



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en  
Contabilidad y Auditoría C.PA.**

**Tema:**

---

**“Auditoría de gestión y toma de decisiones en Importadora Créditos  
Morales”**

---

**Autora:** Carranza Franco, Lissette Alexandra

**Tutor:** Dr. Mantilla Falcón, Luis Marcelo

Ambato – Ecuador

2022

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dr. Luis Marcelo Mantilla Falcón con cédula de identidad N° 050164852-1, en mi calidad de Tutor del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES”**, desarrollado por Lissette Alexandra Carranza Franco, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que el mencionado informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, julio 2022

**TUTOR**



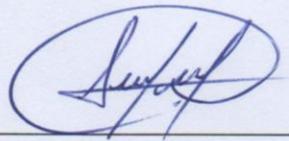
Dr. Luis Marcelo Mantilla Falcón  
CI. 0501648521

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Lissette Alexandra Carranza Franco con cédula de identidad No. 180447964-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto Integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador.

Ambato, julio 2022

AUTORA



---

Lissette Alexandra Carranza Franco

CI. 180447964-8

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto Integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi Proyecto Integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este Proyecto Integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, julio 2022

## **AUTORA**



---

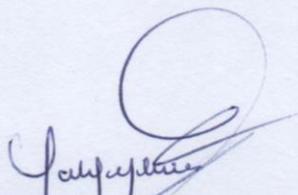
Lissette Alexandra Carranza Franco

CI. 180447964-8

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

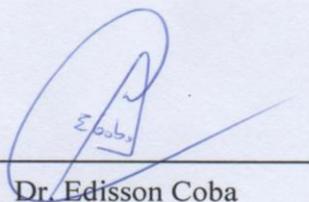
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES”, elaborado por Lissette Alexandra Carranza Franco, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, julio 2022.



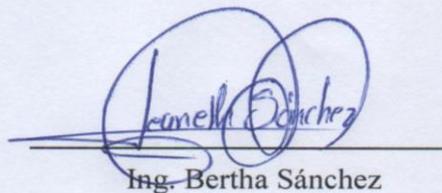
---

Dra. Mg. Tatiana Valle  
**PRESIDENTE**



---

Dr. Edisson Coba  
**MIEMBRO CALIFICADOR**



---

Ing. Bertha Sánchez  
**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dedicada primeramente a Dios y a la Virgen María quienes me han dado fortaleza y bendecido durante todo este recorrido y por permitirme haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Rodrigo Carranza y Catalina Franco quienes, con su amor, paciencia, esfuerzo, motivación y apoyo incondicional me impulsaron a seguir adelante, gracias porque han formado parte de mi formación personal y sobre todo por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y que a pesar de las adversidades hay que luchar por nuestros sueños y gracias por estar siempre conmigo a lo largo de la vida.

A mi hermana Estefanía Carranza quien ha sido mi motivo a seguir adelante y ser su ejemplo a seguir, gracias por estar en los momentos felices y difíciles, mi acompañante en las noches de desvelo y por estar siempre a mi lado; a mi abuelita Enma Lozada por sus consejos y apoyo incondicional cada día.

A toda mi familia por sus consejos y palabras de aliento que hicieron de mí una mejor persona y me acompañaron en todas mis metas.

Finalmente, a todas las personas que han formado parte de este recorrido, a mis amigas y en especial a mis ángeles que desde el cielo me impulsaron cada día, siempre les llevaré en mi corazón.

*Lisette Alexandra Carranza Franco*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a la Virgen María por llenarme de bendiciones en cada momento de mi vida y en cada obstáculo dándome fuerzas y fortaleza para levantarme y seguir adelante.

A mis padres, Rodrigo Carranza y Catalina Franco un agradecimiento especial por brindarme su apoyo económicamente y moralmente durante todo este proceso, por ser mi motivación, por darme su amor, consejos e inculcar en mí valores y guiarme por el camino del bien porque gracias a ustedes soy quien soy, hoy en día.

