



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. C.P.A**

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

**TEMA**

AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE, CANTÓN BUENA FE, PERÍODO 2012.

**AUTORA**

ALBAN MARTILLO YESSICA YESSENIA

**DIRECTORA**

CPA. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI, M.Sc.

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2015**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, **YESSICA YESSENIA ALBAN MARTILLO**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; 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 normativa institucional vigente.

f. \_\_\_\_\_

**ALBAN MARTILLO YESSICA YESSENIA  
AUTORA**

## **CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS**

La suscrita, CPA. Martha Matilde Sandoval Cuji, M.Sc., docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Srta. **YESSICA YESSENIA ALBAN MARTILLO**, realizó la investigación de su tesis de grado previo la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría con el titulada “**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE, CANTÓN BUENA FE, PERÍODO 2012**”, bajo mi dirección, cumpliendo con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

f. \_\_\_\_\_

**C.P.A. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI, MSC.  
DIRECTORA DE TESIS**



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

Aprobado:

---

**Dra. Baddie Cerezo Segovia, M.S.c.**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**Ing. Enrique Intriago Zamora, M.Sc.**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**Lcda. Karina Arévalo Briones, M.Sc.**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**QUEVEDO- LOS RIOS – ECUADOR**

**2015**

## AGRADECIMIENTO

Posterior de haber concluido con éxito mis estudios profesionales universitarios y culminar el desarrollo de mi tesis, agradezco a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por sus bendiciones y protección divina que me ha permitido alcanzar la obtención de mi Título Profesional.

A mis Padres, que con su cariño y apoyo incondicional ha sido el pilar fundamental de mis objetivos alcanzados.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, su personal docente que durante el transcurso de los años me brindó la oportunidad de prepararme a través de sus conocimientos y experiencias en sus instalaciones, para formarme y realizarme como profesional.

A la **CPA. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI, M.Sc.**, Directora de mi tesis, que con paciencia y constancia supo brindarme el tiempo y apoyo necesario que contribuyó al desarrollo, elaboración y culminación de mi tesis de grado.

Y finalmente agradezco a todas las personas del sector comercial, productivo y artesanal del Cantón Buena Fe, que me proporcionaron la información necesaria para desarrollar mi proyecto investigativo y finalizar con éxito mi tesis de grado.

*¡Mi sincero agradecimiento a todos quienes facilitaron y permitieron culminar con éxito ésta investigación!*

## DEDICATORIA

*“La oportunidad comienza de nuevo;  
no es el fin.  
Sólo es el inicio de tu porvenir”*

El esfuerzo y dedicación asignado en este proyecto, se lo dedico a DIOS, Todopoderoso, por las bendiciones recibidas y por dotarme de sabiduría, perseverancia y fe para culminar con éxito mis estudios universitarios.

A mi **Madre, Edith Martillo Laguate** quien con su cariño y apoyo permanente supo guiarme y conducir hacia los caminos de superación como una profesional.

A mi Padre, **Clemente Alban** que con su cariño y guía supo brindarme todo su apoyo incondicional para alcanzar mis sueños de profesional.

A mi hermana y sobrina, que con su cariño y comprensión me proporcionaron la fuerza, de la cual me apoyé, para continuar mi preparación y alcanzar mis metas propuestas.

**YESSICA YESSENIA ALBAN MARTILLO**

<b>(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN</b>			
1	Titulo/ Title	M	Auditoría de Gestión y su relación con la optimización de los servicios de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe, cantón Buena Fe, período 2012.
2	Creador/Creator	M	Universidad Técnica Estatal de Quevedo Yessica Yessenia Alban Martillo.
3	Materia/ Subject	M	Auditoría.
4	Descripción/Descripcion	M	El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de conocer cuál es la relación de la Auditoría de Gestión y optimización de los servicios de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe, cantón Buena Fe, período 2012.
5	Editor/ Publisher	M	Facultad de Ciencias Empresariales Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.
6	Colaborador/Contributor	O	Ninguno.
7	Fecha/Date	M	19/09/2014.
8	Tipo /type	M	Proyecto de Investigación: a través de una Auditoría de Gestión.
9	Formato/Format	R	Doc. Windows 2008;Microsoft Word 2007- Excel 2010.
10	Indicador/ Identifier	M	<a href="http://biblioteca.uteq.edu">http://biblioteca.uteq.edu</a> .
11	Fuente/Source	O	Tesis, Libros de Auditoría, Ley NIIF, NIC, SIC. Las NAGAS, los PCGA.
12	Lenguaje	M	Español.
13	Relacion/Relation	O	Ninguna.
14	Cobertura/Coverage	O	Auditoría de Gestión a los servicios.
15	Derechos/Rights	M	Ninguno.
16	Audiencia / Audiencie	O	Proyecto de investigación.

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS .....	.iii
TRIBUNAL DE TESIS.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
(CÓDIGO DUBLÍN).....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE CUADRO .....	xv
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xviii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xx
RESUMEN EJECUTIVO.....	xxi
ABSTRACT.....	xxii

## **CAPÍTULO I**

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 Introducción.....	2
1.2 Problematización.....	4
1.2.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2.1.1. Diagnóstico (Causa, efectos) .....	4
1.2.1.2 Pronóstico .....	5
1.2.1.3 Control de pronóstico .....	5
1.2.2. Formulación del problema .....	6
1.2.3. Sistematización del Problema.....	6
1.3. Justificación.....	7

1.4.	Objetivos .....	8
1.4.1.	Objetivo General .....	8
1.4.2.	Objetivos Específicos .....	8
1.5.	Hipótesis .....	8
1.5.1.	Hipótesis Específicas .....	9

## **CAPÍTULO II**

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
2.1. Fundamentación Teórica.....	11
2.1.1. Antecedentes investigativos.....	11
2.1.2 Auditoría .....	11
2.1.2.1. Objetivos .....	11
2.1.3. Auditoría de Gestión .....	12
2.1.3.1. Definición .....	12
2.1.3.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	13
2.1.3.3. Alcance de la Auditoría de Gestión. ....	15
2.1.3.4. Evaluación.....	16
2.1.3.5 Metodología de la Auditoría de Gestión .....	16
2.1.4. Marcas de Auditoría .....	18
2.1.5. Servicios.....	19
2.1.5.1. Servicio al cliente .....	20
2.1.5.2. Factores que influyen en el servicio .....	21
2.2. Fundamentación Conceptual .....	22
2.2.1. La Empresa.....	22
2.2.2. Servicios.....	22
2.2.3. Talento Humano.....	23
2.2.4. Atención al cliente .....	23
2.2.5. Capacitación .....	24
2.2.6. Control interno.....	24

2.2.6.1	Componentes de control interno .....	25
2.2.7.	Indicadores de Gestión.....	28
2.3.	Fundamentación Legal.....	29
2.3.1.	Código de Trabajo .....	29
2.3.2.	Ley de Seguridad Social. ....	29
2.3.3.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA'S) .....	32
2.3.4.	Reglamento para regular el funcionamiento de los establecimientos que prestan servicios funerarios y de manejo de cadáveres y restos humano .....	35

### **CAPÍTULO III**

	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1	Materiales y Métodos .....	40
3.1.1	Materiales y Equipos Utilizados .....	40
3.1.2	Métodos Utilizados en la Investigación .....	41
3.1.2.1	Métodos de Investigación.....	41
3.1.2.2	Método Descriptivo .....	41
3.1.2.3	Método Sintético .....	41
3.1.2.4	Método Inductivo.....	42
3.1.2.5.	Método de Observación .....	42
3.2.	Tipos de Investigación.....	42
3.2.1.	Investigación Exploratorio .....	42
3.2.2.	Investigación Explicativa .....	43
3.3.	Diseño de la investigación.....	43
3.3.1.	Técnicas e instrumentos de investigación. ....	43
3.3.2.	Creación de la Firma Auditora. ....	44
3.4.	Población y Muestra. ....	44
3.4.1.	Población. ....	44
3.4.2.	Muestra. ....	45

## **CAPÍTULO IV**

RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	46
4.1. Resultados .....	47
4.2. Discusión.....	160
4.3. Matriz de aprobación/desaprobación de la hipótesis .....	161

## **CAPÍTULO V**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	162
5.1. Conclusiones.....	163
5.2. Recomendaciones .....	164

## **CAPÍTULO VI**

BIBLIOGRAFÍA .....	165
6.1. Literatura citada .....	166
6.1.1. Bibliografía básica.....	166
6.1.2. Bibliografía complementaria.....	166
6.2. Linografía .....	167

## **CAPÍTULO VII**

ANEXOS.....	168
7.1. Anexos .....	169

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Nº</b>	<b>Pág.</b>
01. Tiempo de conocimiento del cliente de la empresa.....	75
02. Nivel de Satisfacción de los Clientes.....	76
03. Utilización del Servicio.....	77
04. Los Servicios cubren las necesidades de los clientes.....	78
05. Ofrecen Servicios Competitivos.....	79
06. Honestidad y Confianza al cliente.....	80
07. Suficientes Recursos materiales.....	81
08. Capacitado Personal.....	82
09. Atención Correcta.....	83
10. Información correcta.....	84
11. Funcionamiento de servicios.....	85
12. Asesores capacitados.....	86
13. Servicios que ofrece la empresa.....	87
14. Buzón de sugerencia.....	88
15. Reglamento interno.....	89
16. Misión y Visión.....	90
17. Flujo de información.....	91

18. Selección de personal.....	92
19. Evaluación continúa.....	93
20. Clima laboral.....	94
21. Recursos necesarios.....	95
22. Liderazgo.....	96
23. Actividades del personal.....	97
24. Selección de Personal.....	98
25. Promociones a clientes.....	99
26. Controles en las Áreas.....	100
27. Servicio al cliente.....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Nº	Pág.
01. Marcas de Auditoría .....	18
02. Materiales y equipos de utilizados en la Investigación.....	40

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Nº</b>		<b>Pág.</b>
Gráfico 01.	Tabulación a las encuestas Tiempo de conocimiento del cliente de la empresa.....	75
Gráfico 02.	Tabulación a las encuestas Nivel de Satisfacción de los Clientes.....	76
Gráfico 03.	Tabulación a las encuestas Utilización del Servicio.....	77
Gráfico 04.	Tabulación a las encuestas Los Servicios cubren las necesidades de los clientes.....	78
Gráfico 05.	Tabulación a las encuestas Ofrecen Servicios Competitivos.....	79
Gráfico 06.	Tabulación a las encuestas Honestidad y Confianza al cliente.....	80
Gráfico 07.	Tabulación a las encuestas Suficientes Recursos materiales.....	81
Gráfico 08.	Tabulación a las encuestas Capacitado Personal.....	82
Gráfico 09.	Tabulación a las encuestas Atención Correcta.....	83
Gráfico 10.	Tabulación a las encuestas Información correcta.....	84
Gráfico 11.	Tabulación a las encuestas Funcionamiento de servicios..	85
Gráfico 12.	Tabulación a las encuestas Asesores capacitados.....	86
Gráfico 13.	Tabulación a las encuestas Servicios que Ofrece la empresa.....	87
Gráfico 14.	Tabulación a las encuestas Buzón de Sugerencias.....	88
Gráfico 15.	Tabulación a las encuestas Reglamento interno.....	89
Gráfico 16.	Tabulación a las encuestas Misión y visión.....	90

Gráfico 17.	Tabulación a las encuestas Flujo de información.....	91
Gráfico 18.	Tabulación a las encuestas Selección de personal.....	92
Gráfico 19.	Tabulación a las encuestas Evaluación continúa.....	93
Gráfico 20.	Tabulación a las encuestas Clima laboral.....	94
Gráfico 21.	Tabulación a las encuestas Recursos necesarios.....	95
Gráfico 22.	Tabulación a las encuestas Liderazgo.....	96
Gráfico 23.	Tabulación a las encuestas Actividades del Personal.....	97
Gráfico 24.	Tabulación a las encuestas Selección de Personal.....	98
Gráfico 25.	Tabulación a las encuesta Promociones a clientes.....	99
Gráfico 26.	Tabulación a las encuestas Controles en las Áreas.....	100
Gráfico 27.	Tabulación a las encuestas Servicio al cliente.....	101

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Nº</b>		<b>Pág.</b>
01	Entrevista realizada al personal de la empresa.....	169
02	Registro Único del Contribuyente de la empresa.....	177
03	Instalaciones de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe...	178
04	Informe de Urkund.....	179

## RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría de Gestión se realizó a los servicios que ofrece la empresa Camposanto Jardines de la Fe, ubicada en el cantón San Jacinto de Buena Fe, se ejecutó con el fin de evaluar su eficiencia, eficacia y economía. El Objetivo de esta investigación es Ejecutar una auditoría de gestión para evaluar la optimización de los servicios de la empresa Camposanto Jardines de la Fe, Cantón Buena Fe, período 2012. Los métodos utilizados son Históricos permitió conocer la trayectoria de la empresa, el inductivo se utilizó para el análisis de los datos de la empresa de manera lógica y la observación se realizó en el trabajo de campo. La muestra de la población estuvo compuesta por el personal que labora en la empresa. La metodología empleada comenzó por la descripción, en la fase preliminar, de la estructura organizativa de la empresa. La evaluación del control interno aplicado a la empresa mediante el método COSO I, permitió conocer con un 50% los asesores de la empresa indicaron que se percibe un inadecuado clima laboral en la empresa debido a la falta de comunicación entre empleados, se debería incentivar al personal capacitando con charlas sobre relaciones interpersonales. En la etapa final se da a conocer que las políticas de selección de personal, que utilizan no están totalmente estructuradas para seleccionar el personal idóneo, de acuerdo a los servicios que la empresa brinda al cliente. Y para concluirse la empresa ejecutar anualmente una Auditoría de Gestión para que mediante el informe, los directivos puedan saber las falencias con que cuenta la empresa y mejorar los servicios que brindan.

## **ABSTRACT**

The audit was performed services that the company offers Gardens of Faith Cemetery, located in the San Jacinto Canton Good Faith, he was executed in order to assess their effectiveness, efficiency and economy. The objective of this research is to run an audit to assess the optimization of enterprise services Gardens of Faith Cemetery, Canton Good Faith, period 2012. Historical Methods used are allowed to know the history of the company, is inductive He used for the analysis of company data logically and observation was performed in the fieldwork. The sample population consisted of staff working in the company. The methodology began with the description, in the preliminary phase, the organizational structure of the company. The evaluation of internal control relevant to the company by COSO I method, allowed knowing with 50% advisors of the company indicated that inadequate work environment is perceived in the company due to lack of communication between employees should be encouraged to staff training with talks about relationships. In the final stage it is disclosed that the policies of recruitment, they use are not fully structured to select the right people, according to the services the company provides to customers. And to run the company completed a performance audit annually for by the report, managers can know the shortcomings available to the company and improve the services they provide.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Introducción**

La Auditoría de Gestión constituye una parte importante en el proceso del análisis a la prestación de un servicio, expresando una opinión sobre el desempeño de las responsabilidades de sus directivos, a través de un examen objetivo y sistemático, con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de la empresa, orientado a mejorar la efectividad, eficiencia y economía, para facilitar la toma de decisiones.

Las empresas dedicadas a la comercialización de propiedades memoriales en la actualidad es lo primordial, para los ejecutivos de ventas que eligen organizarse e intentar alcanzar sus metas y objetivos profesionales en una empresa como la mencionada.

Es importante conocer si los servicios que ofrece la empresa Camposanto Jardines de la Fe, ubicada en el cantón Buena Fe, cumplen las expectativas para el cual fue contratado y si logran con efectividad, eficiencia y economía componentes principales de la auditoría de gestión.

En el desarrollo de la presente investigación intervino el personal de la empresa Camposanto Jardines de la Fe, quienes proporcionaron información privada con el fin de hallar solución al tema planteado. Es por ello, que se considera que esta investigación es de gran utilidad en la búsqueda del mejoramiento del servicio que brinda la empresa.

La presente investigación aplicada a la empresa Camposanto Jardines de la Fe, se encuentra estructurada por capítulos, los cuales se los detalla a continuación:

**El primer capítulo:** Contiene el marco contextual de la investigación las cuales son la introducción, problematización, planteamiento del problema, justificación, objetivos generales y específicos e hipótesis general y específica.

**El segundo capítulo:** Contiene el marco teórico que reúne la fundamentación teórica, conceptual y legal, las mismas que han apoyado el presente estudio.

**El tercer capítulo:** Contiene la metodología de la investigación que es el conjunto de técnicas e instrumentos que permitieron obtener la información preliminar para analizar el problema planteado.

**El cuarto capítulo:** Contiene resultados y discusión, es lo que se espera obtener al finalizar la presente investigación.

**El quinto capítulo:** Contiene conclusiones y recomendaciones.

**El sexto capítulo:** Contiene la bibliografía es lo que respalda la investigación realizada.

**El séptimo capítulo:** Contiene los anexos que son todo el material de apoyo que hace referencia al trabajo investigativo.

## **1.2. Problematización**

La globalización en todos los sectores económicos ha tenido gran impacto establecido, Hacia normas de competencias que han sido de apoyo en las habilidades para la optimización de los servicios en todas las empresas comerciales sin importar el bien que vendan. Ecuador no es la excepción por lo que es noble el cambio que se presenta en la optimización de los servicios y la atención no se centra en la asignación de las tareas hacia el personal.

En el Ecuador existen muy pocas capacitaciones para la optimización de los servicios de cada empresa, no se da la importancia necesaria a este factor que es fundamental para el desarrollo y el éxito de la misma.

En el cantón, Buena Fe la auditoría de gestión es reciente además no existen firmas auditoras por lo que las entidades locales no han efectuado dicho examen que lo realiza un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de la gestión en las relaciones con los objetivos generales como el desempeño de las funciones en la optimización de los servicios, con el propósito de emitir un informe sobre la situación de la empresa.

### **1.2.1. Planteamiento del problema.**

#### **1.2.1.1. Diagnóstico (Causa, efectos)**

La empresa Camposanto Jardines de la Fe cuenta con diferentes problemas tales como, la deficiencia en la optimización de los servicios donde se ha detectado

situaciones de incumplimiento de los horarios de trabajo y bajos niveles de eficiencia, eficacia y economía.

Esto puede ocasionar deficiencia al momento de realizar su trabajo y no podrá haber una productividad positiva en la empresa Camposanto Jardines de la Fe debido al incumplimiento de sus empleados y a la insatisfacción de las políticas de selección de personal.

#### **1.2.1.2. Pronóstico**

El poco interés y conocimiento de las personas encargadas de brindar el servicio, hace que la información que brinda la empresa al cliente sea inconforme.

Si la empresa no maneja adecuadamente la optimización de los servicios que ofrece, mediante la formación del personal, los clientes se sentirán insatisfechos lo cual no permitirán que el cliente tome la decisión de invertir en la empresa.

#### **1.2.1.3. Control del Pronóstico**

El personal encargado del manejo de los servicios deberá capacitarse constantemente en la optimización de los servicios que ofrece la empresa. No llevan positivamente un desempeño adecuado en las funciones encargadas.

Debido a que la empresa es un Camposanto que está dedicado a la venta de propiedades memoriales en la cual existe un personal con carencia de conocimiento.

### **1.2.2. Formulación del Problema**

En el cantón Buena Fe se encuentra ubicada la empresa Camposanto Jardines de la Fe que está dedicada a la venta de propiedades memoriales.

La empresa Camposanto Jardines de la Fe en relación a la optimización de los servicios cuenta con una debilidad en la eficiencia y eficacia, que permitió desarrollar con exactitud las operaciones que está ejecutando, por esta razón se realizó una Auditoría de Gestión con la finalidad de brindar apoyo a la gestión, en consecuencia se plantea como pregunta general del estudio lo siguiente:

¿Cómo se relaciona la Auditoría de Gestión con la optimización de los servicios de la empresa Camposanto Jardines de la Fe, período 2012?

### **1.2.3. Sistematización del problema**

El presente estudio referente a la Auditoría de Gestión que se efectuó, en la empresa Camposanto Jardines de la Fe del cantón Buena Fe, tomando para ello en cuenta el manejo de la optimización de los servicios de la empresa. La investigación comprendió todos los componentes importantes de la empresa tales como el análisis a la eficiencia, eficacia y economía de la empresa, determinar el cumplimiento de las actividades y otros aspectos involucrados en el presente estudio, lo cual llevó a plantear las siguientes subpreguntas de investigación:

¿Cuál es el nivel de productividad de la empresa?

¿Cuál es el clima laboral que se percibe en la empresa?

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de selección de los puestos de trabajo en la empresa?

¿Cómo ayuda el informe de auditoría de gestión en la toma de decisiones a los directivos de la empresa?

### **1.3. Justificación**

El presente proyecto de investigación se lo realizó basándose en la auditoría de gestión, que es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una Auditoría de Gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.

Esta investigación es enmarcada en la evaluación de la optimización de los servicios que brinda la empresa a fin de que se pueda establecer si el desempeño de dicha organización permitirá responder a las necesidades futuras y resolver los problemas que se encuentre en la misma y de esa forma lograr el objetivo deseado.

El trabajo de Investigación es factible para la empresa Camposanto Jardines de la Fe con la finalidad de evaluar los servicios que brinda la empresa a través de la eficiencia, eficacia y economía en las actividades que desempeña cada uno de los empleados con lo cual se plantea mejoras tendientes a optimizar su rendimiento, en la atención a los usuarios y así cumplir con la misión, visión y objetivo organizacional.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Ejecutar una Auditoría de Gestión para evaluar la optimización de los servicios de la empresa Camposanto Jardines de la Fe, Cantón Buena Fe, período 2012.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Evaluar el nivel de productividad de la empresa.
- ✓ Determinar el clima laboral que se percibe en la empresa.
- ✓ Analizar el nivel de cumplimiento de las políticas de selección de personal.
- ✓ Emitir un informe de auditoría de gestión que ayude en la toma de decisiones a los directivos de la empresa.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

La ejecución de una Auditoría de Gestión determina la relación con la optimización de los servicios que brinda la Empresa Camposanto Jardines de la Fe.

### **1.5.2. Hipótesis Específicas**

- ✓ La evolución productiva de la empresa permite contribuir al crecimiento organizacional de la misma.
- ✓ Un buen clima laboral permite que la empresa brinde servicio de calidad.
- ✓ Un adecuado sistema de selección de personal ayuda a evidenciar que la empresa cumpla con las políticas establecidas.
- ✓ El informe final ayuda a comprobar si las políticas, procedimientos y servicios que la empresa ofrece son los adecuados.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Fundamentación Teórica**

### **2.1.1. Antecedentes investigativos.**

Para la realización de la presente investigación se ha revisado monografías, bibliografías y tesis en la biblioteca de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, se ha tomado información de algunos libros.

### **2.1.2. Auditoría.**

(FUENTES, 2011) “La auditoría consiste en evaluar el fundamento de la administración, mediante la localización de irregularidades o anomalías, y el planteamiento de posibles alternativas de solución” (Pág. 05).

(GEORGE, 2010) “La confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativo de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito, es el significado esencial de la auditoría” (Pág. 87).

#### **2.1.2.1. Objetivo.**

La Auditoría les proporciona el conocimiento en base al análisis que se realiza en una institución, a fin de conocer su proceso o corrección del mismo, referente a las actividades realizadas por la organización en un momento determinado, en una parte de la empresa o en su todo. (FUENTES, 2011,p.90)

Los fines de la auditoría son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Podemos escribir los siguientes:

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

Los variados fines de la auditoría muestran, por si solos, la utilidad de esta técnica. (FUENTES, 2011, p.90)

### **2.1.3. Auditoría de Gestión**

#### **2.1.3.1. Definición**

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 su 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 de la dirección. (BLANCO, 2012,p.402)

### **2.1.3.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Por sus características, la auditoría constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos, como imprimir mayor cohesión al funcionamiento de dichas áreas y, sobre todo, realizar un análisis causa-efecto que concilien de forma congruente los hechos con las ideas.

Es necesario establecer el marco para definir objetivos congruentes cuya cobertura encamine las tareas hacia resultados específicos. Entre los criterios más sobresalientes para lograrlo se pueden mencionar:

#### **a) De control**

Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

#### **b) De productividad**

Encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica gestión instituida por la organización.

#### **c) De organización**

Determinan que el curso de la auditoría apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo eficaz de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

**d) De servicio**

Representan la manera en que la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

**e) De calidad**

Disponen que la auditoría tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzcan bienes y servicios altamente competitivos.

**f) De cambio**

Transforman la auditoría en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

**g) De aprendizaje**

Permiten que la auditoría se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidad de mejora.

**h) De toma de decisiones**

Traducen la puesta en práctica y los resultados de la auditoría en un sólido instrumento de soporte del proceso de gestión de la organización.

### **i) De interacción**

Posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar a la organización con los competidores reales y potenciales, así como con los proveedores y clientes.

### **j) De vinculación**

Facilitan que la auditoría se constituya en un vínculo entre la organización y un contexto globalizado. (LAFORUCADE, 2011,p.67)

### **2.1.3.3. Alcance de la Auditoría de Gestión.**

El área de influencia que abarca la auditoría de gestión comprende la totalidad de una organización en lo correspondiente a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación, esta connotación incluye aspectos tales como:

- ✓ Naturaleza jurídica.
- ✓ Criterios de funcionamiento.
- ✓ Estilo de administración.
- ✓ Enfoque estratégico.
- ✓ Sector de actividad.
- ✓ Giro industrial.
- ✓ Ámbito de operación.
- ✓ Tamaño de la empresa.
- ✓ Número de empleados.
- ✓ Relaciones de coordinación.
- ✓ Desarrollo tecnológico.
- ✓ Sistemas de comunicación e información.
- ✓ Nivel de desempeño.
- ✓ Trato a clientes (internos y externos). (LAFORUCADE P.D., 2011,p.68)

#### **2.1.3.4. Evaluación**

La etapa del proceso de evaluación, tiene como finalidad comprobar, de manera sistemática, en qué medida se han logrado los objetivos propuestos con antelación. Entendiendo a la educación como un proceso sistemático, destinado a lograr cambios duraderos y positivos en la conducta de los sujetos, integrados a la misma, en base a objetivos definidos en forma concreta, precisa, social e individualmente aceptables. (LAFORUCADE, 2011,p.69)

La evaluación es una operación sistemática, integrada en la actividad con el objetivo de conseguir su mejoramiento continuo, mediante el conocimiento exacto posible en todos los aspectos, aportando una información ajustada de los procesos sobre todos los factores ambientales que en ésta inciden. Señala en qué medida el proceso educativo logra sus objetivos fundamentales y confronta los fijados con los realmente alcanzados. (A.PILA, 2010,p.89)

#### **2.1.3.5. Metodología de la Auditoría de Gestión**

- ✓ Planeación y evaluación del plan de gestión.

La planeación de la auditoría de gestión debe incluir asuntos como los siguientes:

- a. Conocimiento de los productos, mercados, clientes canales de distribución alianzas de colaboración.
- b. Conocimientos de los objetivos, estrategias y riesgo de negocio.
- c. Conocimientos de los procesos claves del negocio.
- d. Conocimientos de los elementos básicos de un plan de gestión.
- e. Conocimientos de los principios fundamentales de la administración estratégica.

- f. Conocimiento del proceso de la administración estratégica.

Elaboración del programa con la naturaleza, alcance y oportunidad de la auditoría de gestión.

La evaluación del plan de gestión comprende:

- i. El análisis del plan de gestión adoptado por la empresa:
  - ✓ Análisis del ambiente interno.
    - Fortaleza.
    - Debilidades.
  - ✓ Análisis del ambiente externo.
    - Oportunidades.
    - Amenazas.
  - ✓ Dirección Organizacional.
    - Filosofía.
    - Objetivos.
    - Metas.
  
- a. Revisión de la documentación que genera la entidad.
- b. Documentar el proceso y el sub procesos importantes.
- c. Identificar los riesgos principales del negocio.
- d. Evaluar los controles de la empresa.
- e. Elaborar conclusiones relativas a las debilidades a la formulación de las estrategias y las deficiencias en la ejecución.
- f. Revisión de la implementación del plan estratégico, para lo cual se revisaran los resultados financieros y operacionales.
- g. Toma de decisiones correctivas. (BLANCO, 2012,p.406)

#### 2.1.4. Marcas de Auditoría

Normalmente, el auditor trabaja sobre los documentos recibidos de la entidad de terceros ajenos a la entidad y los confeccionados por él, por lo que no puede dejar constancia descriptiva de la tarea realizada, ya que implicara una repetición innecesaria, utilización de mayor tiempo, incremento de papeles de trabajo y se dificultaría cualquier revisión posterior.

Las marcas de auditoría son de dos clases: con significados uniformes (estándares) a través de todos los papeles de trabajos y con distintos significados a criterio de auditor interno.

