁREA: DEPARTAMENTO DE VENTAS	HORA: 17H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

(En relación con la NIA 530)

PREGUNTA 1 ¿Consta el departamento de ventas en el organigrama de la entidad?

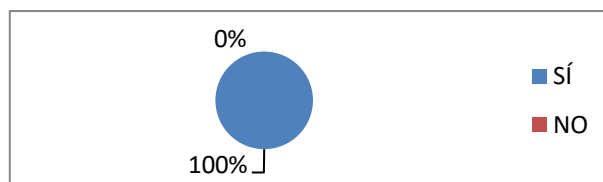
CUADRO 5

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SÍ	10	100%
NO	0	0%
Σ	10	100%

FUENTE: VENEDORES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA N°1



FUENTE: VENEDORES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGNÓSTICO: Los empleados conocen perfectamente el organigrama de la empresa, así lo señalaron los 10 vendedores, que corresponde al 100%.

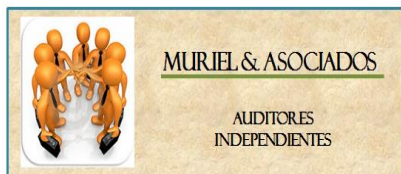
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Que los colaboradores de la entidad sepan los cargos que ocupan los integrantes, para mantener trato eficaz y de esta manera se puedan resolver problemas que se presenten; la empresa fomenta satisfactoriamente los niveles organizacionales.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 2/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: VENDEDORES	FECHA: 19 AGOSTO 2015
ÁREA: DEPARTAMENTO DE VENTAS	HORA: 17H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

(En relación con la NIA530N)

PREGUNTA 2: ¿La entidad evalúa continuamente las funciones de los colaboradores?

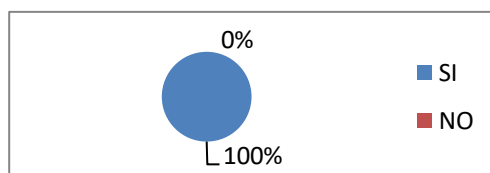
CUADRO 6

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
Σ	10	100%

FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 2



FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: La organización tiene con personal eficiente, se lo comprobó mediante la encuesta realizada a los 10 vendedores lo que corresponde al 100% que conforman dicho departamento.

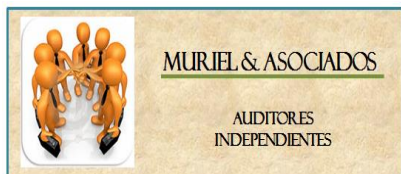
Análisis e Interpretación: La evaluación para medir el cumplimiento, a los vendedores faculta conocer las falencias que tienen los empleados, la entidad realiza un adecuado control del desempeño para fortalecer las deficiencias personales, además induce al personal con el fin de ser más eficientes.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

REF.
 PPA-3
 3/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: VENDEDORES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: DEPARTAMENTO DE VENTAS **HORA:** 17H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

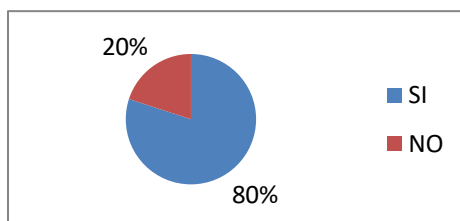
PREGUNTA 3: ¿Cumple sus labores en un buen clima laboral?

CUADRO 7

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJES
SI	8	80%
NO	2	20%
Σ	10	100%

FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 3



FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: Los directivos crean un buen clima laboral para que los colaboradores realicen sus labores de forma agradable, es lo que indicaron 8 de los empleados encuestados que corresponden a un 80%, mientras un 20% manifestó no sentirse a gusto.

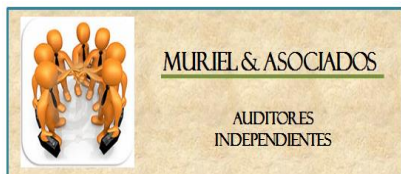
Análisis e Interpretación: Efectuar las labores en un buen clima laboral, permite a los colaboradores lograr un excelente rendimiento, los encargados de DIPOR S.A si crean un apropiado clima laboral, pero se debería mejorar.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 4/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: VENDEDORES	FECHA: 19 AGOSTO 2015
AREA: DEPARTAMENTO DE VENTAS	HORA: 17H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

(En relación con la NIA 530)

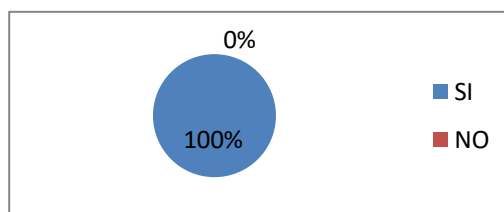
PREGUNTA 4: ¿Existe supervisión en el departamento de ventas?

CUADRO 8

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
Σ	10	100%

FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 4



FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El total de 10 vendedores coinciden en que si hay supervisión en el departamento de ventas, lo que corresponde al 100%.

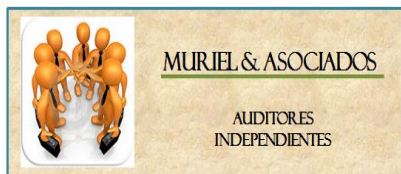
Análisis e Interpretación: Es de vital importancia la supervisión ya que mediante esta podemos controlar de mejor manera cada uno de los procesos establecidos, en tal virtud DIPOR S.A dispone del personal adecuado para realizar esta actividad.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 2 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 3 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 5/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: VENDEDORES	FECHA: 19 AGOSTO 2015
ÁREA: DEPARTAMENTO DE VENTAS	HORA: 17H00
ENCUESTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

(En relación con la NIA 530)

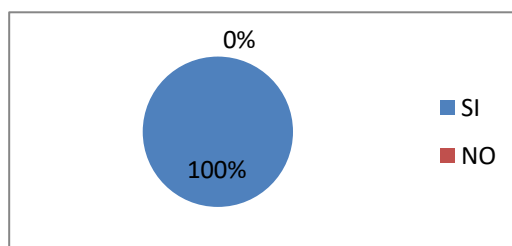
PREGUNTA 5: ¿Conoce el reglamento interno de la empresa?

CUADRO 9

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
Σ	10	100%

FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 5



FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El total de 10 vendedores que corresponden al 100% si tienen conocimiento del reglamento interno.

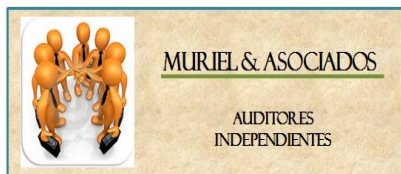
Análisis e Interpretación: Que los empleados conozcan el reglamento interno para que de esta forma cumplan con sus obligaciones, DIPOR S.A muestra el reglamento interno a medida que vayan ingresando los empleados a laborar.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 6/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: VENDEDORES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: DEPARTAMENTO DE VENTAS **HORA:** 17H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

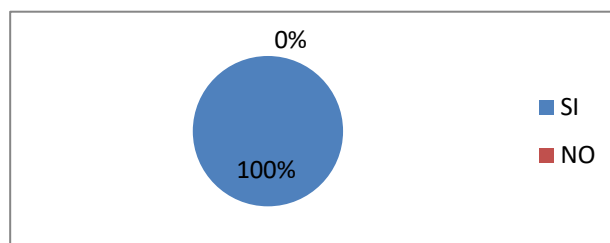
PREGUNTA 6: ¿Da a conocer a los clientes de DIPOR S.A las promociones que mantiene?

CUADRO 10

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
Σ	10	100%

FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 6



FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El 100% de los vendedores indicaron que si informan a los clientes las promociones que mantiene la empresa.

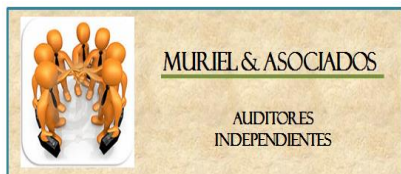
Análisis e Interpretación: Implementar promociones son efectivas para la venta, razón por la cual es necesario que los encargados del departamento de ventas comuniquen de las promociones vigentes en la entidad, los empleados de DIPOR S.A si comunican a los clientes de las promociones.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 7/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: VENEDORES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: DEPARTAMENTO DE VENTAS **HORA:** 17H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

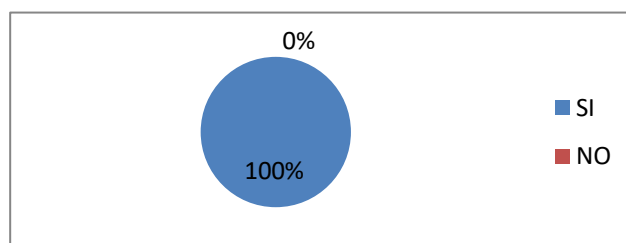
PREGUNTA 7: ¿Los capacitan constantemente por parte de la empresa?

CUADRO 11

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
Σ	10	100%

FUENTE: VENEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 7



FUENTE: VENEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: Dipor S.A presenta un buen nivel en cuanto a capacitaciones, así lo corrobora el 100% que corresponde a los 10 vendedores encuestados.

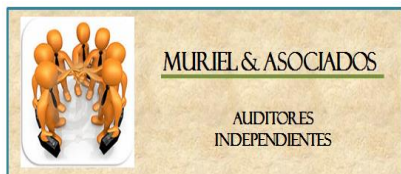
Análisis e Interpretación: Capacitar constantemente al personal de la empresa, es importante, ya que se requiere personal calificado, es fundamental para DIPOR S.A tener un personal capacitado para afrontar un mercado cambiante.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 8/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: VENDEDORES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: DEPARTAMENTO DE VENTAS **HORA:** 17H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

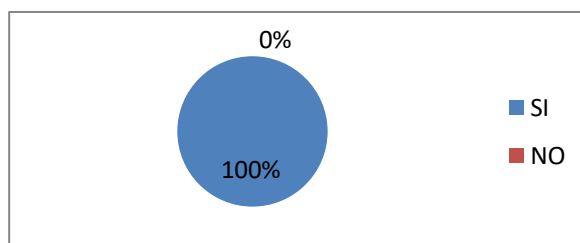
PREGUNTA 8: ¿Tienen asignado un presupuesto anual de ventas?

CUADRO 12

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
Σ	10	100%

FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 8



FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El total de 10 vendedores conocen que cuentan con un presupuesto anual de ventas lo que corresponde al 100%.

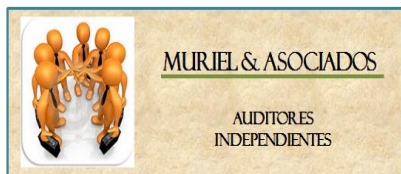
Análisis e Interpretación: Es de vital importancia que el personal de ventas tenga conocimiento de los presupuestos de ventas porque se requiere el compromiso de cada uno de ellos para cumplirlos de manera profesional, DIPOR S.A informa los presupuestos a sus vendedores.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 9/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: VENDEDORES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: DEPARTAMENTO DE VENTAS **HORA:** 17H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

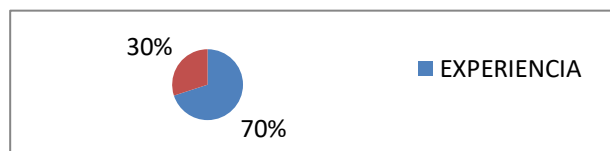
PREGUNTA 9: ¿Qué cualidades fueron tomadas en cuenta para ingresar a laborar?

CUADRO 13

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
EXPERIENCIA	7	70%
PREPACACION ACADEMICA	3	30%
Σ	10	100%

FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 9



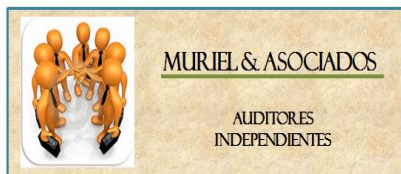
FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: La alta gerencia muchas veces prefieren la experiencia para contratar a su personal, esto fue lo q contestaron 7 empleados que corresponde al 70%, mientras un 30% indico que era por su preparación académica.

Análisis e Interpretación: Los empresarios prefieren la experiencia antes que la preparación académica, debido a que hoy en día se busca contar con una serie de destrezas y habilidades para ponerlas en práctica en el puesto de trabajo, aunque ambas deberían ser tomadas en cuenta al momento de la selección del personal.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 10/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: VENDEDORES	FECHA: 19 AGOSTO 2015
ÁREA: DEPARTAMENTO DE VENTAS	HORA: 17H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

(En relación con la NIA 530)

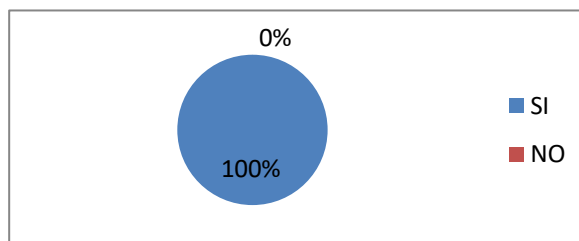
PREGUNTA 10: ¿Elabora planificación de las ventas diarias para cumplir con su presupuesto?

CUADRO 14

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
Σ	10	100%

FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 10



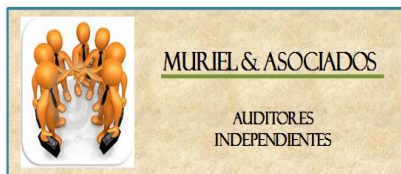
FUENTE: VENDEDORES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El total que son 10 vendedores indican que si realizan planificación de ventas diarias, esto corresponde al 100%.

Análisis e Interpretación: Es de vital importancia que el personal de ventas realice planificación diaria de ventas porque se requiere el compromiso de cada uno de ellos para cumplirlos de manera profesional, aunque debería haber mayor control de la misma.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 19 de agosto del 2015
---	-------------------------------------

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 20 de agosto del 2015.
--	--------------------------------------



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 11/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CHOFERES Y AYUDANTES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN **HORA:** 17H30
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

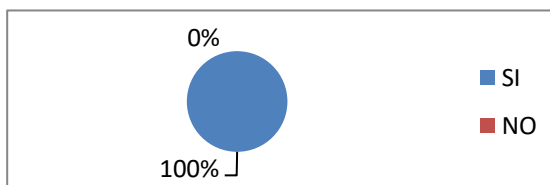
PREGUNTA 1: ¿Se fomentan controles apropiados en el departamento de comercialización?

CUADRO 15

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	26	100%
NO	0	0%
Σ	26	100%

FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 11



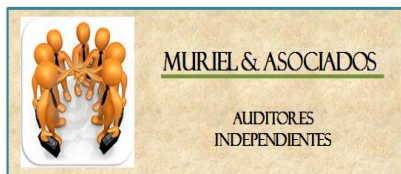
FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: La gerencia si realiza controles oportunos al departamento de comercialización así lo expresaron los 26 colaboradores encuestados corresponde al 100%.

Análisis e Interpretación: El departamento de comercialización es fundamental en toda entidad, ya que es el encargado de la logística se debería implementar mejores controles.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 12/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CHOFERES Y AYUDANTES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN **HORA:** 17H30
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

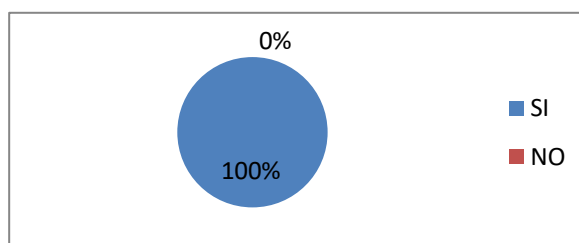
PREGUNTA 2: ¿Atiende de buena manera a los clientes?

CUADRO 16

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	26	100%
NO	0	0%
Σ	26	100%

FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 12



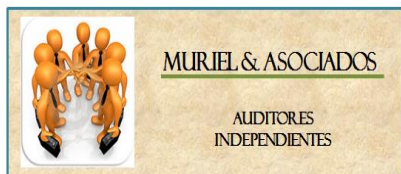
FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El 100% de los encuestados que son 26 comunicaron que mantiene buena comunicación con los clientes de la empresa.