A mi familia, por confiar y creer en mí, y porque han estado en cada momento de mi vida junto a mí.

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato y en especial a los docentes de mi querida Facultad de Contabilidad y Auditoría, quienes, con su enseñanza, conocimientos nos han encaminado para ser excelentes profesionales.

Finalmente, quiero expresar mi sincero agradecimiento al Dr. Marcelo Mantilla, principal colaborador durante todo este proceso, quien, con su apoyo, paciencia, dirección y enseñanza, se pudo culminar este proyecto.

*Lissette Alexandra Carranza Franco*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES”

**AUTORA:** Lissette Alexandra Carranza Franco

**TUTOR:** Dr. Luis Marcelo Mantilla Falcón

**FECHA:** Julio 2022

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto integrador con el tema “Auditoría de gestión y toma de decisiones en Importadora Créditos Morales”, ubicada en la ciudad de Ambato, se desarrolló con la finalidad de ejecutar una auditoría de gestión aplicando las fases como: conocimiento preliminar, planificación, ejecución, comunicación de resultados en los Departamentos Financiero, Comercial y de Operaciones, con el propósito de conocer las falencias de la empresa y a la vez faciliten y garanticen un mejor impacto en los procesos para la toma de decisiones. Además, con la aplicación de los indicadores de gestión se verificó el nivel de eficacia, eficiencia y economía. Para la ejecución de la auditoría se recopiló de primera instancia toda la información brindada por parte del personal, observación de campo y a su vez revisión de expedientes de la historia de la empresa. Dentro de la evaluación de la empresa Importadora Créditos Morales se pudo identificar algunas debilidades en los diferentes departamentos como: falta de capacitaciones al personal, evaluaciones para conocer el desempeño laboral, normas y políticas que afectan al cumplimiento de los objetivos lo cual intervienen en la toma de decisiones. En la emisión de informes de auditoría se da a conocer conclusiones y recomendaciones de todos los hallazgos obtenidos, que garantizan el mejoramiento del desempeño de los empleados de la empresa Importadora Créditos Morales.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** AUDITORÍA DE GESTIÓN, FASES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN, INDICADORES DE GESTIÓN, HALLAZGOS.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**ACCOUNTING AND AUDITING CAREER**

**TOPIC:** “MANAGEMENT AUDIT AND DECISION MAKING IN IMPORTADORA CREDITOS MORALES”

**AUTHOR:** Lissette Alexandra Carranza Franco

**TUTOR:** Dr. Luis Marcelo Mantilla Falcón

**DATE:** July 2022

**ABSTRACT**

The present integrative project with the theme "Management audit and decision making in Importadora Creditos Morales", located in the city of Ambato, was developed with the purpose of executing a management audit applying the phases such as: preliminary knowledge, planning, execution, communication of results in the Financial, Commercial and Operations Departments, with the purpose of knowing the shortcomings of the company and at the same time facilitating and guaranteeing a better impact in the decision-making processes. In addition, with the application of the management indicators, the level of effectiveness, efficiency and economy was verified. For the execution of the audit, all the information provided by the staff, field observation and, in turn, review of the company's history files was collected in the first instance. Within the evaluation of the company Importadora Creditos Morales, it was possible to identify some weaknesses in the different departments such as: lack of staff training, evaluations to know the work performance, norms and policies that affect the fulfillment of the objectives which intervene in the decision of decisions. In the issuance of audit reports, conclusions and recommendations of all the findings obtained are disclosed, which guarantee the improvement of the performance of the employees of the company Importadora Creditos Morales.