A continuación se presentan las marcas estándares que se encuentran relacionadas con las técnicas y otras prácticas que contienen los procedimientos de auditoría. (CUBERO, 2009,p.120)

**Tabla 1 Marcas de Auditoría**

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>
✓	Tomado de y/o chequeado con
S	Documentación sustentatoria
^	Transacción rastreada
Σ	Comprobado sumas

$\Delta$	Reejecución de cálculos
$\alpha$	Verificación posterior
$C$	Circularizado
$d$	Confirmado
$N$	No autorizado
$\phi$	Inspección física

### 2.1.5. Servicios

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos; esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (SERNA, 2010,p.19)

(J, 2009).“La competencia de las empresas es cada vez mayor; por eso, las compañías además de enfocarse en sus productos se ven en la necesidad de dirigir sus estrategias en el mejoramiento del servicio que ofrece la empresa.” pág. 131.

### **2.1.5.1.Servicio al cliente**

Como bien se sabe, el servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente por lo menos en una actividad entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible.

La prestación de un servicio puede implicar, una serie de pasos que permita su ejecución con mayor facilidad. Sin embargo es necesario conocer los aspectos más básicos del tema que permitan tener un panorama del impacto que pudiese tener en una organización y con ello comprender a un más el concepto.

El servicio al cliente es una potente herramienta competitiva de mercadotecnia para las organizaciones, para ello es importante que la empresa defina las siguientes.

#### **✓ Servicios que se ofertarán**

Para determinar cuáles son los que el cliente demanda, para ello se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno de ellos.

#### **✓ Nivel de servicio de la oferta**

Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, sistemas de quejas y reclamos.

### ✓ **Forma de oferta de servicios**

Para ello es importante identificar el servicio deseado por los clientes, a través de diseño, prueba y nuevas necesidades que van surgiendo por los mismos. (BORJA J,2013,p.131)

#### **2.2.5.2. Factores que influyen en el servicio**

Son todas aquellas características intangibles que afectan la percepción del servicio ofertado. Los factores que hace que un servicio sea mejor recibido por el cliente, son:

- ✓ **Controles.** Si no se tiene un buen control que garantice la satisfacción del cliente, tarde o temprano se tendrán quejas. Una parte de la actividad es clasificar y establecer niveles de calidad para las diversas propiedades del producto.
- ✓ **Procedimientos.** Es necesario considerar todos los elementos que participan cuando se otorga un servicio, pues tanto el personal, las instalaciones como los ejecutivos requieren estar integrados cuando se proporcione.
- ✓ **Comportamientos.** El comportamiento es otro elemento de evaluación del servicio, tanto del personal como de los mismos que adquieren el servicio que está adquiriendo. Es directo y honesto con el cliente sobre su propia remuneración y motivos financieros. Debe estar consciente si el vendedor tiene una comisión por la venta que está tratando de hacerte. (NUÑEZ. J, 2009,p.131)

## **2.2 Fundamentación Conceptual**

### **2.2.1. La Empresa**

(SARMIENTO, 2008) “Es la entidad u organización que se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y servicios en general, para satisfacer las diversas necesidades de la sociedad” (p.1).

(ESCUADERO SERRANO, 2011) “La empresa es una unidad económica que se crea con el fin de obtener un beneficio a través del ejercicio de una actividad empresarial” (p.29).

### **2.2.2. Servicios**

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos; esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (NUÑEZ, J, 2009,p.20)

(J, 2009)“La competencia de las empresas es cada vez mayor; por eso, las compañías además de enfocarse en sus productos se ven en la necesidad de dirigir sus estrategias en el mejoramiento del servicio que ofrece la empresa” (p.25).

### **2.2.3. Talento Humano**

El talento humano tiene un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son las responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.

El talento humano se basa en otras competencias que incluyen otras perspectivas del ser, como sus gustos, intereses y proyecciones que pueden ajustarse o no a la propia organización. De esta forma, la gestión de talentos debe centrarse en tres puntos claves: 1) identificar las pasiones, intereses, gustos y proyecciones del individuo, 2) darle espacio al individuo dentro de la organización para que desarrolle su potencial, brindándole las herramientas y capacitación necesarias y 3) darle el merecido reconocimiento (refuerzo positivo) y avance personal en la organización. Sólo de esta forma será posible retener el talento humano y dar continuidad a los procesos que promueven el desarrollo de la organización. (LLEDO PABLO, 2011,p.112)

### **2.2.4. Atención al cliente.**

La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado. Encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. (PEREZ TORRES, 2007,p.6)

### **2.2.5. Capacitación.**

(ALLES, 2010) “La capacitación debe ser parte de la planeación estratégica y a su vez también deberá ser planeada estratégicamente; la respuesta debería ser: igual que la planeación integral, el administrador de los recursos humanos deberá tener muy claro el qué y para qué impartir capacitación y qué tipo de capacitación impartir” (p.29).

Transmisión de información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte al Talento Humano en forma de conocimientos; sobre el trabajo, como información respecto a la empresa, sus productos y servicios, su organización y políticas, las reglas y los reglamentos. (CHIAVENATO, 2012,p.304)

### **2.2.6. Control interno.**

El control interno se define de la siguiente manera:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales.

El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más Categorías, operaciones, información y cumplimiento.
- El proceso consta de tareas y actividades continuas es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.
- Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operen diferentes estructuras, organizaciones, sectores y regiones geográficas. (PWC, 2013,p.40)

#### **2.2.6.1. Componentes de control interno.**

El control interno consta de cinco componentes integrados.

## **Entorno de control.**

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El control interno incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de comprensión para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno. (PWC, 2013,p46)

## **Evaluación de Riesgos.**

Cada entidad se enfrenta a una gama de diferentes riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgo constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos.

Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad.

La evaluación de riesgo también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo. (PWC, 2013,p46)

### **Actividades de control.**

Las actividades de control son las establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la función y definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en la que no es posible una adecuada segregación de funciones, la

dirección debe de desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias. (PWC, 2013,p.46)

### **Información y comunicación.**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La información necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de otros componentes de control interno. La comunicación externa es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda organización, que fluye un sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que estas responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuestas a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (PWC, 2013,p.56)

### **2.2.7. Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados

cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.  
(ENRIQUE, 2007,p.45)

## **2.3. Fundamentación Legal**

### **2.3.1. Código de Trabajo**

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. Las labores tienen obligatoriedad para el empleado, el mismo debe guardar compostura en base a las normativas indicadas en la Constitución de la República.

Art. 3.- Independencia de contratación.- Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos.

Art. 4.- Derechos irrenunciables.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Art. 5.- Protección judicial y administrativa.- todo trabajador que labora en el sector administrativo, el empleador debe suministrar toda la protección para preservar sus derechos.

Art. 6.- Leyes suplementarias.- Todo aquello que no se exprese y esté escrito en el código.

Art. 7.- De existir dudas sobre el ámbito la disposición reglamentaria, todos los empleados administrativos aplicarán las leyes que les favorezca.

(BIESS, 2013) Disposiciones fundamentales (Laborales, 2013)

### **2.3.2 Ley de Seguridad Social.**

Solidaridad es la ayuda entre todas las personas aseguradas, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, edad, sexo, estado de salud, educación, ocupación o ingresos, con el fin de financiar conjuntamente las prestaciones básicas del Seguro General Obligatorio.

Obligatoriedad es la prohibición de acordar cualquier afectación, disminución, alteración o supresión del deber de solicitar y el derecho de recibir la protección del Seguro General Obligatorio.

Universalidad es la garantía de iguales oportunidades a toda la población asegurable para acceder a las prestaciones del Seguro General Obligatorio, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, sexo, educación, ocupación o ingresos. Equidad es la entrega de las prestaciones del Seguro General Obligatorio en proporción directa al esfuerzo de los contribuyentes y a la necesidad de amparo de los beneficiarios, en función del bien común.

Eficiencia es la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del Seguro General Obligatorio, para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a sus beneficiarios.

Subsidiariedad es el auxilio obligatorio del Estado para robustecer las actividades de aseguramiento y complementar el financiamiento de las prestaciones que no pueden costearse totalmente con las aportaciones de los asegurados. Suficiencia es la entrega oportuna de los servicios, las rentas y los demás beneficios del Seguro General Obligatorio, según el grado de deterioro de la capacidad para trabajar y la pérdida de ingreso del asegurado.

Art. 8.- Prohibiciones.- Prohíbese el establecimiento y el cobro de contribuciones ajenas a los fines del Seguro General Obligatorio, el reconocimiento de otros beneficios distintos a los señalados en esta Ley y sus reglamentos, y la entrega de

prestaciones carentes de financiamiento o extrañas a la protección debida por el Seguro General Obligatorio. Prohíbese la devolución de aportes a los asegurados.

## Capitulo II

### De los asegurados obligados

El IESS definirá anualmente, para cada una de las categorías especiales más relevantes en el mercado de trabajo de la cantidad que deben aportar de manera obligatoria y gravada.

Art. 14.- Exenciones.- No forman parte de la obligatoriedad para gravar los valores de contribución.

1. Gastos alimenticios que la ley obliga al empleador a retener valores dados por la función judicial (tribunal de menores), con respecto al empleado.
2. Las primas de los seguros de vida y de accidentes personales del trabajador, no cubiertos por el Seguro General Obligatorio, pagadas por el trabajador o su empleador;

Nota: Numeral 7. Agregado por Ley No. 00016, publicada en el suplemento del Registro Oficial 351 de 29 de diciembre del 2010.

Art. 15.- Valores de aportes obligatorios al iess.- Los aportes que realiza el trabajador y el patrono es calculados sobre el SBU y están sujetos a los porcentajes emanados por autoridad competente.

Normas generales (Ley de Seguridad Social, 2011)

### **2.3.3. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA'S)**

(BORJA J., 2013) 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 de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas están constituidas por un grupo de 10 normas adoptadas por el American Institute Of Certified Public Accountants y que obliga a sus miembros, su finalidad es garantizar la calidad de los auditores.

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos:

1. Normas generales,
2. Normas de la ejecución del trabajo y
3. Normas de información.

El American Institute Of Certified Public Accountants creó el marco básico con las 10 siguientes normas de auditoría generalmente aceptadas:

#### **Normas Generales.**

(BORJA J., 2013), señala lo siguiente:

- a. Entrenamiento y capacidad profesional
- b. Independencia.
- c. Cuidado o esmero profesional.

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

- 2. En todos los asuntos concernientes a ella, el auditor o los auditores mantendrán su independencia de actitud mental.
- 3. Debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe.

### **Normas de Ejecución del Trabajo**

(BORJA J., 2013) Considera lo siguiente:

- d. Planeamiento y Supervisión.
- e. Estudio y Evaluación del Control Interno.
- f. Evidencia Suficiente y Competente.

El trabajo se planeará adecuadamente y los asistentes, si los hay, deben ser supervisados rigurosamente.

Se obtendrá un conocimiento suficiente del control interno, a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, el alcance y la extensión de otros procedimientos de la auditoría.

Se obtendrá evidencia suficiente y competente mediante la inspección, la observación y la confirmación, con el fin de tener una base razonable para emitir una opinión respecto a los estados financieros.

### **Normas de Información o Preparación del Informe**

(BORJA J., 2013), indica que debe tener el informe lo siguiente:

g. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

h. Consistencia.

i. Revelación Suficiente.

j. Opinión del Auditor.

1. El informe indica si los estados financieros están presentados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

2. El informe especificará las circunstancias en que los principios no se observaron consistentemente en el período actual respecto al período anterior.

3. Las revelaciones informativas de los estados financieros se considerarán razonablemente adecuadas, salvo que se especifique lo contrario en el informe.

4. El informe contendrá una expresión de opinión referente a los estados financieros tomados en conjunto o una aclaración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, se indicarán los motivos. En los casos en que el nombre del auditor se relacione con los estados financieros, el informe incluirá una indicación clara del tipo de su trabajo y del grado de responsabilidad que va a asumir.

Las 10 normas establecidas por el American Institute Of Certified Public Accountants incluyen términos subjetivos de medición como los siguientes: Planeación adecuada, suficiente conocimiento del control interno, evidencia suficiente y competente, y revelación adecuada. Para decidir en cada trabajo de auditoría qué es adecuado, suficiente y competente es necesario ejercer el juicio profesional.

La auditoría no puede reducirse a un aprendizaje memorístico o mecánico, el auditor debe ejercer su juicio profesional en muchos momentos de cada proyecto. Sin embargo, la formulación y la publicación de normas rigurosamente redactadas contribuyen muchísimo a elevar la calidad de la realización de auditoría, a pesar de que su aplicación exija juicio profesional. (BORJA J., 2013)

#### **2.3.4. Reglamento para regular el funcionamiento de los establecimientos que prestan servicios funerarios y de manejo de cadáveres y restos humanos.**

Acuerdo ministerial N° 00003523

EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Capítulo II

De los establecimientos que prestan servicios funerarios.

Art. 1.- Objetivo.- El presente reglamento tiene por objetivo regular el funcionamiento de todos los establecimientos públicos y privados que prestan servicios relacionados con el manejo y disposición de cadáveres y restos humanos.

Art. 2.- Ámbito.- Las disposiciones contenidas en este reglamento se aplicarán a nivel nacional a las salas de velación y funerarias, cementerios, crematorios,

tanatorios, criptas y columbarios públicos y privados y a las actividades relacionadas con los servicios funerarios.

Art. 3.- Todos los establecimientos que prestan servicios de salas de velación, crematorios, tanatorios, criptas y columbarios, inclusive aquellos que presten servicios exequiales fuera de sus instalaciones, deberán obtener el respectivo permiso de funcionamiento otorgado por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA, o quien ejerza sus competencias.

Art. 4.- Para construir, ampliar o remodelar cementerios, crematorios ,tanatorios, criptas, columbarios o salas de velación y funerarias , se requiere la autorización otorgada por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-ARCSA, o quien ejerza sus competencias dentro de su jurisdicción, previa la aprobación de los proyectos, diseños, planos, uso de suelo y más especificaciones por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de la localidad y del plan de Manejo Ambiental o Buenas Prácticas Ambientales, según corresponda, otorgado por la Autoridad Ambiental competente.

Art. 5.- Los servicios Funerarios que cambien de propietario o representante legal, en un término de tres (3) días luego de efectuado el cambio, notificarán el hecho, adjuntando los siguientes documentos habilitantes: 1 copia simple del nombramiento del nuevo representante legal; y, 2 copia simple del RUC vigente de la empresa.

## Capítulo II

### De los cementerios.

Art. 12.- Los cementerios podrán ser públicos o privados y corresponden a las entidades competentes vigilar la construcción, habilitación, conservación y

administración de aquellos. Los terrenos dedicados a cementerios serán única, exclusiva e irrevocablemente destinados a ese fin.

Art. 13.- Los cementerios contarán con a) Sala de autopsias o disección; b) Área para caminos y jardines; c) Instalaciones de agua y alcantarillados; d) Iluminación de acuerdo a lo dispuesto en la normativa de Seguridad Laboral vigente;

Art. 15.- Los cementerios se ubicarán en zonas seguras con un bajo nivel antrópico en terrenos secos, constituidos por materiales porosos en los cuales la capa freática estará como mínimo a 2.50m. de profundidad.

Art. 16.- La superficie del terreno en que se ubique un cementerio no podrá estar dividida o separada a sepulturas, deberá estar situado como mínimo a doscientos (200) metros de distancia de aguas de consumo y de ríos, manantiales o canales de riego abiertos y al menos a cien (100) metros, de lugares donde existan rellenos sanitarios o vertederos de desechos.

Art. 17.- Las inhumaciones, exhumaciones, traslados dentro del país y los depósitos de cadáveres, serán servicios obligatorios de todo cementerio, cumplirán con las normas de bioseguridad y contarán con el equipamiento mínimo necesario como: a) Camillas de material impermeable; b) Poleas mecánicas; y, c) El personal dispondrá del equipo de protección adecuado, que cumpla con normas de bioseguridad y con el respectivo carnet de vacunación contra Hepatitis B y Tétano.

Art. 18.- Todo cementerio destinará un espacio para la construcción de sepulturas en tierra, en área o patio común y otro para fosa común, propendiendo a la

cremación de cadáveres y restos humanos, excepto en casos de muerte violenta cuya causa no se haya definido.

Art. 19.- Con fines estadísticos todo cementerio llevará los siguientes registros: a) Inhumación: nombres y apellidos completos del fallecido, fecha, lugar, hora y causa de la muerte, fecha y hora de inhumación; b) Exhumación y posterior inhumación: nombres y apellidos completos del fallecido, motivo, fecha y hora de exhumación, fecha, lugar y hora de la muerte, orden judicial, de ser el caso. Deberá existir un registro del destino de los restos que han sido exhumados.

(MSP, 2011)

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## 3.1 Materiales y Métodos

### 3.1.1. Materiales y Equipos a Utilizados

La presente investigación requirió los siguientes materiales y equipos para el desarrollo de la misma:

**Tabla 2. Materiales y equipos de utilizados en la Investigación**

<b>Item</b>	<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>
1	Computadora	1
2	Libros	3
3	Internet	10
4	CDs	5
5	Memory Flash	1
6	Hojas A4	400
7	Esferos	5
8	Impresión	400
9	Anillados/empastados	10
10	Fotocopiadora	500
11	Cámara Fotográfica	1

**Elaborado: Yessica Alban Martillo**

### **3.1.2. Métodos Utilizados en la Investigación**

Entre los métodos científicos utilizados en la investigación se encuentran los siguientes:

#### **3.1.2.1. Métodos de Investigación**

Para el desarrollo del trabajo de investigación se aplicaron los siguientes métodos:

##### **3.1.2.2. Método descriptivo**

Este método se aplicó al momento de planear la necesidad primordial, de producir conocimientos que describan a situaciones eventos y hechos, tiene el propósito de decir como son y cómo se manifiestan estos acontecimientos.

Nos ayudó a conocer la gestión de la empresa. Que permite la introducción de nuevos elementos a través de la técnica de la observación y entrevista a conclusiones correctas.

##### **3.1.2.3. Método sintético**

Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve en resumen. Este método se utilizara al momento de ejecutar cada uno de los pasos que interviene en el plan de auditoría y analizar exhaustivamente los resultados obtenidos.

#### **3.1.2.4. Método inductivo**

Este método deduce propiedades o relaciones partiendo de lo particular a lo general. Se utiliza en el análisis de los datos de la empresa de manera lógica, y en los resultados que se obtenga a través de la investigación durante el proceso de ejecución de la tesis.

#### **3.1.2.5. Método de Observación**

Este método permitió indagar y construir nuevas explicaciones de los fenómenos observados, para ello se realizó un trabajo de campo, mediante visita a las oficinas del camposanto y a sus instalaciones.

### **3.2. Tipos de investigación**

En la investigación realizada se empleó los siguientes tipos de investigación como son:

#### **3.2.1. Investigación Exploratorio**

Esta investigación se desarrolló cuando los temas son estudiados o que se considere que han sido poco trabajados por lo cual es necesario realizar una búsqueda de información en fuentes primarias secundarias. Permitted una visión general al tema.

### **3.2.2. Investigación Explicativa**

Se trata de constituir las relaciones existenciales de las variables independientes y dependientes lo que nos permitirá saber lo que se va a estudiar.

## **3.3 Diseño de la investigación**

### **3.3.1 Técnicas e instrumentos de investigación**

Para el desarrollo de esta investigación demandara se utilizó las siguientes técnicas:

#### **Entrevista**

La entrevista permitió obtener información de manera clara y precisa y se la realizo en la empresa Camposanto Jardines de la Fe al gerente general, gerente de ventas, administrador, supervisor y asesores.

#### **Observación**

La observación consistió en examinar minuciosa y detalladamente los diferentes aspectos de la empresa durante el período definido con el fin de captar, registrar y sistematizar el manejo de la optimización de los servicios que brinda la empresa Camposanto Jardines de la Fe.

## Encuesta

La encuesta es la recopilación de opiniones por medio de un cuestionario que se va a realizar a setenta y cuatro clientes de la empresa Camposanto Jardines de la Fe, con el propósito de aclarar la investigación.

### 3.3.2. Creación de la Firma de Auditoría

La creación de la firma auditoría se la realizó de manera ficticia, con el fin de desarrollar un plan de auditoría con todos sus componentes y conforme a las Normas Internaciones de Auditoría y esta se identificará con el siguiente logotipo:



## 3.4. Población y Muestra

### 3.4.1. Población

Se considera que la población forma parte de la muestra los elementos del universo o población en los cuales se hace presente el problema de investigación. Las unidades de observación determinadas en la delimitación del problema razón de estudios son 74 clientes que pertenecen a la empresa Camposanto Jardines de la Fe ubicada en el cantón Buena fe.

### **3.4.2. Muestra**


La muestra consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto o subconjunto de la población denominada muestra, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio.


Para la obtención de la muestra de los clientes de la empresa Camposanto Jardines de la Fe debido a que la población de estudio es pequeña no es indispensable aplicar fórmula por lo que se toma, como muestra toda la población.


## **CAPÍTULO IV**


### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**


#### 4.1 RESULTADOS


 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	P.O	P.T
	1/1	#01
	MARCA	
	S	
Solicitud Enviada		
PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012		
CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.		
<p style="text-align: center;"><b>Presentación de Oferta</b></p> <p style="text-align: right;">Quevedo, 25 de Noviembre del 2013</p> <p>Sra. Natasha Velíz Quintana  Gerente General  Camposanto Jardines de la Fe</p> <p><b>De mis consideraciones:</b></p> <p>Por la presente, envié a usted, la oferta de la Empresa Auditora <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>, para que se considere en el concurso, de conformidad con la convocatoria pública de oferta editada el 25 de Noviembre del 2013; a fin de realizar la <b>“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE, CANTÓN BUENA FE, AÑO 2012”</b>.</p> <p>Esperando su contestación me despido.</p> <p><b>Atentamente:</b></p>   <p><b>Alban Martillo &amp; Asociados</b>  <u><a href="mailto:albanmartillo&amp;asoci@gmail.com">albanmartillo&amp;asoci@gmail.com</a></u>  <b>Fono: 0986584667</b></p>		
Elaborado por: Alban Martillo Yessica		Fecha: 25 de Noviembre del 2013
Aprobado por: CPA. Martha Sandoval. M.Sc.		Fecha: 02 de Diciembre del 2013


 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>S.E</b>	<b>P.T</b>
	<b>1/2</b>	<b>#02</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<b>Solicitud de Empresa</b>		
Buena Fe, 29 de Noviembre del 2013		
Srta.		
Yessica Yessenia Alban Martillo		
Empresa Auditora “ <b>Alban Martillo &amp; Asociados</b> ”		
Presente		
De mis consideraciones:		
<p>La empresa Camposanto Jardines de la Fe, ubicada en el Km. 17 Quevedo – San Jacinto de Buena Fe – Bypass -, se complace comunicar a usted, y por su intermedio a vuestra empresa para hacerle conocer que ha sido favorecida, para realizar la Auditoría de Gestión en el Camposanto Jardines de la Fe, solicito presentar:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de actividades,</li> <li>• Horario de trabajo</li> <li>• Personal responsable de la Auditoría</li> <li>• Tiempo aproximado de labores</li> <li>• Requerimientos de espacios y apoyo de personal de la empresa</li> <li>• Contratación legal de la empresa auditora</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 29 de Noviembre del 2013	
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 02 de Diciembre del 2013	


 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>S.E</b>	<b>P.T</b>
	<b>2/2</b>	<b>#02</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p>Además, Srta. Representante de la Empresa auditora, estoy disponiendo al Departamento Legal, para que se realice el trámite del contrato correspondiente.</p> <p>Por la atención que se sirva priorizar a la presente, expreso éxito en las funciones profesionales.</p> <p><b>Atentamente,</b></p> <p>Sra. Natasha Velíz Quintana Gerente General</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 29 de Noviembre del 2013	
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 02 de Diciembre del 2013	


 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.C</b>	<b>P.T</b>
	1/3	#03
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>Carta de Compromiso</b></p> <p>Quevedo, 02 de Diciembre del 2013</p> <p>Sra. Natasha Velíz Quintana</p> <p><b>GERENTE GENERAL DEL CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE</b></p> <p>Presente.-</p> <p>Saludos Cordiales.</p> <p>De acuerdo a su solicitud de que realicemos la auditoría de gestión a los servicios de la empresa Camposanto Jardines de la Fe, período 2012, por medio de la presente tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso.</p> <p>Nuestra auditoría será realizada con el objetivo de expresar una opinión sobre dichos procesos. Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas vigentes en el Ecuador.</p> <p>Dichas normas requieren que planeemos y desarrollemos la auditoría para tener una certeza razonable sobre los servicios que ofrece la empresa.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 02 de Diciembre del 2013	
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 03 de Diciembre del 2013	


 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.C</b>	<b>P.T</b>
	<b>2/3</b>	<b>#03</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p>Además de nuestro dictamen sobre la optimización de los servicios, esperamos proporcionarles una carta por separado, referente a cualquier debilidad sustancial en dichos procesos y control interno que llamen atención.</p> <p>Como parte del proceso de nuestra auditoría, pediremos a la administración confirmación escrita referente a las presentaciones hechas a nosotros en relación con la auditoría.</p> <p>Los papeles de trabajos preparados en relación con nuestro examen, son propiedad de nuestra firma, ya que comprenden información confidencial y serán retenidos por nosotros de acuerdo a nuestras políticas y procedimientos. Sin embargo, nos pueden solicitar la presentación de dichos papeles de trabajo ante las autoridades.</p> <p>Si esto sucediera, el acceso a nuestros papeles de trabajo se proporcionaría bajo nuestra supervisión. Asimismo, en el caso de que se nos requiera proporcionar copia de algunos papeles de trabajo, los mismos serán sellados con la leyenda “para uso confidencial y restringido, proporcionado por la firma de auditores”.</p> <p>Esperamos una cooperación total de su personal y confiamos que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 02 de Diciembre del 2013	
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 03 de Diciembre del 2013	


 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.C</b>	<b>P.T</b>
	3/3	#03
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p>Favor firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos para nuestra auditoría de gestión a los servicios que ofrece la empresa.</p> <p><b>Atentamente,</b></p> <p><i>Alban Martillo &amp; Asociados</i>  <u><a href="mailto:albanmartillo&amp;asoci@gmail.com">albanmartillo&amp;asoci@gmail.com</a></u>  Fono: 0986584667</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 02de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 03 de Diciembre del 2013	


 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.P</b>	<b>P.T</b>
	<b>1/7</b>	<b>#04</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b></p> <p><b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON LA EMPRESA AUDITORA, ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS Y LA EMPRESA CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE.</b></p> <p>En el Cantón San Jacinto de Buena Fe, comparecen a la oficialización del presente contrato de prestación de servicios profesionales; por una parte La Empresa Camposanto Jardines de le Fe, representada por la Sra. Natasha Velíz Quintana, en calidad Gerente General, quien en adelante se denominará Empresa Camposanto Jardines de le Fe; y, por otra parte la Srta. Yessica Yessenia Alban Martillo, representante legal de la Empresa Auditora Albán Martillo &amp; Asociados, a quien en adelante se le denominará contratado. Las partes se obligan en virtud del presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:</p> <p>Cláusula Primera.- Antecedentes</p> <p>1.01.- De conformidad al Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación, del Código de Trabajo, en el plan de contrataciones, se contempla la ejecución del mismo.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 03 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval.M.Sc	<b>Fecha:</b> 04 de Diciembre del 2013	


 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.P</b>	<b>P.T</b>
	<b>2/7</b>	<b>#04</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p>1.02.- Previo informe de la Junta de Accionistas de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe, donde se declara ganador de oferta de servicios profesionales a la Empresa Auditora Albán Martillo &amp; Asociados, para que realice las labores de:</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE, CANTÓN BUENA FE, AÑO 2012.</b></p> <p>1.03.- Se cuenta con disponibilidad de fondos, conforme consta en la certificación conferida por el sr. Contador de la Empresa.</p> <p>1.04.- Se realizó la respectiva convocatoria, por medio del Diario La Hora.</p> <p>1.05.- Luego del proceso correspondiente el Gerente General, de la empresa Camposanto Jardines de la Fe, del acuerdo a las propuestas de las firmas Auditora se escogió a la Empresa Albán Martillo &amp; Asociados, para que realice las actividades que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una Auditoría de Gestión y su relación con la optimización de los servicios de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</li> <li>• Evaluación de eficiencia y eficacia.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 03 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 04 de Diciembre del 2013	


 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.P</b>	<b>P.T</b>
	<b>3/7</b>	<b>#04</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de las estructuras de la empresa.</li> <li>• Análisis organizacional de la Empresa.</li> <li>• Normas Ecuatorianas de Contabilidad y Auditoría.</li> <li>• Normas Ecuatorianas de Contabilidad Generalmente aceptadas.</li> <li>• Legislación y aplicabilidad de procedimientos.</li> <li>• Presentación de informes correspondientes de auditoría.</li> <li>• Resultados de los hallazgos.</li> <li>• Conclusiones y recomendaciones.</li> </ul> <p><b>Cláusula Segunda</b></p> <p><b>INTERPRETACIÓN Y DEFINICIÓN DE TÉRMINOS</b></p> <p>2.01.- Los términos del Contrato deben interpretarse en su sentido literal, a fin de revelar claramente la intención de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe. En todo caso su interpretación será de acuerdo a las siguientes normas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando los términos estén claramente definidos en la normativa del Código de Trabajo, éste se atenderá en su tenor literal.</li> <li>2. Si no están definidos se estará a lo dispuesto en el contrato en su sentido natural y obvio, de conformidad con el objeto contractual y la intención de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe. De existir contradicciones entre el contrato y las prestaciones del mismo, prevalecerán las normas del contrato.</li> </ol>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 03 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 04 de Diciembre del 2013	