Análisis Interpretación: Todos los empleados deben mantener buenas relaciones con los clientes hay que tomar en cuenta que pueden existir malos entendidos entre ambas parte y podría originarse la pérdida de un cliente, lo cual no sucede en DIPOR S.A. ya que sus empleados mantienen buena comunicación con los clientes.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 13/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CHOFERES Y AYUDANTES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN **HORA:** 17H30
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

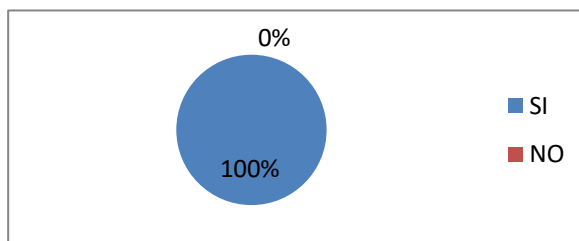
PREGUNTA 3: ¿La circulación de información en su departamento de trabajo es la Adecuado?

CUADRO 17

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	26	100%
NO	0	0%
Σ	26	100%

FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 13



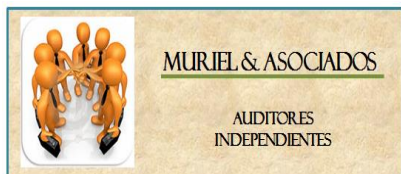
FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El 100% de los empleados que corresponden a 26, revelaron que si les proveen información adecuada para desarrollar las tareas de la entidad.

Análisis e Interpretación: Lograr que el personal sea competente se le debe ayudar con información para la realización de sus tareas, Dipor S.A provee la información necesaria a los colaboradores.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 14/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CHOFERES Y AYUDANTES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN **HORA:** 17H30
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

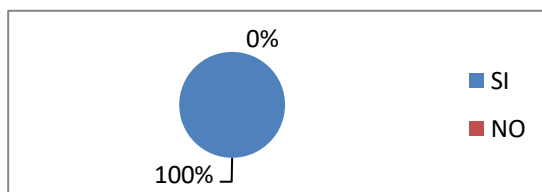
PREGUNTA 4: ¿El transporte para la distribución de los productos es adecuado?

CUADRO 18

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	26	100%
NO	0	0%
Σ	26	100%

FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 14



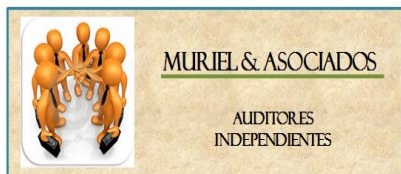
FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGNÓSTICO: Del total de 26 empleados encuestados que corresponden al 100% informaron que la empresa cuenta con un buen sistema de transportación.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Contar con una flota de calidad para distribuir los productos, genera un alto grado de eficacia empresarial, se comprobó que DIPOR S.A cuenta con una buena transportación para la distribución.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 15/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CHOFERES Y AYUDANTES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN **HORA:** 17H30
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

PREGUNTA 5: ¿Está satisfecho con la remuneración que percibe?

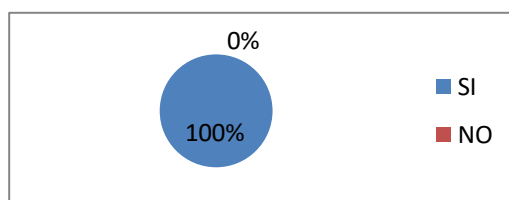
CUADRO 19

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	23	88%
NO	3	12%
Σ	26	100%

FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 15



FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: 23 colaboradores que corresponden al 88% manifestaron estar de acuerdo con la remuneración que recibe, mientras que 3 empleados que corresponden al 12% no se sienten a gusto, manifestando que es muy poco para el trabajo que realizan.

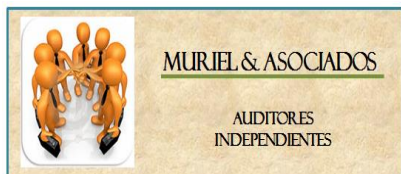
Análisis e Interpretación: El personal es fundamental en una organización, cuando la gerencia descuida este tema pone en riesgo la figura de la misma, es importante una remuneración acorde al trabajo para que los colaboradores se sientan a gusto.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 16/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CHOFERES Y AYUDANTES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN **HORA:** 17H30
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

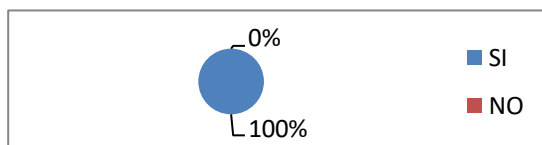
PREGUNTA 6: ¿Le proporcionan indumentaria de protección por seguridad durante el proceso de transporte de los productos?

CUADRO 20

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	26	100%
NO	0	0%
Σ	26	100%

FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 16



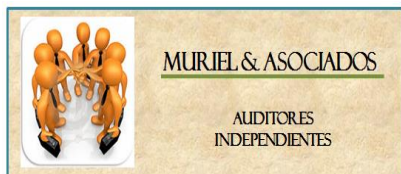
FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: DIPOR S.A proporciona indumentaria de protección para la seguridad a los 26 empleados que laboran en comercialización esto que corresponde al 100%.

Análisis e Interpretación: Dipor S.A y sus administradores proporcionan indumentaria de protección y así los 26 empleados desarrollen sus labores cómodamente, es importante decir que es muy importante proteger la vida, seguridad de los empleados porque estos son parte indispensable de las empresas.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 17/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CHOFERES Y AYUDANTES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN **HORA:** 17H30
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En relación con la NIA 530)

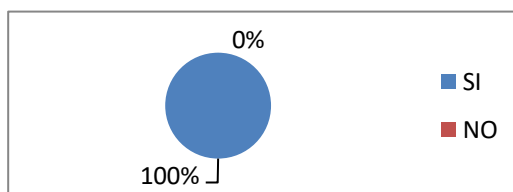
PREGUNTA 7: ¿Le designan actividades al personal de comercialización?

CUADRO 21

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	26	100%
NO	0	0%
Σ	26	100%

FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 17



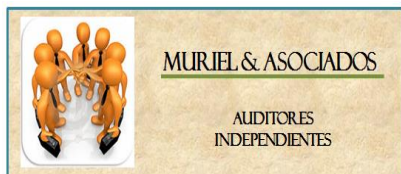
FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: 100% de los encuestados que son 26 manifestaron que si les designan actividades diariamente para el proceso de comercialización y distribución.

Análisis e Interpretación: Designar actividades al personal de las distintas áreas es importante para el desarrollo de la empresa, designando responsabilidades para lograr los objetivos propuestos.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 18/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CHOFERES Y AYUDANTES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN **HORA:** 17H30
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(Relacionado con la NIA 530)

PREGUNTA 8: ¿Bodega despacha los productos con la debida documentación de respaldo?

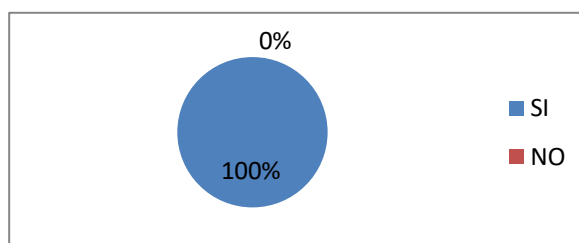
CUADRO 22

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	26	100%
NO	0	0%
Σ	26	100%

FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 18



FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El 100% que corresponde a 26 empleados indican que bodega despacha los productos con la documentación respectiva.

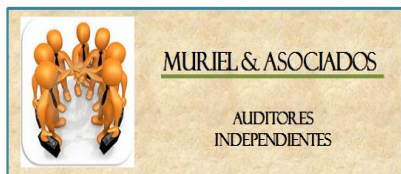
Análisis e Interpretación: Es importante el despacho de mercaderías con la documentación respectiva ya que esto ayuda al control adecuado en el movimiento de productos, DIPOR S.A cumple de buena manera con estos controles.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELS: 026007920

Ref.
 PPA-3
 19/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CHOFERES Y AYUDANTES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN **HORA:** 17H30
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(Relacionado con la NIA 530)

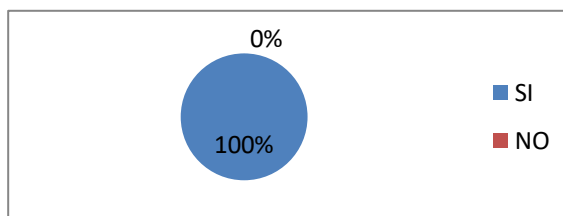
PREGUNTA 9: ¿Domina el reglamento interno para el cumplimiento de sus labores?

CUADRO 23

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	26	100%
NO	0	0%
Σ	26	100%

FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 19



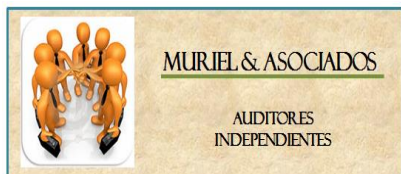
FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El 100% de los empleados que corresponde a 26 si conocen el reglamento interno para el cumplimiento de sus funciones.

Análisis E Interpretación: Que los empleados conozcan el reglamento interno es importante para que cumplan con las obligaciones y sean parte del crecimiento empresarial de la misma.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-3
 20/20

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CHOFERES Y AYUDANTES **FECHA:** 19 AGOSTO 2015
ÁREA: COMERCIALIZACIÓN **HORA:** 17H30
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** INSTALACIONES DE LA ENTIDAD
 MUÑOZ

(En concordancia con la NIA 530)

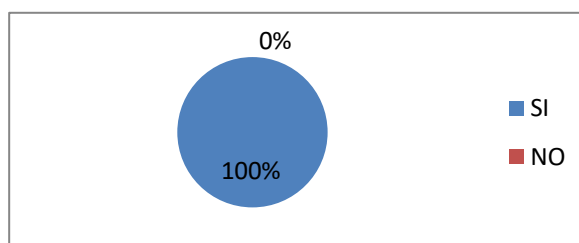
PREGUNTA 10: ¿Los pedidos de los clientes son revisados debidamente para la entrega?

CUADRO 24

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	26	100%
NO	0	0%
Σ	26	100%

FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 20



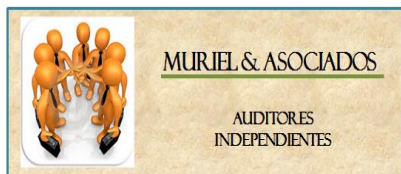
FUENTE: CHOFERES Y AYUDANTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: Los 26 empleados indican que sí revisan los pedidos antes de entregar a los clientes, esto corresponde al 100%.

Análisis E Interpretación: Es importante revisar los pedidos antes de ser entregados por que ayuda al buen desempeño de los empleados y confirma su profesionalismo.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 19 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 20 de agosto del 2015.



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-4
 1/10

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CLIENTES **FECHA:** 20 AGOSTO 2015
EMPRESA: DIPOR S.A **HORA:** 09H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** QUEVEDDO,
 MUÑOZ VALENCIA, BUENA FE

(En relación con la NIA 530)

PREGUNTA 1: ¿Cómo considera el servicio de DIPOR S.A es?

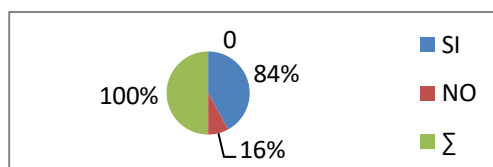
CUADRO 25

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
EXCELENTE	120	56%
BUENO	70	33%
MALO	24	11%
REGULAR	0	0
Σ	214	100%

FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 21



FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: De 214 clientes, 120 de ellos corresponden al 56% indicaron que reciben un excelente servicio, 70 clientes que es en un 33% el servicio es bueno, para el 11% que corresponde a 24 clientes informó que es regular.

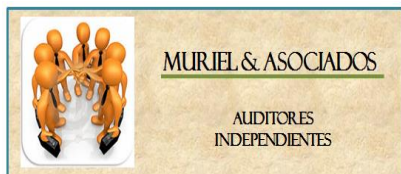
Análisis e Interpretación: Que los empleados brinden un buen servicio porque los clientes son los que sostienen a las empresa, luego de haber encuestado a los clientes de DIPOR S.A. se definió que brindan un excelente servicio.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 20 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 21 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-4
 2/10

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CLIENTES **FECHA:** 20 AGOSTO 2015
EMPRESA: DIPOR S.A **HORA:** 09H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL **LUGAR:** QUEVEDO,
 MUÑOZ VALENCIA, BUENA FE

(Relacionado con la NIA 530)

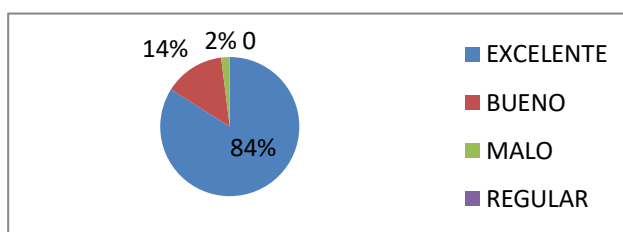
PREGUNTA 2: ¿Los productos de DIPOR S.A son de calidad?

CUADRO 26

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
EXCELENTE	180	84%
BUENO	30	14%
MALO	4	2%
REGULAR	0	0
Σ	214	100%

FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 22



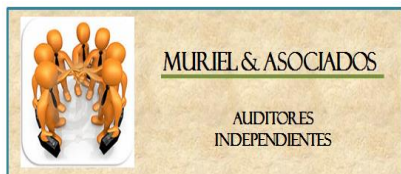
FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGNÓSTICO: 180 clientes que corresponde al 84%, indicaron que la calidad del producto es excelente, para 30 clientes que es un 14% es bueno y para 4 clientes que corresponden al 2% es regular.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: la calidad de los productos es la imagen de toda empresa es importante comercializar este tipo de productos para satisfacer a los clientes.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 20 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 21 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-4
 3/10

ENCUESTA
AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENCUESTA: CLIENTES	FECHA: 20 AGOSTO 2015
EMPRESA: DIPOR S.A	HORA: 09H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: QUEVEDO, VALENCIA, BUENA FE

(En relación con la NIA 530)

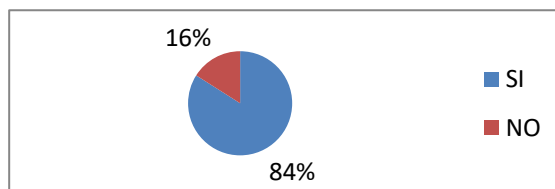
PREGUNTA 3: ¿Se le informan por parte de los vendedores de las promociones que tiene DIPOR S.A?

CUADRO 27

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
SI	180	84%
NO	34	16%
Σ	214	100%

FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 23

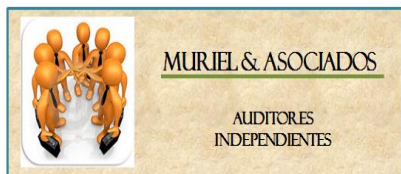


FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: 84% corresponde a 180 clientes los que indicaron que si le informa de las promociones, mientras que 34 clientes que son un 16% afirmó que no les comunican.

Análisis e Interpretación: Que las entidades tengan promociones genera un aumento en las ventas, la encuesta realizada a los clientes de DIPOR S.A. permitió determinar que los empleados no están comunicando de las promociones a todos los clientes, esta falencia puede crear una mala imagen de la empresa.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 20 de agosto del 2015
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 21 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-4
 4/10

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CLIENTES	FECHA: 20 AGOSTO 2015
EMPRESA: DIPOR S.A	HORA: 09H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: QUEVEDO, VALENCIA BUENA FE

(En concordancia con la NIA 530)

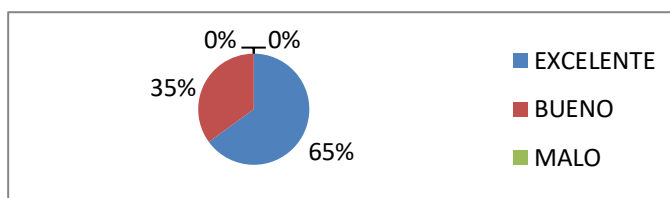
PREGUNTA 4: ¿En qué condiciones llegan los pedidos?