**KEYWORDS:** MANAGEMENT AUDIT, MANAGEMENT AUDIT PHASES, MANAGEMENT INDICATORS, FINDINGS.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi

### **CÁPITULO I**

<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
1.1.    Introducción.....	1
1.1.1    Antecedentes del proyecto integrador.....	1
1.1.2    Descripción del entorno .....	10
1.1.3    Justificación .....	11
1.1.4    Objetivos.....	13
1.2    Revisión de la literatura.....	14
1.2.1    Auditoría .....	14
1.2.1.1.    Definición de auditoría.....	14
1.2.1.2.    Importancia .....	14

1.2.1.3.	Objetivo .....	14
1.2.1.4.	Alcance de la auditoría .....	15
1.2.1.5.	Tipos de auditoría .....	15
1.2.1.5.1.	Auditoría de control interno.....	15
1.2.1.5.2.	Auditoría financiera .....	16
1.2.1.5.3.	Auditoría administrativa .....	16
1.2.1.5.4.	Auditoría operativa .....	16
1.2.1.5.5.	Auditoría de cumplimiento .....	17
1.2.2	Auditoría de gestión .....	17
1.2.2.1	Objetivo de la auditoría de gestión.....	18
1.2.2.2	Importancia de auditoría de gestión .....	19
1.2.2.3	Beneficios de la auditoría de gestión .....	19
1.2.2.4	Alcance de la auditoría de gestión .....	20
1.2.2.5	Fases de la auditoría de gestión.....	20
1.2.2.5.1	Fase I planificación .....	20
1.2.2.5.2	Fase II ejecución .....	21
1.2.2.5.3	Fase III comunicación de resultados .....	21
1.2.2.5.4	Fase IV seguimiento y monitoreo .....	22
1.2.2.5.5	Evaluación del sistema de control interno, COSO.....	22
1.2.2.5.6	Riesgo de auditoría.....	24
1.2.3	Toma de decisiones .....	25
1.2.3.1	Etapas del proceso de decisiones .....	26
1.2.3.2	Características de toma de decisiones .....	27
<b>CAPÍTULO II</b> .....		<b>28</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....		<b>28</b>

2.1. Descripción de la metodología .....	28
2.1.1. Unidad de análisis.....	28
2.1.2. Método.....	28
2.1.3 Fases del desarrollo .....	29
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>32</b>
<b>DESARROLLO.....</b>	<b>32</b>
3.1. Fase I: Planificación estratégica o preliminar .....	35
3.1.1 Análisis organizacional.....	35
3.1.2 Visión sistémica y visión estratégica .....	52
3.1.3 Evaluación de control de riesgo.....	55
3.1.4 Memorándum de planificación preliminar .....	64
<b>3.2. Fase II: Planificación específica.....</b>	<b>76</b>
3.2.1 Análisis de estructura de la empresa.....	77
3.2.2 Planificación específica – departamento financiero .....	92
3.2.3 Planificación específica – departamento comercial.....	100
3.2.4 Planificación específica – departamento de operaciones.....	110
<b>3.3. Fase III: Ejecución de la auditoría.....</b>	<b>120</b>
3.3.1 Cédula analítica - departamento financiero .....	124
3.3.2 Cédula subanalítica - departamento financiero.....	131
3.3.3 Cédula analítica - departamento comercial.....	132
3.3.4 Cédula subanalítica - departamento comercial .....	136
3.3.5 Cédula analítica - departamento de operaciones.....	137
3.3.6 Cédula subanalítica - departamento de operaciones .....	139
3.3.7 Hoja de hallazgos.....	140
<b>3.4. Fase IV: Informes finales .....</b>	<b>142</b>