 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.P</b>	<b>P.T</b>
	4/7	#04
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p>3. El contexto servirá para ilustrar el sentido de cada una de sus partes, de manera que haya entre todas ellas, la debida correspondencia y armonía.</p> <p>4. En su falta o insuficiencia se aplicarán las normas contenidas en el Título XIII del Libro IV de la codificación del Código Civil de la Interpretación de los contratos.</p> <p>2.02.- Definiciones del presente contrato, los siguientes términos serán interpretados de la manera que se indica a continuación:</p> <p>a) “Adjudicatario”, es el oferente a quien la Gerente General, dela Empresa Camposanto Jardines de la Fe, le adjudica el contrato.</p> <p>b) “Comisión Técnica”, es la responsable del enlace para llevar adelante el proceso de Auditoría de Gestión, a la cual presentará el informe final a la Junta de Accionistas de la Empresa para la toma de decisiones.</p> <p><b>Cláusula Tercera.- PRECIO DEL CONTRATO</b></p> <p>3.01.- De conformidad con lo dispuesto, entre la Empresa Camposanto Jardines de la Fe, y la Empresa Auditora Albán Martillo &amp; Asociados.</p> <p>a) De fiel cumplimiento.- Se exigirá una garantía bancaria, para respaldar los activos de la empresa, la misma que será por el tiempo de servicios pactado por el presente contrato. económica de manera sustitutiva, por el valor de entrega del monto total.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 03 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 04 de Diciembre del 2013	


 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.P</b>	<b>P.T</b>
	<b>5/7</b>	<b>#04</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p>b) De no presentar garantía técnica, esta firma auditora deberá presentar una garantía</p> <p>c) Ejecución de Garantía.- las garantías contractuales podrán ser ejecutadas por el contratante en los siguientes casos:</p>		
<b>Cláusula Cuarta.- PLAZO</b>		
<p>4.01. El plazo para la entrega y ejecución de la AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE, será de 60 días laborables a partir de la entrega del anticipo del 60%.</p>		
<b>Cláusula Quinta.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>		
<p>5.01.- Si se suscitaren divergencias o controversias en la que no llegaren en la interpretación o ejecución del presente contrato, cuando las partes no llegaren a un acuerdo amigable directo, podrán utilizar los métodos alternativos para la solución de las controversias en el Centro de mediación y arbitraje empresarial.</p>		
<b>Cláusula Sexta.- HORARIO DE ACTIVIDADES</b>		
<p>6.01.- Las actividades será de lunes a viernes desde las 08H00 – 12h00; 14H00 – 18H00.</p> <p>6.02.- En caso de emergencia, esta se laborará en actividades extraordinarias.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 03 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 04 de Diciembre del 2013	

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.P</b>	<b>P.T</b>
	<b>6/7</b>	<b>#04</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>Cláusula Séptima.- ACEPTACIÓN DE LAS PARTES</b></p> <p>7.01.- Libre y voluntariamente las partes expresamente declaran su aceptación a todo lo convenido en el presente contrato y de someterse a las estipulaciones y registrada en la Notaria de Cantón San Jacinto de Buena Fe.</p> <p><b>Cláusula Octava.- ACEPTACIÓN DE LAS PARTES</b></p> <p>El equipo del Auditora no tendrá ninguna relación laboral con el cliente y queda expresamente estipulado que este contrato, se suscribe en atención a que el auditora en ningún momento se considere intermediario del cliente, respecto al personal que ocupe para dar cumplimiento de las obligaciones que se deriven entre él y su personal, y exime al cliente de cualquier responsabilidad que a este respecto existiere.</p> <p><b>Cláusula Novena.- PLAZO DE TRABAJO</b></p> <p>El auditor se obliga a terminar los trabajos señalados en la cláusula segunda de este contrato en 30 días hábiles después de la fecha en que se firme el contrato y sea cobrado el anticipo correspondiente.</p> <p>El tiempo estimado para la culminación del trabajo, está en relación a la oportunidad en que el cliente entregue los documentos requeridos por la Auditora y por el cumplimiento de las fechas estipuladas en el programa de trabajo aprobado por las partes, por lo que cualquier retraso ocasionado por la falta de colaboración del personal.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 03 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 04 de Diciembre del 2013	

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.P</b>	<b>P.T</b>
	<b>7/7</b>	<b>#04</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud Enviada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>Cláusula Décimo.- CAUSAS DE RESCISIÓN</b></p> <p>Serán causas de rescisión del presente contrato la violación o incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de éste contrato.</p> <p><b>Cláusula Décima primero.- JURISDICCIÓN</b></p> <p>Todo lo no previsto en este contrato se regirá por las disposiciones relativas, contenidas en el Código Civil del Ecuador y, en caso de controversia para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales locales, renunciando al fuero que les pueda corresponder en razón de su domicilio presente o futuro.</p> <p>Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo rubrican y firman de conformidad en original y tres copias, en el Cantón Quevedo, el día 3 de diciembre del 2014.</p>		
<p><b>Sra. Natasha Velíz Quintana</b>  <b>Gerente General Empresa</b>  <b>Camposanto Jardines de la Fe</b></p>		
<p><b>Ing. C.P.A Yessica Alban Martillo</b>  <b>Representante Legal de Empresa</b>  <b>Auditora Alban Martillo &amp; Asociados</b></p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 03 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 04 de Diciembre del 2013

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>P.A</b>	<b>P.T</b>			
	<b>1/1</b>	<b>#05</b>			
	<b>MARCA</b>				
	<b>Conciliado</b>				
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>					
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>					
<b>FASE I ESTUDIO PRELIMINAR</b>					
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>					
<b>Nº</b>	<b>PROCEDEIMIENTOS</b>	<b>REF. /PP</b>	<b>REALIZADO POR:</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>	Plan General de Auditoría.	P.G.	A.M.Y.Y.	06-12-2013	
<b>2</b>	Conocimiento del Negocio.	C.N.	A.M.Y.Y.	10-12-2013	
<b>4</b>	Entrevista al Gerente General, Gerente de Ventas, Supervisor.	E.P.	A.M.Y.Y.	17-12-2013	
<b>5</b>	Encuestas Realizadas a los Asesores y clientes de la Empresa.	E.C. E.A	A.M.Y.Y.	27-01-2013	
<b>6</b>	Realizar el análisis de los Factores Internos y Externos que afectan la Productividad.	F.I.E.	A.M.Y.Y.	07-01-2014	
<b>6</b>	Selección de Personal y Evaluación de Desempeño.	E.D.	A.M.Y.Y.	15-01-2014	
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica				<b>Fecha:</b> 04 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc				<b>Fecha:</b> 05 de Diciembre del 2013	

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	<b>P.A</b>	<b>P.T</b>
	1/4	#06
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud enviada y Confirmada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>PLAN GENERAL DE AUDITORÍA</b></p> <p><b>1. MOTIVO DEL EXAMEN</b></p> <p>La presente Auditoría de Gestión realizada en la Empresa Camposanto Jardines de la Fe, analiza y considera que la institución debe tener la acción de una Auditoría de Gestión, para verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del personal, de acuerdo a las normas y políticas generalmente aceptadas por la empresa.</p> <p><b>2. OBJETIVOS</b></p> <p><b>2.1 General</b></p> <p>Ejecutar una auditoría de gestión para evaluar la optimización de los servicios de la empresa Camposanto Jardines de la Fe, año 2012.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluar el nivel de productividad de la empresa.</li> <li>✓ Determinar el clima laboral que se percibe en la empresa.</li> <li>✓ Analizar el nivel de cumplimiento de las políticas de selección de personal.</li> <li>✓ Emitir un informe de auditoría de gestión que ayude en la toma de decisiones a los directivos de la empresa.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 06 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 07 de Diciembre del 2013	

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	<b>P.A</b>	<b>P.T</b>												
	<b>2/4</b>	<b>#06</b>												
	<b>MARCA</b>													
	<b>S</b>													
<b>Solicitud enviada y Confirmada</b>														
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>														
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>														
<b>Alcance del Examen</b>														
<p>La Auditoría de Gestión se la realizara a la optimización de los servicios de la empresa, abarcando el ejercicio fiscal del año 2012, tendrá una duración de 60 días laborables, desde el 03 de Diciembre hasta el 27 de febrero del 2014, con la entrega del Informe Final, en relación a la evaluación de la gestión que se realiza en la optimización de los servicios que ofrece.</p>														
<b>3. Base legal</b>														
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normas Internacionales de Auditoría. <ul style="list-style-type: none"> <li>NIA 300 Planeación.</li> <li>NIA 310 Conocimiento den negocio.</li> <li>NIA 530 Muestreo de la Auditoría y otros procedimientos a pruebas selectivas.</li> </ul> </li> <li>✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs).</li> </ul>														
<b>4. TRABAJO Y TIEMPO ESTIMADO</b>														
<p>El tiempo estimado para cumplir con la Auditoría de gestión, se he estimado en 240 horas distribuidas de la siguiente manera.</p>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCION</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FASE I</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>FASE II</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>FASE III</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>FASE IV</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL DE HORAS</b></td> <td><b>240 HORAS</b></td> </tr> </tbody> </table>			DESCRIPCION	CANTIDAD	FASE I	40	FASE II	50	FASE III	90	FASE IV	60	<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>240 HORAS</b>
DESCRIPCION	CANTIDAD													
FASE I	40													
FASE II	50													
FASE III	90													
FASE IV	60													
<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>240 HORAS</b>													
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 06 de Diciembre del 2013												
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 07 de Diciembre del 2013												



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

P.A

P.T

3/4

#06

MARCA

S

Solicitud enviada  
y Confirmada

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

## 5. RECURSOS

### 5.1. Recurso Humano

El desarrollo de la Auditoría de gestión, es realizado por la auditora, cuyo detalle se muestra a continuación.

Auditora: C.P.A. Yessica Yessenia Alban Martillo.

Supervisora: CPA. Martha Sandoval, M.Sc.

### 6. Recursos Materiales.

Para la ejecución de la auditoría de gestión se va a requerir de los siguientes equipos y materiales:

#### a) Equipos:

Descripción	Cantidad
Computador portátil	1
Impresora	1
Memory Flash	2

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 06 de Diciembre del 2013

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 06 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

P.A

P.T

4/4

#06

MARCA

S

Solicitud enviada  
y Confirmada

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**b) Materiales:**

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Total
Hojas bond A4	1000	\$0.01	\$ 10,00
Esferos	6	\$ 0,30	\$ 1,80
Lápices 2 HB	12	0.13	3.60
Carpetas	4	\$1,00	\$ 4,00
Cartuchos de Impresora	4	\$30,00	\$ 120,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$139,40</b>

**Atentamente,**


**Alban Martillo & Asociados**  
[albanmartillo&asoci@gmail.com](mailto:albanmartillo&asoci@gmail.com)  
Fono: 0986584667


**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica


**Fecha:** 06 de Diciembre del 2013



**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc



**Fecha:** 07 de Diciembre del 2013

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>C.N</b>	<b>P.T</b>
	1/2	#07
	<b>MARCA</b>	
	S	
<b>Solicitud enviada y Confirmada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<b>VISITAS A LAS INSTALACIONES</b>  <b>Norma : NIA310 CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO</b>  <p>El día Lunes 03-12-13, siendo las 10H00, se visitó la instalación de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe, su dirección: Km. 17 San Jacinto de Buena Fe – Bypass, con la Supervisión de la auditoría: CPA. Martha Sandoval, M.Sc, y la Sra. Gerente General, Natasha Velíz Quintana, donde se constató y observó las tareas donde se va a desarrollar la Auditoría.</p> <p>La Empresa Camposanto Jardines de la Fe, tiene instalaciones físicas, diseñadas de acuerdo a sus necesidades, así mismo cuenta con una oficina de un solo piso, con un espacio muy pequeño, la bodega en donde guardan todos los materiales. El horario laboral de sus empleados y trabajadores es de lunes a sábados de 08H30 a 12H30, 14H00 hasta la 18H00, en lo que respecta a un horario especial cuando existen emergencias de exhumación.</p> <p>Siendo las 16H00 se dio por culminada la visita a las instalaciones observando aspectos necesarios para realizar el trabajo de auditoría y con la colaboración de todo el procedimiento, se realiza el acuerdo.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 10 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 11 de Diciembre del 2013	

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	<b>C.N</b>	<b>P.T</b>
	<b>2/2</b>	<b>#07</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud enviada y Confirmada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>Norma : NIA 310 CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO</b></p> <p>La Empresa Camposanto Jardines de la Fe, el 14 de Abril de 2009 mediante, resolución del Ministerio de Inclusión Económica, otorga el permiso funcionamiento y el Ministerio del Ambiente, en su parte ambiental, concede el permiso correspondiente, para atender a sus clientes y socios; la misma que se encuentra ubicada: Km. 17 San Jacinto de Buena Fe – Bypass.</p> <p>La Empresa con los años de la prestación de servicios, ha visto la necesidad de implementar este tipo de negocio para organizar a la empresa y tomar decisiones en beneficio del crecimiento institucional.</p> <p>Los objetivos principales la Empresa, en las áreas de: Dirección de Marketing, y sus promotores, es comercializar los espacios y promocionar las diferentes propiedades memoriales con que cuentan como son; Osarios, Bóvedas, Lotes Dobles y etc. Dirección de Servicios Generales, es brindar un buen servicio a sus clientes y socios; Dirección Financiera, es apoyar en las actividades económicas para el crecimiento de la empresa.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 10 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 11 de Diciembre del 2013	

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	<b>E.P</b>	<b>P.T</b>		
	<b>1/8</b>	<b>#08</b>		
	<b>MARCA</b>			
	<b>Verificado</b>			
<b>MATRIZ DE ENTREVISTA</b>				
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>				
<b>Fecha:</b> 20/01/2014	<b>Hora:</b> 10:pm	<b>Lugar:</b> Buena Fe		
<b>Entrevistado:</b> Sra. Natasha Velíz Quintana				
<b>Cargo del Entrevistado:</b> Gerente				
<b>Responsable de la Entrevista:</b> Yessica Alban Martillo.				
<b>Ítems</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
<b>1</b>	¿La empresa cuenta con un personal capacitado en los servicios que prestan?	<b>X</b>		La empresa cuenta con un personal capacitado en cada uno de los servicios que ofertamos al público.
<b>2</b>	¿Cuenta Ud. con el conocimiento adecuado con lo relacionado a su empresa?	<b>X</b>		El personal que labora en mi empresa cuenta con el conocimiento adecuado.
<b>3</b>	¿Son establecidos correctamente los procedimientos en los diseños de los puestos de trabajo?		<b>X</b>	Los procedimientos en los diseños de los puestos de trabajo no son establecidos correctamente ya que no se cuenta con el conocimiento necesario para los diseños de los puestos de trabajo.
<b>4</b>	Se encuentra definida la estructura organizacional de la empresa?		<b>X</b>	La empresa no se encuentra organizacionalmente estructurada no tiene una organización.
<b>5</b>	¿Cumplen con todo lo establecido en el código de trabajo?	<b>X</b>		Si se cumple en la empresa con todo lo referente a la ley y el Código de Trabajo.
<b>6</b>	¿Incentivan al personal a autoevaluarse y desarrollan carreras profesionales?		<b>X</b>	La empresa debe designar y contratar una persona capacitada para ejercer esta función, debe tener carácter y experiencia, puesto que es algo que no se debe tomar a la ligera o designar.
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica			<b>Fecha:</b> 17 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc			<b>Fecha:</b> 18 de Diciembre del 2013	

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>E.P</b>	<b>P.T</b>		
	<b>2/8</b>	<b>#08</b>		
	<b>MARCA</b>			
	 <b>Verificado</b>			
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>				
<b>Fecha:</b> 20/01/2014	<b>Hora:</b> 10:pm	<b>Lugar:</b> Buena Fe		
<b>Entrevistado:</b> Sra. Natasha Velíz Quintana				
<b>Cargo del Entrevistado:</b> Gerente				
<b>Responsable de la Entrevista:</b> Yessica Alban Martillo.				
<b>Ítems</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
<b>7</b>	¿Existe un control de asistencia y permanencia en los puestos de trabajo del personal de la empresa?		<b>X</b>	La empresa no cuenta físicamente con un control de asistencia y permanencia en los puestos de trabajo, esto es debido a que el empleado encargado del personal no lleva adecuadamente la función.
<b>8</b>	¿La empresa posee un Manual de Funciones para cada puesto de trabajo?		<b>X</b>	En la empresa no existe un manual de funciones, al contratar al personal publican en el diario la persona que solicita la empresa y el cargo se revisa su hoja de vida y lo contratan al puesto solicitado.
<b>9</b>	¿Es adecuado el nivel de productividad de la empresa?	<b>X</b>		El nivel de productiva es un 70% adecuado ya que la empresa oferta un producto difícil de vender en el mercado como son las propiedades memoriales.
<b>10</b>	¿En la empresa se percibe un buen clima laboral	<b>X</b>		Si se percibe un clima laboral adecuado ya que contamos con una supervisora que controla a los asesores de la empresa.
<b>11</b>	¿La empresa posee con un manual de procedimientos de evaluación de desempeño?	<b>X</b>		La empresa si cuenta con un manual procedimiento de evaluación para el desempeño del personal.
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica			<b>Fecha:</b> 17 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc			<b>Fecha:</b> 18 de Diciembre del 2013	

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>		<b>E.P</b>	<b>P.T</b>	
		3/8	#08	
		<b>MARCA</b>		
		 <b>Verificado</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>				
<b>Fecha:</b> 20/01/2014		<b>Hora:</b> 10:pm		
<b>Lugar:</b> Buena Fe				
<b>Entrevistado:</b> Sr. George Zarauz.				
<b>Cargo del Entrevistado:</b> Administrador.				
<b>Responsable de la Entrevista:</b> Yessica Alban Martillo.				
Ítems	Pregunta	Si	No	Observación
1	¿Existe un plan de mejora en función de su desempeño profesional?		X	Plan específico no existe, pero siempre hay permanente capacitaciones para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo.
2	¿Se realiza evaluación a su desempeño laboral?		X	Específicamente evaluaciones no se realiza pero, dependiendo cómo va la productividad en la empresa analizan mis jefes mi desempeño laboral.
3	¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de los asesores de la empresa?	X		Si se reconoce el desempeño, con motivaciones como, premios, obsequios así incentivamos a los asesores.
4	¿La empresa cuenta con un modelo de gestión para entrenar a los asesores y mejorar el servicio que se le brinda al cliente?		X	La empresa no cuenta con modelo de gestión para entrenar al personal pero contamos con una supervisora que ella lleva el manejo de cada asesor y ayuda al empleado al momento de brindar la información al cliente.
5	¿Se dispone de información de apoyo para la administración de personal?	X		Si se cuenta con el apoyo necesario para poder dirigir al personal de la empresa sobre todo a los asesores, ya que mediante ellos la productividad puede crecer o disminuir.
6	¿Las cargas de trabajo coinciden con las funciones que usted desempeña en su puesto?		X	Ya que no se cuenta con el personal suficiente para cada área de la empresa el administrador debe de ejercer otras funciones que no coinciden con las funciones del cargo establecido.
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 17 de Diciembre del 2013		
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 18 de Diciembre del 2013		



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.  
QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.P

P.T

4/8

#08

MARCA

^

Verificado

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Fecha:** 22/01/2014

**Hora:** 10:pm

**Lugar:** Buena Fe

**Entrevistado:** Sr. George Zarauz.

**Cargo del Entrevistado:** Administrador.

**Responsable de la Entrevista:** Yessica Alban Martillo.


Ítems	Pregunta	Si	No	Observación
7	¿El personal tiene conocimiento de los lineamientos implantados en la empresa para la ejecución del trabajo?		X	Conocimiento verbal si tiene cada uno de los empleados de lo correspondiente a lo que tiene que realizar en su puesto de trabajo, pero lineamientos de trabajo no se tiene establecido en la empresa.
8	¿Son correctos los procesos de capacitación a los asesores de la empresa?	X		Se considera que son correctos los procesos de capacitación a los asesores ya que eventualmente se los está capacitando para que brinden un buen servicio.
9	¿Considera necesario la auditoría que se va a realizar?	X		La Auditoría es necesaria hoy en día en cada una de las empresas, ya que con ella se puede determinar donde se encuentra la deficiencia en la gestión que se realiza y podemos mejorar esa deficiencia.
10	¿El personal es evaluado constantemente?		X	No es evaluado constantemente ya que en cada capacitación que se realiza se les hace un examen para saber cómo se están desempeñando.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 17 de Diciembre del 2013

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 18 de Diciembre del 2013

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>E.P</b>	<b>P.T</b>		
	<b>5/8</b>	<b>#08</b>		
	<b>MARCA</b>			
	<b>Verificado</b>			
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>				
<b>Fecha:</b> 22/01/2014	<b>Hora:</b> 10:pm	<b>Lugar:</b> Buena Fe		
<b>Entrevistado:</b> Sr. Franklin Parraga J.				
<b>Cargo del Entrevistado:</b> Gerente de Ventas.				
<b>Responsable de la Entrevista:</b> Yessica Alban Martillo.				
<b>Ítems</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
1	¿Usted desempeña con eficiencia las funciones que ejerce en la empresa?	X		Si se las ejerce debidamente con la ayuda de la gerente y el administrador con eficiencia.
2	¿Usted considera que conoce correctamente los productos que la empresa ofrece al público?	X		Si conoce correctamente los los productos que ofrece el camposanto ya que está laborando con este producto por once años.
3	¿Cuentan con estrategias para que los servicios que ofrecen sean exitosos?		X	No se cuenta con una estrategia específica pero se realiza motivaciones para que los asesores brinden el servicio correctamente.
4	¿Considera que posee el apoyo y colaboración de sus asesores de ventas?		X	Todos los empleados no acatan con las instrucciones y a veces no colaboran para realizar sus servicios adecuadamente.
5	¿Considera usted que están creciendo por encima de sus competencias?	X		Si se encuentran creciendo, porque cuentan con unos de los mejores camposantos de la provincia y su estructura está acorde a los servicios que la empresa ofrece.
6	¿Considera usted que los servicios que ofrece son los apropiados para satisfacer a sus clientes?	X		Si ya que siempre están a lo que dice el cliente, se adapta el producto a la necesidad del cliente para satisfacer sus necesidades.
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica			<b>Fecha:</b> 17 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc			<b>Fecha:</b> 18 de Diciembre del 2013	



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**

**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**

**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**E.P**

**P.T**

**6/8**

**#08**

**MARCA**



**Verificado**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Fecha: 22/01/2014**

**Hora: 10:pm**

**Lugar: Buena Fe**

**Entrevistado: Sr. Franklin Parraga J.**

**Cargo del Entrevistado: Gerente de Ventas.**

**Responsable de la Entrevista: Yessica Alban Martillo.**

Ítems	Pregunta	Si	No	Observación
7	¿El desempeño de sus empleados es el adecuado?	X		Los empleados al cargo del gerente de ventas si cuenta con un adecuado desempeño en sus labores.
8	¿Usted conoce si existe un manual de procedimientos de evaluación de desempeño?		X	No existe un manual específico para las evaluaciones del desempeño.
9	¿Las evaluaciones que se realizan a los empleados son las correctas?		X	Las evaluaciones que realizan no están acordes con el servicio que la empresa ofrece.
10	¿El clima laboral que se lleva en la empresa es el adecuado?	X		Si es adecuado el clima laboral de la empresa aunque en ocasión falta comunicación.
11	¿Los asesores de la empresa si llegan a las metas planteadas mensualmente?		X	Todos los meses no se llegan a las metas planteadas pero se trata de que la empresa tenga una buena productividad.

**Elaborado por: Alban Martillo Yessica**

**Fecha: 17 de Diciembre del 2013**

**Supervisado por: CPA. Martha Sandoval. M.Sc**

**Fecha: 18 de Diciembre del 2013**



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.P

P.T

7/8

#08

MARCA



Verificado

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Fecha: 22/01/2014

Hora: 10:pm


Lugar: Buena Fe

Entrevistado: Sra. Jacqueline Sandoval.

Cargo del Entrevistado: Supervisora.

Responsable de la Entrevista: Yessica Alban Martillo.

Ítems	Pregunta	Si	No	Observación
1	¿Existe un plan de mejora en función de su desempeño profesional?		X	No existe ningún plan de mejora en función al desempeño.
2	¿Se han brindado cursos de capacitación?	X		Cursos de capacitaciones sobre cómo se debe brindar el servicio se brindan mensualmente.
3	¿Los asesores se sienten conformes con los incentivos?		X	No se sienten conformes con los incentivos consideran que deben de mejorar ese aspecto.
4	¿Existe un programa para capacitar al personal?		X	No existe ningún programa para capacitar al personal de la empresa.
5	¿Se utilizan adecuadamente las políticas?	X		Las políticas internas de la empresa se las utilizan adecuadamente con las disposiciones de ley.
6	¿Se realiza evaluación a su desempeño laboral?		X	Evaluaciones a mi desempeño laboral no lo realizan por que solamente se toma en cuenta si se llega a la meta planteada.
7	¿Existe un buen ambiente de trabajo?		X	No existe un ambiente laboral adecuado ya que falta mucha comunicación de gerente hacia asesores.
Elaborado por: Alban Martillo Yessica			Fecha: 17 de Diciembre del 2013	
Supervisado por: CPA. Martha Sandoval. M.Sc			Fecha: 18 de Diciembre del 2013	

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>E.P</b>	<b>P.T</b>		
	<b>8/8</b>	<b>#08</b>		
	<b>MARCA</b>			
	<b>Verificado</b>			
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>				
<b>Fecha:</b> 22/01/2014	<b>Hora:</b> 10:pm	<b>Lugar:</b> Buena Fe		
<b>Entrevistado:</b> Sr. Jacqueline Sandoval.				
<b>Cargo del Entrevistado:</b> Supervisora.				
<b>Responsable de la Entrevista:</b> Yessica Alban Martillo.				
<b>Ítems</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
<b>8</b>	¿Han recibido algún tipo de incentivo los asesores?	<b>X</b>		Si se recibe incentivos de parte de los jefes al mejor empleado o asesor del mes.
<b>9</b>	¿Usted verifica el trabajo diario que realiza los asesores que tiene a cargo?	<b>X</b>		Si se verifica diariamente el trabajo que realiza los asesores de la empresa.
<b>10</b>	¿Evalúa constantemente a los asesores que tiene a su cargo?		<b>X</b>	No se los evalúa porque eso es responsabilidad del gerente de ventas de la empresa.
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica			<b>Fecha:</b> 17 de Diciembre del 2013	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc			<b>Fecha:</b> 18 de Diciembre del 2013	



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.C

P.T

1/14

#09

MARCA



Verificado

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

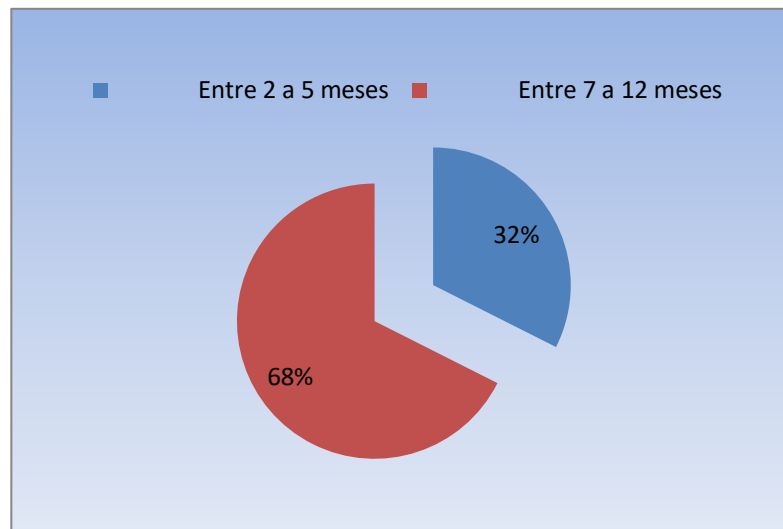
**¿Desde cuándo es Ud. cliente de la empresa?**

**CUADRO 1.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Entre 2 a 5 meses	24	32%	32%	32%
Entre 7 a 12 meses	50	68%	68%	100%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 1.** Tiempo de conocimiento del cliente de la empresa.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 32% respondió que son clientes de la empresa entre 2 a 5 meses, y el 68% indicaron que son clientes de la empresa entre 7 a 12 meses, esto indica que la empresa Camposanto Jardines de la Fe va incrementando clientes.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 27 de Diciembre del 2013

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.C

P.T

2/14

#09

MARCA



Verificado

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

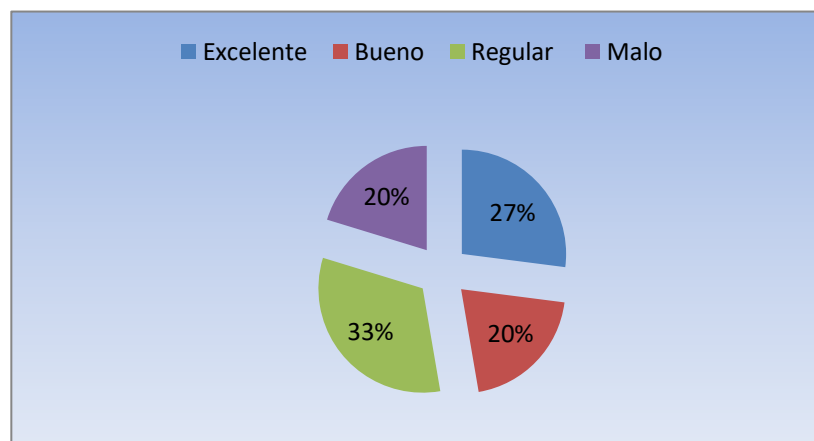
¿Cómo considera el nivel de satisfacción de nuestros servicios en cuanto al conocimiento sobre el servicio que solicita?