CUADRO 28

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
EXCELENTE	140	65%
BUENO	74	35%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
Σ	214	100%

FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 24

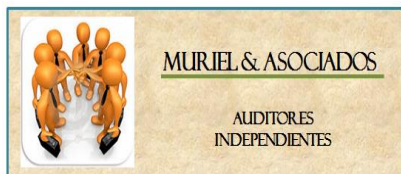


FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: 65% que corresponde a 140 clientes, comunicaron que los pedidos llegan en excelente estado y el 35% que son 74 clientes manifestaron que llegan en buenas condiciones.

Análisis E Interpretación: es importante que los productos lleguen en excelente estado a los clientes para dar una excelente imagen de la empresa.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 20 de agosto del 2015
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 21 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-4
 5/10

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CLIENTES	FECHA: 20 AGOSTO 2015
EMPRESA: DIPOR S.A	HORA: 09H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: QUEVEDO, VALENCIA, BUENA FE

(En relación con la NIA 530)

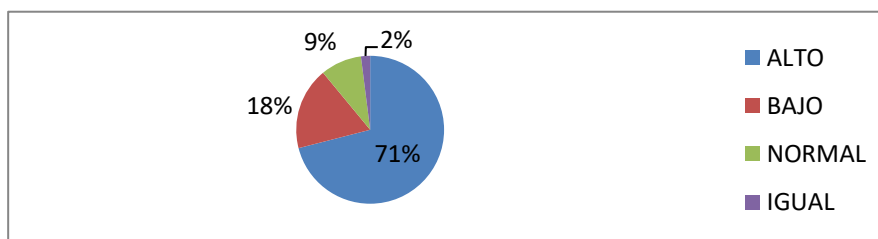
PREGUNTA 5: ¿Los precios de los productos que comercializa DIPOR S.A en cuanto a la competencia son?

CUADRO 29

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
ALTO	150	71%
BAJO	39	18%
NORMAL	20	9%
IGUAL	5	2%
Σ	214	100%

FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 25

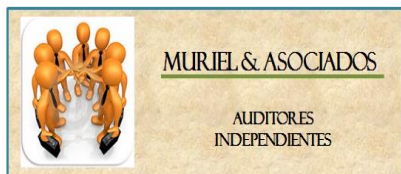


FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGNÓSTICO: Para el 71% que corresponde a 150 clientes es alto, para un 18% correspondiente a 39 clientes es bajo, y para el 9% contenido en 20 clientes es normal e igual para 5 de ellos que corresponden al 2%.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los precios de los productos son altos debido a la calidad de los mismos, esto se pudo comprobar luego de la encuesta realizada a los clientes.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 20 de agosto del 2015
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 21 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-4
 6/10

ENCUESTA
AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENCUESTA: CLIENTES	FECHA: 20 AGOSTO 2015
EMPRESA: DIPOR S.A	HORA: 09H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: QUEVEDO, VALENCIA, BUENA FE

(En relación con la NIA 530)

PREGUNTA 6: ¿Los pedidos son entregados en que tiempo?

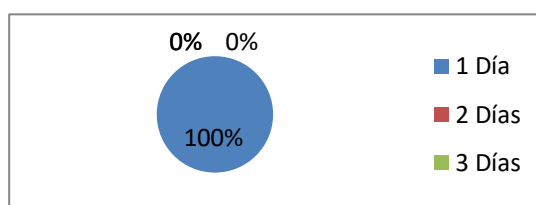
CUADRO 30

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
1 Día	214	100%
2 Días	0	0%
3 Días	0	0%
4 Días	0	0%
Σ	214	100%

FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 26



FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A

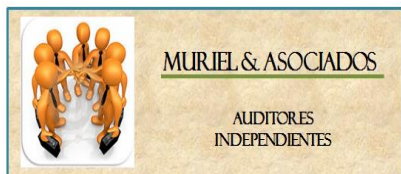
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El 100% informaron que los pedidos que realizan llegan al siguiente día.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Entregar los productos de manera rápida, ayuda para satisfacer las necesidades de los clientes, la encuesta que se realizó a los clientes de Dipor S.A indico que hay eficiencia en la entrega.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 20 de agosto del 2015
---	-------------------------------------

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 21 de agosto del 2015
--	-------------------------------------



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-4
 7/10

ENCUESTA
AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENCUESTA: CLIENTES	FECHA: 20 AGOSTO 2015
EMPRESA: DIPOR S.A	HORA: 09H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: QUEVEDO, VALENCIA, BUENA FE

(En relación con la NIA 530)

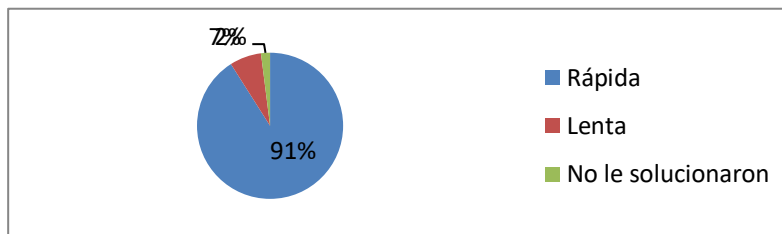
PREGUNTA 7: ¿Al presentarse un problema con la entidad se lo solucionan de manera?

CUADRO 31

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
Rápida	195	91%
Lenta	15	7%
No le solucionaron	4	2%
Σ	214	100%

FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 27

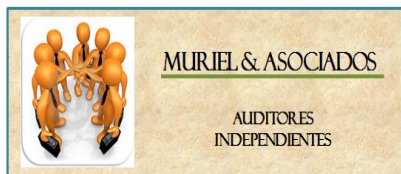


FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El 91% indicó que cuando se ha presentado algún problema le dieron solución rápidamente, el 7% de ellos que contiene a 15 clientes dijeron que se los solucionaban lentamente y un 2% que son a 4 clientes informaron que no les daban solución a los problemas.

Análisis e Interpretación: al presentarse inconvenientes con los clientes, las entidades deben solucionarla rápidamente, ya que hay que cuidar el prestigio de la entidad, Dipor S.A cuenta con personal capacitado esto se comprobó en la encuesta.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 20 de agosto del 2015
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 21 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-4
 8/10

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CLIENTES	FECHA: 20 AGOSTO 2015
EMPRESA: DIPOR S.A	HORA: 09H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: QUEVEDO, VALENCIA, BUEN FE

(En relación con la NIA 530)

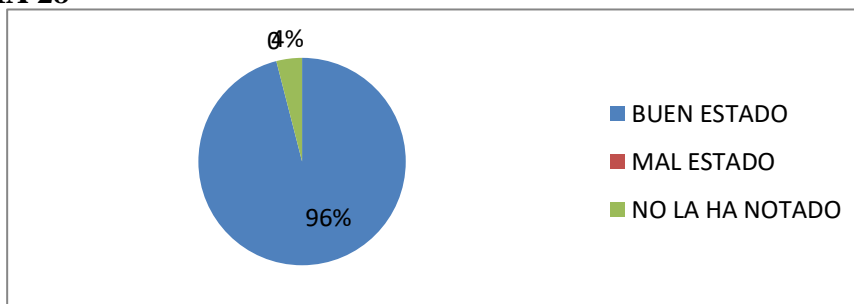
PREGUNTA 8: ¿La flota de vehículos que transportan los productos de DIPOR S.A se encuentran en?

CUADRO 32

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
BUEN ESTADO	205	96%
MAL ESTADO	0	0
NO LA HA NOTADO	9	4%
Σ	214	100%

FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 28

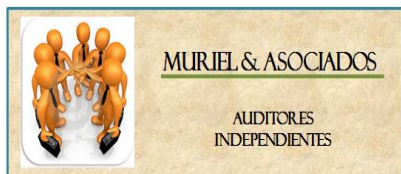


FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El 96% que son 205 clientes indicó que los vehículos se están en buen estado, y el 4% que corresponde a 9 clientes indicó que no han notado.

Análisis e Interpretación: La utilización de vehículos en buen estado es relevante para las entidades ya que es el principal medio de transportación de productos, con la encuesta se pudo comprobar que DIPOR S.A. Tiene vehículos en buen estado para la comercialización.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 20 de agosto del 2015
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 21 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-4
 9/10

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CLIENTES
EMPRESA: DIPOR S.A
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ
FECHA: 20 AGOSTO 2015
HORA: 09H00
LUGAR: QUEVEDO, VALENCIA, BUENA FE

(En relación con la NIA 530)

PREGUNTA 9: ¿Si hubiera que sugerir los servicios de la empresa a posibles clientes manifestaría que es?

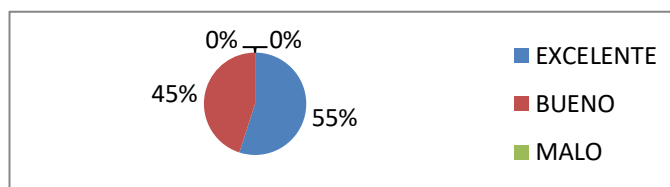
CUADRO 33

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
EXCELENTE	118	55%
BUENO	96	45%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
Σ	214	100%

FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 29



FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A

ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGNÓSTICO: El 55% de los clientes contenidos en 118 clientes indicaron que recomendarían el servicio como excelente, 96 clientes que corresponden al 45% es bueno.

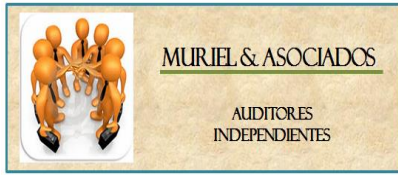
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: interactuar con los clientes es muy importante para obtener éxito y ser recomendado de buena manera para futuros clientes.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 20 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 21 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-4
 10/10

**ENCUESTA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

ENCUESTA: CLIENTES	FECHA: 20 AGOSTO 2015
EMPRESA: DIPOR S.A	HORA: 09H00
ENTREVISTADOR: WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	LUGAR: QUEVEDO, VALENCIA, BUENA FE

(En relación con la NIA530)

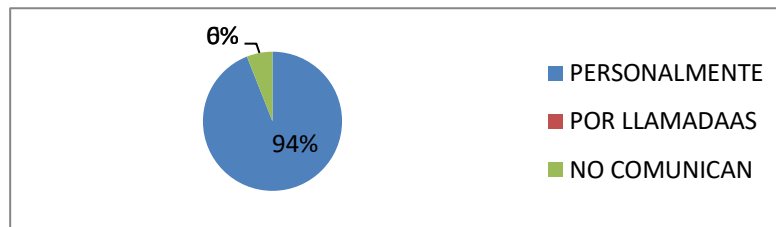
PREGUNTA 10: ¿Recibe comunicación de parte de los vendedores sobre los horarios de entrega del producto?

CUADRO 34

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJES
PERSONALMENTE	202	94%
POR LLAMADAAS	0	0%
NO COMUNICAN	12	6%
Σ	214	100%

FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

DIAGRAMA 30

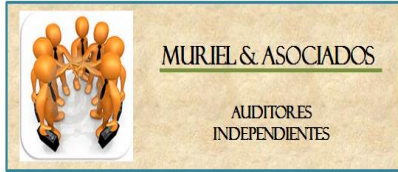


FUENTE: CLIENTES DIPOR S.A
ELABORACIÓN: AUTOR

Diagnóstico: El 94% que son 202 clientes contestaron que les comunican personalmente el horario de entrega del producto, un 6% corresponde a 12 clientes indicaron que no les comunican.

Análisis e Interpretación: Utilizar distintas vías de comunicación con los clientes para ofertar los productos, es importante interactuar con los clientes para conocer las necesidades que tienen y así poder satisfacerlas. DIPOR S.A se mantiene como una empresa líder en el mercado.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 20 de agosto del 2015
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 21 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-5
 1/1

ESTRUCTURA ORGÁNICA

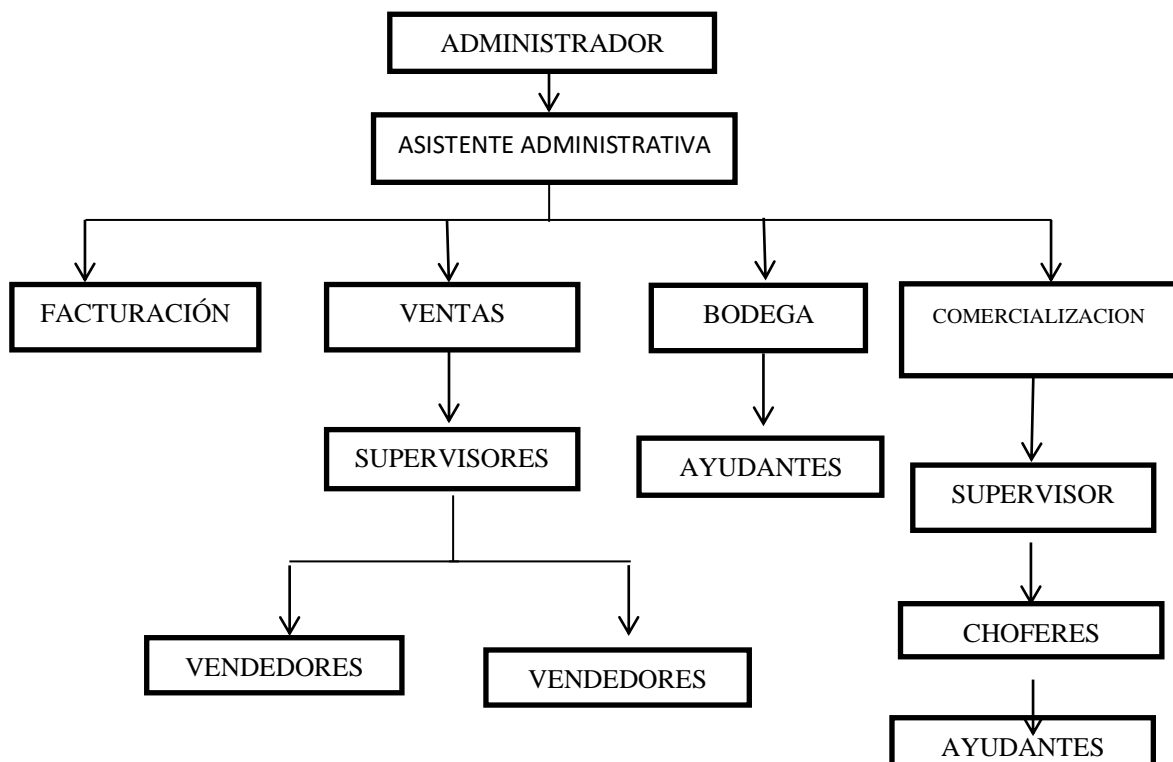
PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

CLIENTE: DIPOR S.A

(En concordancia con la **NIA 310**)

La empresa Distribuidora Importadora DIPOR S.A está administrada por el Sr. Mauricio Sellan Santos, quien es el encargado de tramitar y elaborar las actividades en cada departamento, un contador, que es el encargado de llevar el control contable y financiero, asistente administrativa, facturadora, bodeguero, supervisores, vendedores choferes y ayudantes.

Para el proceso de ventas y comercialización se cuenta con 36 personas, los que ingresan a las 07h00 y culminan sus labores a las 18h00, cuentan con un receso para el almuerzo.