3.4.1	Informe control interno.....	142
3.4.2	Informe de auditoría.....	149
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>158</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>158</b>
4.1	Conclusiones.....	158
4.2	Recomendaciones.....	159
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>160</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>163</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Tabla 1.</b> Distribución del personal. ....	6
<b>Tabla 2.</b> Productos que ofrece Créditos Morales .....	7
<b>Tabla 3.</b> Componentes del Control Interno (COSO).....	22
<b>Tabla 4.</b> Tipos de Riesgo de Auditoría.....	25
<b>Tabla 5.</b> Características de la decisión .....	27
<b>Tabla 6.</b> Cuestionario Archivo permanente .....	36
<b>Tabla 7.</b> Distribución de empleados.....	48
<b>Tabla 8.</b> Matriz de insumo.....	50
<b>Tabla 9.</b> FODA Importadora Créditos Morales .....	50
<b>Tabla 10.</b> Visión Sistémica.....	53
<b>Tabla 11.</b> Visión Estratégica .....	54
<b>Tabla 12.</b> Evaluación del control interno .....	55
<b>Tabla 13.</b> Matriz de Confianza y Nivel de riesgo de control .....	57
<b>Tabla 14.</b> Enfoque de Auditoría .....	62
<b>Tabla 15.</b> Matriz de riesgo preliminar .....	63
<b>Tabla 16.</b> Equipo de Auditoría .....	65
<b>Tabla 17.</b> Información Específica – Departamento Financiero.....	77
<b>Tabla 18.</b> Información Específica – Departamento Comercial .....	84
<b>Tabla 19.</b> Información Específica - Departamento de Operaciones.....	89
<b>Tabla 20.</b> Cuestionario de Control Interno - Departamento Financiero.....	92
<b>Tabla 21.</b> Evaluación global del control interno .....	94
<b>Tabla 22.</b> Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control .....	95
<b>Tabla 23.</b> Enfoque de Auditoría .....	98
<b>Tabla 24.</b> Matriz de Riesgo Preliminar .....	99
<b>Tabla 25.</b> Programa de Auditoría .....	100
<b>Tabla 26.</b> Cuestionario de Control Interno - Departamento Comercial .....	101
<b>Tabla 27.</b> Evaluación global del control interno .....	103
<b>Tabla 28.</b> Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control .....	105

<b>Tabla 29.</b> Enfoque de Auditoría .....	108
<b>Tabla 30.</b> Matriz de Riesgo Preliminar .....	109
<b>Tabla 31.</b> Programa de Auditoría .....	109
<b>Tabla 32.</b> Cuestionario de Control Interno - Departamento de Operaciones .....	111
<b>Tabla 33.</b> Evaluación global del control interno .....	113
<b>Tabla 34.</b> Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control .....	114
<b>Tabla 35.</b> Enfoque de Auditoría .....	117
<b>Tabla 36.</b> Matriz de Riesgo Preliminar .....	118
<b>Tabla 37.</b> Programa de Auditoría .....	119
<b>Tabla 38.</b> Matriz de insumo – Indicadores (Departamento Financiero) .....	121
<b>Tabla 39.</b> Matriz de insumo – Indicadores (Departamento Comercial).....	122
<b>Tabla 40.</b> Matriz de insumo – Indicadores (Departamento de Operaciones).....	123
<b>Tabla 41.</b> Hoja de Hallazgos .....	140

## ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Figura 1.</b> Electrodomésticos de Créditos Morales .....	2
<b>Figura 2.</b> Electrodomésticos de Créditos Morales .....	2
<b>Figura 3.</b> Organigrama Estructural.....	4
<b>Figura 4.</b> Clientes a nivel nacional.....	9
<b>Figura 5.</b> Proveedores .....	10
<b>Figura 6.</b> Objetivo de la auditoría de gestión .....	18
<b>Figura 7.</b> Beneficios en la auditoría de gestión .....	19
<b>Figura 8.</b> Etapas del proceso de decisiones.....	26
<b>Figura 9.</b> Proceso de una Auditoría de gestión .....	30
<b>Figura 10.</b> Etapas de una Auditoría de gestión .....	31
<b>Figura 11.</b> Flujograma – Departamento Financiero .....	79
<b>Figura 12.</b> Flujograma – Departamento Comercial .....	86
<b>Figura 13.</b> Flujograma – Departamento de Operaciones .....	91

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Introducción**

#### **1.1.1 Antecedentes del proyecto Integrador**

##### **1.1.1.1 Historia de la empresa**

La empresa IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES, se conserva 27 años en el mercado, esta idea nace en el año 1995 por el Sr. Guido Morales, padre de familia quien con la idea de crear su negocio familiar implementa su primer local de electrodomésticos en el año 1995 ubicada en la Calle José Mejía y Av. Padre Jorge Chacón en el Cantón Pelileo, dando apertura a sus actividades con 2 empleados quienes pertenecían a su núcleo familiar, incorpora e inicia sus actividades en la venta de electrodomésticos junto a su familia.