**CUADRO 2.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Excelente	20	27%	27%	27%
Bueno	15	20%	20%	20%
Regular	24	33%	33%	33%
Malo	15	20%	20%	100%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 2.** Nivel de Satisfacción de los Clientes.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 20% respondió que se encuentran inconformes en cuanto al conocimiento de los asesores, un 20% consideran que es bueno el conocimiento que tiene el personal en cuanto al servicio que ofrece la empresa, un 27% creen que es excelente el nivel de satisfacción de nuestros servicios y un 33% de clientes consideran que es regular el conocimiento de asesores en cuanto al servicio que ofrece la empresa.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 27 de Diciembre del 2013

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.C

P.T

3/14

#09

MARCA



Verificado

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

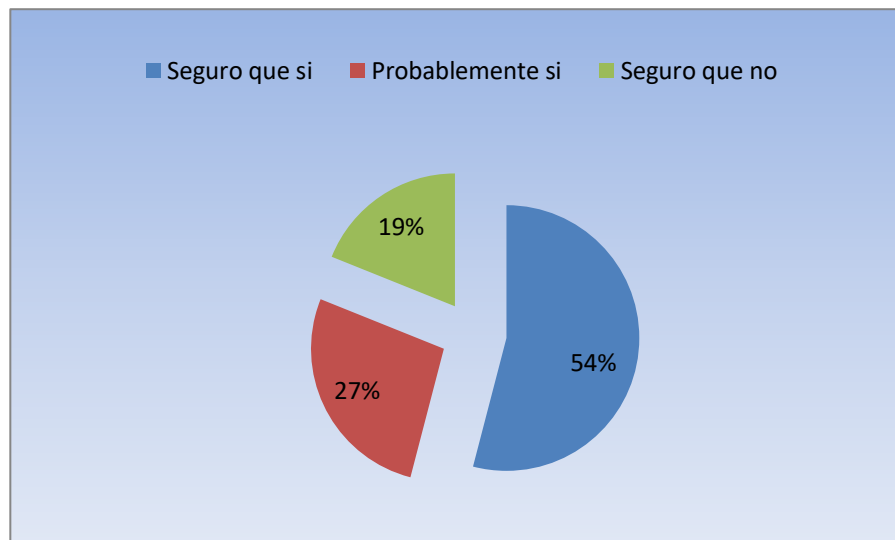
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**¿Qué tan dispuesto está en utilizar el servicio que ofrece la empresa nuevamente?**  
**CUADRO 3.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Seguro que si	40	54%	54%	54%
Probablemente si	20	27%	27%	27%
Seguro que no	14	19%	19%	100%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 3.** Utilización del Servicio.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 19% respondieron que no están dispuestos en utilizar los servicios que ofrece la empresa, un 27% indicó que probablemente si utilizarían los servicios con que cuenta la empresa y un 54% indicó que si utilizarían nuevamente los servicios que ofrece la empresa porque es un servicio de primera necesidad.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 27 de Diciembre del 2013

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.C

P.T

4/14

#09

MARCA



Verificado

### ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES

PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

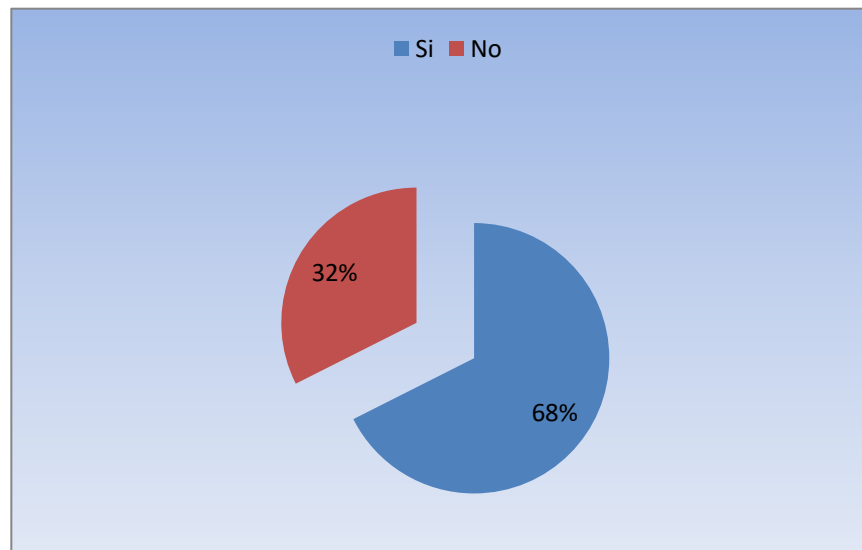
EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe

¿Las prestaciones de servicios que la empresa ofrece cubren su necesidad?  
CUADRO 4.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	50	68%	68%	68%
No	24	32%	32%	100%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 4.** Los Servicios cubren las necesidades de los clientes.

#### Análisis e interpretación.

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 32% indicaron que los servicios que ofrece la empresa no cubren sus necesidades y el 68% consideran que las prestaciones de los servicios de la empresa son fundamentales en su familia.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 27 de Diciembre del 2013

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.C

P.T

5/14

#09

MARCA



Verificado

### ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES

PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe

¿Los asesores en ventas ofrecen un servicio competitivo, en comparación con otra empresa de la misma actividad?

CUADRO 5.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	50	68%	68%	68%
No	24	32%	32%	100%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.

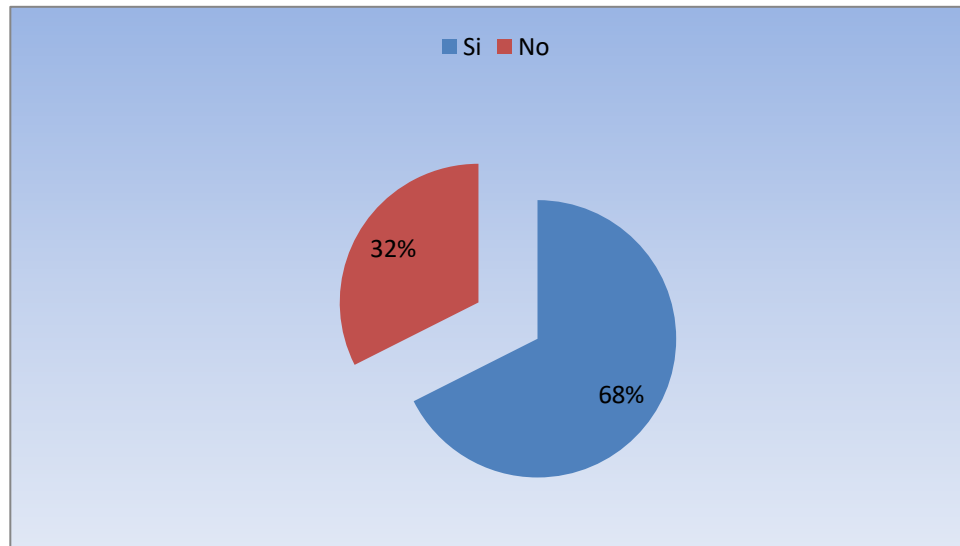


Gráfico 5. Ofrecen Servicios Competitivos.

#### Análisis e interpretación.

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 32% respondieron que los asesores no ofrecen un servicio competitivo, en comparación con otra empresa y con el 68% indicaron que si ofrecen un servicio competitivo en comparación con otras empresas.

Elaborado por: Alban Martillo Yessica

Fecha: 27 de Diciembre del 2013

Supervisado por: CPA. Martha Sandoval. M.Sc

Fecha: 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.C

P.T

6/14

#09

MARCA



Verificado

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

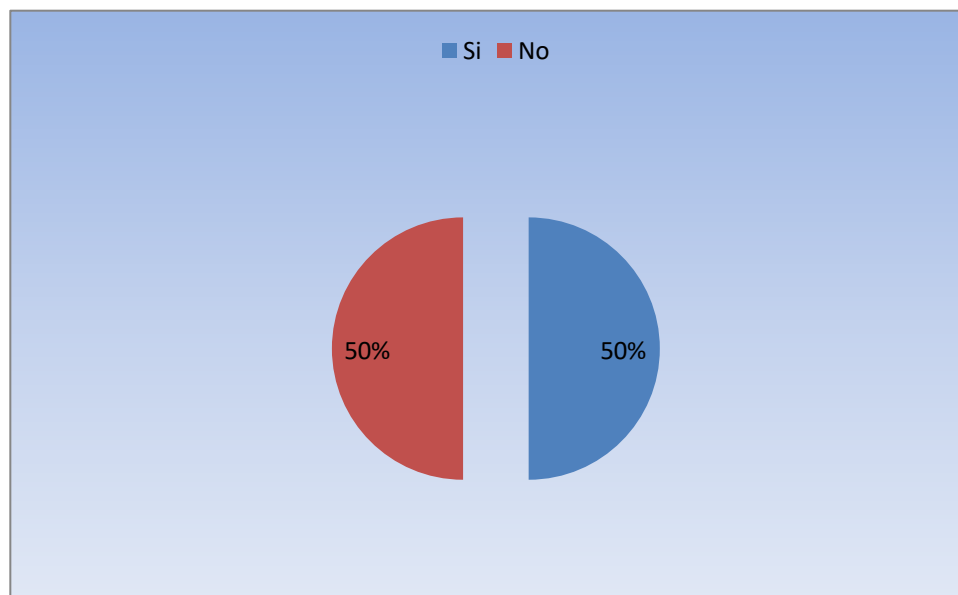
**¿El personal le brinda honestidad y confianza?**

**CUADRO 6.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	37	50%	50%	50%
No	37	50%	50%	100%
<b>Total</b>	74	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 6.** Honestidad y Confianza al cliente.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 50% indicaron que el personal no le brinda honestidad y confianza y con el 50% que si les manifiesta honestidad y confianza el personal de la empresa.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**

**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**

**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.C

P.T

7/14

#09

MARCA



Verificado

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

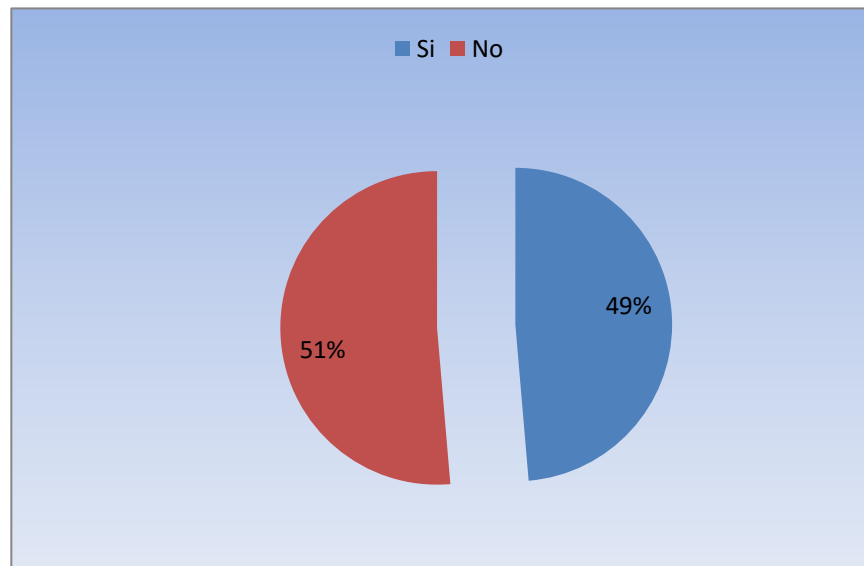
**¿Ha tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?**

**CUADRO 7.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	36	49%	49%	49%
No	38	51%	51%	100%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 7. Suficientes Recursos materiales.**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 49% respondieron que si tienen los recursos y materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo y con un 51% que no cuentan con materiales suficientes y necesarios para realizar el trabajo.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 27 de Diciembre del 2013

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.C	P.T
8/14	#09
MARCA	
^	
Verificado	

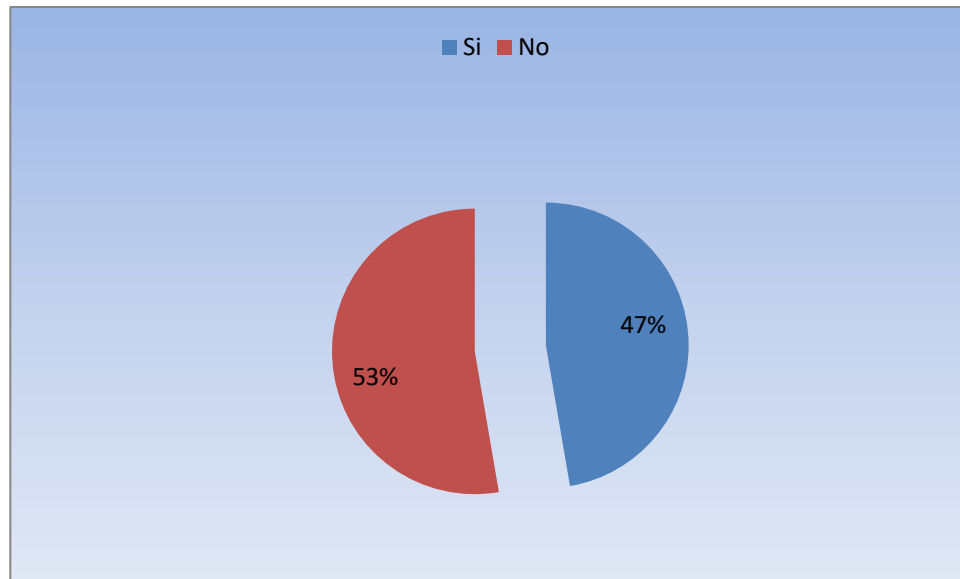
**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**  
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

¿Considera que el asesor se encuentra suficientemente capacitado para brindarle la información?

**CUADRO 8.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	35	47%	47%	47%
No	39	53%	53%	100%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta a los clientes.  
 Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 8. Capacitado Personal.**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 47% respondieron que los asesores se encuentran suficientemente capacitados para brindarle la información requerida y con un 53% se indicó que no están capacitados para brindarles la información correcta.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

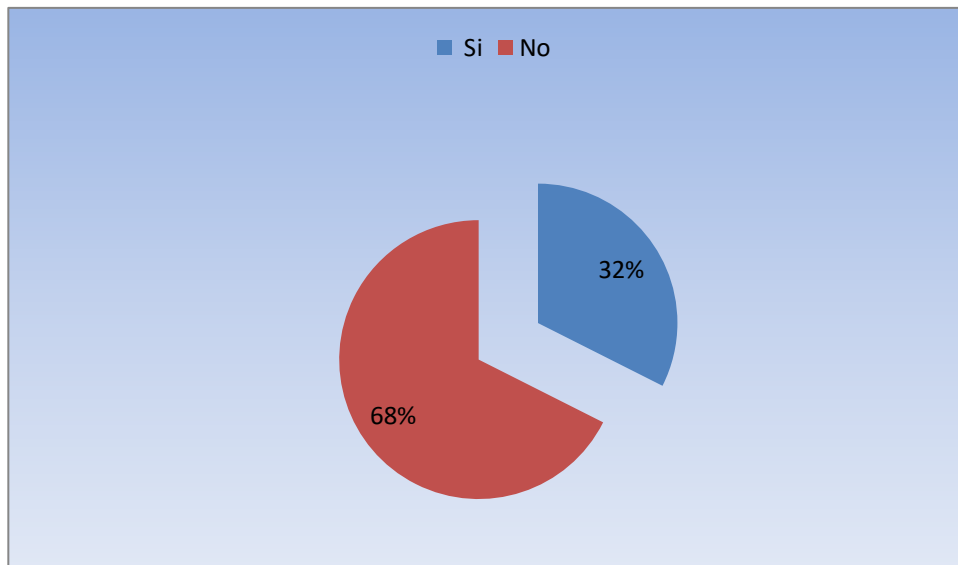
E.C	P.T
9/14	#09
MARCA	
^	
Verificado	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**  
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

¿La atención recibida fue correcta y en los tiempos previstos?  
**CUADRO 9.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	24	32%	32%	32%
No	50	68%	68%	100%
<b>Total</b>	74	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los clientes.  
 Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 9.** Atención Correcta.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 32% respondieron que si consideran que la atención fue correcta y en los tiempos previstos y con el 68% indicaron que no fue adecuada la atención en el tiempo indicado

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

<b>E.C</b>	<b>P.T</b>
<b>10/14</b>	<b>#09</b>
<b>MARCA</b>	
▲	
<b>Verificado</b>	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

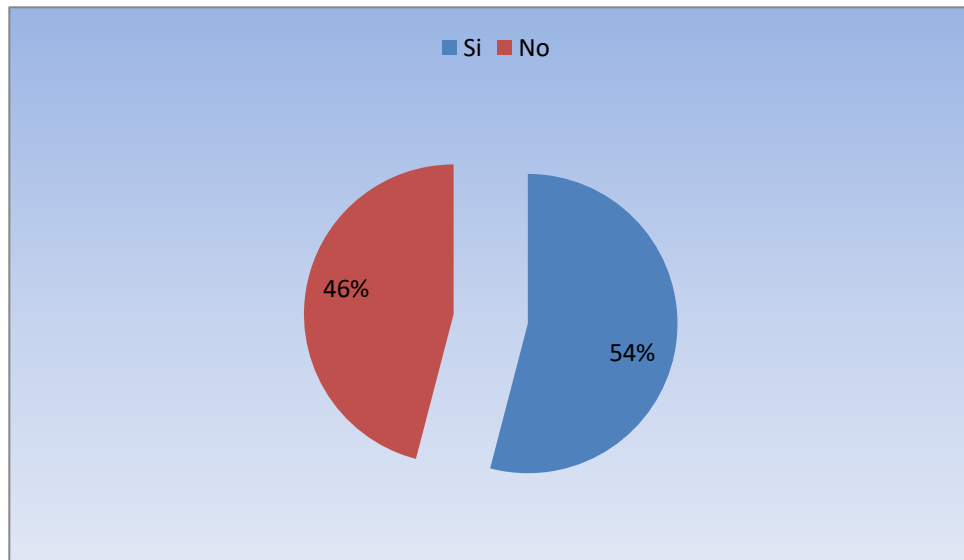
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**¿La persona que lo atendió le dio correctamente la información que deseaba?**  
**CUADRO 10.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
<b>Si</b>	40	54%	54%	54%
<b>No</b>	34	46%	46%	100%
<b>Total</b>	74	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 10. Información correcta**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 46% indicaron que el asesor que lo atendió no les brindó correctamente la información deseada, y un 54% se sintieron satisfechos con la información que deseaban tener.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

<b>E.C</b>	<b>P.T</b>
11/14	#09
<b>MARCA</b>	
^	
<b>Verificado</b>	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**  
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

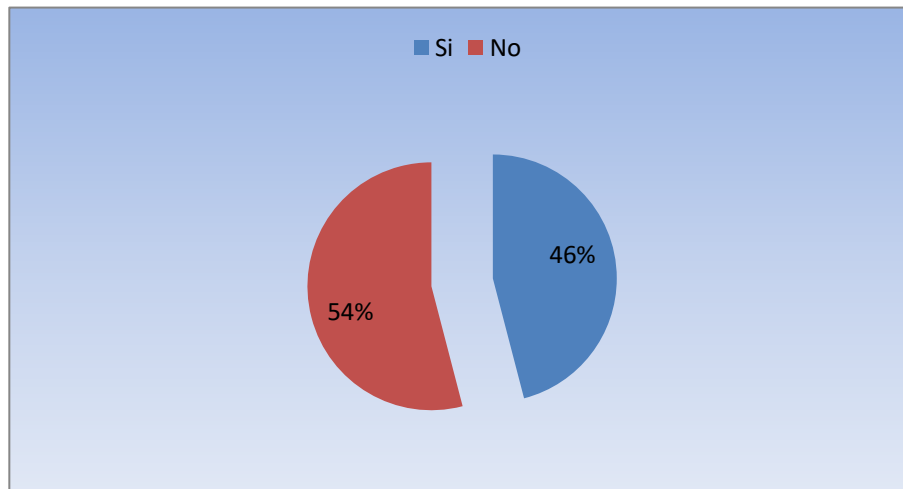
**¿Ha observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las visitas que le ha realizado el asesor?**

**CUADRO 11.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>Si</b>	34	46%	46%	46%
<b>No</b>	40	54%	54%	100%
<b>Total</b>	74	100%	100%	

**Fuente:** Encuesta a los clientes.

**Elaborado por:** Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 11.** Funcionamiento de servicios.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 46% indicaron que si han observado mejoras en el funcionamiento de los servicios en las visitas que realizan los asesores y con un 54% que han observado que no hay mejoras en los servicios que ofrecen los asesores al momento de las visitas a los clientes.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**E.C**      **P.T**

**12/14**      **#09**

**MARCA**



**Verificado**

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

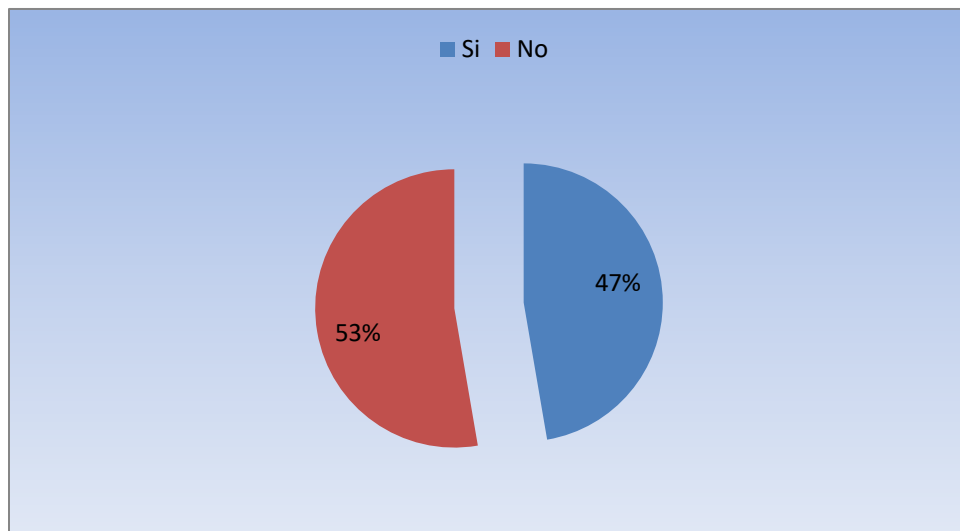
**¿Considera que los asesores se encuentran suficientemente capacitados para brindarle la información?**

**CUADRO N°12**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
<b>Si</b>	35	47%	47%	47%
<b>No</b>	39	53%	53%	100%
<b>Total</b>	74	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo



**Gráfico 12. Asesores capacitados.**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 47% indicaron que el asesor se encuentra suficientemente capacitado para brindarle la información y con un 53% se indicó que no están capacitados para brindarles la información correcta.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

<b>E.C</b>	<b>P.T</b>
13/14	#09
<b>MARCA</b>	
▲	
<b>Verificado</b>	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

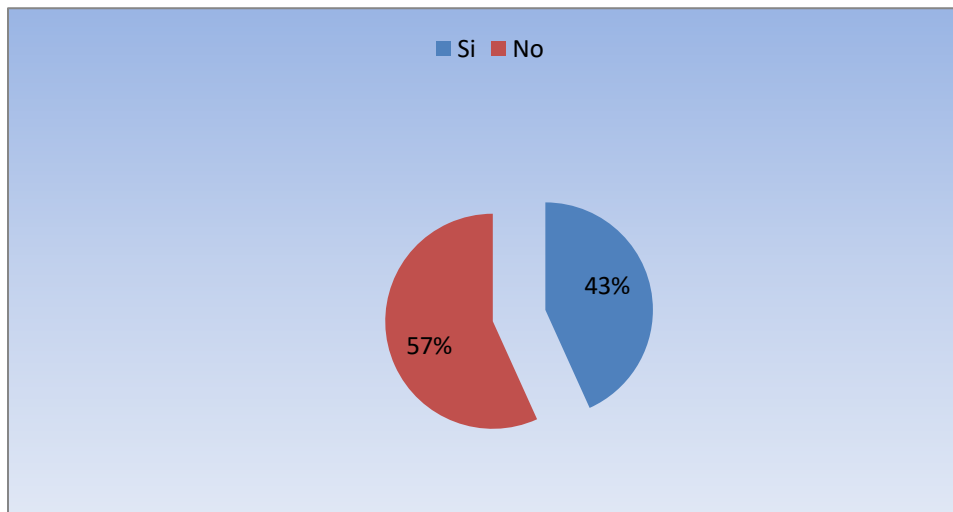
**¿Al momento de darle a conocer los servicios que ofrece la empresa, sus dudas son aclaradas por el asesor?**

**CUADRO 13.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
<b>Si</b>	32	43%	43%	43%
<b>No</b>	42	57%	57%	100%
<b>Total</b>	74	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 13. Servicios que ofrece la empresa.**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 43% indicaron que si son aclaradas las dudas por el asesor al momento de brindarle información del producto y con un 57% que no son aclaras las dudas del cliente.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

<b>E.C</b>	<b>P.T</b>
14/14	#09
<b>MARCA</b>	
^	
<b>Verificado</b>	

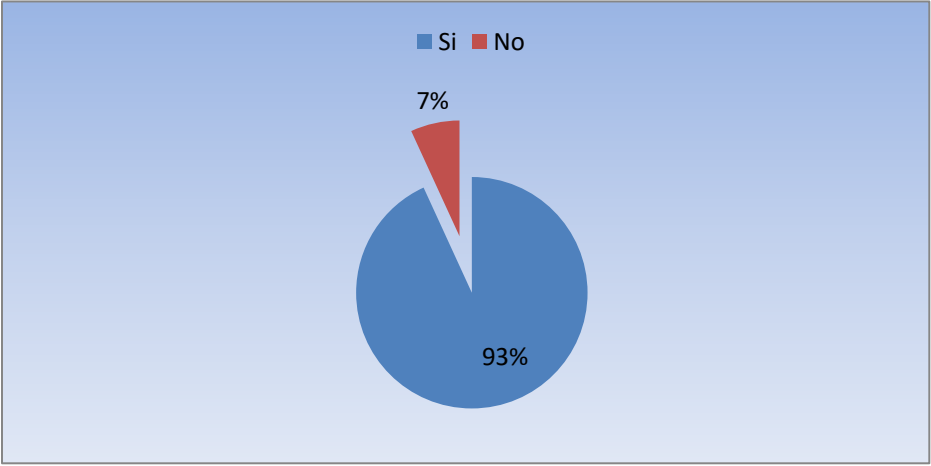
**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**  
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**¿Considera necesario algún Buzón sugerencia para calificar la atención del servicio que recibe?**

**CUADRO N°14**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
<b>Si</b>	68	93%	93%	93%
<b>No</b>	5	7%	7%	100%
<b>Total</b>	74	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los clientes.  
 Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 14. Buzón de sugerencia.**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los clientes el 93% respondieron que consideran que si necesitan un buzón de sugerencia para calificar el servicio que ofrecen los clientes y el 7% de los asesores indicaron que no consideran necesario un buzón de sugerencias.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.A	P.T
1/13	#10
MARCA	
^	
Verificado	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