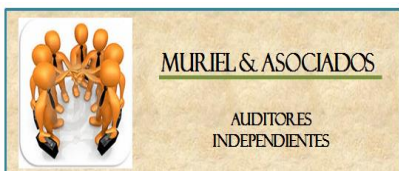


ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 21 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 22 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PPA-6
 1/1

ANÁLISIS FODA

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

EMPRESA: DIPOR S.A

(En concordancia a la NIA 310)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Preferencia en los clientes • Excelente presencia en el mercado • Oferta de productos de calidad • Administración Competente 	<ul style="list-style-type: none"> • Probables alianzas estratégicas • Crecimiento demográfico • Apertura de nuevos mercados • Mejores proveedores
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias comerciales • Mayor participación local • Demanda de productos sensibles • Alta dependencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada potencial de competencia al mercado • Bajos precios de la competencia • Aumento de competencia desleal • Alto índice delincriminal

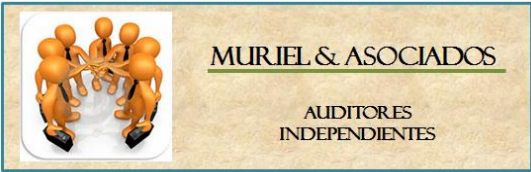
ANÁLISIS FODA: La Distribuidora Importadora DIPOR S.A, cuenta con una administración profesional para el buen desempeño de sus actividades, distribuye productos de calidad manteniendo una buena posición en el mercado, ha logrado escalar de forma rápida ya que brinda un servicio eficaz, eficiente y efectivo, pero se hace imperativo implementar estrategias comerciales y tomar decisiones adecuadas para tratar de mermar las debilidades presentes en el giro del negocio.

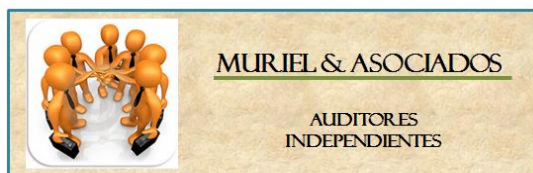
ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 21 de agosto del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 22 de agosto del 2015

	<p>DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A</p> <p>KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A AGRIMEM TELF: 026007920</p>	<p>Ref.</p> <p>PEA</p> <p>1/2</p>
<p>PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA</p>		
<p>CLIENTE: DIPOR S.A.</p>	<p>ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN</p>	
<p>OBJETIVO GENERAL</p>		
<p>Realizar una auditoría de gestión al Departamento de Ventas y Comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Dipor Cantón Quevedo. Año 2014</p>		
<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Examinar las políticas aplicadas en el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo. ✓ Evaluar el sistema de control interno que mantiene el Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo. ✓ Medir los indicadores de rentabilidad de Dipor Quevedo. ✓ Redactar el informe con los resultados de la auditoría de gestión al Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor Quevedo. 		
<p>ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz</p>	<p>FECHA: 24 de agosto del 2015</p>	
<p>SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo</p>	<p>FECHA: 25 de agosto del 2015.</p>	



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA

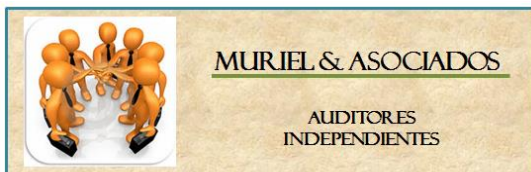
2/2

PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA

CLIENTE: DIPOR S.A.

ÁREA: VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

FASES	PROCEDIMIENTO	REF/PEA	REALIZADO	FECHA
Fase I. Fase de Planificación.	Visita a la empresa para pedir información.	PEA 1	WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	01/09/2015
	Elaboración del cuestionario.	PEA 1	WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	03/09/2015
Fase II. Fase de Ejecución	Aplicación de la entrevista	PEA 2	WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	10/09/2015
Fase III Fase de Resultados	Medición de riesgos.	PEA 3	WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	17/09/2015
	Indicadores de Gestión Indicadores Financieros	PEA 4	WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	24/09/2015
	Informe de Auditoría de Gestión.	PEA 5	WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ	30/09/2015
ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz			FECHA: 24 de agosto del 2015	
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo			FECHA: 25 de agosto del 2015.	



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-2

1/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS: Hhallazgo verificado

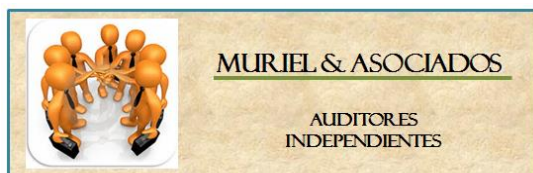
N°-	PREGUNTAS AMBIENTE INTERNO	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Calif. Obt	Calif. Opt	
1	Los responsables del departamento se rigen por valores y éticas.	X			10	10	✓
2	Comunica los objetivos, misión y visión del área	X			10	10	✓
3	Comunica los riesgos, y comparte información necesaria para el desarrollo de la actividad de la entidad	X			5	10	H
4	Posee una estructura organizacional adecuada	X			10	10	✓
5	Se encarga del seguimiento de los procedimientos y políticas del departamento	X			10	10	✓

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-2

2/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS: Hhallazgo ✓verificado

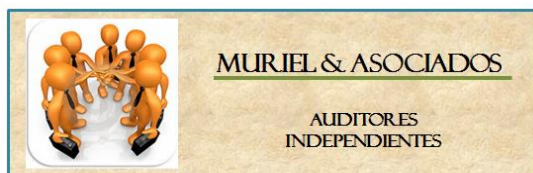
N°-	PREGUNTAS AMBIENTE INTERNO	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Calif. Obt	Calif. Opt	
6	Realiza informes de los riesgos existentes o solucionados.	X			5	10	H
7	Entiende claramente las políticas de la empresa	X			10	10	✓
8	Cumple con el código de conducta profesional propia de su puesto	X			10	10	✓
9	Convoca a reuniones a los ejecutivos principales para informarles de acontecimientos nuevos de la entidad, los mismos que puedan perjudicar las actividades diarias.	X			10	10	✓
10	Las políticas y procedimientos contribuyen al cumplimiento de los objetivos	X			10	10	✓

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-2

3/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

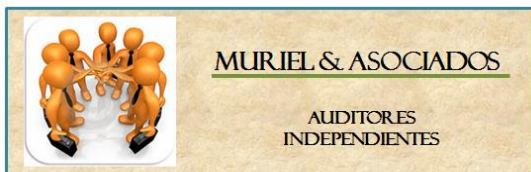
ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

N°-	PREGUNTAS AMBIENTE INTERNO	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Calif. Obt	Calif. Opt	
	TOTAL				85	100	

CALIF. OBT. $NC = \frac{85}{100} \times 100$ CALIF. OPT. $NC = \frac{85}{100} \times 100$ NC= 85%	NR= 100% - NC NR= 100% - 85 NR= 15%	Nivel de Confianza: 85% Nivel de Riesgo: 15%
---	---	---

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-2

4/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CUADRO 35

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL		
%	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 59%	M. BAJO	M. BAJA
60% - 66%	MODERADO	MODERADA
67% - 75%	M. ALTO	M. ALTA
76% - 95%	ALTO	ALTA

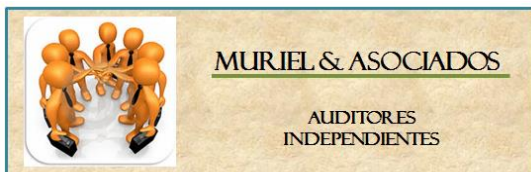
De acuerdo con el primer componente del control interno el cual es ambiente interno, se estableció una confianza alta del 85%, un riesgo bajo del 15%, en base a las debilidades del departamento y a los métodos de control aplicados.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-2

5/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS: Hhallazgo ✓verificado

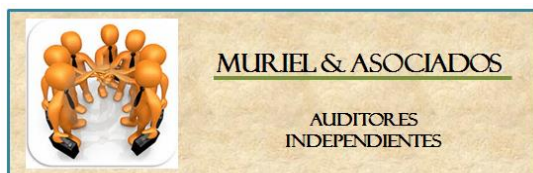
N°-	PREGUNTAS ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Calif. Obt	Calif. Opt	
1	Los objetivos del departamento se encuentran encaminados en base a la actividad de la entidad.	X			10	10	✓
2	Establecen los riesgos de los objetivos, para minimizarlos.	X			10	10	✓
3	Los objetivos del departamento, faculta que el responsable tenga libertad de actuar, para cumplir los mismos.		X		0	10	H
4	Se encuentra dispuesto a asumir cualquier riesgo, que surja en el cumplimiento de los objetivos.		X		0	10	H
5	Se siente cómodo con el nivel de riesgo existente	X			10	10	✓

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-2

6/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS: ✓verificado

N°-	PREGUNTAS ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Cal. Obt	Cal. Opt	
6	Tiene un modelo de prevención, o control de riesgos de los objetivos	X			10	10	✓
TOTAL					40	60	Calificación obtenida

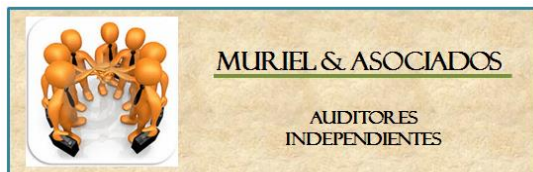
CALIF OBT. $NC = \frac{40}{60} \times 100$ CALIF. OPT. $NC = \frac{60}{60} \times 100$ NC= 66%	$NR = 100\% - NC$ $NR = 100\% - 66$ $NR = 34\%$	Nivel de Confianza: 66% Nivel de Riesgo: 34%
--	---	---

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-2

7/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CUADRO 36

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL		
%	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 59%	M. BAJO	M. BAJA
60% - 66%	MODERADO	MODERADA
67% - 75%	M. ALTO	M. ALTA
76% - 95%	ALTO	ALTA

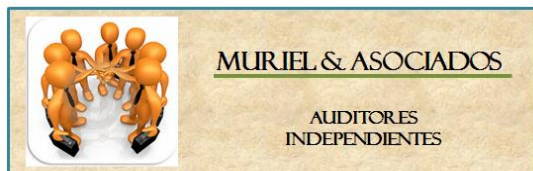
Con la aplicación del segundo componente del Control Interno, el cual es Establecimiento de Objetivos, se estableció una confianza moderada del 66%, un riesgo bajo del 34%, en base a las debilidades del departamento y a los métodos de control aplicados.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-2

8/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS: Hhallazgo ✓verificado

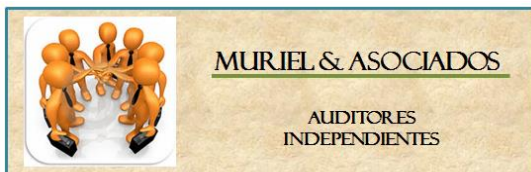
N°-	PREGUNTAS IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Calif. Obt	Calif. Opt	
1	El departamento posee un pronóstico de eventos, los cuales afecten su actividad.		X		0	10	H
2	Cuenta con un registro de eventos, debidamente analizados.	X			10	10	✓
3	Se organizan los eventos sucedidos, con los objetivos, o proyectos responsables.	X			10	10	✓
4	Los instrumentos utilizados en la solución o control de eventos, han sido eficientes.	X			10	10	✓
5	Fijan indicadores cualitativos y cuantitativos para medir los eventos sucedidos y existentes	X			10	10	✓
	TOTAL				40	50	Calificación obtenida

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-1
 9/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CALIF. OBT.
 $NC = \frac{\text{CALIF. OPT.}}{40} \times 100$
 $NC = \frac{40}{40} \times 100$
 $NC = 80\%$

CUADRO 37

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL		
%	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 59%	M. BAJO	M. BAJA
60% - 66%	MODERADO	MODERADA
67% - 75%	M. ALTO	M. ALTA
76% - 95%	ALTO	ALTA

NR= 100% - NC
 NR= 100% - 80
 NR= 20%
Nivel de Confianza: 80%
Nivel de Riesgo: 20%

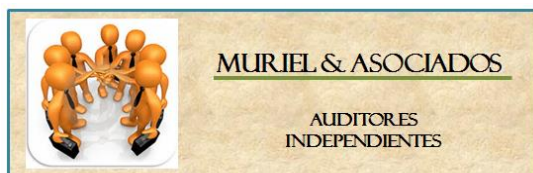
Al aplicar tercer componente del Control Interno, el cual es Identificación de Eventos, se estableció una confianza alta del 80%, un riesgo bajo del 20%, en base a las debilidades del departamento y a los métodos de control aplicados.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-1

10/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS: Hhallazgo ✓verificado

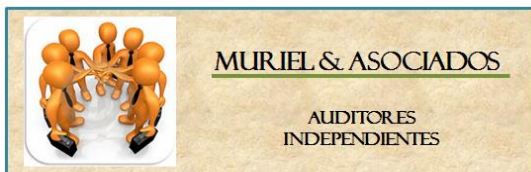
N°-	PREGUNTAS EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Calif. Obt	Calif. Opt	
1	El responsable se encuentra calificado para desarrollar las actividades del departamento.	X			10	10	✓
2	Los colaboradores del departamento poseen conocimiento de control de riesgos.		X		0	10	H
3	Al finalizar el año realizan un análisis de los riesgos transcurridos durante el año	X			10	10	✓
4	Los procedimientos aplicados para el control de riesgos, han permitido mitigar las afectaciones aplicadas.	X			10	10	✓
5	Tiene un índice de probabilidad de riesgos		X		0	10	H
6	Posee un calificador de impacto de riesgos	X			10	10	✓
	TOTAL				40	60	Calificación Obtenida

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-1

11/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CALIF. OPT.
 $NC = \frac{\text{---}}{\text{---}} \times 100$
 CALIF. OPT.
 40
 $NC = \frac{\text{---}}{\text{---}} \times 100$
 60
 $NC = 66\%$

CUADRO 38

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL		
%	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 59%	M. BAJO	M. BAJA
60% - 66%	MODERADO	MODERADA
67% - 75%	M. ALTO	M. ALTA
76% - 95%	ALTO	ALTA

De acuerdo al cuarto componente del Control Interno, el cual es Evaluación de Riesgos ,se estableció una confianza moderada del 66%, un riesgo bajo del 34 %, en base a las debilidades del departamento y a los métodos de control aplicados.

NR= 100% - NC
 NR= 100% - 66
 NR= 34%

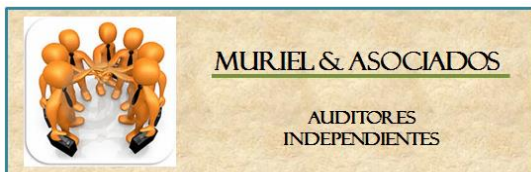
Nivel de Confianza: 66%
Nivel de Riesgo: 34%

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-2

17/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS: ✓verificado

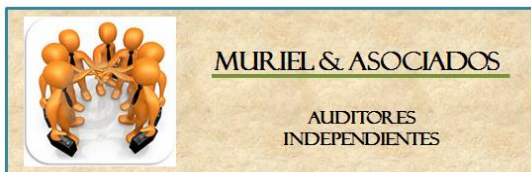
N°-	PREGUNTAS RESPUESTA A LOS RIESGOS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Calif. Obt	Calif. Opt	
1	Las soluciones a los riesgos han sido las adecuadas	X			10	10	✓
2	Las soluciones a los riesgos se encuentran relacionadas con el coste beneficio	X			10	10	✓
3	Las acciones de control de riesgos han sido ejecutadas de manera inmediata una vez identificado el riesgo	X			10	10	✓
4	Las personas involucradas en los riesgos y solución de los mismos, han colaborado en forma activa	X			10	10	✓
5	Si el riesgo afecta a todos los colaboradores de la empresa, se les comunica.	X			10	10	✓
	TOTAL				50	50	Calificación Obtenida

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-1
 13/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CALIF. OPT.
 $NC = \frac{\text{---}}{50} \times 100$
 CALIF. OPT.
 $NC = \frac{\text{---}}{50} \times 100$
 NC= 100%

CUADRO 39

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL		
%	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 59%	M. BAJO	M. BAJA
60% - 66%	MODERADO	MODERADA
67% - 75%	M. ALTO	M. ALTA
76% - 95%	ALTO	ALTA

NR= 100% - NC
 NR= 100% - 100
 NR= 0%
Nivel de Confianza: 100%
Nivel de Riesgo: 0%

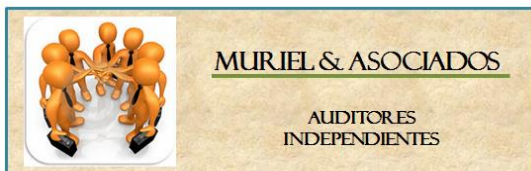
De acuerdo al quinto componente del Control Interno, el cual es Respuesta a los Riesgos, se estableció una confianza alta del 100%, un riesgo bajo del 0%, en base a las debilidades del departamento y a los métodos de control aplicados.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.