La empresa, desde sus inicios incursionó con la venta y distribución de electrodomésticos, siendo una empresa pionera en el mercado, al pasar los años se ve reflejado el esfuerzo en su crecimiento empresarial en la alta ampliación de sus ventas logrando posesionarse en el mercado como uno de los principales proveedores con los mejores precios y productos de alta gama cumpliendo con todas las necesidades de los clientes.

Actualmente la empresa Importadora Créditos Morales ha logrado posicionarse como una de las mejores empresas en la venta y distribución en la provincia de Tungurahua, quien hoy en día el Gerente General y a su vez dueño de la empresa el Sr. Guido Morales, cuenta con más de 27 años de experiencia en donde con su conocimiento, ha implementado nuevas formas de distribución a nivel nacional. Además, como una oportunidad en el mercado en el año 2020 con la finalidad de llegar a cada uno de los hogares de las familias ecuatorianas implementa en su página web el servicio de venta a domicilio para dar mejor servicio a sus clientes.

“El objetivo de Importadora Créditos Morales es proporcionar a los clientes y usuarios productos de calidad uniforme que satisfaga expectativas buscando que los precios y

márgenes de utilidad sean los justos” (Morales, 2020). Además, ha aumentado la capacidad de venta y distribución planteándose nuevas metas para llegar a ser una empresa líder en el mercado.

En el transcurso de todos estos años el Gerente General con ayuda de los diferentes departamentos como el Departamento administrativo, Talento humano, Departamento comercial, Departamento de operaciones., ha ofrecido diseños innovadores y productos de calidad adecuadas propias de la empresa, fortaleciendo la excelencia en un mercado competitivo.

**Figura 1.** Electrodomésticos de Créditos Morales



**Fuente:** Importadora Créditos Morales

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

**Figura 2.** Electrodomésticos de Créditos Morales



**Fuente:** Importadora Créditos Morales

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

### 1.1.1.2 Detalles estratégicos

#### ➤ **Misión**

Crear la empresa más productiva, competitiva e innovadora del centro del país. Nuestro anhelo que Importadora Créditos Morales sea un sitio de trabajo acogedor único, que permita satisfacer las necesidades de los hogares ecuatorianos. Con los precios más bajos del mercado local y nacional.

#### ➤ **Visión**

Ser una organización comercial líder a nivel nacional en el mercadeo de productos de la línea blanca, tecnológicos, audio y video, reconocida por la calidad y garantía a nivel nacional.