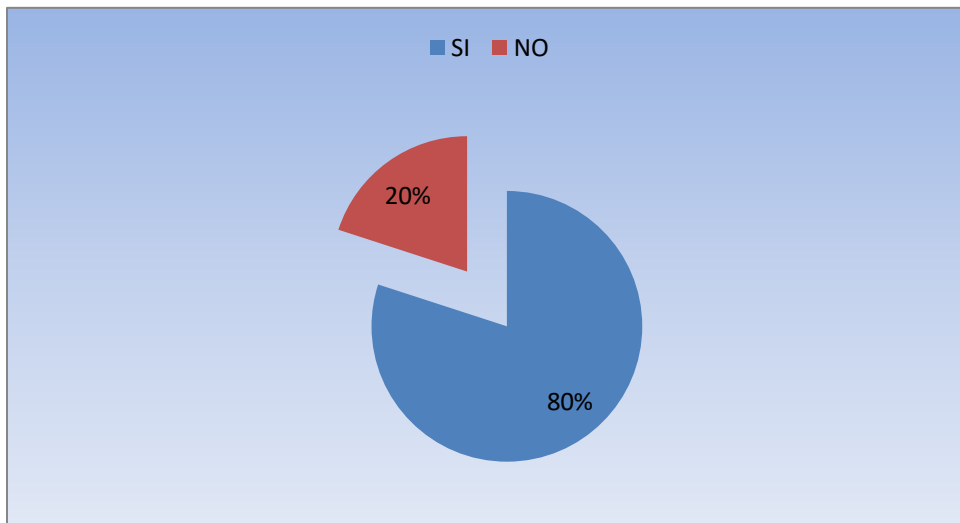
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**¿Tiene conocimiento del reglamento interno de la empresa?**  
**CUADRO 15.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	4	80%	80%	80%
No	1	20%	20%	20%
<b>Total</b>	5	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los Asesores.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 15.** Reglamento interno.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 80% indicaron que si se encuentran informados sobre el reglamento interno de la empresa y con un 20% que no tienen conocimiento del reglamento del Camposanto.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.A	P.T
2/13	#10
MARCA	
^	
Verificado	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**  
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

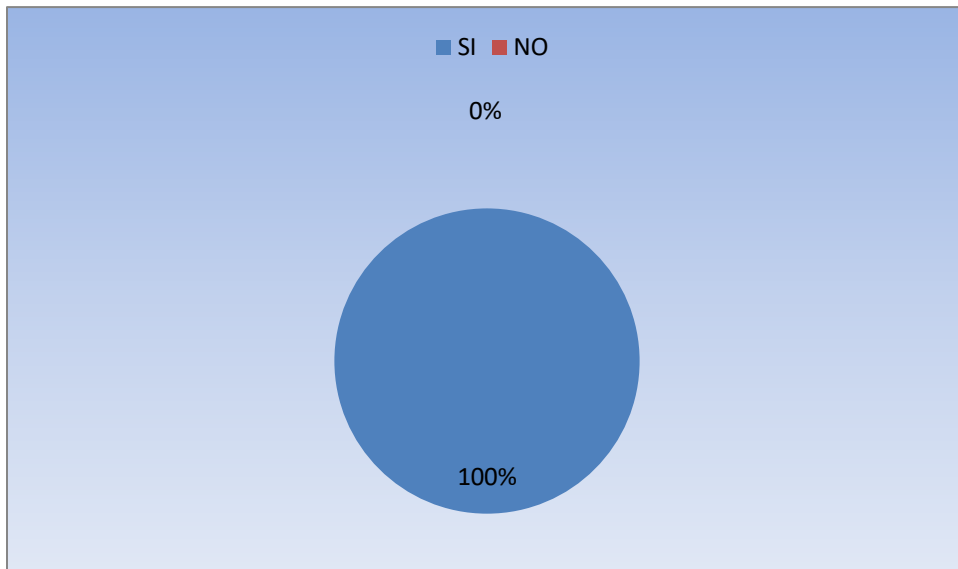
**¿Conoce la misión y visión de la empresa?**

**CUADRO N°16**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	5	100%	100%	100%
No	0	0%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta a los asesores.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 16.** Misión y visión.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 100% nos indicaron que si tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

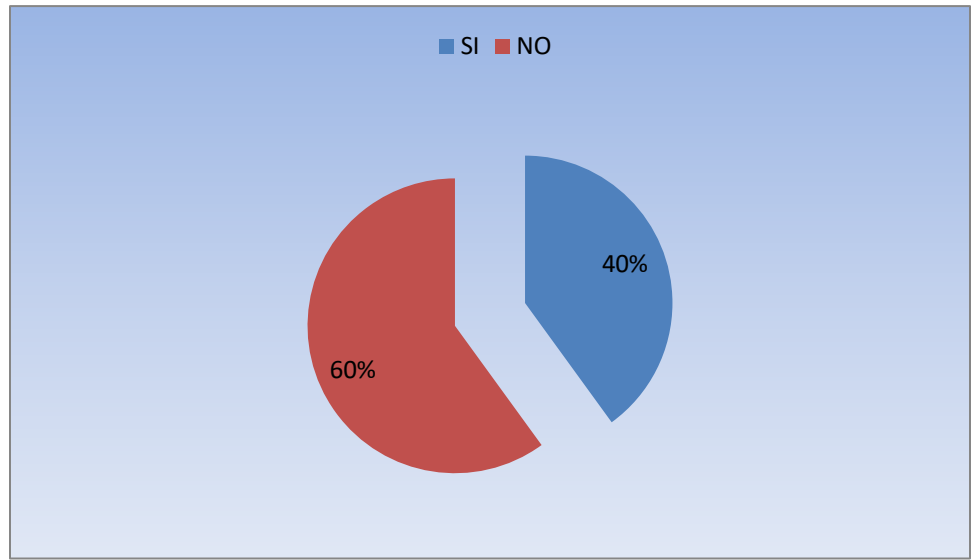
E.A	P.T
3/13	#10
MARCA	
^	
Verificado	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**  
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**¿El flujo de información en su área de trabajo es adecuado?**  
**CUADRO 17.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	2	40%	40%	40%
No	3	60%	60%	60%
<b>Total</b>	5	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los asesores.  
 Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 17. Flujo de información.**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 80% respondieron que no es adecuado el flujo de información en el área de trabajo de los asesores de la empresa y un 40% indicaron que si existe información adecuada en sus áreas.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.A	P.T
4/13	#10
MARCA	
^	
Verificado	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

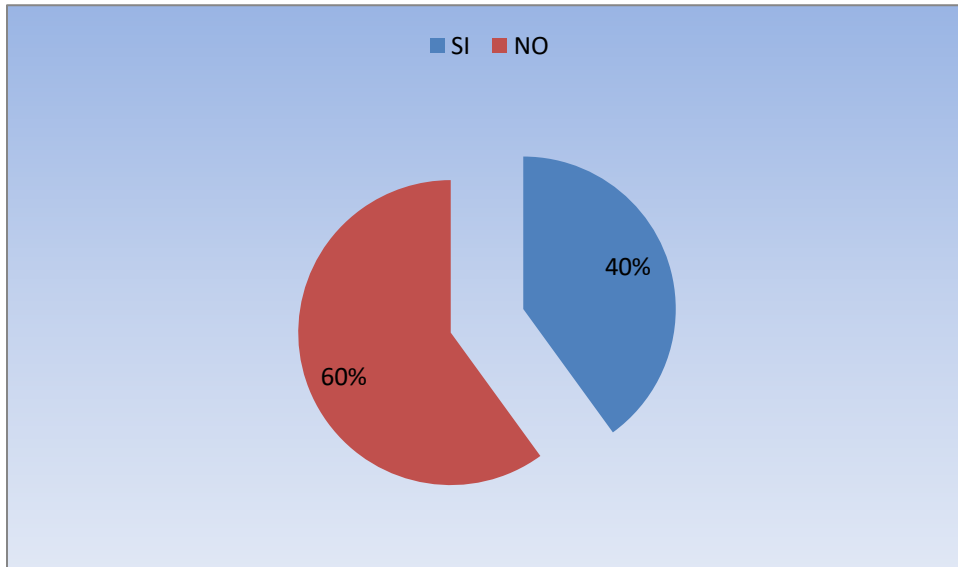
**¿Cree Ud. que el proceso de selección de personal es adecuado?**

**CUADRO N°18**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	2	60%	60%	60%
No	3	40%	40%	40%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta a los asesores.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 18.** Selección de personal.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 60% indicaron que existe un inadecuado proceso de selección del personal y con un 40% que si existe un adecuado proceso.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

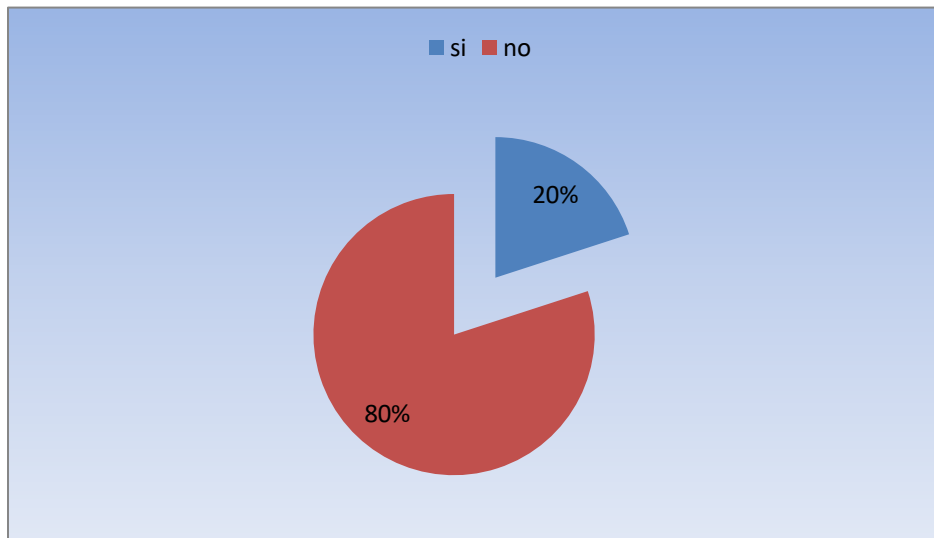
<b>E.A</b>	<b>P.T</b>
<b>5/11</b>	<b>#10</b>
<b>MARCA</b>	
▲	
<b>Verificado</b>	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**  
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**¿Se evalúa realiza en la empresa capacitaciones y entrenamiento continuo?**  
**CUADRO N°19**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
<b>Si</b>	1	20%	20%	20%
<b>No</b>	4	80%	80%	80%
<b>Total</b>	5	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los asesores.  
 Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 19.** Evaluación continúa.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 20% respondieron que en la empresa no evalúan a los asesores continuamente en el desempeño laboral, y con el 80% indican que no existen evaluaciones el desempeño del personal continuamente.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.A

P.T

6/13

#10

MARCA



Verificado

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

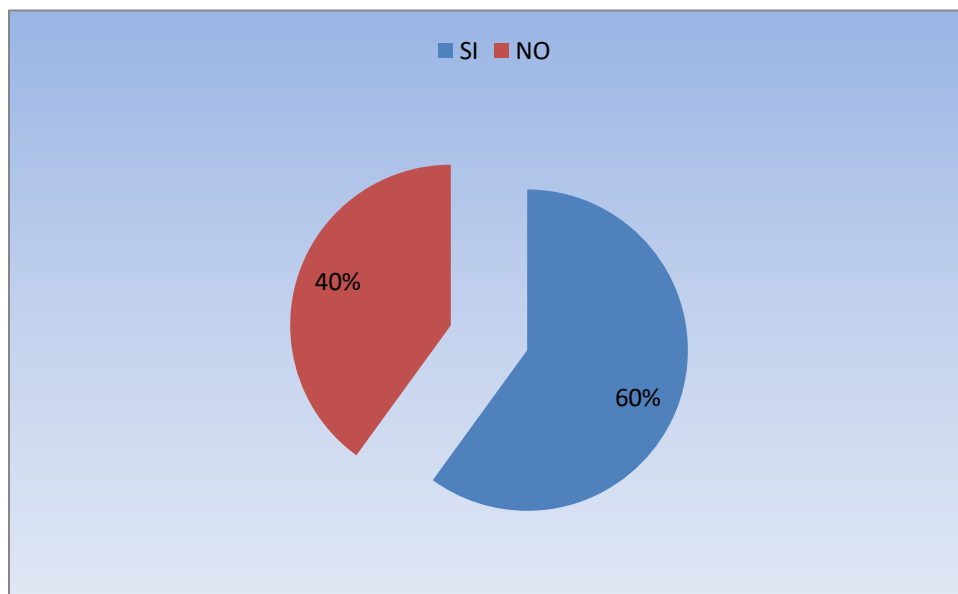
**¿El clima laboral que se percibe entre compañeros es el adecuado?**

**CUADRO N°20**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	3	60%	60%	60%
No	2	40%	40%	100%
<b>Total</b>		100%	100%	

Fuente: Encuesta a los clientes.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 20.** Clima laboral.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 40% respondieron que el clima laboral entre compañeros es el adecuado pero con un 60% unos asesores indicaron que no es bueno el clima laboral que se percibe entre compañeros.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

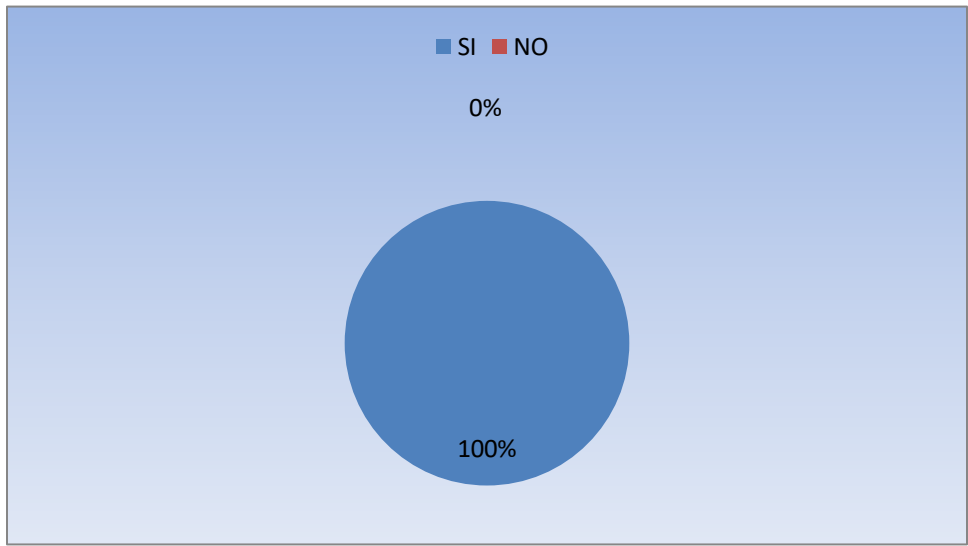
E.A	P.T
7/13	#10
MARCA	
^	
Verificado	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**  
**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar sus labores?**  
**CUADRO 21.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
<b>Si</b>	5	100%	100%	100%
<b>No</b>	0	0%	0%	100%
<b>Total</b>	5	100%	100%	

**Fuente:** Encuesta a los asesores.  
**Elaborado por:** Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 21.** Recursos necesarios.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 100% respondieron que si poseen los recursos necesarios para realizar sus labores diarias en la empresa.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.A

P.T

8/13

#10

MARCA



Verificado

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ASESORES DE LA EMPRESA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

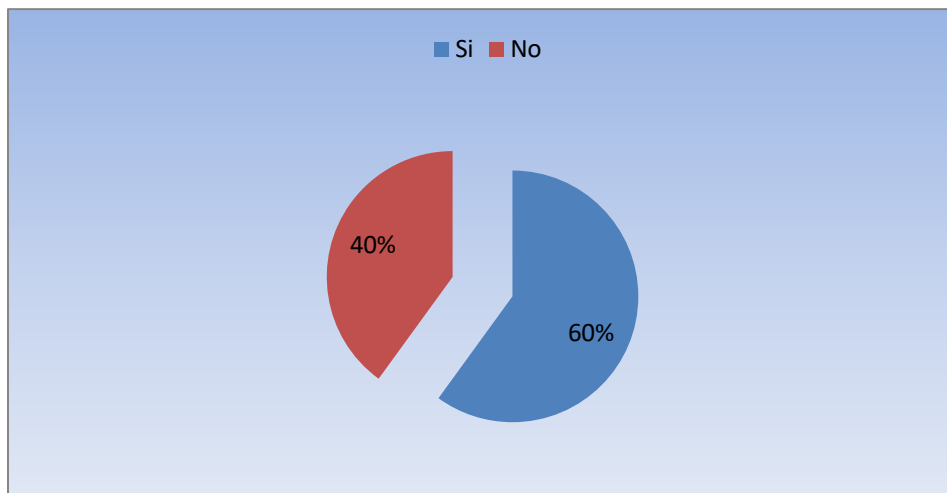
¿El estilo de liderazgo que ejerce el gerente de ventas de la empresa es democrática (participativa)?

**CUADRO 22.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	3	60%	60%	60%
No	2	40%	40%	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta a los asesores.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 22. Liderazgo.**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 40% indicaron que el gerente no lleva un adecuado liderazgo con sus asesores y con un 60% determina que si llevan un correcto liderazgo con el equipo de trabajo que son sus asesores de ventas.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 27 de Diciembre del 2013

**Aprobado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

<b>E.A</b>	<b>P.T</b>
<b>9/13</b>	<b>#10</b>
<b>MARCA</b>	
▲	
<b>Verificado</b>	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ASESORES DE LA EMPRESA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

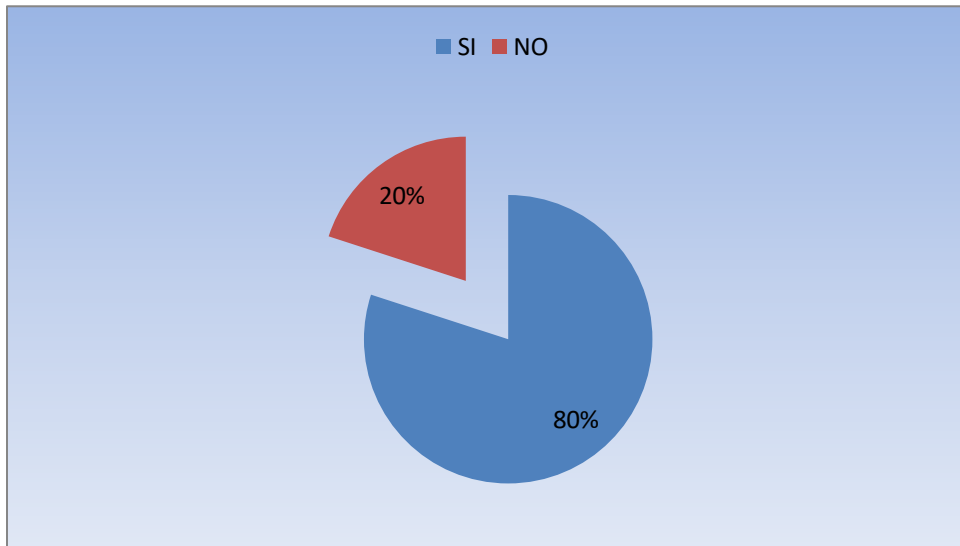
**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**¿Las actividades son delegadas equitativamente con todo el personal?**  
**CUADRO 23.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>Si</b>	4	80%	80%	80%
<b>No</b>	1	20%	20%	20%
<b>Total</b>	5	100%	100%	

**Fuente:** Encuesta a los asesores.

**Elaborado por:** Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 23.** Actividades del personal.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 80% respondieron que si delegan las actividades al personal en la empresa pero con un 20% indicaron que no son acorde las actividades que se delegan a los asesores de dicha empresa.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

<b>E.A</b>	<b>P.T</b>
<b>10/13</b>	<b>#10</b>
<b>MARCA</b>	
^	
<b>Verificado</b>	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ASESORES DE LA EMPRESA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

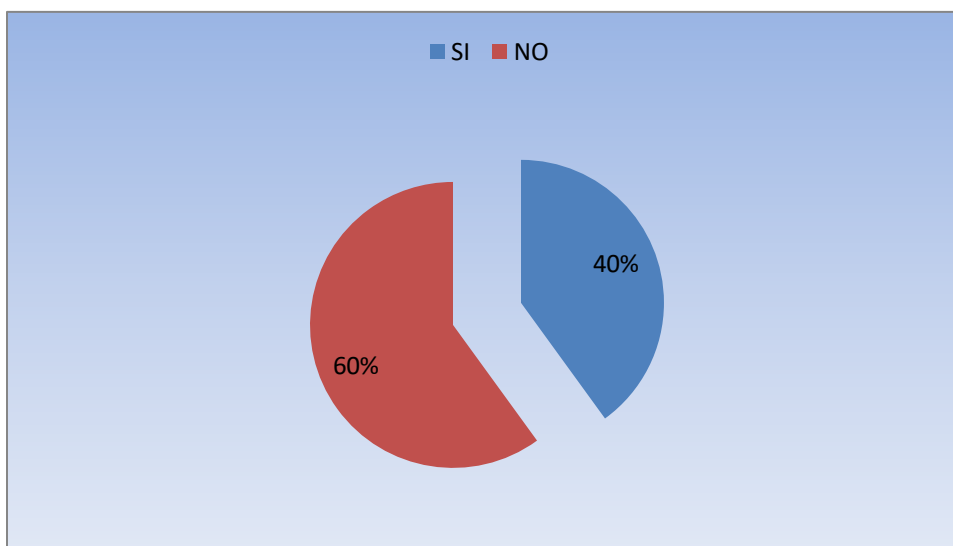
**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**¿Cree Ud. que el proceso de selección de personal es adecuado?**  
**CUADRO 24.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>Si</b>	2	60%	60%	60%
<b>No</b>	3	40%	40%	40%
<b>Total</b>	5	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los asesores.

Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 24. Selección de Personal.**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 60% respondieron que no existe un adecuado proceso de selección del personal y con un 40% que si existe un adecuado proceso.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**

**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**

**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**E.A**

**P.T**

**11/13**

**#10**

**MARCA**



**Verificado**

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ASESORES DE LA EMPRESA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

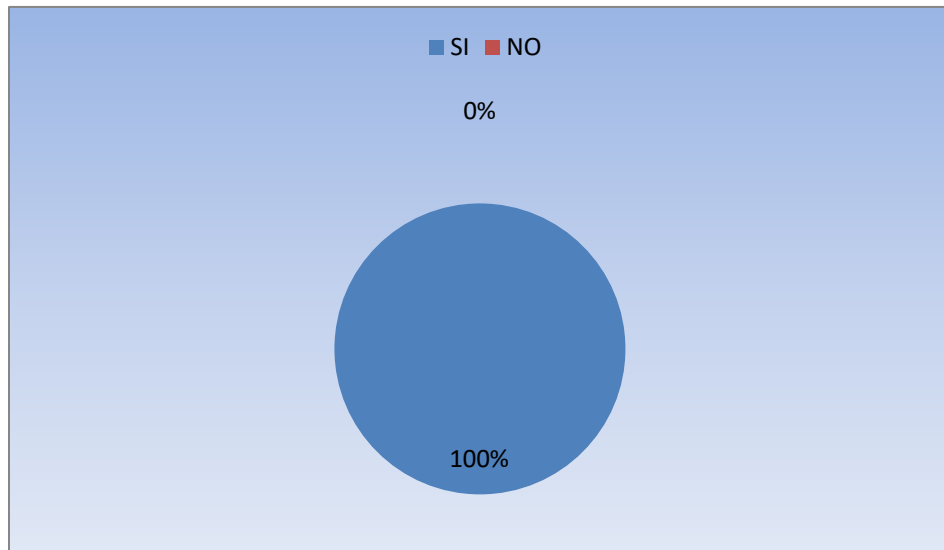
**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**¿Informa a sus clientes sobre las promociones que tiene la empresa en el año?  
CUADRO 25.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
<b>Si</b>	5	100%	100%	100%
<b>No</b>	0	0%	0%	100%
<b>Total</b>	5	100%	100%	

**Fuente:** Encuesta a los asesores.

**Elaborado por:** Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 25.** Promociones a clientes.

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 100% indicaron que si informan a los clientes de la empresa y al público en general sobre las promociones que tiene la empresa en el año.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 27 de Diciembre del 2013

**Aprobado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

<b>E.A</b>	<b>P.T</b>
12/13	#10
<b>MARCA</b>	
▲	
<b>Verificado</b>	

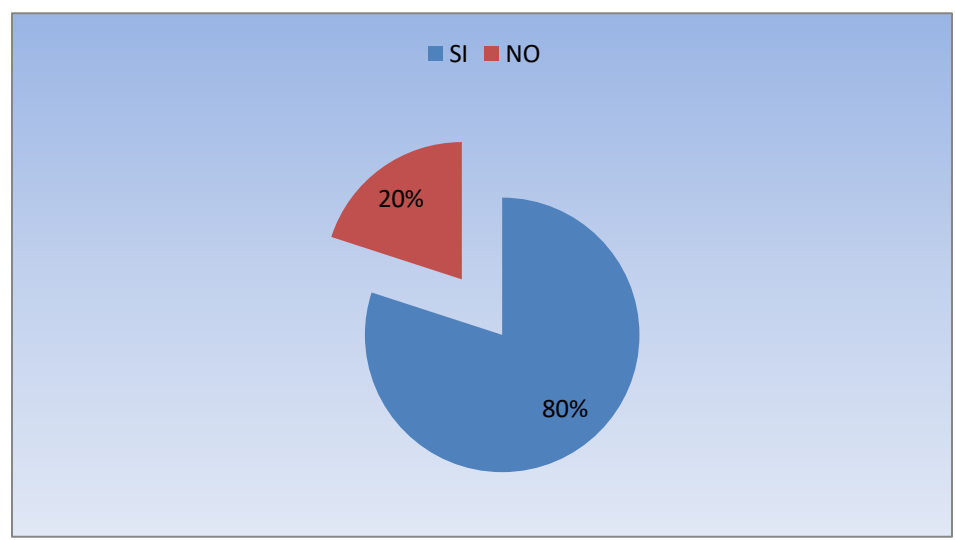
**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ASESORES DE LA EMPRESA**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**¿Existen controles apropiados en su área de trabajo?**  
**CUADRO 26.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
<b>Si</b>	4	20%	20%	20%
<b>No</b>	1	80%	80%	80%
<b>Total</b>	5	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los Asesores.  
 Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 26.**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 80% indicaron que si existen los controles apropiadas en el área de los asesores y con un 20% se determinó que no existen controles.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

<b>E.A</b>	<b>P.T</b>
13/13	#10
<b>MARCA</b>	
▲	
<b>Verificado</b>	

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ASESORES DE LA EMPRESA**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

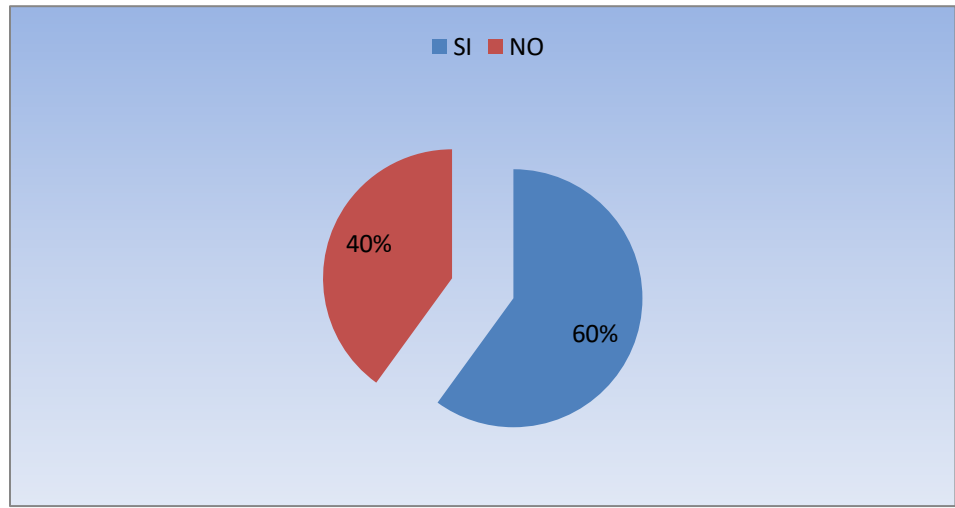
**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**¿Recibe capacitaciones relacionadas a temas de cómo se debe dar el servicio al cliente?**

**CUADRO N°27**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
<b>Si</b>	3	60%	60%	60%
<b>No</b>	2	40%	40%	100%
<b>Total</b>	5	100%	100%	

Fuente: Encuesta a los clientes.  
 Elaborado por: Yessica Yessenia Alban Martillo.



**Gráfico 27. Servicio al cliente**

**Análisis e interpretación.**

De acuerdo a la pregunta realizada a los asesores el 60% respondieron que si se recibe capacitaciones relacionadas con los temas de como el asesor debe dar el servicio al cliente y con un 40% se determina que no son las capacitaciones adecuadas respecto al servicio que se le debe dar al cliente.

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Diciembre del 2013
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 30 de Diciembre del 2013



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**

**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**

**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**F.E**

**P.T**

**1/3**

**#11**

**MARCA**

**S**

**Solicitud enviada  
y Confirmada**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS**

**FACTORES INTERNOS**

**PLAN DE MARKETING**

Producto, precio, distribución, comunicación comercial y todo lo referente a sistemas de relación con los clientes.

**CULTURA CORPORATIVA**

Se entiende como el conjunto de conocimientos y manifestaciones creados o adquiridos por la organización que se conservan y traspasan a sus miembros.

**ETAPA DE LA ORGANIZACIÓN**

Determina sus prioridades y sus mensajes. Algunos de los procesos más significativos son: inicio, consolidación, internacionalización, remodelación y crisis.