PEA-1

14/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS: ✓verificado

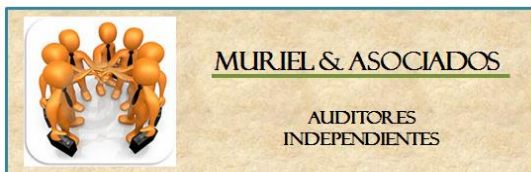
N°-	PREGUNTAS ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Calif. Obt	Calif. Opt	
1	El departamento posee políticas internas, que ayuden a la ejecución de actividades.	X			10	10	✓
2	Tienen procedimientos específicos para la ejecución de actividades	X			10	10	✓
3	Las políticas y procedimientos establecidos, ayudan a paliar los riesgos futuros.	X			10	10	✓
4	Se controlan las actividades luego de los riesgos ocurridos	X			10	10	✓
5	Existen colaboradores calificados para el control y seguimiento de los riesgos y sus futuros efectos.	X			10	10	✓
	TOTAL				50	50	Calificación Obtenida

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-1
 15/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CALIF. OPT.
 $NC = \frac{\text{---}}{50} \times 100$
 CALIF. OPT.
 $NC = \frac{\text{---}}{50} \times 100$
 NC= 100%

CUADRO 40

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL		
%	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 59%	M. BAJO	M. BAJA
60% - 66%	MODERADO	MODERADA
67% - 75%	M. ALTO	M. ALTA
76% - 95%	ALTO	ALTA

NR= 100% - NC
 NR= 100% - 100
 NR= 0%
Nivel de Confianza: 100%
Nivel de Riesgo: 0%

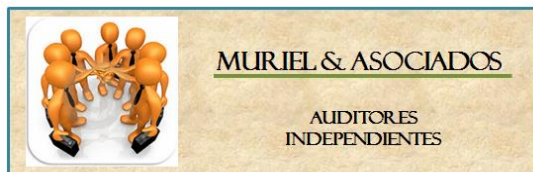
Luego de aplicar sexto componente del Control Interno, Actividades de Control, se estableció una confianza alta del 100%, un riesgo bajo del 0%, en base a las debilidades del departamento y a los métodos de control aplicados.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-1
 16/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS: ✓verificado

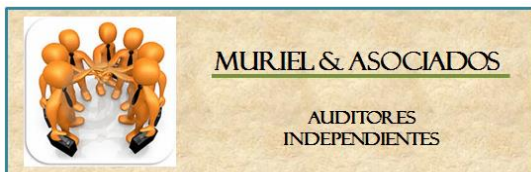
N°-	PREGUNTAS INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Calif. Obt	Calif. Opt	
1	Hay comunicación exitosa y confiable con los demás departamentos.	X			10	10	✓
2	La información comunicada entre sus colaboradores es eficiente	X			10	10	✓
3	la información que se comunica, ayuda de alguna manera a prevenir los riesgos antes que ocurran	X			10	10	✓
4	La información que se tramita, contribuye significativamente a la actividad del departamento	X			10	10	✓
5	El sistema de comunicación e información tiene sistema de seguridad.	X			10	10	✓
	TOTAL				50	50	Calificación Obtenida

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-1
 17/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CALIF. OPT.
 $NC = \frac{\text{---}}{50} \times 100$
 CALIF. OPT.
 $NC = \frac{\text{---}}{50} \times 100$
 NC= 100%

CUADRO 41
PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL

%	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 59%	M. BAJO	M. BAJA
60% - 66%	MODERADO	MODERADA
67% - 75%	M. ALTO	M. ALTA
76% - 95%	ALTO	ALTA

NR= 100% - NC
 NR= 100% - 100
 NR= 0%
Nivel de Confianza: 100 %
Nivel de Riesgo: 0%

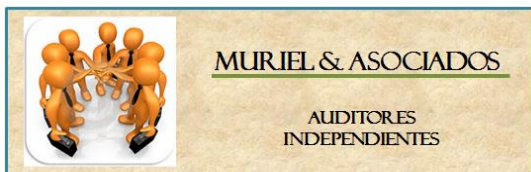
De acuerdo al séptimo componente del Control Interno, el cual es Información y Comunicación se estableció una confianza alta del 100%, un riesgo bajo del 0%, en base a las debilidades del departamento y a los métodos de control aplicados.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-1
 18/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

MARCAS: Hhallazgo ✓verificado

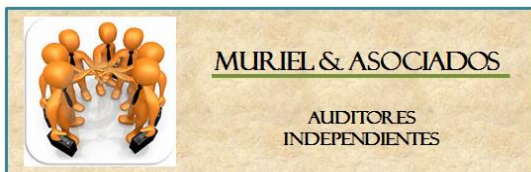
N°-	PREGUNTAS SUPERVISIÓN	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		MARCA
		SI	NO	N/A	Calif. Obt	Calif. Opt	
1	Tiene una actividad permanente, que supervise las actividades del departamento		X		0	10	H
2	Fija parámetros que le permita tener conocimiento, de las actividades y proyectos con alto nivel de riesgos	X			10	10	✓
3	El método de supervisión es previamente elaborado y aprobado en junta y comunicado a los ejecutivos principales	X			10	10	✓
4	Los métodos de supervisión reconocen las actividades peligrosas	X			10	10	✓
5	Emite informe resultado de la supervisión de actividades.	X			10	10	✓
	TOTAL				40	50	Calificación Obtenida

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A

KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-1
 19/19

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTADO: DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

CALIF. OPT.
 NC= _____ X 100
 CALIF. OPT.
 40
 NC= _____ X 100
 50
 NC= 80%

CUADRO 42

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL		
%	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 59%	M. BAJO	M. BAJA
60% - 66%	MODERADO	MODERADA
67% - 75%	M. ALTO	M. ALTA
76% - 95%	ALTO	ALTA

Con la aplicación del octavo componente del Control Interno, que es Monitoreo, se estableció una confianza alta del 80%, un riesgo bajo del 20%, en base a las debilidades del departamento y a los métodos de control aplicados.

NR= 100% - NC
 NR= 100% - 80
 NR= 20%

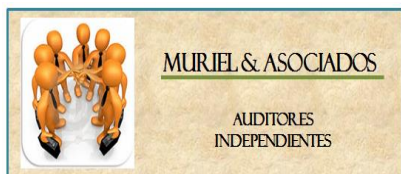
Nivel de Confianza: 80 %
Nivel de Riesgo: 20%

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 10 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 11 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA- 3
 1/18

MEDICIÓN DE RIESGOS

RIESGO DE CONTROL

Fase III

CUADRO 43

Componentes de Control Interno	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente Interno	85%	15%
Establecimiento de Objetivos	66%	34%
Identificación de Eventos	80%	20%
Evaluación de Riesgos	66%	34%
Respuesta a los Riesgos	100%	0%
Actividades de Control	100%	0%
Información y Comunicación	100%	0%
Supervisión	80%	20%
TOTAL	677%	123%
	84,63%	15,37%

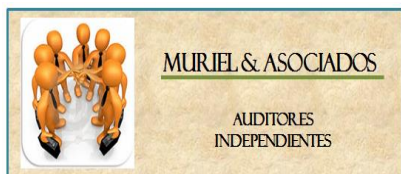
CUADRO 44

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL		
%	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 59%	M. BAJO	M. BAJA
60% - 66%	MODERADO	MODERADA
67% - 75%	M. ALTO	M. ALTA
76% - 95%	ALTO	ALTA

Mediante este cuadro podemos observar de manera detallada los diferentes porcentajes en cuanto al Nivel de Confianza es 84,63% y de nivel de riesgo 15,37% de los diferentes componentes del Control Interno lo cual nos permite identificar en qué nivel se encuentra cada uno de ellos y de esa manera tomar las correcciones necesarias.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 17 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 18 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-3
 2/18

RIESGO INHERENTE

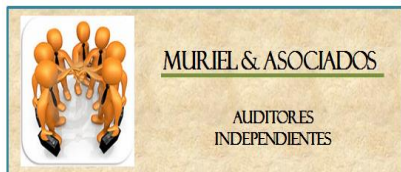
CUADRO 45

N°-	FACTORES	Calif. Opt.	Calif. Obt
1	Aumentode precio en los Productos	10	6
2	Variación de Impuestos	10	6
3	Problemas en la Transportación	10	8
4	Aparición de Competidores	10	7
5	Aumento de la Delincuencia	10	7
6	Cambios Climáticos	10	7
7	Lugares de Abastecimientos Lejanos	10	8
8	Que los productos vendidos salgan en mal estado	10	8
9	Que no existan personas capacitadas	10	7
10	Que los productos se caduquen en bodega	10	8
	TOTAL	100	72

<p>CALIF OBT. $NC = \frac{72}{100} \times 100$ CALIF. OPT. $NC = \frac{72}{100} \times 100$ NC= 72%</p>	<p>NR= 100% - NC NR= 100% - 72 NR= 28% Nivel de Confianza: 72 % Nivel de Riesgo: 28%</p>
--	--

Se calculó el riesgo inherente, por la necesidad de establecer la situación actual de la empresa, y la de ejecutar una auditoría, en base a los sucesos que afectan a la empresa, los cuales pueden perjudicar su actividad, de acuerdo a la calificación que deberían tener, y a la que obtuvieron, se determinó que posee una confianza alta del 72%, un riesgo inherente bajo del 28%, en base a las debilidades del área y a los métodos de control aplicados.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 21 de agosto del 2015
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 22 de agosto del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-3
 3/18

MEDICIÓN DE RIESGOS

CUADRO 46

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE AUDITORÍA		
RIESGOS	Calificación Cualitativa	Calificación Cuantitativa
	RIEGO	CONFIANZA
15% - 50%	BAJO	BAJA
51% - 59%	M. BAJO	M. BAJA
60% - 66%	MODERADO	MODERADA
67% - 75%	M. ALTO	M. ALTA
76% - 95%	ALTO	ALTA

FÓRMULA

CT: = calificación total

PT: = ponderación total

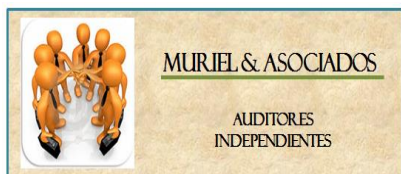
$$RA = RC * RI * RD = 0,1537 * 0,28 * 0,05 = 0,0021518 * 100 = 0.22$$

El resultado de aplicar el cuestionario de control interno, permitió conocer el riesgo de control, inherente y detección, que afectan a la entidad, los mismos permitieron detectar el riesgo de auditoría, el cual es de 0,22 indicando que es bajo.

La aplicación, permitió obtener un mayor conocimiento de la situación de la entidad, realizando un trabajo más profundo, detectando los acontecimientos importantes.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 17 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 18 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-3
 4/18

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N°1

Hallazgo N° 1

Título: Comunicación de los riesgos, participar la información necesaria para desarrollar las funciones de la entidad.

Condición:

El personal se encuentra en completo desconocimiento de la condición de la entidad y de peligros que les afecten.

Criterio:

De acuerdo a las políticas de la entidad según el Art.1 literal A, el cual manifiesta, creando valores para la colectividad en conjunto, el talento humano no comparte información necesaria para desarrollar sus actividades.

Causa:

Desconfianza de los superiores, hay un control estricto.

Efecto:

El talento humano no sabe la situación actual de la organización.

Análisis:

El administrador debería comunicarle al representante de los empleados de los riesgos que los afectan.

Conclusión:

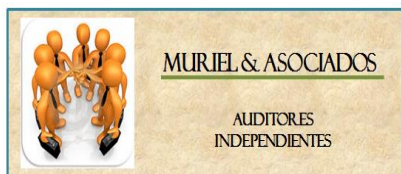
Invitar y orientar a mejorar la comunicación del administrador con el persona colaborador.

Recomendación:

Que el administrador se muestre más comunicativo con el personal que labora en la empresa.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 17 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 18 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-3
 5/18

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N°2

Hallazgo N° 2

Título:Elaborar informes de los riesgos existentes o solucionados.

Condición:

En el presente la entidad no realiza informes de riesgos por evento existente o solucionado.

Criterio:

De acuerdo a las políticas de la empresa según el Art.1 literal B, manifiesta estamos comprometidos desde el más alto rango para apoyar e involucrarnos con nuestro personal en las gestiones de este programa, el personal no realiza informes de los riesgos existentes.

Causa:

Los directivos principales consideran que no es necesario realizar informes por eventos.

Efecto:

Hay un desconocimiento individual de la metodología aplicada a cada solución de los riesgos.

Análisis:

El que el administrador no realice informe de los riesgos existentes o solucionados, los deja desorientados, debido a que no tienen un medio de verificación del progreso de dicho evento.

Conclusión:

Falta de archivos referente a cómo solucionar riesgos existentes o futuros en la entidad.

Recomendación:

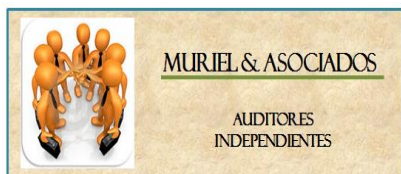
Inducir al administrador a elaborar informes por eventos solucionado.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 17 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 18 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-3
 6/18

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N°3

Hallazgo N° 3

Título: Está dispuesto a asumir cualquier riesgo, que surja en el cumplimiento de los objetivos.

Condición:

Debido a las consecuencias, que surgirían al responsable del área.

Criterio:

De acuerdo a las políticas de la empresa según el Art.2 literal C, dice lo siguiente Las actividades realizadas cumplen un amplio espectro, desde las relativas con nuestro trabajo hasta las relacionadas con nuestros clientes, proveedores y empleados, el personal acepta sus errores y asume cualquier riesgo que surja en el cumplimiento de objetivos.

Causa:

Control insuficiente por los encargados.

Efecto:

El trabajador se muestra poco colaborador.

Análisis:

Es importante conocer el criterio de los empleados, y su orientación entre las diversas opciones.

Conclusión:

Demora en conocer el responsable o la causa para dicho suceso.

Recomendación:

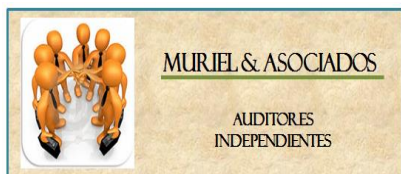
Examinar los riesgos y en la forma en que surgen.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 17 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 18 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-3
 7/18

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N°4

Hallazgo N° 4

Título:El departamento posee un pronóstico de eventos, los cuales afectan su actividad

Condición:

Se considera, que se los identifica en el momento que surgen. No consideran necesario realizar un pronóstico

Criterio:

De acuerdo a las políticas de la entidad según el Art.3 literal A, el área no posee un pronóstico de eventos, por lo tanto afecta a la actividad de la empresa.

Causa:

Poca planificación, por parte de la administración.

Efecto:

Poca preparación, para enfrentar los riesgos.

Análisis:

La importancia de tener un pronóstico de eventos, es porque se los podría prevenir.

Conclusión:

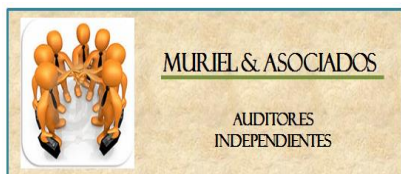
Demora en conocer el responsable o el motivo para dicho suceso.

Recomendación:

Disponer un pronóstico de riesgos, y encontrarse preparados, para lo que suceda.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 17 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 18 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-3
 8/18

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N°5

Hallazgo N° 5

Título: Tiene un índice de probabilidad de riesgos

Condición:

El índice de probabilidad de riesgos, faculta estar preparado para los sucesos futuros.