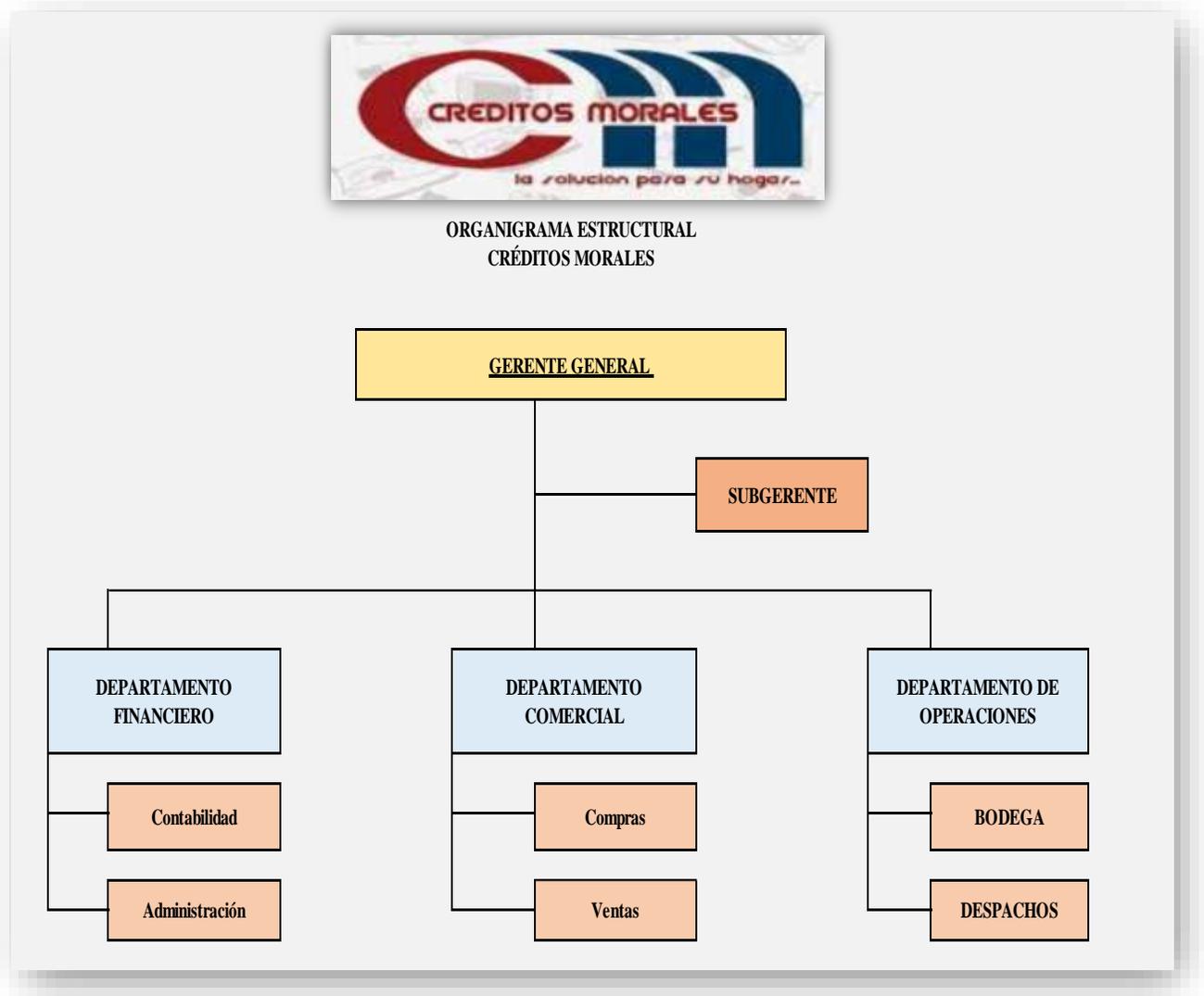
#### ➤ **Valores de la organización**

- **Honestidad.** – Ser justos y veraces en todas las actividades de la empresa.
- **Responsabilidad.** – Cumplimiento óptimo de los lineamientos de la empresa, asumiendo todos los retos presentes mediante el esfuerzo y colaboración con cada uno de los departamentos.
- **Profesionalismo.** – Modelar con el ejemplo un conjunto de valores y normas en el desempeño de las funciones, realizando trabajos de calidad con servicios adecuados en tiempo y forma.
- **Trabajo.** – Labor y unión de cada uno de los empleados para que la empresa sea más productiva para cumplir con los objetivos planteados.
- **Confianza.** – Seguridad brindado por cada uno de los miembros de la empresa quienes generan un ambiente cómodo y sólido.
- **Respeto.** – Reconocimiento de derechos y construcción de un buen ambiente laboral con facilidad y comodidad.