**FACTOR HUMANO**

Es el que moviliza todos los recursos de la empresa, a través de sistemas y procedimientos, planteando relaciones y en definitiva llevando a la empresa a cumplir sus objetivos.

**FACTORES EXTERNOS**

**COMPETENCIA**

Aquellos que buscan objetivos semejantes y ofrecen productos, servicios o ideas semejantes.

**DISPONIBILIDAD DE MATERIALES O MATERIA PRIMA**

Son los bienes tangibles o concretos que disponen una empresa u organización con el fin de cumplir y lograr sus objetivos.

**POLITICAS ESTATALES**

Es la intervención de Estado como gerente social, creando la estructura económica de una sociedad de bienestar que proporciona, sanidad y protección para todos los ciudadanos.

**CLIENTE**

Es el quien absorbe el producto, obviamente representan una incertidumbre potencial para las empresa


**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 07 de Enero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval.M.Sc

**Fecha:** 08 de Enero del 2014

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>		<b>F.I.E</b>	<b>P.T</b>	
		<b>2/3</b>	<b>#11</b>	
		<b>MARCA</b>		
		<b>S</b>		
<b>Solicitud enviada y Confirmada</b>				
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>				
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>				
<b>FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS</b>				
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CALF. OBTENIDA</b>	<b>%</b>	<b>PUNTAJE. OPTIMO</b>
<b>FACTORES INTERNOS</b>				
1	Plan de marketing.	3	25%	0.75
2	Cultura corporativa.	3	25%	0.75
3	Etapa de la organización.	4	25%	1.00
4	Factor Humano.	2	25%	0.50
<b>Subtotal</b>			<b>100%</b>	<b>3.00</b>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>				
1	Competencia.	2	25%	0.50
2	Disponibilidad de Materiales o Materia.	3	25%	0.75
3	Políticas estatales.	3	25%	0.75
4	Cliente	3	25%	0.75
<b>Subtotal</b>			<b>100%</b>	<b>2.75</b>
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 07 de Enero del 2014		
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 08 de Enero del 2014		

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>F.I.E</b>	<b>P.T</b>
	3/3	#11
	<b>MARCA</b>	
	<b>S</b>	
<b>Solicitud enviada y Confirmada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p>El análisis se lo realizó en base a los factores internos y externos de la empresa; la calificación que se le otorgó a cada elemento es según el grado de importancia que tiene para el crecimiento de la empresa, el mismo que está entre el rango del 1 al 4, y su porcentaje es calculado de acuerdo al total de ítems que posee cada factor. Una vez calculado la ponderación de cada uno de los factores se establece lo siguiente:</p> <p><b>Factores Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiene una calificación de 3,00 que equivale al 75%.</li> </ul> <p><b>Factores Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiene una calificación como 2.75 que equivale 68.75%.</li> </ul> <p><b>Análisis:</b></p> <p>Se pudo determinar que la empresa en sus factores internos tuvo la calificación del 75% y en los factores externos el 68.75%, en los factores internos se observó que el factor humano influye para la productividad de la empresa y en el factor externo que la competencia influye considerablemente en la productividad de la empresa</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 07 de Enero del 2014
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 08 de Enero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.D

P.T

1/2

#12

MARCA

S

Solicitud enviada  
y Confirmada

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**SELECCIÓN DE PERSONAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

**ETAPAS DE LA SELECCIÓN**

**RECLUTAMIENTO**

Identificación y  
Obtención de Candidatos

**SELECCIÓN  
PROPIAMENTE  
DICHA**

Determinación de los  
Candidatos Idóneos

**INCORPORACIÓN**


Aceptación  
del candidato

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 15 de Enero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval.M.Sc

**Fecha:** 17 de Enero del 2014

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>E.D</b>	<b>P.T</b>		
	<b>2/2</b>	<b>#12</b>		
	<b>MARCA</b>			
	<b>S</b>			
<b>Solicitud enviada y Confirmada</b>				
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>				
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>				
<b>Procedimientos de selección de personal</b>				
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CÁLF. OBTENIDA.</b>	<b>%</b>	<b>PUNTAJE. OBTIMO.</b>
1	Características del Candidato	5	20%	1.00
2	Habilidad Verbal	5	20%	1.00
3	Test Psicológico	3	20%	0.60
4	Test Personal	4	20%	0.80
5	Prueba Práctica	4	20%	0.80
<b>Subtotal</b>			<b>100%</b>	<b>4.20</b>
<p>➤ Tiene una calificación como 4.20 que equivale 84%.</p> <p><b>Análisis</b></p> <p>El proceso de reclutamiento y selección es el más importante para cualquier organización, ya que en él se debe seleccionar el personal más idóneo, y a su vez que cumpla con los objetivos de la organización. Si esto no ocurre se está perdiendo todo un proceso. Conjuntamente a esto; tiempo, dinero e ineficiencia al momento de prestar el servicio.</p>				
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica			<b>Fecha:</b> 15 de Enero del 2014	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc			<b>Fecha:</b> 17 de Enero del 2014	



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.  
QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

P.A

P.T

1/1

#13

MARCA



Conciliado

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**FASE II PLANIFICACION  
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Nº	PROCEDEIMIENTOS	REF. /PP	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
1	Nómina de personal y sus funciones.	NP.	A.M.Y.Y	23-01-2014	
2	Revisión de legislación.	LE.	A.M.Y.Y	27-01-2014	
3	Estructura Orgánica.	EO.	A.M.Y.Y	30-01-2014	

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 20 de Enero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 21 de Enero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.  
QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR2**

**N.P**

**P.T**

**1/2**

**#14**

**MARCA**



**Verificado**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**Nómina del personal de la Empresa**

**Norma 310 Conocimiento del Negocio**

<b>N°</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Tipo de Contrato</b>
1	Natsha Velíz	Gerente	Fijo
2	Franklin Parraga	Gerente de Ventas	Fijo
3	George Zarauz	Administrador	Fijo
4	Génesis Alvarado	Secretaria – Contadora	Fijo
5	Mariannella Zamora	Recaudadora	Fijo
6	Jacqueline Sandoval	Supervisora	Fijo
7	Jorge Méndez	Asesor	Fijo
8	Johana Galarza	Asesor	Fijo
9	Sixto Zambrano	Asesor	Fijo
10	Maribel Pérez	Asesor	Fijo
11	Fernando López	Asesor	Fijo
12	Pedro Anchundia	Bodeguero	Fijo
13	Andrés Ramírez	Guardia	Fijo
14	Julio Benavides	Panteonero	Fijo
15	Mario Castillo	Panteonero	Fijo
16	Washington Delgado	Panteonero	Fijo
17	Carlos Zambrano	Panteonero	Fijo

**Elaborado. La Autora**

Detalle de las funciones del personal que labora en la Empresa Camposanto Jardines de la Fe.

**Gerente**


- ✓ Representante de la Empresa.
- ✓ Planifica, dirige y coordina las actividades de la empresa.
- ✓ Realiza la toma de decisiones.


**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 23 de Enero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 24 de Enero del 2014

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR2</b>	<b>N.P</b>	<b>P.T</b>
	<b>2/2</b>	<b>#14</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>Verificado</b>	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<b>Gerente de ventas.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Controla las actividades que realizan los asesores de la empresa.</li> <li>✓ Realiza la toma de decisiones en las metas puestas a los asesores de la empresa.</li> <li>✓ Verifica los horarios de entrada y salida.</li> </ul> <b>Administrador.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Controla los aspectos financieros de la empresa.</li> <li>✓ Verifica las recaudaciones semanales que realiza el recaudador.</li> <li>✓ Es el encargado de verificar y ordenar las exhumaciones.</li> </ul> <b>Secretaria – Contadora</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se encarga de la documentación de la empresa.</li> <li>✓ Recauda los pagos y verifica los días de pagos de los clientes.</li> <li>✓ Realiza la declaración mensual y se encuentra encargada de la parte legal de la empresa.</li> </ul> <b>Supervisora.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verifica las visitas de los asesores diariamente.</li> <li>✓ Controla que los asesores no se crucen en las demás ventas.</li> <li>✓ Monitorea los reportes diarios.</li> </ul> <b>Recaudadora.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recauda los pagos que realiza los clientes.</li> </ul> <b>Asesores.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realiza las visitas a los clientes</li> <li>✓ Cumplen con la meta mensual.</li> </ul> <b>Guardia.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se encarga de cuidar el Camposanto y que todo se encuentre en buen estado.</li> </ul> <b>Bodeguero.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se encarga de los materiales de la empresa.</li> </ul> <b>Panteoneros.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se encarga de realizar la exhumación de los cadáveres.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 23 de Enero del 2014
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 24 de Enero del 2014

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>L.E</b>	<b>P.T</b>
	<b>1/1</b>	<b>#15</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>Verificado</b>	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<b>Revisión de Legislación</b>  <b>Norma: NIA 310 CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO</b>  <p>La Empresa Camposanto Jardines de la Fe, el 14 de Abril de 2009 mediante, resolución del Ministerio de Inclusión Económica, otorga el permiso funcionamiento y el Ministerio del Ambiente, en su parte ambiental, concede el permiso correspondiente, para atender a sus clientes y socios; la misma que se encuentra ubicada: Km. 17 San Jacinto de Buena Fe – Bypass.</p> <p>La Empresa con los años de la prestación de servicios, ha visto la necesidad de implementar este tipo de negocio para organizar a la empresa y tomar decisiones en beneficio del crecimiento institucional.</p> <p>Los objetivos principales la Empresa, en las áreas de: Dirección de Marketing, y sus promotores, es comercializar los espacios y promocionar las diferentes propiedades memoriales con que cuentan como son; Osarios, Bóvedas, Lotes Dobles y etc. Dirección de Servicios Generales, es brindar un buen servicio a sus clientes y socios; Dirección Financiera, es apoyar en las actividades económicas para el crecimiento de la empresa.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 27 de Enero del 2014	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 28 de Enero del 2014	

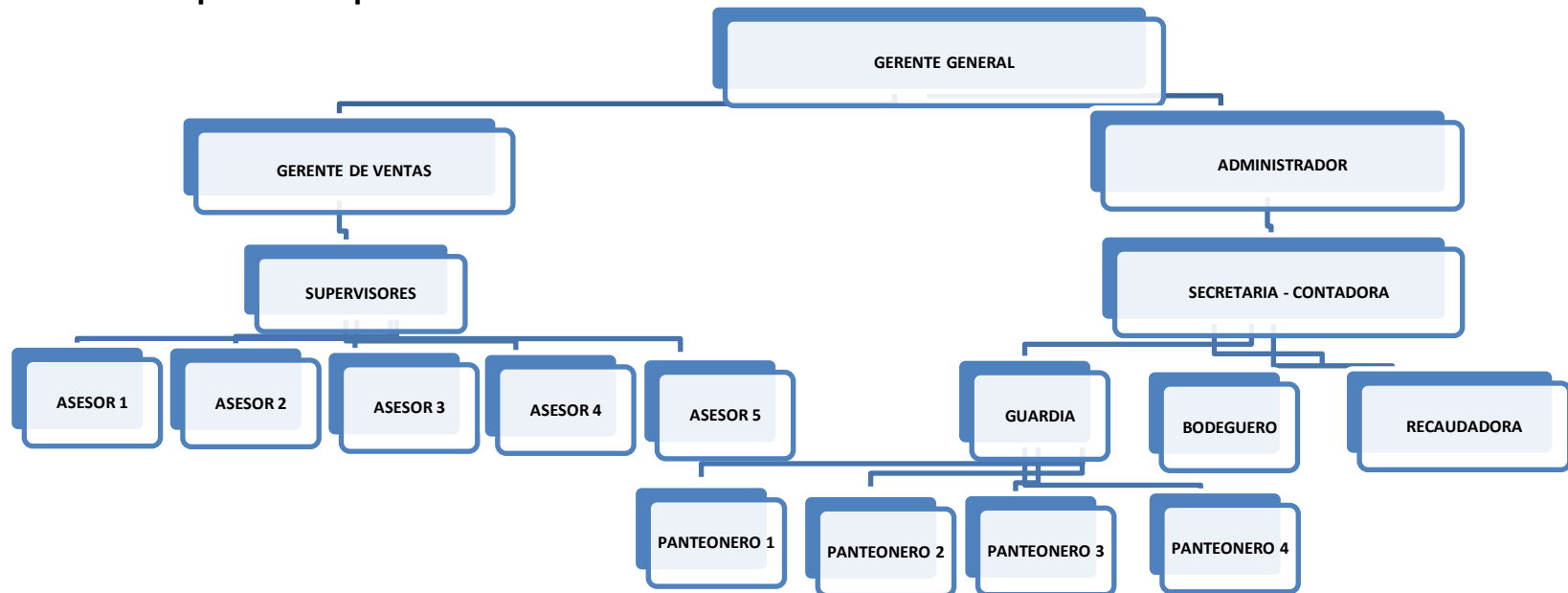


**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

E.O	P.T
1/1	#16
MARCA	
^	
Verificado	

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**  
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**



Origen: Investigación

Elaborada: Yessica Yessenia Alban Martillo

Elaborado por: Alban Martillo Yessica

Supervisado por: CPA. Martha Sandoval. M.Sc

Fecha: 30 de Enero del 2014

Fecha: 31 de Enero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.  
QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

P.A

P.T

1/1

#17

MARCA



Conciliado

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

**FASE III EJECUCION  
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

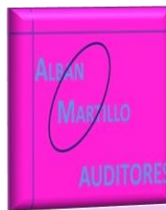
Nº	PROCEDEIMIENTOS	REF	REALIZAD O POR:	FECHA	OBSERVACIONES
1	Preparar y aplicar cuestionario de control Interno.  Valorar los componentes de control interno.	C.C.I  C.I	A.M.Y.Y	03-02 -2014	
2	Evaluar el riesgo de control, detección y de Auditoría.	E.R	A.M.Y.Y	05-02-2014	
3	Hallazgos de la Auditoría.	H.	A.M.Y.Y	09-02 -2014	
4	Realizar indicadores de Eficiencia, Eficacia y Efectividad.	I.G	A.M.Y.Y	12-02-2014	
5	Preparar Informe de Control Interno.	I.F	A.M.Y.Y	17-02 -2014	

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 02 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 02 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

C.C.I

P.T

1/2

#18

MARCA

Y

Inspeccionado

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Dirigida A:** Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General

**Auditor:** Yessica Albán Martillo

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe.

**AMBIENTE DE CONTROL.**

ÍTEMS	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	CALIFIC. OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	
1	¿La empresa concientiza y difunde la aplicación de valores éticos y morales?	X		4	4	Es sustancial aplicar los reglamentos, en especial al momento de atender a un cliente.
2	¿Los empleados cumplen con el desempeño de las labores que realiza en los cargos establecidos?		X	0	4	HALLAZGO N° 1
3	¿Las relaciones interpersonales dentro de la empresa son las adecuadas?	X		3	4	Las relaciones interpersonales si son las adecuadas en ciertas ocasiones.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 03 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 04 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

C.C.I

P.T

2/2

#18

MARCA

Y

Inspeccionado

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Dirigida A:** Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General

**Auditor:** Yessica Albán Martillo

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe

**AMBIENTE DE CONTROL**


ÍTEMS	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	CALIFIC. OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	
4	¿La empresa cuenta con un reglamento interno?	X		3	4	La empresa cuenta con un reglamento para una adecuada dirección y para el manejo de los asesores.
5	¿La Empresa tiene claramente definidas su misión, visión y objetivos?	X		3	4	Si está definido concretamente la visión, misión y objetivos de la empresa y están enfocados en crecer como empresa.
<b>TOTAL</b>				<b>13</b>	<b>20</b>	

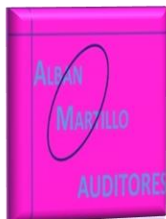
**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 03 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 04 de Febrero del 2014

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	R.C	P.T																	
	1/1	#18																	
	MARCA																		
	Y																		
Inspeccionado																			
<b>RIESGO DE CONTROL</b>																			
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>																			
<b>Dirigida A:</b> Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General <b>Auditor:</b> Yessica Albán Martillo																			
<b>EMPRESA:</b> Empresa Camposanto Jardines de la Fe																			
<p>En el componente ambiente de control se alcanzó el siguiente nivel de confianza y riesgo de acuerdo al cuestionario de control interno.</p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE OPTIMO</b>  <b>NIVEL DE CONFIANZA = 13/20</b>  <b>NIVEL DE CONFIANZA = 0,65X100 = 65%</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 100% NIVEL DE CONFIANZA</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 100% - 65%</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 35%</b></p>																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: red;">Rojo</td> <td>15% - 41%</td> <td style="background-color: red;">Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow;">Amarillo</td> <td>42% - 69%</td> <td>Moderada</td> <td style="background-color: yellow;">Moderada</td> </tr> <tr> <td style="background-color: green;">Verde</td> <td>70% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table>				Color	%	Riesgo	Confianza	Rojo	15% - 41%	Alto	Bajo	Amarillo	42% - 69%	Moderada	Moderada	Verde	70% - 95%	Bajo	Alto
Color	%	Riesgo	Confianza																
Rojo	15% - 41%	Alto	Bajo																
Amarillo	42% - 69%	Moderada	Moderada																
Verde	70% - 95%	Bajo	Alto																
<b>Análisis:</b>																			
<p>La empresa presenta un nivel de riesgo del 35% y una confianza del 65% en este componente, por lo que se ubica en un nivel de riesgo alto y una confianza moderada. Esto se debe a la falta de cumplimiento en el desempeño de sus labores.</p>																			
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 03 de Febrero del 2014																	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 04 de Febrero del 2014																	



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

C.C.I

P.T

1/2

#18

MARCA

Y

Inspeccionado

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Dirigida A:** Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General

**Auditor:** Yessica Albán Martillo

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe

**EVALUACION DE RIESGO**

ÍTEMS	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	CALIFIC. OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	
6	¿Se ha identificado los riesgos internos y externos que pueden afectar a la empresa en la optimización de los servicios?	X		2	4	Si se identifican los riesgos internos y externos que tienen la empresa en la optimización de los servicios.
7	¿La empresa cuenta con un área para el crecimiento del camposanto?	X		4	4	La empresa cuenta con un camposanto amplio para la proyección de crecimiento a futuro.
8	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos de evaluación de desempeño?		X	0	4	HALLAZGO N° 2

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 03 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 04 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

C.C.I

P.T

2/2

#18

MARCA

Y

Inspeccionado

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Dirigida A:** Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General

**Auditor:** Yessica Albán Martillo

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe

**EVALUACION DE RIESGO**


ÍTEMS	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	CALIFIC. OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	
<b>9</b>	¿La empresa, cuenta con recursos económicos, para la capacitación de su personal?	X		2	4	La empresa no cuenta con los recursos suficientes para capacitación constante al personal.
<b>10</b>	¿Posee la empresa mecanismos de seguridad para protegerse de riesgos como: robos, incendios, accidentes de los empleados?	X		3	4	Si posee la empresa mecanismos de seguridad.
	<b>TOTAL</b>			<b>11</b>	<b>20</b>	

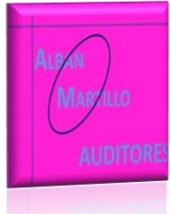
**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 03 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 04 de Febrero del 2014

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>R.C</b>	<b>P.T</b>																	
	1/1	#18																	
	<b>MARCA</b>																		
	<b>Y</b> Inspeccionado																		
<b>RIESGO DE CONTROL</b>																			
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>																			
<b>Dirigida A:</b> Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General																			
<b>Auditor:</b> Yessica Albán Martillo																			
<b>EMPRESA:</b> Empresa Camposanto Jardines de la Fe																			
<p>En el componente evaluación de riesgo se alcanzó el siguiente nivel de confianza y riesgo de acuerdo al cuestionario de control interno.</p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE OPTIMO</b>  <b>NIVEL DE CONFIANZA = 11/20</b>  <b>NIVEL DE CONFIANZA = 0,55X100 = 55%</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 100% NIVEL DE CONFIANZA</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 100% -55%</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 45%</b></p>																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: red;">Rojo</td> <td>15% - 41%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow;">Amarillo</td> <td>42% - 69%</td> <td style="background-color: yellow;">Moderado</td> <td style="background-color: yellow;">Moderada</td> </tr> <tr> <td style="background-color: green;">Verde</td> <td>70% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table>				Color	%	Riesgo	Confianza	Rojo	15% - 41%	Alto	Bajo	Amarillo	42% - 69%	Moderado	Moderada	Verde	70% - 95%	Bajo	Alto
Color	%	Riesgo	Confianza																
Rojo	15% - 41%	Alto	Bajo																
Amarillo	42% - 69%	Moderado	Moderada																
Verde	70% - 95%	Bajo	Alto																
<b>Análisis:</b>																			
<p>La empresa presenta un nivel de riesgo de 45% y una confianza del 55% en este componente, por lo que se ubica en un nivel de riesgo moderado y una confianza moderada. Esto ocurre porque no tienen implantados correctamente los procedimientos de la empresa.</p>																			
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 03 de Febrero del 2014																	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 04 de Febrero del 2014																	



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

C.C.I

P.T

1/2

#18

MARCA

Y

Inspeccionado

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Dirigida A:** Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General

**Auditor:** Yessica Albán Martillo

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe

Ítems	Pregunta	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	CALIFIC. OBTENID A	PUNTAJE OPTIMO	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
11	¿La empresa cuenta con una apropiada segregación de funciones?	X		3	4	Por el poco personal que cuenta la empresa en ciertos momentos los empleados toman diferentes funciones.
12	¿Cuentan con asesores capacitados y responsables al momento de brindar el servicio al cliente?	X		3	4	Los asesores que tiene la empresa son capacitados por la supervisora y de una manera eficiente brindan el servicio que la empresa ofrece al cliente.
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica						<b>Fecha:</b> 03 de Febrero del 2014
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc						<b>Fecha:</b> 04 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

C.C.I

P.T

2/2

#18

MARCA

Y

Inspeccionado

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Dirigida A:** Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General

**Auditor:** Yessica Albán Martillo

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe

ÍTEM S	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	CALIFIC. OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	
13	¿Se lleva en la empresa un adecuado control individual de cada trabajador?	X		3	4	La empresa lleva un archivo con toda la documentación de cada emplead
14	¿El supervisor de ventas lleva un control físico de cada visita que hacen los asesores?	X		3	4	Mediante un registro que tiene el supervisor se maneja cada visita diaria que realizar los asesores.
15	¿Se rota constantemente en los turnos a los asesores de la empresa?	X		4	4	Si rota a los asesores de la empresa porque ellos deben llevar turnos cada fin de semana tanto en la oficina central como en el camposanto.
	<b>TOTAL</b>			<b>16</b>	<b>20</b>	
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica						<b>Fecha:</b> 03 de Febrero del 2014
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc						<b>Fecha:</b> 04 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

R.C

P.T

1/1

#18

MARCA

Y

Inspeccionado

**RIESGO DE CONTROL**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Dirigida A:** Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General

**Auditor:** Yessica Albán Martillo

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe

En el componente de actividades de control se alcanzó el siguiente nivel de confianza y riesgo de acuerdo al cuestionario de control interno.

**NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE OPTIMO**

**NIVEL DE CONFIANZA = 16/20**

**NIVEL DE CONFIANZA = 0,80X100 = 80%**

**NIVEL DE RIESGO = 100% NIVEL DE CONFIANZA**

**NIVEL DE RIESGO = 100% -80%**

**NIVEL DE RIESGO = 20%**

Color	%	Riesgo	Confianza
Rojo	15% - 41%	Alto	Bajo
Amarillo	42% - 69%	Moderado	Moderada
Verde	70% - 95%	Bajo	Alta

**Análisis:**

La empresa presenta un nivel de riesgo del 20% y una confianza del 80% en este componente, por que ubica en un nivel de riesgo alto y una confianza alta. Esto ocurre porque no se lleva un adecuado control de cada empleado.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 03 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 04 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**C.C.I**                      **P.T**

**1/2**                              **#18**

**MARCA**

**Y**

**Inspeccionado**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Dirigida A:** Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General

**Auditor:** Yessica Albán Martillo

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe

ÍTEMS	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	CALIFIC. OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>16</b>	¿Se ha informado al personal sobre los sistemas de créditos internos que realiza la empresa?	X		3	4	Se otorgan créditos con facilidades de pago al personal de la empresa.
<b>17</b>	¿En la empresa se realiza un reporte diario de las visitas que realizan los clientes?	X		4	4	Los asesores mediante su reporte diario comunican cuales y cuantos clientes visita diariamente y transmitan la información sobre el camposanto.
<b>18</b>	¿Se realiza en la empresa capacitaciones y entrenamiento continuo?		X	0	4	HALLAZGO N° 3

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 03 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 04 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

<b>C.C.I</b>	<b>P.T</b>
2/2	#18
<b>MARCA</b>	
<b>Y</b>	
<b>Inspeccionado</b>	

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Dirigida A:** Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General

**Auditor:** Yessica Albán Martillo

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe


ÍTEMS	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	CALIFIC. OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	
<b>19</b>	¿La Empresa cuenta con un adecuado clima laboral entre empleados?	X		0	4	HALLAZGO N° 4
<b>20</b>	¿Los asesores informan sobre inconvenientes adquiridos en el desarrollo de su trabajo?	X		2	4	Los asesores si presentan los errores y las acciones cometidas.
	<b>TOTAL</b>			<b>9</b>	<b>20</b>	

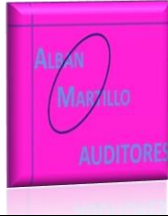
**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 03 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 04 de Febrero del 2014

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>R.C</b>	<b>P.T</b>																	
	1/1	#18																	
	<b>MARCA</b>																		
	<b>Y</b> Inspeccionado																		
<b>RIESGO DE CONTROL</b>																			
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>																			
<b>Dirigida A:</b> Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General <b>Auditor:</b> Yessica Albán Martillo																			
<b>EMPRESA:</b> Empresa Camposanto Jardines de la Fe																			
<p>En el componente de información y comunicación se alcanzó el siguiente nivel de confianza y riesgo de acuerdo al cuestionario de control interno.</p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE OPTIMO</b>  <b>NIVEL DE CONFIANZA = 9/20</b>  <b>NIVEL DE CONFIANZA = 0,45X100 = 45%</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 100% NIVEL DE CONFIANZA</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 100% -45%</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 55%</b></p>																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: red;">Rojo</td> <td>15% - 41%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow;">Amarillo</td> <td>42% - 69%</td> <td style="background-color: yellow;">Moderado</td> <td style="background-color: yellow;">Moderada</td> </tr> <tr> <td style="background-color: green;">Verde</td> <td>70% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alta</td> </tr> </tbody> </table>				Color	%	Riesgo	Confianza	Rojo	15% - 41%	Alto	Bajo	Amarillo	42% - 69%	Moderado	Moderada	Verde	70% - 95%	Bajo	Alta
Color	%	Riesgo	Confianza																
Rojo	15% - 41%	Alto	Bajo																
Amarillo	42% - 69%	Moderado	Moderada																
Verde	70% - 95%	Bajo	Alta																
<b>Análisis:</b>																			
<p>La empresa presenta un nivel de riesgo 55% y una confianza del 45% en este componente, por lo que se ubica en un nivel de riesgo moderado y una confianza moderada. Esto es debido a la falta de comunicación entre empleados.</p>																			
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 03 de Febrero del 2014																	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 04 de Febrero del 2014																	



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

C.C.I

P.T

1/1

#18

MARCA

Y

Inspeccionado

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**


**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**


**Dirigida A:** Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General


**Auditor:** Yessica Albán Martillo

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe

ÍTEMS	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	CALIFIC. OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	
<b><u>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</u></b>						
21	¿El Control Interno es evaluado mensualmente en la empresa?	X		2	4	La empresa realiza una evaluación empíricamente, realiza mensual o semestralmente evaluaciones.
22	¿Se ejecutan evaluaciones de desempeño a los colaboradores de la empresa?	X		3	4	A los empleados se les realiza una evaluación mensualmente sobre el desempeño de sus labores dentro de la empresa
23	¿Se cumplen con las leyes y Normativas de los camposantos?	X		2	4	Si se cumple con las leyes y normativas ya que esto contribuye permite en la toma de decisiones en la empresa.
<b>TOTAL</b>				<b>7</b>	<b>12</b>	
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica						<b>Fecha:</b> 03 de Febrero del 2014
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc						<b>Fecha:</b> 04 de Febrero del 2014