Criterio:

De acuerdo a las políticas de la empresa según el Art.1 literal C, manifiesta Los empleados son una pieza clave para el éxito de Dipor S.A, y esto se logra en la medida en que estén más capacitados, más motivados, mejor tecnificados y con buenas condiciones laborales, el talento humano posee un índice de probabilidad de riesgos

Causa:

Desinterés por parte de la administración.

Efecto:

Falta de planificación para solucionar problemas.

Análisis:

Es muy importante que el departamento tenga un índice de probabilidad de riesgos, evitaría eventos catastróficos.

Conclusión:

Desorientación del porcentaje de probabilidad de eventos.

Recomendación:


Fijar los índices de probabilidad, para evitar riesgos.


ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz


FECHA: 17 de septiembre del 2015

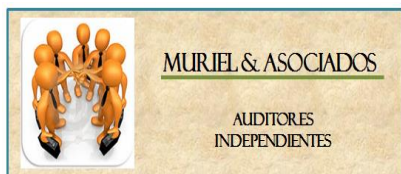
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 18 de septiembre del 2015

 <p data-bbox="395 327 616 434">MURIEL & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p data-bbox="683 320 1198 405">DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A AGRIMEM TELF: 026007920</p>	<p data-bbox="1270 320 1362 465">Ref. PEA-3 9/18</p>
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
HALLAZGO N°6		
<p data-bbox="236 568 427 602">Hallazgo N° 6</p> <p data-bbox="236 622 1369 656">Título: Tiene una actividad permanente, que supervise las actividades del departamento.</p>		
<p data-bbox="236 743 387 777">Condición:</p> <p data-bbox="236 797 842 831">Las tareas son varias y el personal insuficiente.</p>		
<p data-bbox="236 945 355 978">Criterio:</p> <p data-bbox="236 999 1401 1144">De acuerdo a las políticas de la empresa según el Art.4 literal D, que manifiesta fuerte componente de asesoría, el talento humano posee una actividad permanente, lo cual supervisan las actividades de la empresa.</p>		
<p data-bbox="236 1162 331 1196">Causa:</p> <p data-bbox="236 1216 778 1249">Se realiza varias labores al mismo tiempo.</p>		
<p data-bbox="236 1274 331 1308">Efecto:</p> <p data-bbox="236 1328 1102 1361">Tiempo insuficiente para dedicarse solo a una actividad, confusión.</p>		
<p data-bbox="220 1386 339 1420">Análisis:</p> <p data-bbox="220 1440 1401 1529">Es muy importante que se contrate más personal para que las actividades se encuentren más ágiles.</p>		
<p data-bbox="236 1554 400 1588">Conclusión:</p> <p data-bbox="236 1608 1401 1697">Falta de sistemas de supervisión, que permitan al área, tener la seguridad del cumplimiento de las actividades.</p>		
<p data-bbox="236 1722 464 1756">Recomendación:</p> <p data-bbox="236 1776 1166 1809">Destinar al personal adecuado, preparado para trabajar bajo presión.</p>		
<p data-bbox="236 1901 842 1935">ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz</p>		<p data-bbox="863 1901 1337 1935">FECHA: 17 de septiembre del 2015</p>
<p data-bbox="236 1946 831 1980">SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo</p>		<p data-bbox="863 1946 1337 1980">FECHA: 18 de septiembre del 2015</p>

 <p data-bbox="395 327 616 360">MURIEL & ASOCIADOS</p> <p data-bbox="448 389 568 434">AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p data-bbox="683 320 1198 409">DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A AGRIMEM TELF: 026007920</p>	<p data-bbox="1273 320 1362 465">Ref. PEA-3 10/18</p>
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
HALLAZGO N°7		
<p data-bbox="236 568 427 602">Hallazgo N° 7</p> <p data-bbox="236 622 1358 656">Título: Los colaboradores del departamento poseen conocimiento de control de riesgos</p>		
<p data-bbox="236 743 387 777">Condición:</p> <p data-bbox="236 797 874 831">Falta de motivación por parte de la alta gerencia.</p>		
<p data-bbox="236 940 355 974">Criterio:</p> <p data-bbox="236 994 1401 1084">De acuerdo a las políticas de la empresa según el Art.1 literal D, dice que los colaboradores del área poseen conocimiento del control de riesgos.</p>		
<p data-bbox="236 1151 331 1184">Causa:</p> <p data-bbox="236 1205 858 1238">Se preocupan por desarrollar sus labores diarias.</p>		
<p data-bbox="236 1263 331 1296">Efecto:</p> <p data-bbox="236 1317 842 1350">Retraso en la solución de problemas existentes.</p>		
<p data-bbox="220 1375 339 1408">Análisis:</p> <p data-bbox="220 1429 1401 1518">El que el personal, no se encuentra preparado para resolver problemas, es riesgo para las labores.</p>		
<p data-bbox="236 1541 403 1574">Conclusión:</p> <p data-bbox="236 1594 1401 1684">La poca capacitación o conocimientos del personal para resolver los riesgos, afecta negativamente las labores de la empresa.</p>		
<p data-bbox="236 1706 467 1740">Recomendación:</p> <p data-bbox="220 1760 954 1794">Capacitar al personal para resolver problemas existentes.</p>		
<p data-bbox="236 1890 842 1924">ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz</p>		<p data-bbox="866 1890 1337 1924">FECHA: 17 de septiembre del 2015</p>
<p data-bbox="236 1930 826 1964">SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo</p>		<p data-bbox="866 1930 1337 1964">FECHA: 18 de septiembre del 2015</p>

 <p data-bbox="395 327 616 360">MURIEL & ASOCIADOS</p> <p data-bbox="448 389 568 434">AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p data-bbox="683 320 1198 409">DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A AGRIMEM TELF: 026007920</p>	<p data-bbox="1283 320 1347 353">Ref.</p> <p data-bbox="1270 376 1362 409">PEA-3</p> <p data-bbox="1278 432 1362 465">11/18</p>
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
HALLAZGO N°8		
<p data-bbox="236 573 427 607">Hallazgo N° 8</p> <p data-bbox="236 629 1401 707">Título: Los objetivos del departamento facultan que el responsable tenga libertad de actuar para cumplir los mismos.</p>		
<p data-bbox="236 752 387 786">Condición:</p> <p data-bbox="236 808 1249 842">Debido a la actividad de la entidad, es importante tener el control del personal.</p>		
<p data-bbox="236 954 355 987">Criterio:</p> <p data-bbox="236 1010 1401 1088">De acuerdo a las políticas de la empresa según el Art.4 literal F, dice que los colaboradores del área poseen conocimiento del control de riesgos.</p>		
<p data-bbox="236 1155 331 1189">Causa:</p> <p data-bbox="236 1211 1185 1245">Lograr la excelencia en el mercado, y la satisfacción de los consumidores.</p>		
<p data-bbox="236 1267 331 1301">Efecto:</p> <p data-bbox="236 1323 754 1357">Retraso en las actividades desarrolladas.</p>		
<p data-bbox="220 1379 339 1413">Análisis:</p> <p data-bbox="220 1435 1401 1514">Los estrictos objetivos, y la constante vigilancia del supervisor ocasionan que el personal se estrese..</p>		
<p data-bbox="236 1547 403 1581">Conclusión:</p> <p data-bbox="236 1603 1401 1682">La escasa libertad del personal, logra inconformidad y que las labores se vuelvan estresantes.</p>		
<p data-bbox="236 1715 467 1749">Recomendación:</p> <p data-bbox="220 1771 1401 1850">Permitir libertad que los empleados tomen acciones necesarias, para cumplir con los objetivos propuestos.</p>		
<p data-bbox="236 1895 839 1928">ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz</p>	<p data-bbox="863 1895 1334 1928">FECHA: 17 de septiembre del 2015</p>	
<p data-bbox="236 1939 823 1973">SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo</p>	<p data-bbox="863 1939 1334 1973">FECHA: 18 de septiembre del 2015</p>	



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
PEA-3
12/18

INFORME DE CONTROL INTERNO

Sr.

Mauricio Sellán Santos

ADMINISTRADOR DE DIPOR S.A QUEVEDO

Ciudad.-

Nuestra firma auditora **MURIEL & ASOCIADOS**, redacta por medio de la presente el informe de control interno, el cual está basado en los requerimientos y parámetros del COSO II, indispensable para las conclusiones de los mismos.

Es válido aclarar que el principal objetivo del control interno es examinar de manera sistemática, cada uno de los componentes según el COSO II, lo que permitió conocer las fortalezas y debilidades de la empresa.

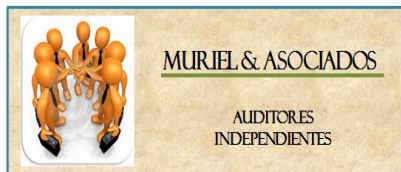
Debemos considerar que después de la intervención del equipo de trabajo que se formó en conjunto con la participación de los colaboradores de la empresa, hay un margen de error llegando a los hallazgos siguientes.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 21 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 22 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-3
 13/18

INFORME DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N°- 1

TÍTULO: COMUNICACIÓN DE LOS RIESGOS, PARTICIPAR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA DESARROLLAR LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD.

Se observó que el personal de la empresa tiene total desconocimiento de los peligros que afectan a la entidad, debido a que no existe un sistema de comunicación adecuada.

Se analiza y recomienda lo siguiente:

Que los representantes de la empresa cumplan con sus responsabilidades, comunicando a los empleados los riesgos que están presentes en el giro de la empresa, para que así estén preparados ante cualquier evento.

HALLAZGO N°- 2

TÍTULO: ELABORAR INFORMES DE LOS RIESGOS EXISTENTES O SOLUCIONADOS

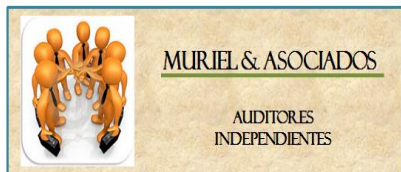
Se verificó que la empresa Dipor no elabora informes por riesgos existentes o solucionados, ya que los directivos consideran que no es necesaria la elaboración de los mismos, esto deja a los colaboradores sin conocimiento de los mismos.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 21 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 22 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
PEA-3
14/18

INFORME DE CONTROL INTERNO

Se analiza y recomienda lo siguiente:

El no realizar informes de riesgo por parte del administrador deja a los colaboradores desorientados, ya que no tienen un medio de verificación de dichos eventos, se recomienda al administrador a realizar informes por evento solucionado.

HALLAZGO N°-3

TÍTULO: ESTÁ DISPUESTO A ASUMIR CUALQUIER RIESGO, QUE SURJA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Se pudo observar que debido a las consecuencias que puede desencadenar el asumir cualquier riesgo los colaboradores no están dispuestos a asumir si hay presencia de algún evento ya que hay poco control de los encargados.

Se analiza y recomienda lo siguiente:

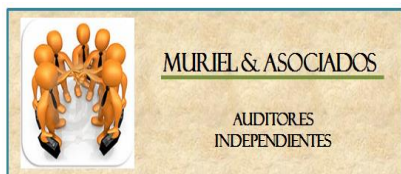
Que el criterio de los empleados es importante para saber su punto de vista, es por esto que se recomienda a los administradores que examinen los riesgos y la forma en que surgen cada uno de ellos.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 21 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 22 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
PEA-3
15/18

INFORME DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N°-4

TÍTULO: EL DEPARTAMENTO POSEE UN PRONÓSTICO DE EVENTOS, LOS CUALES AFECTAN SU ACTIVIDAD.

Se pudo observar que los eventos se los identifican el momento que surgen ya que consideran que no es necesario realizar un pronóstico.

Se analiza y recomienda:

Es importante tener un pronóstico de eventos ya que serviría para prevenirlos y así estar preparados ante cualquier evento inesperado.

HALLAZGO 5

TÍTULO: TIENE ÍNDICE DE PROBABILIDAD DE RIESGOS

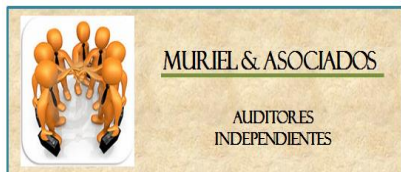
Se constató que hay poco conocimiento del índice de probabilidad de riesgos, esto conlleva a no estar preparado ante sucesos futuros, habiendo un desinterés por parte de la administración.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 21 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 22 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-3
 16/18

INFORME DE CONTROL INTERNO

Se analiza y recomienda:

Es de vital importancia que el departamento tenga un índice de probabilidad de riesgos ya que evitaría eventos catastróficos, es necesario implementar los índices de probabilidad para evitar la presencia de riesgos futuros.

HALLAZGO N°-6

TÍTULO: TIENE UNA ACTIVIDAD PERMANENTE, QUE SUPERVISE LAS ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO.

Se observó que el personal encargado del área cumple varias actividades, esto conlleva a que realice varias actividades al mismo tiempo generando confusión.

Se analiza y recomienda:

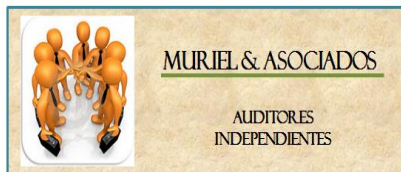
Contratar más personal es importante para agilizar las actividades, falta supervisión para que el área cumplan con sus objetivos, es necesario destinar personal debidamente capacitado para que puedan trabajar bajo presión.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 21 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 22 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
PEA-3
17/18

INFORME DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N° - 7

TÍTULO: LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO POSEEN CONOCIMIENTO DEL CONTROL DE RIESGOS.

Se constató que el personal se preocupa por realizar sus labores diarias y no se preocupan por retroalimentar sus conocimientos, si se presenta algún evento no sabrían como afrontarlo.

Se analiza y recomienda:

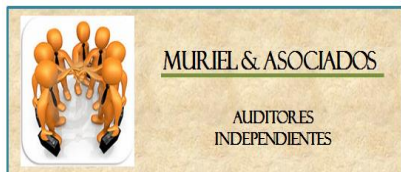
Que el personal no está preparado para resolver problemas porque hay poco conocimiento o capacitación para resolver algún evento, es indispensable capacitar al personal para que pueda resolver problemas existentes o futuros.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 21 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 22 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
PEA-3
18/18

INFORME DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N°-8

TÍTULO: LOS OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO FACULTAN QUE EL RESPONSABLE TENGA LIBERTAD DE ACTUAR PARA CUMPLIR LOS MISMOS

Se observó que no hay la libertad necesaria para actuar y cumplir los objetivos, esto debido a la actividad de la empresa, lo que retrasa el desarrollo de las labores.

Se analiza y recomienda:

Que la presencia del supervisor ocasiona estrés en el personal ya que no tiene libertad de actuar, es indispensable permitir que los empleados tengan libertad para tomar las acciones necesarias para cumplir los objetivos.

Indicados los hallazgos se recomienda al administrador que tome las medidas necesarias de acuerdo a las consideraciones, para así lograr un mejor desenvolvimiento del personal que forma parte de la empresa.