### ➤ Organigrama Estructural

Importadora Créditos Morales, está conformada por 17 empleados los cuales conforman los diferentes departamentos de la organización como: Departamento administrativo, Talento humano, Departamento comercial, Departamento de operaciones. La empresa cuenta con sucursales como son las ciudades de: Ambato, Pelileo y Latacunga. A continuación, se presenta el organigrama estructural de la empresa.

**Figura 3.** Organigrama Estructural



**Fuente:** Importadora Créditos Morales

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

➤ **Estructura Funcional**

**Departamento Financiero**

- ❖ **Gerencia:** Está a cargo el Sr. Guido Enrique Morales Punguil, responsable de la dirección y control de los diferentes departamentos de la empresa con el fin de planificar actividades, organizar recursos, establecer objetivos, además de tomar decisiones para la mejora dentro de la misma.
- ❖ **Subgerencia:** Está a cargo de la Sra. Myrian Isabel Pucha Miguez, quien es un apoyo para el señor Gerente en cuánto al cumplimiento de las actividades propuestas como es la dirección, coordinación y control de las funciones de cada uno de los empleados.
- ❖ **Contabilidad:** Está a cargo de la CPA Srta. Margarita Peralta, responsable de llevar el control y registro al día los libros contables, aplicar técnicas de control, presentar el informe contable, además aplicar y ejecutar los y procedimientos en el sistema contable.

**Departamento Comercial**

- ❖ **Compras:** Está a cargo del Sr. Guido Enrique Morales Punguil y la Sra. Myrian Isabel Pucha Miguez, responsables de la compra de mercadería, mediante negociaciones con los diferentes proveedores, análisis de precios y calidad de los productos.
- ❖ **Ventas:** Está a cargo del Sr. Jairo de la Cruz, responsable del seguimiento de su equipo de ventas, quien establece a cada uno de su equipo de trabajo las metas y objetivos a cumplirse durante el mes.

**Departamento de operaciones**

- ❖ **Bodega:** Está a cargo de la Srta. Jessica Martínez Pucha, responsable del control del inventario, priorizar la seguridad y de igual manera la recepción y expedición.

- ❖ **Despachos:** Está a cargo del Sr. Nelson Espín, responsable del ingreso y salidas de la mercadería, además de verificar el correcto traslado de cada uno de los productos.

**Tabla 1.** Distribución del personal

SUCURSALES		Nº EMPLEADOS
<i>AMBATO</i>	<b>Presidencial</b>	(1) Gerente General
		(1) Subgerente
		(1) Contador
		(1) Auxiliar Contable
		(1) Jefe de Ventas
		(3) Vendedores
		(1) Bodeguero
		(1) Transportista
	<b>Centro</b>	(2) Vendedores
<i>PELILEO</i>	<b>Centro</b>	(2) Vendedores
		(1) Despachador
<i>LATACUNGA</i>	<b>Centro</b>	(1) Vendedor
		(1) Vendedor

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

### 1.1.1.3 Productos

Importadora Créditos Morales, es una de las principales empresas de electrodomésticos reconocidas a Nivel de la Provincia, quien se ha mantenido en el mercado durante 27 años por su consistente y perseverante trabajo, ofreciendo productos de calidad y con los mejores precios en el mercado, siendo una empresa competitiva a nivel nacional, los productos que ofrece al público se detalla a continuación:

**Tabla 2.** Productos que ofrece Créditos Morales

Nº	PRODUCTOS	MODELO	FIGURA
1		LG	
2		SAMSUNG	
3		INDURAMA	
4	TELEVISORES	TCL	
5		HYUNDAI	
6		RIVIERA	
7		INNOVA	
8		CADIZ	
9		BILBAO	
10		FLORENCIA	
11		DUBLIN	
12	COCINAS	MURCIA	
13	INDURAMA	ROMA	
14		TURÍN	
15		MONACO	
16		MONTECARLO	
17		RCA	