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	<b>R.C</b>	<b>P.T</b>																
	1/1	#18																
	<b>MARCA</b>																	
	<b>Y</b>																	
<b>Inspeccionado</b>																		
<b>RIESGO DE CONTROL</b>																		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>																		
<b>Dirigida A:</b> Sra. Natasha Velíz Quintana, Gerente General																		
<b>Auditor:</b> Yessica Albán Martillo																		
<b>EMPRESA:</b> Empresa Camposanto Jardines de la Fe																		
<p>En el componente de supervisión y monitoreo se alcanzó el siguiente nivel de confianza y riesgo de acuerdo al cuestionario de control interno realizado.</p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE OPTIMO</b>  <b>NIVEL DE CONFIANZA = 7/12</b>  <b>NIVEL DE CONFIANZA = 0,58X100 = 58%</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 100% NIVEL DE CONFIANZA</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 100% -58%</b>  <b>NIVEL DE RIESGO = 42%</b></p>																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: red;">Rojo</td> <td>15% - 41%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow;">Amarillo</td> <td>42% - 69%</td> <td style="background-color: yellow;">Moderado</td> <td style="background-color: yellow;">Moderado</td> </tr> <tr> <td style="background-color: green;">Verde</td> <td>70% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table>			Color	%	Riesgo	Confianza	Rojo	15% - 41%	Alto	Bajo	Amarillo	42% - 69%	Moderado	Moderado	Verde	70% - 95%	Bajo	Alto
Color	%	Riesgo	Confianza															
Rojo	15% - 41%	Alto	Bajo															
Amarillo	42% - 69%	Moderado	Moderado															
Verde	70% - 95%	Bajo	Alto															
<p><b>Análisis:</b>  La empresa presenta un nivel de riesgo del 42% y una confianza del 58% en este componente, por lo que se ubica en un nivel de riesgo moderado y una confianza moderada. Esto es debido a que no se supervisa correctamente el desempeño de los empleados en las labores designadas.</p>																		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 03 de Febrero del 2014																
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 04 de Febrero del 2014																

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>R.C</b>	<b>P.T</b>																					
	1/4	#19																					
	<b>MARCA</b>																						
	<b>Y</b>																						
<b>Inspeccionado</b>																							
<b>RIESGO DE CONTROL</b>																							
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>																							
<b>EMPRESA:</b> Empresa Camposanto Jardines de la Fe																							
<p>Con los resultados del cuestionario de control interno realizado al gerente de la empresa se determinó el riesgo inherente y riesgo de control, sistema COSO estableciéndose los siguientes niveles de riesgo y confianza por cada componente.</p> <p><b>Riesgo de Control por componente</b></p>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: yellow;"> <th style="text-align: center;">Componentes</th> <th style="text-align: center;">Confianza</th> <th style="text-align: center;">Riesgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ambiente de Control</td> <td style="text-align: center;">65%</td> <td style="text-align: center;">35%</td> </tr> <tr> <td>Valoración de Riesgo</td> <td style="text-align: center;">55%</td> <td style="text-align: center;">45%</td> </tr> <tr> <td>Actividades de Control</td> <td style="text-align: center;">80%</td> <td style="text-align: center;">20%</td> </tr> <tr> <td>Información y Comunicación</td> <td style="text-align: center;">45%</td> <td style="text-align: center;">55%</td> </tr> <tr> <td>Supervisión y Monitoreo</td> <td style="text-align: center;">58%</td> <td style="text-align: center;">42%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Promedio</b></td> <td style="text-align: center;"><b>60.60%</b></td> <td style="text-align: center;"><b>39.40%</b></td> </tr> </tbody> </table>			Componentes	Confianza	Riesgo	Ambiente de Control	65%	35%	Valoración de Riesgo	55%	45%	Actividades de Control	80%	20%	Información y Comunicación	45%	55%	Supervisión y Monitoreo	58%	42%	<b>Promedio</b>	<b>60.60%</b>	<b>39.40%</b>
Componentes	Confianza	Riesgo																					
Ambiente de Control	65%	35%																					
Valoración de Riesgo	55%	45%																					
Actividades de Control	80%	20%																					
Información y Comunicación	45%	55%																					
Supervisión y Monitoreo	58%	42%																					
<b>Promedio</b>	<b>60.60%</b>	<b>39.40%</b>																					
<b>Elaborado: La Autora</b>																							
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 05 de Febrero del 2014																					
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 06 de Febrero del 2014																					

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	R.C	P.T
	2/4	#19
	MARCA	
	Y	
Inspeccionado		
<b>ESCALA DE MEDICIÓN DE RIESGO</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>EMPRESA:</b> Empresa Camposanto Jardines de la Fe		
<b>Escala de medición de Riesgo</b>		
<b>Alto</b>	Alto	99.99%
	Medio	88.88%
	Bajo	77.77%
<b>Medio</b>	Alto	66.66%
	Medio	55.55%
	Bajo	44.44%
<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>33.33%</b>
	Medio	22.22%
	Bajo	11.11%
<b>Resultado:</b> La empresa tiene una medición de riesgo de control del 39.40%. Riesgo Bajo-Alto.		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 05 de Febrero del 2014
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 06 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

R.C

P.T

3/4

#19

MARCA

Y

Inspeccionado

**RIESGO INHERENTE**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA:** Empresa Camposanto Jardines de la Fe

<b>Factores de riesgo</b>	<b>Pond.</b>	<b>Calif.</b>
Inadecuado proceso de selección de puesto	20%	16%
Falta de cumplimiento en el desempeño del personal	20%	16%
Inadecuado clima laboral	20%	17%
Inexistencia de evaluación y entrenamiento continuo	20%	16%
No existe manual de procedimientos de evaluación de desempeño.	20%	15%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>80%</b>

**NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA /PUNTAJE OPTIMO**

**NIVEL DE CONFIANZA = 80/100**

**NIVEL DE CONFIANZA = 0.80X100= 80%**

**NIVEL DE RIESGO = 100% NIVEL DE CONFIANZA**

**NIVEL DE RIESGO = 100%-80%**


**NIVEL DE RIESGO = 20%**

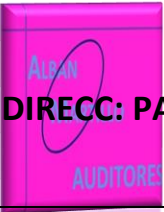

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica



**Fecha:** 05 de Febrero del 2014

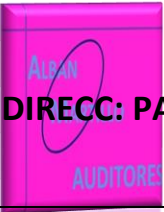

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc


**Fecha:** 06 de Febrero del 2014

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	R.C	P.T
	4/4	#19
	MARCA	
	Y	
Inspeccionado		
<b>RIESGO DE DETECCION</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>EMPRESA:</b> Empresa Camposanto Jardines de la Fe		
<p>Riesgo de Auditoría = <math>\frac{R.A.A}{RC*RI} * 100</math></p> <p>Riesgo de auditoría= <math>\frac{0.05}{0.3940*0.20} * 100</math></p> <p>Riesgo de auditoría= <math>\frac{0.05}{0.0788} * 100</math></p> <p>Riesgo de auditoría= <math>\frac{0.05}{0.0788} * 100</math></p> <p><b>Riesgo de auditoría= 63.45%</b></p> <p><b>Criterio:</b></p> <p>De acuerdo al análisis efectuado de los Riesgos tanto de Control, Inherente y Detección, nos damos cuenta que la Empresa Camposanto Jardines de la Fe cuenta con un 63.45% del Riesgo de Auditoría, este es su margen de error, como responsables los que dirigen la empresa tienen que trabajar en mejoras.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 05 de Febrero del 2014
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 06 de Febrero del 2014

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	H	P.T
	1/4	#20
	MARCA	
	 Verificado	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p style="text-align: center;"><b>HALLAZGO 1: FALTA DE CUMPLIMIENTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>La empresa Camposanto Jardines de la Fe no tiene identificado un plan anual de evaluación de desempeño.</p> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>La NCI 407-04 estipula que “La evaluación de desempeño servirá de base para la identificación de las necesidades de capacitación o entrenamiento del personal o de promoción y reubicación, para mejorar su rendimiento y productividad.”</p> <p><b>CAUSA</b></p> <p>Las evaluaciones de desempeño se ejecutan obligatoriamente de manera semanal y está a cargo de la supervisora de la empresa. Debido a esta política, el Gerente de Ventas no establece un plan anual.</p> <p><b>EFECTO</b></p> <p>Desconocimiento de los objetivos específicos a seguir para realizar evaluaciones debido a no establecerlos por escrito.</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>El departamento no cuenta con un plan anual de evaluación de desempeño debido a políticas específicas que maneja la empresa, las mismas que no se encuentran especificadas en un escrito, plan o manual.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p><b>Gerente General:</b> Es necesario que junto al personal encargado elabore un plan de control de cumplimiento donde establezca parámetros de cumplimiento que deban regirse los empleados para controlar el desempeño de sus labores en la empresa.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 09 de Febrero del 2014
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 10 de Febrero del 2014

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	H	P.T
	2/4	#20
	MARCA	
	 Verificado	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<b>HALLAZGO 2: NO EXISTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>CONDICIÓN</b>		
Los procesos que realizan en la empresa no están registrados en manuales de procedimientos.		
<b>CRITERIO</b>		
Según la NCI 200-04 menciona que “La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.”		
<b>CAUSA</b>		
Inadecuada recopilación de procesos, políticas, normas y condiciones que permitan el correcto funcionamiento de la empresa.		
<b>EFFECTO</b>		
Ineficacia en los controles referentes a los proceso de la empresa.		
<b>CONCLUSIÓN</b>		
Los procesos de la empresa no están registrados en manuales de procedimientos por falta de gestión, lo que impide establecer controles a las actividades que se desarrollan.		
<b>RECOMENDACIÓN</b>		
Realizar un manual de procedimientos que permita ordenar la información de la empresa, optimizando de esta forma las actividades llevadas a cabo en la empresa.		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 09 de Febrero del 2014	
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 10 de Febrero del 2014	

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>H</b>	<b>P.T</b>
	<b>3/4</b>	<b>#20</b>
	<b>MARCA</b>	
	 <b>Verificado</b>	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<b>HALLAZGO 3: CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO CONTINUO</b>		
<b>CONDICIÓN</b>		
La empresa no Camposanto Jardines de la Fe no realiza capacitaciones y entrenamiento continuo.		
<b>CRITERIO</b>		
Según la NCI 200-04 menciona que “El plan de capacitación será formulado por las unidades de talento humano y aprobado por la máxima autoridad de la entidad. La capacitación responderá a las necesidades de las servidoras y servidores y estará directamente relacionada con el puesto que desempeñan.”		
<b>CAUSA</b>		
Inexistencias de Capacitaciones continúa al personal de la empresa.		
<b>EFECTO</b>		
El gerente general debe de tomar las decisiones correspondientes para que se realicen capacitaciones y entrenamiento continuo.		
<b>CONCLUSIÓN</b>		
La empresa no realiza capacitaciones continuas afectando a los servicios y la productividad de la empresa.		
<b>RECOMENDACIÓN</b>		
Realizar semanalmente capacitaciones, por lo que es una inversión para la empresa. Pues los resultados que se obtienen de ella no solo benefician al empleado, sino que contribuye al logro de los objetivos de la empresa.		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 09 de Febrero del 2014	
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 10 de Febrero del 2014	

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	H	P.T
	4/4	#20
	MARCA	
	Verificado	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<b>HALLAZGO 4: INADECUADO CLIMA LABORAL</b>		
<b>CONDICIÓN</b>		
La empresa Camposanto Jardines de la Fe no tiene un adecuado clima laboral, una comunicación fluida entre el personal y los jefes.		
<b>CRITERIO</b>		
La NCI 200 estipula que “Un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema.		
<b>CAUSA</b>		
El incorrecto clima laboral que posee el personal de la empresa impide el desempeño en sus labores por la falta de comunicación que se está dando y el incorrecto manejo de los servicios.		
<b>EFECTO</b>		
Contratación inadecuada de empleados y desmotivación del personal, debido a la ausencia de relaciones interpersonales afectando la optimización de los servicios de la empresa.		
<b>CONCLUSIÓN</b>		
La empresa no cuenta con un correcto clima laboral, que permita la comunicación de los empleados dentro de la empresa sea fluida y se pueda optimizar los servicios de la misma.		
<b>RECOMENDACIÓN</b>		
<b>Gerente General:</b> Se debe dar charlas de motivación al personal de la empresa, para mejorar la comunicación y se puedan dar un buen servicio a los clientes y la empresa llegue a la meta planteada.		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 09 de Febrero del 2014	
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 10 de Febrero del 2014	



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

I.G

P.T

1/2

#21

MARCA

Y

Inspeccionado

**PROCEDIMIENTOS DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**Fuente:**

Esta información fue obtenida por las entrevistas realizadas y encuestas obtenidas de los asesores de la empresa y observaciones que se realizaron en cada una de las áreas que tiene el Camposanto.

Nº	Cargos	Total de Personas	Cumplimiento en Desempeño laboral	
			SI	NO
	Gerente General	1	1	
	Administrador	1	1	
	Gerente de Ventas	1		0
	Asesores(1)	1		0
	Asesores(2)	1		0
	Asesores(3)	1	1	
	Asesores(4)	1	1	
	Asesores(5)	1		
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 12 de Febrero del 2014		
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 13 de Febrero del 2014		



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

I.G

P.T

2/2

#21

MARCA

Y

Inspeccionado

**PROCEDIMIENTOS DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**Actividad:**

FALTA DE CUMPLIMIENTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

**Procedimiento:**

- ✓ Entrevista al Gerente general y a las personas indicadas para saber cómo los empleados cumplen el desempeño en sus labores.

**Aplicación:**

Se realizó la entrevista al gerente y a sus empleados para que manifiesten como se llevan las actividades que ejercen, para mejorar los servicios de la empresa y si tienen un adecuado cumplimiento laboral al cargo que desempeñan.

**Cálculo Indicador de eficiencia.**

**% de Cumplimiento en el**

**Desempeño laboral**

**Personas con Falta de Cumplimiento en**

**el desempeño laboral**

**Total de Personas**

$$* \frac{4}{8} \equiv 0,50 * 100 = 50\%$$

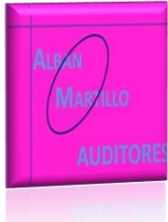
El 50% de empleados cumple con un adecuado desempeño laboral en la empresa mientras que el otro 50% no cumplen con el desempeño laboral, no ejercen adecuadamente sus labores esto es debido a la falta de conocimiento que tiene los empleados en los puestos que ejercen.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 12 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 13 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

I.G

P.T

1/2

#21

MARCA

Y

Inspeccionado

**PROCEDIMIENTOS DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**Fuente:**

Esta información fue obtenida por las entrevistas realizadas al Gerente general del PT. 08 (2/8), pregunta N° 11 y al Gerente de ventas del PT. 08 (6/8), pregunta N° 8.

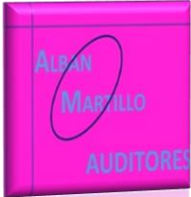
Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
11	¿La empresa posee un manual de procedimientos de evaluación de desempeño?	X		La empresa si cuenta con un procedimiento de evaluación para el desempeño del personal.
8	¿Usted conoce si existe un manual de procedimientos de evaluación de desempeño?		X	No existe un manual específico para las evaluaciones del desempeño.

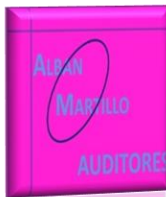
**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 12 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 13 de Febrero del 2014

	<b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>		I.G 2/2	P.T #21						
	<b>MARCA</b>									
	<b>Y</b>									
	<b>Inspeccionado</b>									
<b>PROCEDIMIENTOS DE INDICADORES DE GESTIÓN</b>										
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>										
<b>EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe</b>										
<b>Actividad:</b> NO EXISTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.										
<b>Procedimiento:</b> ✓ Entrevista al Gerente general y Gerente de Ventas.										
<b>Aplicación:</b> Se realizó las entrevistas necesarias al personal de la empresa, para saber si existe un manual de procedimientos de evaluación de desempeño.										
<b>Cálculo Indicador de eficacia.</b>										
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"><b>Manual de Procedimientos</b></td> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td><b>De Evaluación de desempeño</b></td> <td style="text-align: center;"> <math display="block">\frac{\text{Manual Procedimientos de Evaluación de desempeño}}{\text{Entrevistas realizadas}} * \frac{50}{50} \equiv 0,50 * 100 = 50\%</math> </td> <td></td> </tr> </table>					<b>Manual de Procedimientos</b>			<b>De Evaluación de desempeño</b>	$\frac{\text{Manual Procedimientos de Evaluación de desempeño}}{\text{Entrevistas realizadas}} * \frac{50}{50} \equiv 0,50 * 100 = 50\%$	
<b>Manual de Procedimientos</b>										
<b>De Evaluación de desempeño</b>	$\frac{\text{Manual Procedimientos de Evaluación de desempeño}}{\text{Entrevistas realizadas}} * \frac{50}{50} \equiv 0,50 * 100 = 50\%$									
El 50% de empleados de la empresa indican que si existe un manual de procedimientos de evaluación de desempeño mientras tanto el 50% indicaron que no existe un manual de procedimientos de evaluación de desempeño esto es debido a la falencia de conocimiento del gerente general en no realizar un manual de procedimientos para verificar el desempeño de su personal.										
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica			<b>Fecha:</b> 12 de Febrero del 2014							
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc			<b>Fecha:</b> 13 de Febrero del 2014							



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

I.G

P.T

1/2

#21

MARCA

Y

Inspeccionado

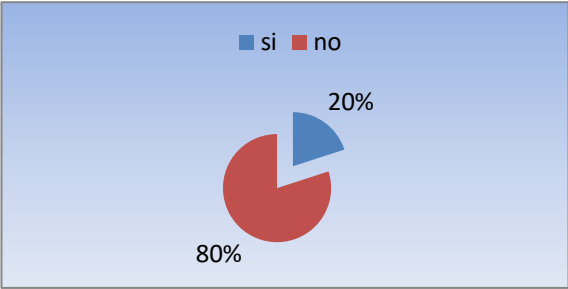
**PROCEDIMIENTOS DE INDICADORES DE GESTIÓN**

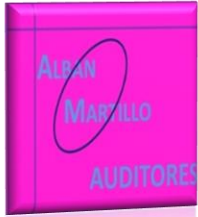
**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**Fuente:**

Esta información fue obtenida por la encuesta realizada a los clientes en el PT.10 (5/11) pregunta N° 5, Gráfico N°19, para verificar si necesitan los empleados capacitaciones y entrenamiento continuo.

Nº	PREGUNTA	ANÁLISIS DEL GRÁFICO						
14	¿Se realiza en la empresa capacitaciones y entrenamiento continuo?	<p>De acuerdo al gráfico N°19 el 93% los asesores de la empresa consideran que si necesitan continuamente capacitaciones y entrenamiento.</p>  <table border="1"> <caption>Data for Gráfico N°19</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	si	80%	no	20%
Respuesta	Porcentaje							
si	80%							
no	20%							
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 12 de Febrero del 2014						
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 13 de Febrero del 2014						



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

I.G

P.T

2/2

#21

MARCA

Y

Inspeccionado

**PROCEDIMIENTOS DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**Actividad:**  
 CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO CONTINUO.

**Procedimiento:**  
 ✓ Encuesta realizada a los asesores de la empresa.

**Aplicación:**  
 Se realizó las encuestas a los asesores de la empresa para verificar si en la empresa se necesita capacitaciones y entrenamiento continuo acorde a los servicios que brinda.

**Cálculo Indicador de eficacia.**

**Capacitación y entrenamiento**  $\frac{\text{Empleados Capacitados}}{\text{Falta de Capacitación y Entrenamiento}} \equiv \frac{20\%}{80\%}$

El 80% de los asesores de la empresa indicaron que si necesitan capacitaciones y entrenamiento continuo para el servicio que brindan al cliente y un 20% indicaron que no necesita capacitaciones y entrenamiento.

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 12 de Febrero del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 13 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

I.G

P.T

1/1

#21

MARCA

Y

Inspeccionado

**PROCEDIMIENTOS DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

**Fuente:**

Esta información fue obtenida por las entrevistas realizadas al Gerente general del PT.08 (2/8) pregunta N° 10 y a la supervisora obtenida del PT.08 (7/8 ) pregunta N° 7 esto permite determinar cómo se encuentra el clima laboral de la empresa.


Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
10	¿El clima laboral que se lleva en la empresa es el adecuado?	X		Si es adecuado el clima laboral de la empresa aunque en ocasión falta comunicación.
7	¿Existe un buen ambiente de trabajo?		X	No existe un ambiente laboral adecuado ya que falta mucha comunicación de gerente hacia asesores.


**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica


**Fecha:** 12 de Febrero del 2014


**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc


**Fecha:** 13 de Febrero del 2014

	<b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>		I.G	P.T
			2/2	#21
	MARCA			
	Y			
Inspeccionado				
<b>PROCEDIMIENTOS DE INDICADORES DE GESTIÓN</b>				
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>				
<b>EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe</b>				
<b>Actividad:</b> INADECUADO CLIMA LABORAL				
<b>Procedimiento:</b> ✓ Entrevistas realizadas al gerente de ventas y al supervisor de la empresa.				
<b>Aplicación:</b> Se realizó las entrevistas al gerente de ventas y al supervisor de la empresa para verificar si es adecuado el clima laboral de la empresa.				
<b>Calculo Indicador de eficiencia</b>				
<p><b>% Clima Laboral</b>      <math>\frac{\text{Clima Laboral}}{\text{Total de Personas}} * \frac{50}{50} \equiv 0,50 * 100 = 50\%</math></p> <p>El 50% de empleados si consideran que existe un adecuado clima laboral entre empleados mientras que el 50% se determinó que en la empresa no existe un correcto clima laboral esto es debido a que no hay comunicación entre el personal.</p>				
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica			<b>Fecha:</b> 12 de Febrero del 2014	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc			<b>Fecha:</b> 13 de Febrero del 2014	

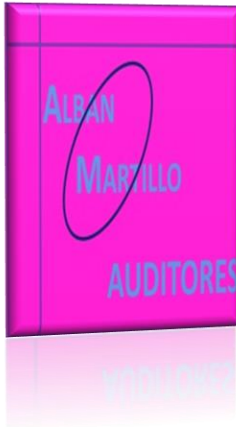
 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>I.G</b>	<b>P.T</b>
	1/4	#22
	<b>MARCA</b>	
	μ	
<b>Información Confirmada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe</b>		
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		
Quevedo 10 de Febrero del 2013		
<p><b>Sra.</b>  <b>Natasha Velíz Quintana</b>  <b>GERENTA GENERAL DE LA EMPRESA CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE.</b>  Presente.-</p> <p>Realizada la evaluación al sistema de Control Interno de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe ubicada en el cantón San Jacinto de Buena Fe, se ha auditado a la empresa para saber cómo lleva a cabo la optimización de los servicios que ofrece, correspondiente al período 2012, con la finalidad de proporcionar al gerente general la garantía de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y efectividad que poseen los procesos aplicados en la misma, considerando que con este control solo se puede aportar cierto grado de seguridad razonable pero no la totalidad del cumplimiento de los servicios de la empresa.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 17 de Febrero del 2014	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 18 de Febrero del 2014	

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	<b>I.G</b>	<b>P.T</b>
	<b>2/4</b>	<b>#22</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>μ</b>	
<b>Información Confirmada</b>		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe</b>		
<p>Durante la evaluación, se pudo observar algunos aspectos que involucran la estructura de control interno y otros asuntos operacionales que se presentan para su consideración. Como resultado de la evaluación al control interno realizada, se identificaron los siguientes hallazgos.</p> <p><b>Componente: Ambiente de Control.</b></p> <p><b>Resultados.</b></p> <p>Dentro de este componente tenemos que la empresa tiene un inadecuado desempeño en el cumplimiento de sus labores.</p> <p><b>Componente: Sistema y Información y Comunicación.</b></p> <p><b>Resultados.</b></p> <p>Dentro de este componente se encuentra que la empresa no lleva un adecuado clima laboral.</p> <p><b>Componente: Supervisión y Monitoreo.</b></p> <p><b>Resultados</b></p> <p>No se supervisa correctamente el desempeño de los empleados en las labores designadas.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 17 de Febrero del 2014	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 18 de Febrero del 2014	

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	I.G	P.T
	3/4	#22
	MARCA	
	μ	
Información Confirmada		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe</b>		
<p><b>Recomendación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es necesario que junto al personal encargado elabore un plan de control de cumplimiento donde establezca parámetros de cumplimiento que deban regirse los empleados para controlar el desempeño de sus labores en la empresa.</li> <li>✓ Realizar un manual de procedimientos que permita ordenar la información de la empresa, optimizando de esta forma las actividades llevadas a cabo en la empresa.</li> <li>✓ Realizar semanalmente capacitaciones, por lo que es una inversión para la empresa. Pues los resultados que se obtienen de ella no solo benefician al empleado, sino que contribuye al logro de los objetivos de la empresa.</li> <li>✓ Se debe dar charlas de motivación al personal de la empresa, para mejorar la comunicación y se puedan dar un buen servicio a los clientes y la empresa llegue a la meta planteada.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica		<b>Fecha:</b> 17 de Febrero del 2014
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc		<b>Fecha:</b> 18 de Febrero del 2014

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	I.G	P.T
	4/4	#22
	MARCA	
	μ	
Información Confirmada		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe</b>		
<p>Esto se realizó de acuerdo al cuestionario de control interno que se realizó en la empresa y los indicadores de gestión.</p> <p>Atentamente,</p> <p><b>Yessica Alban Martillo</b>  <b>Auditora Independiente</b></p>		
<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>Fecha:</b> 17 de Febrero del 2014	
<b>Supervisado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>Fecha:</b> 18 de Febrero del 2014	

## FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



## EMPRESA CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE. AUDITORÍA DE GESTIÓN

### PERÍODO 2012

<b>Elaborado por:</b> Alban Martillo Yessica	<b>FECHA:</b> 19 de Febrero del 2014
<b>Aprobado por:</b> CPA. Martha Sandoval. M.Sc	<b>FECHA:</b> 20 de Febrero del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**C.R**

**P.T**

**1/1**

**#23**

**MARCA**



**Conciliado**

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

<b>Nº</b>	<b>PROCEDEIMIENTOS</b>	<b>REF</b>	<b>REALIZADO POR:</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Informe Final	I.F	A.M.Y.Y	20-02-2014	

**Elaborado por:** Alban Martillo Yessica

**Fecha:** 26 de Junio del 2014

**Supervisado por:** CPA. Martha Sandoval. M.Sc

**Fecha:** 29 de Junio del 2014



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

I.F	P.T
1/11	#24
MARCA	
▲	
Verificado	

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

### **INFORME FINAL**

Quevedo, 27 de Febrero del 2013

Sra. Natasha Velíz Quintana.

**GERENTA GENERAL**

**EMPRESA CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE.**

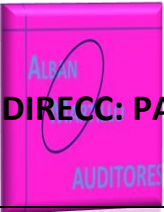

Presente,



He realizado una Auditoría de Gestión a la optimización de los servicios de la empresa Camposanto Jardines de la Fe al período 2012, con el objetivo de comprobar los niveles de eficiencia.

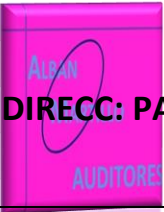

En base al examen que se realizó a la Empresa Camposanto Jardines de la Fe en el período 01 de Enero al 30 de Diciembre del 2012, a los servicios que ofrece la empresa, se hace mención a lo siguiente.



#### **Motivo del Examen**



La presente Auditoría de Gestión realizada en la Empresa Camposanto Jardines de la Fe, analiza y considera que la institución debe tener la acción de una Auditoría de Gestión, para verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del personal, de acuerdo a las normas y políticas generalmente aceptadas por la empresa.