Atentamente

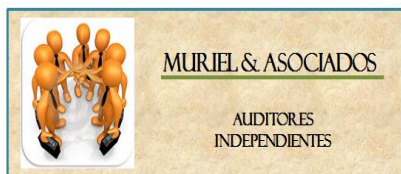
WILMER LENIN MURIEL MUÑOZ
AUDITOR DE MURIEL & ASOCIADOS

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 21 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 22 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 1/13

INDICADORES DE GESTIÓN N°1



Eficiencia, eficacia y efectividad

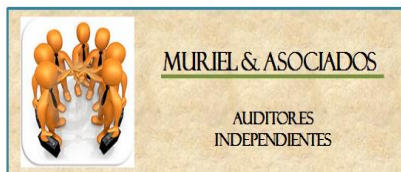
Indicador	Talento Humano que recibe comunicación de los riesgos	Talento Humano
Valores y Ética	20	36
Total	20	36

Comunicación de los Riesgos (C.R)

CR
 TH
 20
 CR=-----X100
 36
 CR= 55.56%

Interpretación y Análisis: De 36 personas que conforman el talento humano, solo 20 de ellos se responsabilizan de los riesgos lo cual un 55.56% trabaja con eficiencia, y un 44.44% trabaja con ineficiencia.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 24 de septiembre del 2015
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 2/13

INDICADORES DE GESTIÓN N° 2



Eficiencia, eficacia y efectividad

Indicador	Talento Humano que realiza informes de los riesgos existentes o solucionados	Talento Humano
Valores y Ética	22	36
Total	22	36

Riesgos Existentes o Solucionados (R.E.S)

RES

$$RES = \frac{22}{36} \times 100$$

TH

22

$$RES = \frac{22}{36} \times 100$$

36

$$RES = 61.11\%$$

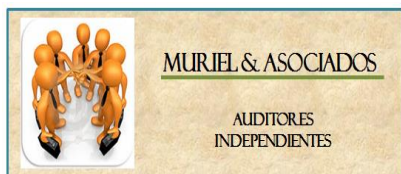
Interpretación y Análisis: Del total de talento humano que son 36, solo 22 de ellos realizan informes eficientes lo cual da un 61.11% y un 38.89% de ineficiencia.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 3/13

INDICADORES DE GESTIÓN N° 3



Eficiencia, eficacia y efectividad

Indicador	Talento Humano que acepta sus errores	Talento Humano
Valores y Ética	30	36
Total	30	36

Acepta sus errores (A.E)

AE

$$AE = \frac{30}{36} \times 100$$

TH

30

$$AE = \frac{30}{36} \times 100$$

36

$$AE = 83.33\%$$

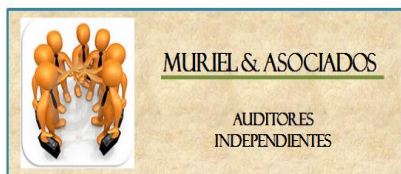
Interpretación y Análisis: El total del talento humano es 36, de los cuales solo 30 de ellos aceptan sus errores, lo que da un 83.33% de eficiencia, y un 16.67% de ineficiencia.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 4/13

INDICADORES DE GESTIÓN N° 4



Eficiencia, eficacia y efectividad

Indicador	Talento Humano tiene pronóstico de eventos	Talento Humano
Valores y Ética	25	36
Total	25	36

Pronóstico de eventos (P.E)

PE

$$PE = \frac{25}{36} \times 100$$

TH

25

$$PE = \frac{25}{36} \times 100$$

36

$$PE = 69.44\%$$

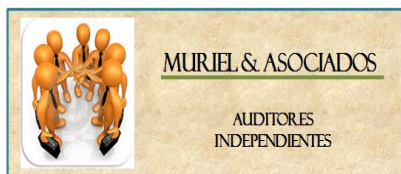
Interpretación y Análisis: El total del talento humano que es 36, solo 25 de ellos conocen con eficiencia los pronósticos de eventos, lo que da un 69.44%, y un 30.56% de ineficiencia.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 5/13

INDICADORES DE GESTIÓN N° 5



Eficiencia, eficacia y efectividad

Indicador	Talento Humano tiene el índice de probabilidad de eventos	Talento Humano
Valores y Ética	25	36
Total	25	36

Índice de Probabilidad de Eventos (I.P.E)

IPE

$$IPE = \frac{TH}{Total} \times 100$$

TH

25

$$IPE = \frac{25}{36} \times 100$$

36

$$IPE = 69.44\%$$

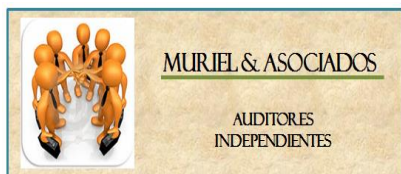
Interpretación y Análisis: 25 del total de 36 empleados conocen los índices de probabilidad, pero no los aplican, lo que da 69,44% de ineficiencia y 30,56% de eficiencia.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 6/13

INDICADORES DE GESTIÓN N° 6



Eficiencia, eficacia y efectividad

Indicador	Talento Humano cuenta con actividades permanentes de supervisión	Talento Humano
Valores y Ética	13	36
Total	13	36

Actividades Permanentes de Supervisión (A.P.S)

APS

$$APS = \frac{13}{36} \times 100$$

TH

13

$$APS = \frac{13}{36} \times 100$$

36

$$APS = 36.11\%$$

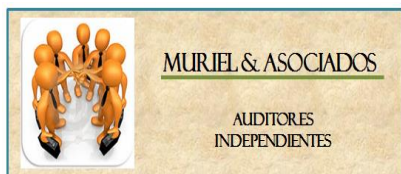
Interpretación y Análisis: Del total de talento humano que es 36, solo 13 indican que trabajan con eficiencia bajo una actividad constante de supervisión, lo que da un 36.11%, y un 63.89% de ineficiencia.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 7/13

INDICADORES DE GESTIÓN N° 7



Eficiencia, eficacia y efectividad

Indicador	Talento Humano se encuentra preparado para solucionar problemas	Talento Humano
Valores y Ética	17	36
Total	17	36

Preparado para Solucionar Problemas (P.S.P)

PSP

$$PSP = \frac{17}{36} \times 100$$

TH

17

$$PSP = \frac{17}{36} \times 100$$

36

$$PSP = 47.22\%$$

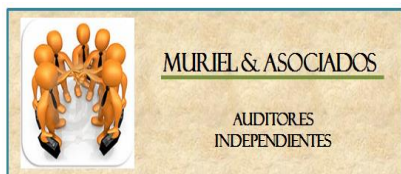
Interpretación y Análisis: De 36 empleados, 17 indican que se sienten capaz de resolver un problema que surja sin la necesidad de esperar a sus superiores, lo que da un 47,22% de eficiencia y 52,78% de ineficiencia.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 8/13

INDICADORES DE GESTIÓN N° 8



Eficiencia, eficacia y efectividad

Indicador	Talento Humano que se siente libre para realizar su trabajo	Talento Humano
Valores y Ética	11	36
Total	11	36

Libre en la Realización de su Trabajo (L.R.T)

LRT

$$LRT = \frac{TH}{Total} \times 100$$

TH

11

$$LRT = \frac{11}{36} \times 100$$

36

$$LRT = 30.56\%$$

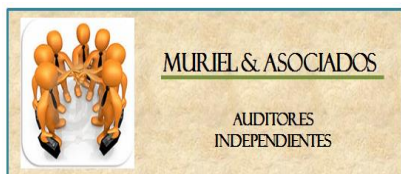
Interpretación y Análisis: Del total de talento humano que es 36, solo 11 indican que se sienten cómodos en el momento de realizar su trabajo, lo que da un 30.56% de eficiencia, y un 69.44% de Ineficiencia.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 9/13

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES DE LIQUIDEZ

LIQUIDEZ CORRIENTE

AÑO 2014	AÑO 2013
0.85	35119/41600= 0.84

Fórmula

Liquidez Corriente= Activo Corriente/Pasivo Corriente

Liquidez Corriente= 32.042/37.847

Liquidez Corriente= 0.85

PRUEBA ÁCIDA

AÑO 2014	AÑO 2013
0.59	35119-10799/41600=0.58

Fórmula

Prueba Ácida= Activo Corriente- Inventarios/Pasivo Corriente

Prueba Ácida= 32.047- 9.861/37.847

Prueba Ácida= 0.59

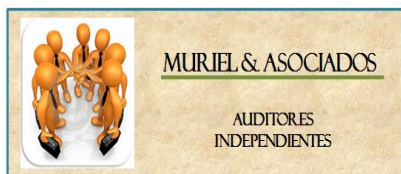
Para diciembre del 2014, la liquidez fue de 0.85 veces, mientras que la de diciembre del 2013 que fue 0.84 veces, por su parte la prueba ácida registró 0.59 se incrementó levemente en comparación a diciembre del 2013 (0.58 veces). La compañía mostro que no podía cubrir el total de sus pasivos corrientes con sus activos más líquidos. Cabe señalar que el activo corriente se concentró en cuentas por cobrar e inventarios en relación a la naturaleza del negocio.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VIA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 10/13

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL

AÑO 2014	AÑO 2013
0.59	55.197/5.089=10.85

Fórmula

Endeudamiento Patrimonial= Pasivo Total/Patrimonio

Endeudamiento Patrimonial=50.188/6.604

Endeudamiento Patrimonial= 7.60

APALANCAMIENTO FINANCIERO

AÑO 2014	AÑO 2013
0	48121/5089/7702/60286=0

Fórmula

Apalancamiento Financiero= Utilidad antes Impuesto/Patrimonio/Utilidad antes Impuestos e Intereses/Activo Total

Apalancamiento Financiero=47.028/6.604/6.918/56792

Apalancamiento Financiero=7.12/0.12

Apalancamiento Financiero=0

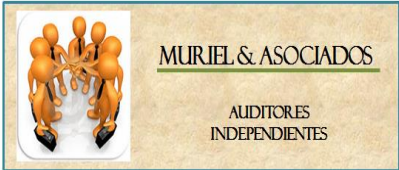
El endeudamiento patrimonial en el 2014 alcanzó 7.60 mientras que en diciembre del 2013 se ubicó en 10.85 lo que evidencia un decrecimiento del indicador debido a que se mantiene un monto menor de obligaciones con terceros, sin embargo el indicador es alto, lo que se justifica por el giro del negocio en el que se tiene que invertir en inventarios para asegurar las ventas de manera oportuna. Mientras que el apalancamiento financiero el índice es 0 lo que lleva a la empresa a endeudarse para poder cumplir con sus obligaciones.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015

	DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A AGRIMEM TELF: 026007920	Ref. PEA-4 11/13
---	---	---

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES DE ACTIVIDAD GESTIÓN

ROTACIÓN DE VENTAS

Fórmula

Rotación de Ventas= Ventas/Activo Total

Rotación de Ventas= 303.648/56.792

Rotación de Ventas= 5.35

IMPACTO DE LA CARGA FINANCIERA

Fórmula

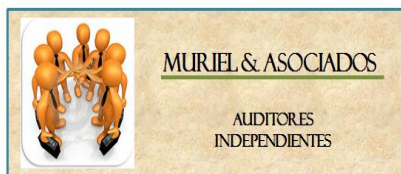
Impacto de la Carga Financiera= Gastos Financieros/ Ventas

Impacto de la Carga Financiera= 1.146/303.648

Impacto de la Carga Financiera= 0.38

La rotación de ventas en la empresa es buena ya que con poca inversión se ha aumentado el volumen de las mismas así lo refleja el 5.35 de rendimiento de ventas sobre el activo total. Mientras que el impacto de la carga financiera se encuentra relacionado con las ventas ya que no supera el mínimo establecido que es el 10% sino que está fijado en 0.38%, la empresa cubre con sus ventas los gastos financieros.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz	FECHA: 24 de septiembre del 2015
SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo	FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 12/13

INDICADORES FINANCIEROS
INDICADORES DE RENTABILIDAD

MARGEN BRUTO

Fórmula

Margen Bruto= Ventas – Costo de Ventas / Ventas

Margen Bruto= 303.648 – 256.614/303.648

Margen Bruto= 15.48%

Este indicador nos revela que tenemos un margen bruto en relación a las ventas del 15.48%, hay que mejorar para las ventas y en lo posible tratar de disminuir el costo de ventas para obtener una mejor rentabilidad.

MARGEN OPERACIONAL

Fórmula

Margen Operacional= Utilidad Operacional/ Ventas

Margen Operacional= 6.918/303.648

Margen Operacional= 2.28%

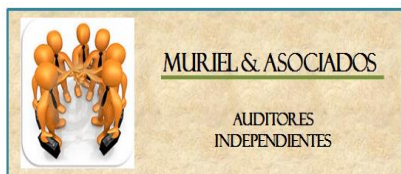
El presente indicador da a conocer que el margen operacional es de 2.28% lo que indica que la empresa es rentable pero en poca medida habiendo que mejorar para obtener mejores ingresos.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
 KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
 AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
 PEA-4
 13/13

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES DE RENTABILIDAD

MARGEN NETO DE VENTAS

AÑO 2014	AÑO 2013
0	4.475/314.290=1.42

Fórmula

Margen Neto = Utilidad Neta/Ventas

Margen Neto= 4.542/303.648

Margen Neto= 1.50%

En el margen neto en diciembre del 2014 hubo un ligero 1.50% incremento en relación a diciembre del 2013 que fue del 1.42% lo que muestra que la empresa tuvo un ligero crecimiento en sus márgenes de rentabilidad.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 24 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 25 de septiembre del 2015



MURIEL & ASOCIADOS

AUDITORES
INDEPENDIENTES

DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
PEA-5
1/3

INFORME DE AUDITORÍA



INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

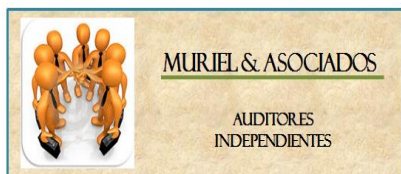
DIPOR

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 30 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 30 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
PEA-5
2/3

INFORME DE AUDITORÍA

Quevedo, 30 de Septiembre del 2015

Sr.

Mauricio Sellan Santos

Administrador Dipor Quevedo S.A.

Ciudad.

En conformidad con el programa de auditoría, se concluido con la revisión del Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor S.A Quevedo del periodo 2014, cumpliendo con las normas y disposiciones vigentes y que son aplicables a la entidad.

II. PÁRRAFO DE ALCANCE

Se ha realizado la Auditoría de Gestión al Departamento de Ventas y Comercialización de Dipor S.A Quevedo durante el periodo 2014, según lo estableció en el COSO II, Normas Internacionales de AuditoríasNIAs. Estas normas de auditoríaestablecen que se debe realizar una planificación para poder obtener una certeza razonable por medio de la observación, aplicando indicadores de gestión, financieros, preguntas de control interno para la evaluación de la eficacia y eficiencia de los servicios.

III. HECHOS RELEVANTES

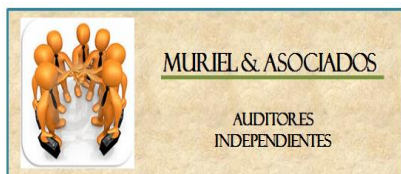
- ✓ Falta de cumplimiento de políticas y procedimientos.
- ✓ Poco interés del personal para afrontar problemas surgidos inesperadamente.

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz

FECHA: 30 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo

FECHA: 30 de septiembre del 2015



DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A
KM 1 ½ VÍA A VALENCIA DIAGONAL A
AGRIMEM TELF: 026007920

Ref.
PEA-5
3/3

INFORME DE AUDITORÍA

Con el pasar del tiempo estas problemáticas afectan a la entidad ya que inciden en el desarrollo normal de las actividades de la empresa.

Se recomienda que el jefe del Departamento de Ventas y Comercialización de la empresa Dipor S.Adeba comunicar a todo el talento humano de la empresa las decisiones tomadas de acuerdo a la ejecución de las actividades que se han programado y que colaboren para su realización.

IV. PÁRRAFO DE OPINIÓN

Producto del examen realizado se determinó que el Departamento de Ventas y Comercialización presenta eficiencia y eficacia en sus actividades ejecutadas en la empresa Dipor correspondiente año 2014 y de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y el COSO II, de igual manera se verificó que las actividades realizadas por el Departamento de Ventas y Comercialización no influye en la rentabilidad de la empresa ya que se puede notar que si es rentable para los accionistas.

Atentamente,

Muriel Wilmer L
MURIEL & ASOCIADOS
Audidores Independientes

ELABORADO: Wilmer Lenin Muriel Muñoz **FECHA:** 30 de septiembre del 2015

SUPERVISADO: Fresia Susana Chang Rizo **FECHA:** 30 de septiembre del 2015

4.2. DISCUSIÓN

Según (Blanco, 2012), Auditoría de gestión es el examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo, así lo demuestra (Gisella, 2015), en su trabajo investigativo: **“Auditoría de Gestión y su relación con el Desarrollo Administrativo y Operacional de la Empresa Agripac S.A, Cantón Quevedo, Período 2012,** las mismas que una vez aplicada las diferentes técnicas pertinentes a la Auditoría de Gestión.

El presente proyecto de investigación de una auditoría de gestión al Departamento de Ventas y Comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Dipor Cantón Quevedo. Para realizar la discusión se cumplió con los pasos determinados, se conoció las actividades que realiza la entidad evaluando las políticas y procedimientos de la misma, también se evaluó mediante las técnicas aplicadas al Control Interno existente que utiliza la entidad en base al método COSO II, finalmente se emite el informe de auditor independiente basado en los hallazgos revelados en la evaluación al Control Interno del Departamento de Ventas y Comercialización.

El riesgo de auditoría en el presente trabajo de investigación es bajo con un 22% una vez aplicado el cuestionario de control interno y conociendo los riesgos de control, inherente y de detección lo cual indica que la empresa cuenta con las herramientas para cumplir los objetivos, mientras que en el trabajo de investigación de (Gisella, 2015) indica que el riesgo de auditoría es bajo con un 18% lo que conlleva a coincidir que las empresas a pesar de tener diferentes operaciones cuentan con un bajo nivel de riesgo por lo que pueden seguir con sus labores para el cumplimiento de sus objetivos.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ✓ El departamento de Ventas y Comercialización de la empresa Distribuidora Importadora DIPOR S.A. cuenta con un manual de procesos que permita verificar el desarrollo adecuado de cada una de las funciones que se realizan dentro del área, cumple con las políticas que están establecidas por cuanto le hace falta contar con un manual de procesos.
- ✓ Actualmente el control interno que se lleva en el departamento de Ventas y Comercialización de la empresa Distribuidora Importadora DIPOR S.A., no cuenta con un reglamento interno que permita identificar las directrices para lograr los objetivos y metas propuestas por la institución, en donde se detallaron los hallazgos encontrados durante la evaluación a esta área, como principal hallazgo se pudo notar que el control interno que se realiza no es evaluado periódicamente por parte de la dirección y también no poseen un código de conducta interno.
- ✓ Los indicadores de gestión como son eficiencia, eficacia y efectividad, demuestran que hay un 56% del personal que labora con cumpliendo dichos indicadores mientras 44% labora de forma contraria, en cuanto a los indicadores de rentabilidad como liquidez es del 85% y el indicador de rotación de ventas es del 5.35%, indicando que es bueno a pesar de la existencia de políticas públicas.
- ✓ Una vez que se presentó el informe de auditoría de gestión realizado al Departamento de Ventas y Comercialización de la Empresa Distribuidora Importadora DIPOR S.A., se puede notar que tienen la necesidad de implementar un manual de funciones, manual de procedimientos, capacitaciones, lo cual le constituye un incremento en el presupuesto debido que tiene que invertir en el talento humano para así mejorar la eficiencia y eficiencia dentro de la entidad.

5.2. RECOMENDACIONES

- Actualizar las políticas para elaborar un manual de procesos para el control administrativo, a fin de contar con una herramienta apropiada para el manejo adecuado de la administración interna del departamento.
- Establecer un reglamento interno que le permita mejorar el control interno en base a la planificación, dirección, organización, coordinación y control.
- Mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, en cuanto a la rentabilidad de la empresa se sugiere continuar con la administración prudente de los recursos.
- Tomar las acciones correctivas para mejorar las actividades de Dipor S.A con relación al informe de auditoría.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. LITERATURA CITADA

- Alvin, A., Randal, J., & Mark, S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. Mexico: Pearson.
- Andrade, R. (1996). *Auditoría.- Teoría Básica.- Enfoque Moderno*. Bogota: autores varios.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía*. Lima: Tercera Edicion.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimiento*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Diaz, M. (2012). *Analisis contable con un enfoque empresarial*. Madrid: Eumed.
- El ILACIF. (1986). *Manual latinoamerican de auditoría profesional en el sector publico*. Bogota.
- Fernandez, F., Iglesias, D., Llana, J., & Fernandez, B. (2010). *Manual para la formacion del auditor en prevencion de riesgos laborales*. España: Lex Nova.
- Fisher, L., & Espejo, J. (2001). *Mercadotecnia*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Garcia, J., & Casanueva, C. (2000). *Practicas de la gestion empresarial*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Ley de contraloria general del estado. (2001). *Manual de auditoría de gestion*. 2da Edicion.
- Ley de la contraloria general del estado. (2003). *Manual de auditoría de gestion*. Quito.
- Mankiw, G. (2012). *Principios de Econimía*. Mexico: Cengage Learning Inc.
- Philip, K., & Armstrong, G. (2001). *Marketing*. Mexico: Pearson educacion.
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2010). *Economia con aplicaciones a Latinoamerica*. Mexico: McGrawHill.
- Santillana, J. (2000). *Auditoría Guia teórica-práctica de la Auditoría*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Sapa, R. N. (2013). *Fundamentos de preparaciòn y evaluaciòn de proyectos* . Santiago de chile: Mc Graw Hill Latinoamericana.

Vidal, A., Columbie, A., & Perez, L. (2009). Monografía de auditoría de gestión. *Revista academica economica*.

6.2. LINKOGRAFIA

Balseca, M., & Caisaguano, N. (06 de 2010). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO PAKARYMUY SUCURSAL LATACUNGA PERÍODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008*. Recuperado el 07 de 09 de 2015, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/80/1/T-UTC-0007.pdf>

Candelejo, I., & Yugsy, N. (10 de 2011). *Auditoría de gestión al area de contabilidad de la empresa electrica Cotopaxi, Elepco S.A*. Recuperado el 08 de 09 de 2015, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/981/1/T-UTC-0682.pdf>

Diaz, J. (20 de 03 de 2011). *Modelo de Informe de Control Interno Para la Junta Directiva de la empresa*. Recuperado el 20 de 10 de 2015, de <http://contabilidad-conta.blogspot.com/2011/09/modelo-de-informe-de-control-interno.html>

Gisella, S. (2015). *AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL DE LA EMPRESA AGRIPAC S.A., CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2012*. Recuperado el 20 de 10 de 2015, de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/747?mode=full>

Gonzalez, R. (29 de 12 de 2006). *Marco Teórico y Conceptual de la Auditoría de Gestión*. Recuperado el 08 de 09 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos43/auditoría/auditoría2.shtml>

Nunes, P. (26 de 08 de 2012). *Efectividad*. Recuperado el 10 de 09 de 2015, de <http://old.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad.htm>

Perez, A. (12 de 04 de 2013). <http://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>. Recuperado el 10 de 09 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>

Ruiz, J. (23 de 04 de 2014). *La importancia de la auditoría de gestion*. Recuperado el 08 de 09 de 2015, de <http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoría-de-gestion/>

Salavarría, J. (2014). *Auditoría de Gestión a la Dirección De Educación Hispana de Orellana* . Recuperado el 08 de 09 de 2015, de <http://es.slideshare.net/wilsonvelas/tesis-auditoría-de-gestion>

Thompson, I. (2008). *Definición de Eficacia*. Recuperado el 10 de 09 de 2015, de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>

CAPÍTULO VII
ANEXOS

ANEXO 1

Elaboración del cuestionario de Control Interno en base al Coso II.

AMBIENTE INTERNO

- 1.- ¿Los responsables del departamento se rigen por valores y éticas?
- 2.- ¿Comunica los objetivos, misión y visión del área?
- 3.- ¿Comunica los riesgos, y comparte información necesaria para el desarrollo de la
Actividad de la entidad?
- 4.- ¿Posee una estructura organizacional adecuada?
- 5.- ¿Se encarga del seguimiento de los procedimientos y políticas del departamento?
- 6.- ¿Realiza informes de los riesgos existentes o solucionados?
- 7.- ¿Entiende claramente las políticas de la empresa?
- 8.- ¿Cumple con el código de conducta profesional propia de su puesto?
- 9.- ¿Convoca a reuniones a los ejecutivos principales para informarles de acontecimientos nuevos de la entidad, los mismos que puedan perjudicar las actividades diarias?
- 10.- ¿Considera que los directivos, brindan el suficiente interés, a los riesgos inherentes de la actividad de la organización?
- 11.- ¿Las políticas y procedimientos contribuyen al cumplimiento de los objetivos?

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

- 1.- ¿Los objetivos del departamento se encuentran encaminados en base a la actividad de la entidad?
- 2.- ¿Establecen los riesgos de los objetivos, para minimizarlos?
- 3.- ¿Los objetivos del departamento, faculta que el responsable tenga libertad de actuar, para cumplir los mismos?
- 4.- ¿Se encuentra dispuesto a asumir cualquier riesgo, que surja en el cumplimiento de los objetivos?
- 5.- ¿Se siente cómodo con el nivel de riesgo existente?
- 6.- ¿Tiene un modelo de prevención, o control de riesgos de los objetivos?

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

- 1.- ¿El departamento posee un pronóstico de eventos, los cuales afecten su actividad?
- 2.- ¿Cuenta con un registro de eventos, debidamente analizados?
- 3.- ¿Se organizan los eventos sucedidos, con los objetivos, o proyectos responsables?
- 4.- ¿Los instrumentos utilizados en la solución o control de eventos, han sido eficientes?
- 5.- ¿Fijan indicadores cualitativos y cuantitativos para medir los eventos sucedidos y existentes?

EVALUACIÓN DE RIESGOS

- 1.- ¿El responsable se encuentra calificado para desarrollar las actividades del departamento?
- 2.- ¿Los colaboradores del departamento poseen conocimiento de control de riesgos?
- 3.- ¿Al finalizar el año realizan un análisis de los riesgos transcurridos durante el año?
- 4.- ¿Los procedimientos aplicados para el control de riesgos, han permitido mitigar las afectaciones aplicadas?
- 5.- ¿Tiene un índice de probabilidad de riesgos?
- 6.- ¿Posee un calificador de impacto de riesgos?

RESPUESTAS A LOS RIESGOS

- 1.- ¿Las soluciones a los riesgos han sido las adecuadas?
- 2.- ¿Las soluciones a los riesgos se encuentran relacionadas con el coste beneficio?
- 3.- ¿Las acciones de control de riesgos han sido ejecutadas de manera inmediata una vez identificado el riesgo?
- 4.- ¿Las personas involucradas en los riesgos y solución de los mismos, han colaborado en forma activa?
- 5.- ¿Si el riesgo afecta a todos los colaboradores de la empresa, se les comunica?

ACTIVIDADES DE CONTROL

- 1.- ¿El departamento posee políticas internas, que ayuden a la ejecución de actividades?
- 2.- ¿Tienen procedimientos específicos para la ejecución de las actividades?
- 3.- ¿Las políticas y procedimientos establecidos, ayudan a paliar los riesgos futuros?
- 4.- ¿Se controlan las actividades luego de los riesgos ocurridos?
- 5.- ¿Existen colaboradores calificados para el control y seguimiento de los riesgos y sus futuros efectos?

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 1.- ¿Hay comunicación exitosa y confiable con los demás departamentos?
- 2.- ¿La información comunicada entre sus colaboradores es eficiente?
- 3.- ¿La información que se comunica, ayuda de alguna manera a prevenir los riesgos antes que ocurran?
- 4.- ¿La información y comunicación que se tramita, contribuye significativamente a la actividad de departamento?
- 5.- ¿El sistema de comunicación e información tiene sistema de seguridad?

SUPERVISIÓN

- 1.-¿Tiene una actividad permanente, que supervise las actividades del departamento?
- 2.-¿Fija parámetros que le permita tener conocimiento, de las actividades y proyectos con alto nivel de riesgos?
- 3.- ¿El método de supervisión, es previamente elaborado y aprobado en junta y comunicado a los ejecutivos principales?
- 4.- ¿Los métodos de supervisión, reconocen las actividades peligrosas?
- 5.-¿Emite informe resultados de la supervisión de actividades?

ANEXO 2

FOTOGRAFÍAS



ANEXO 3

ESTADO FINANCIERO

Anexo 1: Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias							
Distribuidora Importadora DIPOR S. A.							
Estados Financieros Individuales	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	abr-13	dic-13	abr-14
Miles de dólares							
Activo Corriente							
Efectivo y Equivalentes de efectivo	483	2.917	2.290	2.072	644	4.373	2.532
Inversiones Temporales	1	10	0	0	0	0	0
Documentos y Cuentas por Cobrar	3.990	13.542	17.158	18.827	19.883	17.925	17.495
Otras cuentas por cobrar	1.540	6.695	3.541	1.920	2.759	1.935	1.801
Inventarios	1.728	5.738	8.450	11.551	12.397	10.799	9.861
Gastos pagados por anticipado	542	90	39	32	310	86	359
Otros activos corrientes	32	83	581	0	19	0	0
Activo Corriente	8.317	29.075	32.060	34.402	36.012	35.119	32.047
Activo Corriente Prueba Ácida	6.589	23.337	23.609	22.651	23.615	24.319	22.186
Activo No Corriente							
Cuentas por Cobrar Largo Plazo	-	1.539	-	-	554	-	139
Propiedades y Equipos	1.605	7.043	23.616	24.474	25.118	24.159	24.561
Inversiones Permanentes	500	-	-	-	4	-	4
Activos Diferidos	101	657	927	901	192	897	42
Otros activos no corrientes	-	-	48	475	-	111	-
Activo No Corriente	2.206	9.239	24.592	25.849	25.868	25.168	24.745
Activo Total	10.523	38.315	56.652	60.252	61.880	60.286	56.792
Pasivo Corriente							
Obligaciones Financieras a corto plazo	8	1.566	7.041	4.954	8.785	5.268	5.229
Cuentas por Pagar	8.823	25.139	31.268	33.965	30.886	31.446	29.394
Beneficios Empleados	268	1.604	2.375	2.451	1.927	2.792	2.236
Impuestos por Pagar	320	2.102	1.180	741	-	497	-
Otras cuentas por pagar	385	899	1.679	1.812	2.057	1.598	988
Pasivo Corriente	9.803	31.310	43.543	43.923	43.655	41.600	37.847
Pasivo No Corriente							
Obligaciones Financieras a Largo Plazo	-	2.186	5.859	9.318	8.553	10.914	9.253
Jubilación Patronal y Desahucio	60	712	1.399	2.070	2.250	2.444	2.427
Pasivos por impuestos diferidos	-	-	-	772	772	239	239
Otros Pasivos comprobacion	-	-	396	610	424	-	422
Pasivo No Corriente	60	2.898	7.655	12.770	11.999	13.597	12.341
Pasivo Total	9.863	34.208	51.198	56.694	55.654	55.197	50.188
Patrimonio							
Capital Social	201	906	906	906	906	906	906
Aportes Futuras Capitalizaciones	104	-	-	-	-	-	-
Reservas	138	1.072	1.072	1.072	1.072	1.303	1.322
Resultados Acumulados	217	2.129	5.184	3.288	5.957	4.589	6.083
Utilidades disponibles	-	-	-	-	-	-	-
Resultados NIIFS	-	-	(1.708)	(1.708)	(1.708)	(1.708)	(1.708)
Patrimonio Total	660	4.107	5.454	3.558	6.226	5.089	6.604
Deuda Financiera							
Corto Plazo	8	1.566	7.041	4.954	8.785	5.268	5.229
Largo Plazo	-	2.186	5.859	9.318	8.553	10.914	9.253
Estado de Resultados							
Ventas Netas	39.289	208.390	251.059	288.791	99.470	314.290	101.216
(-) Costo de Ventas	32.513	173.771	210.907	244.760	84.078	266.170	85.538
Utilidad Bruta	6.776	34.618	40.152	44.031	15.393	48.121	15.678
(-) Gastos operacionales	6.369	30.398	33.752	36.819	12.704	40.419	13.372
Utilidad Operacional	407	4.220	6.400	7.212	2.688	7.702	2.306
(+) Otros gastos e ingresos,neto	107	(563)	816	402	265	(519)	(410)
(-) Gastos Financieros	95	222	680	1.079	285	1.347	382
(-) Participaciones e Impuestos	202	1.864	1.923	2.781	-	1.362	-
Utilidad (Perdida) Neta del Ejercicio	217	1.571	4.613	3.754	2.668	4.475	1.514

Fuente: Distribuidora Importadora DIPOR S.A. / Elaboración: Calificadora de Riesgos Pacific Credit Rating S.A.