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>I.F</b>	<b>P.T</b>
	2/11	#19
	<b>MARCA</b>	
	 <b>Verificado</b>	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>OBJETIVOS</b></p> <p><b>General</b></p> <p>Ejecutar una auditoría de gestión para evaluar la optimización de los servicios de la empresa Camposanto Jardines de la Fe, año 2012.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluar el nivel de productividad de la empresa.</li> <li>✓ Determinar el clima laboral que se percibe en la empresa.</li> <li>✓ Analizar el nivel de cumplimiento de las políticas de selección de personal.</li> <li>✓ Emitir un informe de auditoría de gestión que ayude en la toma de decisiones a los directivos de la empresa.</li> </ul> <p><b>Alcance del Examen</b></p> <p>La Auditoría de Gestión se la realizara a la optimización de los servicios de la empresa, abarcando el ejercicio fiscal del año 2012, tendrá una duración de 60 días laborables, desde el 03 de Diciembre hasta el 27 de febrero del 2014, con la entrega del Informe Final, en relación a la evaluación de la gestión que se realiza en la optimización de los servicios que ofrece.</p> <p><b>Disposiciones legales</b></p> <p><b>Base legal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Código de Trabajo</li> </ul>		

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	I.F	P.T
	3/11	#19
	MARCA	
	 Verificado	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>Base técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Norma Internacional de Auditoría (NIA)</li> <li>✓ Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGAs)</li> <li>✓ Manual de Funcionamiento Interno (COSO)</li> <li>✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs)</li> </ul> <p><b>Recursos Utilizados</b></p> <p><b>Talento Humano</b></p> <p>Auditora: C.P.A. Yessica Yessenia Albán Martillo.  Supervisora: CPA. Martha Sandoval. M.Sc.</p> <p><b>Materiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hojas A4</li> <li>✓ Cartuchos de tinta color y B/N</li> <li>✓ Copias</li> <li>✓ Anillados y Cds</li> <li>✓ Esferos y carpetas</li> <li>✓ Servicio Telefónico</li> <li>✓ Servicio de Internet</li> <li>✓ Movilización</li> <li>✓ Cámara</li> </ul>		

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	I.F	P.T
	4/11	#19
	MARCA	
	 Verificado	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>HALLAZGO 1:</b></p> <p><b>FALTA DE CUMPLIMIENTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>La empresa Camposanto Jardines de la Fe no tiene identificado un plan anual de evaluación de desempeño.</p> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>La NCI 407-04 estipula que “La evaluación de desempeño servirá de base para la identificación de las necesidades de capacitación o entrenamiento del personal o de promoción y reubicación, para mejorar su rendimiento y productividad.”</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>El departamento no cuenta con un plan anual de evaluación de desempeño debido a políticas específicas que maneja la empresa, las mismas que no se encuentran especificadas en un escrito, plan o manual.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p><b>Gerente General:</b> Es necesario que junto al personal encargado elabore un plan de control de cumplimiento donde establezca parámetros de cumplimiento que deban regirse los empleados para controlar el desempeño de sus labores en la empresa.</p>		

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	I.F	P.T
	5/11	#19
	MARCA	
		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe</b>		
<p><b>HALLAZGO 2:</b>  <b>NO EXISTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b>  Los procesos que realizan en la empresa no están registrados en manuales de procedimientos.</p> <p><b>CRITERIO</b>  Según la NCI 200-04 menciona que “La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.”</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b>  Los procesos de la empresa no están registrados en manuales de procedimientos por falta de gestión, lo que impide establecer controles a las actividades que se desarrollan.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b>  Realizar un manual de procedimientos que permita ordenar la información de la empresa, optimizando de esta forma las actividades llevadas a cabo en la empresa.</p>		

 <p><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>	I.F	P.T
	6/11	#19
	MARCA	
		
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe</b>		
<p><b>HALLAZGO 3:</b>  <b>CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO CONTINUO</b></p> <p><b>CONDICIÓN</b>  La empresa no Camposanto Jardines de la Fe no realiza capacitaciones y entrenamiento continuo.</p> <p><b>CRITERIO</b>  Según la NCI 200-04 menciona que “El plan de capacitación será formulado por las unidades de talento humano y aprobado por la máxima autoridad de la entidad. La capacitación responderá a las necesidades de las servidoras y servidores y estará directamente relacionada con el puesto que desempeñan.”</p> <p><b>CONCLUSIÓN</b>  La empresa no realiza capacitaciones continuas afectando a los servicios y la productividad de la empresa.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b>  Realizar semanalmente capacitaciones, por lo que es una inversión para la empresa. Pues los resultados que se obtienen de ella no solo benefician al empleado, sino que contribuye al logro de los objetivos de la empresa.</p>		



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

I.F

P.T

7/11

#19

MARCA

μ

Información  
Confirmada

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**EMPRESA: Empresa Camposanto Jardines de la Fe**

#### **HALLAZGO 4:**

#### **INADECUADO CLIMA LABORAL.**

#### **CONDICIÓN**

La empresa Camposanto Jardines de la Fe no tiene un adecuado clima laboral, una comunicación fluida entre el personal y los jefes.

#### **CRITERIO**

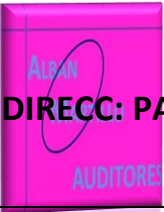
La NCI 200 estipula que “Un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema

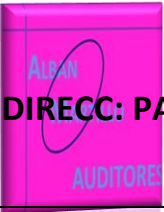

#### **CONCLUSIÓN**

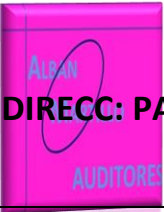

La empresa no cuenta con un correcto clima laboral, que permita la comunicación de los empleados dentro de la empresa sea fluida y se pueda optimizar los servicios de la misma.

#### **RECOMENDACIÓN**

**Gerente General:** Se debe dar charlas de motivación al personal de la empresa, para mejorar la comunicación y se puedan dar un buen servicio a los clientes y la empresa llegue a la meta planteada.

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>I.F</b>	<b>P.T</b>
	<b>8/11</b>	<b>#19</b>
	<b>MARCA</b>	
	<b>Verificado</b>	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>Procedimientos de indicadores de gestión.</b></p> <p><b>Actividad:</b></p> <p>FALTA DE CUMPLIMIENTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL.</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <p>Entrevista al Gerente general y a las personas indicadas para saber cómo los empleados cumplen el desempeño en sus labores.</p> <p><b>Aplicación:</b></p> <p>Se realizó la entrevista al gerente y a sus empleados para que manifiesten como se llevan las actividades que ejercen, para mejorar los servicios de la empresa y si tienen un adecuado cumplimiento laboral al cargo que desempeñan.</p> <p><b>Análisis:</b></p> <p>El 50% de empleados cumple con un adecuado desempeño laboral en la empresa mientras que el otro 50% no cumplen con el desempeño laboral, no ejercen adecuadamente sus labores esto es debido a la falta de conocimiento que tiene los empleados en los puestos que ejercen.</p>		

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>I.F</b>	<b>P.T</b>
	9/11	#19
	<b>MARCA</b>	
	 <b>Verificado</b>	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>Actividad:</b> NO EXISTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Entrevista al Gerente general y Gerente de Ventas.</p> <p><b>Aplicación:</b> Se realizó las entrevistas necesarias al personal de la empresa para saber si existe un manual de procedimientos de evaluación de desempeño.</p> <p><b>Análisis:</b> El 50% de empleados de la empresa indican que si existe un manual de procedimientos de evaluación de desempeño mientras tanto el 50% indicaron que no existe un manual de procedimientos de evaluación de desempeño esto es debido a la falencia de conocimiento del gerente general en no realizar un manual de procedimientos para verificar el desempeño de su personal.</p> <p><b>Actividad:</b> CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO CONTINUO.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Encuesta realizada a los asesores de la empresa.</p>		

 <b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b> <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b> <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b> <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b>	<b>I.F</b>	<b>P.T</b>
	10/11	#19
	<b>MARCA</b>	
	 <b>Verificado</b>	
<b>PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012</b>		
<b>CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.</b>		
<p><b>Aplicación:</b></p> <p>Se realizó las encuestas a los asesores de la empresa para verificar si en la empresa se necesita capacitaciones y entrenamiento continuo acorde a los servicios que brinda.</p> <p><b>Análisis:</b></p> <p>El 80% de los asesores de la empresa indicaron que si necesitan capacitaciones y entrenamiento continuo para el servicio que brindan al cliente y un 20% indicaron que no necesita capacitaciones y entrenamiento.</p> <p><b>Opinión del Auditor.</b></p> <p>Hemos examinado la optimización de los servicios de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe, en el período del 2012, determinando que la empresa, debe verificar las normas y procedimientos para una adecuada toma de decisiones, brindando charlas de motivación, para mejorar el servicio que se brinda al cliente.</p> <p>Se identificó con el cuestionario de control interno que la empresa no cuenta con un adecuado clima laboral esto debido a la falta de comunicación entre empleados, se debería incentivar al personal capacitando con charlas sobre relaciones interpersonales.</p>		



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**

**AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**

**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**I.F**

**P.T**

**11/11**

**#19**

**MARCA**



**Verificado**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**CLIENTE: Empresa Camposanto Jardines de la Fe.**

Identificar las políticas de selección de personal, que utilizan por lo que no están totalmente estructuradas las técnicas para seleccionar el personal más idóneo, de acuerdo a los servicios que la empresa brinda al cliente.

Ejecutar anualmente una Auditoría de Gestión para que mediante el informe, los directivos puedan saber las falencias con que cuenta la empresa y mejorar los servicios que brindan.

**Atentamente,**

**Yessica Alban.  
Auditor Líder.**

**CPA. Martha Sandoval.  
Auditor Responsable.**

## 4.2. DISCUSIÓN

**Realizando la investigación y teniendo como base los resultados, de la Auditoría de Gestión realizada en la Empresa Camposanto Jardines de la Fe se discute lo siguiente:**

Se ejecutó la planificación de la auditoría de acuerdo a las cuatro fases; lo que concuerda con Rodríguez (2013), quien en su obra “LA auditoría de los recursos humanos”, detalla cuatro etapas o fases para la aplicación de una auditoría.

Al realizar la auditoría se desarrollaron las fases en forma progresiva. Se comenzó con la planificación preliminar o conocimiento preliminar, fase en la que, según Banda (2011) indica que “en esta fase se identificará el nivel de riesgo de que se produzcan errores en las distintas áreas a auditar” de modo que se oriente la investigación en aquellas áreas que presentan falencias.

En la fase de planificación específica, se realizó la evaluación de control interno a los diferentes procesos que ejecuta el departamento de talento humano de la empresa Camposanto Jardines de la Fe. El nivel de confianza en dichos procesos se ubica en Medio-Moderado, a pesar de no contar con manuales de procedimientos específicos para los procesos.

Además, se establecieron los indicadores de gestión que permitieron medir eficacia en áreas específicas, cuyos resultados permiten concluir que las actividades del departamento de talento humano para el año 2012, se realizaron con eficacia. Esto coincide con Arter (2009), quien señala que la auditoría es un “análisis detallado del sistema de información de la empresa, para el mismo se utilizan una serie de técnicas y métodos específicos. Los informes los realiza un profesional que tiene vínculos laborales con la compañía y los mismos circulan de forma interna sin tener validez legal fuera de la empresa”.

### 4.3 MATRIZ DE APROBACION/DISPROBACION DE LA HIPOTESIS

Hipótesis		Teoría	Resultados	Análisis
General	Específicas			
La ejecución de una auditoría de gestión determinara la incidencia en la optimización de los servicios que brinda la Empresa en el período 2012.	La evolución productiva de la empresa permitirá contribuir al crecimiento organizacional de la misma.	La productividad de la empresa debe estar acorde a las metas planteadas mensualmente.	De acuerdo a la auditoría de gestión realizada se evaluó la productividad que existe en la empresa.	De acuerdo con los resultados obtenidos nos permitió comprobar la hipótesis.
	Un buen clima laboral permitirá que la empresa brinde servicio de calidad.	La comunicación en la empresa debe de fluir de una manera acorde para que el servicio que se brinde sea el adecuado	El clima laboral de la empresa se lo determino mediante encuestas y entrevistas realizadas al personal.	Por lo determinado en la auditoría de verifiko que la hipótesis tomada ha sido aprobada.
	Un adecuado sistema de selección de personal permitirá que la empresa cumpla con las políticas establecidas.	El cumplimiento de políticas para la selección de personal es fundamental en una empresa	Mediante la auditoría se pudo verificar si la empresa cumple con políticas en la selección de personal	El análisis del cumplimiento de las políticas para selección de personal fue aprobado por la hipótesis.
	El informe final ayuda a verificar si las políticas, procedimientos y servicios que la empresa ofrece son los adecuados.	Toda empresa debe realizar una auditoría así poder analizar el informe final que emite dicha auditoría.	Se emitió el informe final de acuerdo a los a la información realizada en la auditoría.	El informe final se realizó y la hipótesis fue debidamente aprobada.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

La realización de la Auditoría de Gestión, aplicado a la Empresa Camposanto Jardines de la Fe, del ejercicio económico del año 2012, permitió evaluar la optimización de los servicios que presta la empresa al público.

- ✓ Mediante la evaluación del nivel de productividad se pudo determinar con un 75% que el factor humano interviene en la productividad de la empresa y con una 68.75% que la competencia influye considerablemente y no permite garantizar un nivel de productividad óptimo y alcanzar las metas establecidas para un período dado.
  
- ✓ De acuerdo al cuestionario de control interno realizado en la empresa se percibió con un 50% que existe un inadecuado clima laboral, esto debido a las malas relaciones interpersonales que se observó en la misma.
  
- ✓ Se analizó el nivel de cumplimiento de políticas, para la selección de personal y se determinó con un 84% que no realizan un adecuado test Psicológico que permitan conocer realmente las características de los aspirantes a los puestos ofertados.
  
- ✓ El informe de Auditoría de Gestión muestra las debilidades existentes en la empresa, las mismas que fueron socializadas con el gerente de la empresa para su respectiva toma de decisiones.

## 5.2 Recomendaciones

- ✓ Verificar las normas y procedimientos de la empresa, de manera efectiva a través de la correcta toma de decisiones, capacitando al personal dando charlas de motivación, para mejorar el servicio que ofrece la empresa y así se permita brindar un adecuado servicio al público.
  
- ✓ Incentivar al personal, para poder propiciar un ambiente armónico para trabajar con responsabilidad en las funciones que desempeñan capacitando con charlas sobre relaciones interpersonales.
  
- ✓ Identificar las políticas de selección de personal, que utilizan por lo que no están totalmente estructuradas las técnicas para seleccionar el personal más idóneo, de acuerdo a los servicios que la empresa brinda al cliente.
  
- ✓ Realizar anualmente una Auditoría de Gestión para que mediante el informe, los directivos puedan saber las falencias con que cuenta la empresa y mejorar los servicios que brindan.

## **CAPÍTULO VI**

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **6.1 Literatura Citada**

### **6.1.1. Bibliografía Básica**

BIANCO LUNA Yanel. 2012 Auditoría Integral normas y procedimientos. Ciencias Administrativas. Segunda Edición, coediciones de Colombia. Páginas 45-55.

### **6.1.2. Bibliografía Complementaria**

ALLES, M. (2010). Dirección estratégica de Recursos Humanos, gestión por competencia. Buenos Aires: Segunda Edición.

Bonilla, C. (09 de Octubre de 2008). El informe coso: Gerencie.com. Obtenido de gerencie.com: <http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>.

FUENTES, R. R. (2011). Auditoría Administrativa. México: Tercera Edición.

Nuñez Jorge. (2009). Estrategia de Servicio al Cliente. Mexico: Segunda Edición.

Rodríguez, M. M. (2014). AUDITORÍA. pdf (D11377998).

SARMIENTO, R. (2008). CONTABILIDAD GENERAL. Quito. Segunda Edición.

TERRY, G. (2010). Principios de Administración. México: Cuarta Edición.

### 6.1.3 Linkografía

BIESS. (24 de Noviembre de 2013). [http://www.biess.fin.ec/files/ley\\_transparencia/base-legal/LEY-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf](http://www.biess.fin.ec/files/ley_transparencia/base-legal/LEY-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf). Recuperado el 23 de Junio de 2013, de <http://www.biess.fin.ec>

BORJA J. (11 de marzo de 2013). <http://www.tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=119>. Recuperado el 2 de septiembre de 2014, de TESIS JENNIFER BORJA 2DA REVISION.pdf: <http://mundovirtualaudit.blogspot.com/>

Ley de Seguridad Social. (2011). Ley de seguridad Social. En R. General, Capitulo I (pág. 10). Quito: Registro Oficial.

Laborales, M. d. (20 de Mayo de 2013). Disposiciones fundamentales. Código de Trabajo de Ecuador. Quito, Ecuador: Registro Oficial.

MSP. (14 de MARZO de 2011). [http://www.lacamaradequito.com/uploads/tx\\_documents/acuerdo3523msp.pdf](http://www.lacamaradequito.com/uploads/tx_documents/acuerdo3523msp.pdf). Recuperado el 5 de AGOSTO de 2014, de <http://www.lacamaradequito.com>

## **CAPÍTULO VII**

### **ANEXOS**

## 7.1 Anexos

### Anexo 1. Entrevista realizada al personal de la empresa.

 <p style="text-align: center;"><b>ALBAN MARTILLO &amp; ASOCIADOS</b>  <b>AUDITORES INDEPENDIENTES</b>  <b>DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.</b>  <b>QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR</b></p>				
<b>MATRIZ DE ENTREVISTA</b>				
<b>Fecha:</b> 20/12/2014		<b>Hora:</b> 10:pm		<b>Lugar:</b> Buena Fe
<b>Entrevistado:</b> Sra. Natasha Velíz Quintana				
<b>Cargo del Entrevistado:</b> Gerente				
<b>Responsable de la Entrevista:</b> Yessica Alban Martillo.				
Ítems	Pregunta	SI	No	Observación
1	¿La empresa cuenta con un personal capacitado en los servicios que prestan?	X		La empresa cuenta con un personal capacitado en cada uno de los servicios que ofertamos al público.
2	¿Cuenta Ud. con el conocimiento adecuado con lo relacionado a su empresa?	X		El personal que labora en mi empresa cuenta con el conocimiento adecuado.
3	¿Son establecidos correctamente los procedimientos en los diseños de los puestos de trabajo?		X	Los procedimientos en los diseños de los puestos de trabajo no son establecidos correctamente ya que no se cuenta con el conocimiento necesario para los diseños de los puestos de trabajo.
4	Se encuentra definida la estructura organizacional de la empresa?		X	La empresa no se encuentra organizacionalmente estructurada no tiene una organización.
5	¿Cumplen con todo lo establecido en el código de trabajo?	X		Si se cumple en la empresa con todo lo referente a la ley y el Código de Trabajo.
6	¿Incentivan al personal a autoevaluarse y desarrollan carreras profesionales?		X	La empresa debe designar y contratar una persona capacitada para ejercer esta función, debe tener carácter y experiencia, puesto que es algo que no se debe tomar a la ligera o designar.



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.  
QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**MATRIZ DE ENTREVISTA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Fecha:** 20/12/2014

**Hora:** 10:pm

**Lugar:** Buena Fe

**Entrevistado:** Sra. Natasha Velíz Quintana

**Cargo del Entrevistado:** Gerente

**Responsable de la Entrevista:** Yessica Alban Martillo.

Ítems	Pregunta	SI	No	Observación
7	¿Existe un control de asistencia y permanencia en los puestos de trabajo del personal de la empresa?		X	La empresa no cuenta físicamente con un control de asistencia y permanencia en los puestos de trabajo, esto es debido a que el empleado encargado del personal no lleva adecuadamente la función.
8	¿La empresa posee un Manual de Funciones para cada puesto de trabajo?		X	En la empresa no existe un manual de funciones, al contratar al persona publican en el diario la personal que solicita la empresa y el cargo se revisa su hoja de vida y lo contratan al puesto solicitado.
9	¿Es adecuado el nivel de productividad de la empresa?	X		El nivel de productiva es un 70% adecuado ya que la empresa oferta un producto difícil de vender en el mercado como son las propiedades memoriales.
10	¿En la empresa se percibe un buen clima laboral	X		Si se percibe un clima laboral adecuado ya que contamos con una supervisora que controla a los asesores de la empresa.
11	¿Su empresa cuenta con un manual de procedimientos de evaluación de desempeño?	X		La empresa si cuenta con un procedimiento de evaluación para el desempeño del personal.



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.  
QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**MATRIZ DE ENTREVISTA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Fecha:** 20/12/2014

**Hora:** 10:pm

**Lugar:** Buena Fe

**Entrevistado:** Sr. George Zarauz.

**Cargo del Entrevistado:** Administrador.

**Responsable de la Entrevista:** Yessica Alban Martillo.

Ítems	Pregunta	SI	No	Observación
1	¿Existe un plan de mejora en función de su desempeño profesional?		X	Plan específico no existe, pero siempre hay permanente capacitaciones para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo.
2	¿Se realiza evaluación a su desempeño laboral?		X	Específicamente evaluaciones no se realiza pero, dependiendo cómo va la productividad en la empresa analizan mis jefes mi desempeño laboral.
3	¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de los asesores de la empresa?	X		Si se reconoce el desempeño, con motivaciones como, premios, obsequios así incentivamos a los asesores.
4	¿La empresa cuenta con un modelo de gestión para entrenar a los asesores y mejorar el servicio que se le brinda al cliente?		X	La empresa no cuenta con modelo de gestión para entrenar al personal pero contamos con una supervisora que ella lleva el manejo de cada asesor y ayuda al empleado al momento de brindar la información al cliente.
5	¿Se dispone de información de apoyo para la administración de personal?	X		Si se cuenta con el apoyo necesario para poder dirigir al personal de la empresa sobre todo a los asesores, ya que mediante ellos la productividad puede crecer o disminuir.
6	¿Las cargas de trabajo coinciden con las funciones que usted desempeña en su puesto?		X	Ya que no se cuenta con el personal suficiente para cada área de la empresa el administrador debe de ejercer otras funciones que no coinciden con las funciones del cargo establecido.



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.  
QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**MATRIZ DE ENTREVISTA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Fecha:** 20/12/2014

**Hora:** 10:pm

**Lugar:** Buena Fe

**Entrevistado:** Sr. George Zarauz.

**Cargo del Entrevistado:** Administrador.

**Responsable de la Entrevista:** Yessica Alban Martillo.

Ítems	Pregunta	SI	No	Observación
7	¿El personal tiene conocimiento de los lineamientos implantados en la empresa para la ejecución del trabajo?		X	Conocimiento verbal si tiene cada uno de los empleados de lo correspondiente a lo que tiene que realizar en su puesto de trabajo, pero lineamientos de trabajo no se tiene establecido en la empresa.
8	¿Son correctos los procesos de capacitación a los asesores de la empresa?	X		Se considera que son correctos los procesos de capacitación a los asesores ya que eventualmente se los está capacitando para que brinden un buen servicio.
9	¿Considera necesario la auditoría que se va a realizar?	X		La Auditoría es necesaria hoy en día en cada una de las empresas, ya que con ella se puede determinar donde se encuentra la deficiencia en la gestión que se realiza y podemos mejorar esa deficiencia.
10	¿El personal es evaluado constantemente?			No es evaluado constantemente ya que en cada capacitación que se realiza se les hace un examen para saber cómo se están desempeñando.



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.  
QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**MATRIZ DE ENTREVISTA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Fecha:** 20/12/2014  
Fe

**Hora:** 10:pm

**Lugar:** Buena

**Entrevistado:** Sr. Franklin Parraga J.

**Cargo del Entrevistado:** Gerente de Ventas.

**Responsable de la Entrevista:** Yessica Alban Martillo.

<b>Ítems</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
<b>1</b>	¿Usted desempeña con eficiencia las funciones que ejerce en la empresa?	<b>X</b>		Si se las ejerce debidamente con la ayuda de la gerente y el administrador con eficiencia.
<b>2</b>	¿Usted considera que conoce correctamente los productos que la empresa ofrece al público?	<b>X</b>		Si conoce correctamente los los productos que ofrece el camposanto ya que está laborando con este producto por once años.
<b>3</b>	¿Cuentan con estrategias para que los servicios que ofrecen sean exitosos?		<b>X</b>	No se cuenta con una estrategia específica pero se realiza motivaciones para que los asesores brinden el servicio correctamente.
<b>4</b>	¿Considera que posee el apoyo y colaboración de sus asesores de ventas?		<b>X</b>	Todos los empleados no acatan con las instrucciones y a veces no colaboran para realizar sus servicios adecuadamente.
<b>5</b>	¿Considera usted que están creciendo por encima de sus competencias?	<b>X</b>		Si se encuentran creciendo, porque cuentan con unos de los mejores camposantos de la provincia y su estructura está acorde a los servicios que la empresa ofrece.
<b>6</b>	¿Considera usted que los servicios que ofrece son los apropiados para satisfacer a sus clientes?	<b>X</b>		Si ya que siempre están a lo que dice el cliente, se adapta el producto a la necesidad del cliente para satisfacer sus necesidades.



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**MATRIZ DE ENTREVISTA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Fecha:** 20/12/2014  
**Fe**

**Hora:** 10:pm

**Lugar:** Buena

**Entrevistado:** Sr. Franklin Parraga J.

**Cargo del Entrevistado:** Gerente de Ventas.

**Responsable de la Entrevista:** Yessica Alban Martillo.

Ítems	Pregunta	SI	No	Observación
7	¿El desempeño de sus empleados es el adecuado?	X		Los empleados al cargo del gerente de ventas si cuenta con un adecuado desempeño en sus labores.
8	¿Usted conoce si existe un manual de procedimientos de evaluación de desempeño?		X	No existe un manual específico para las evaluaciones del desempeño.
9	¿Las evaluaciones que se realizan a los empleados son las correctas?		X	Las evaluaciones que realizan no están acordes con el servicio que la empresa ofrece.
10	¿El clima laboral que se lleva en la empresa es el adecuado?	X		Si es adecuado el clima laboral de la empresa aunque en ocasión falta comunicación.



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.  
QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**MATRIZ DE ENTREVISTA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Fecha:** 20/12/2014

**Hora:** 10:pm

**Lugar:** Buena Fe

**Entrevistado:** Sra. Jacqueline Sandoval.

**Cargo del Entrevistado:** Supervisora.

**Responsable de la Entrevista:** Yessica Alban Martillo.

<b>Ítems</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
<b>1</b>	¿Existe un plan de mejora en función de su desempeño profesional?		<b>X</b>	No existe ningún plan de mejora en función al desempeño.
<b>2</b>	¿Se han brindado cursos de capacitación?	<b>X</b>		Cursos de capacitaciones sobre cómo se debe brindar el servicio se brindan mensualmente.
<b>3</b>	¿Los asesores se sienten conformes con los incentivos?		<b>X</b>	No se sienten conformes con los incentivos consideran que deben de mejorar ese aspecto.
<b>4</b>	¿Existe un programa para capacitar al personal?		<b>X</b>	No existe ningún programa para capacitar al personal de la empresa.
<b>5</b>	¿Se utilizan adecuadamente las políticas?	<b>X</b>		Las políticas internas de la empresa se las utilizan adecuadamente con las disposiciones de ley.
<b>6</b>	¿Se realiza evaluación a su desempeño laboral?		<b>X</b>	Evaluaciones a mi desempeño laboral no lo realizan por que solamente se toma en cuenta si se llega a la meta planteada.
<b>7</b>	¿Existe un buen ambiente de trabajo?		<b>X</b>	No existe un ambiente laboral adecuado ya que falta mucha comunicación de gerente hacia asesores.



**ALBAN MARTILLO & ASOCIADOS**  
**AUDITORES INDEPENDIENTES**  
**DIRECC: PARRQ. SAN CAMILO – OTTO AROSEMENA Y LA B.**  
**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**MATRIZ DE ENTREVISTA**

**PERÍODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**Fecha: 20/12/2014**

**Hora: 10:pm**

**Lugar: Buena Fe**

**Entrevistado: Sr. Jacqueline Sandoval.**

**Cargo del Entrevistado: Supervisora.**

**Responsable de la Entrevista: Yessica Alban Martillo.**

Ítems	Pregunta	SI	No	Observación
8	¿Han recibido algún tipo de incentivo los asesores?	X		Si se recibe incentivos de parte de los jefes al mejor empleado o asesor del mes.
9	¿Usted verifica el trabajo diario que realiza los asesores que tiene a cargo?	X		Si se verifica diariamente el trabajo que realiza los asesores de la empresa.
10	¿Evalúa constantemente a los asesores que tiene a su cargo?		X	No se los evalúa porque eso es responsabilidad del gerente de ventas de la empresa.

## Anexo 2. Registro Único del Contribuyente de la Empresa

Desconectado

Búsqueda de Contribuyentes / Información del Contribuyente

**Autorización de Documentos**

**Información del Contribuyente**

Fecha: 13-03-2015

Razón Social:	VELIZ QUINTANA NATASHA DE JESUS
RUC:	1203185780001
Nombre Comercial:	CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE
Estado del Contribuyente en el RUC:	Activo
Clase de Contribuyente:	Otro
Tipo de Contribuyente:	Persona Natural
Obligado a llevar Contabilidad:	NO
Actividad Económica Principal:	CULTIVO DE MAIZ
Fecha de inicio de actividades:	18-12-2008
Fecha de cese de actividades:	
Fecha reinicio de actividades:	
Fecha actualización:	26-02-2014

▶ Establecimientos registrados

Regresar

**Anexo 3. Instalaciones de la Empresa Camposanto Jardines de la Fe**



## Anexo 4. Informe del Urkund.



**UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**



### MEMORANDO N° 08 URKUND-ACT-MMSC-DT-2015

**Para:** Lcdo. Edgar Pastrano – Decano Facultad de Ciencias Empresariales  
**De:** C.P.A Martha Sandoval Cuji, Docente  
**Asunto:** Informe del Sistema URKUND - Dirección de Proyecto de Investigación  
**Fecha:** 08 de Julio del 2015

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: "**AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CAMPOSANTO JARDINES DE LA FE, CANTÓN BUENA FE, AÑO 2012**", elaborado por la señorita egresada **ALBAN MARTILLO YESSICA YESSENIA**, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución Centésima Décima Quinta de fecha 10 de Octubre de 2013, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND actualizado, el cual avala los niveles de originalidad, en un 93% y de copia 7%, del trabajo investigativo.

**URKUND**

Document	<a href="#">Tesis ALBAN YESSICA 03-07-2015.docx</a> (D14930541)
Submitted	2015-07-03 09:15 (-05:00)
Submitted by	Martha Sandoval (msandoval@uteq.edu.ec)
Receiver	msandoval.uteq@analysis.arkund.com
Message	TESIS YESSICA ALBAN 03-07-2015 <a href="#">Show full message</a>

7% of this approx. 57 pages long document consists of text present in 9 sources.

Atentamente,

C.P.A Martha Sandoval C., M.Sc.  
**DIRECTORA TESIS**

**Adjunto: Proyecto de Investigación**