18		INDURAMA	
19	ENCIMERAS	CONTINENTAL	
20		LONDON	
20		LG	
21		INDURAMA	
22		RCA	
23	REFRIGERADORES	SAMSUNG	
21		MABE	
22		WHIRLPOOL	
23		INDURAMA	
24	CONGELADORES	TCL	
25		CONTINENTAL	
26		LG	
27		SAMSUNG	
28	LAVADORAS	WHIRLPOOL	
29		HYUNDAI	
30		RCA	

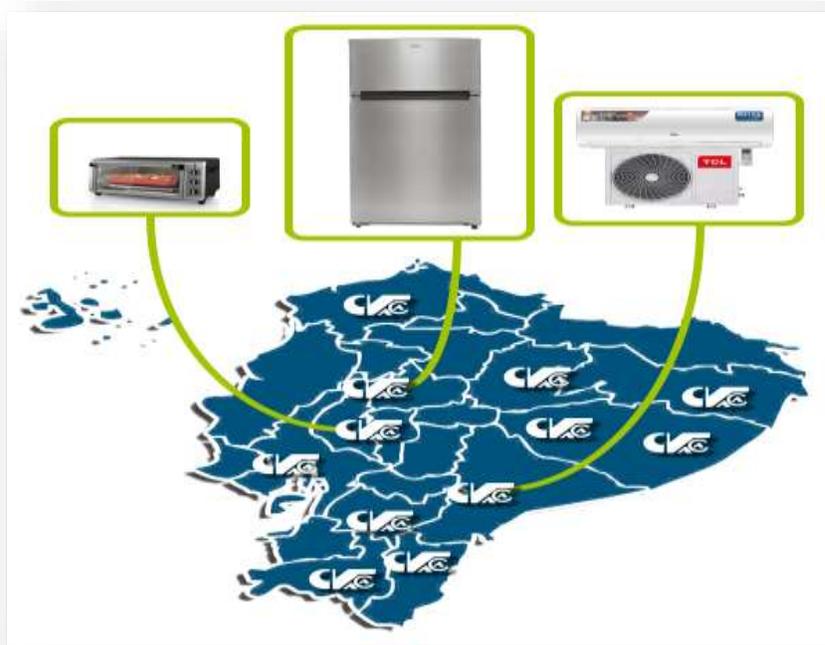
31		INDURAMA	
32	MICROONDAS	HAMILTON	
33		LG	
34		SAMSUNG	

Elaborado por: Carranza, L. (2022)

#### 1.1.1.4 Clientes

Los clientes de Importadora Créditos Morales, son personas naturales y pequeñas empresas dedicados a la compra y venta de electrodomésticos de la provincia de Tungurahua, además cuenta con clientes a nivel nacional.

Figura 4. Clientes a nivel nacional



Elaborado por: Carranza, L. (2022)

### 1.1.1.5 Proveedores

El abastecimiento de la mercadería es proporcionado por empresas de diferentes partes del país como se detalla a continuación:

Figura 5. Proveedores



Elaborado por: Carranza, L. (2022)

### 1.1.2 Descripción del entorno

Importadora Créditos Morales, hasta la actualidad no ha realizado Auditoría de gestión, lo cual esto dificulta en el cumplimiento de las metas y objetivos planteados., debido a la falta de una autoría de gestión, para identificar las falencias se ha presentado varios inconvenientes principalmente a la recepción y salida de mercadería.

Este proyecto tiene la finalidad de encontrar todos los inconvenientes que se han suscitado en los diferentes departamentos de la organización como son en compras, ventas y distribución., la información obtenida ayudará a tener una visión más profunda de la situación de la organización que nos servirá para tomar decisiones acertadas para ser una empresa competitiva en el mercado.

La importancia de ejecutar una auditoría de gestión se genera mediante la necesidad de conocer todas las falencias existentes dentro de la empresa Importadora Créditos Morales, las mismas que serán tomadas para un análisis respectivo y ayudarán a mejorar en cada una de ellas.

### **1.1.3 Justificación**

#### **1.1.3.1 Justificación teórica**

La importancia de aplicar auditoría de gestión en Importadora Créditos Morales es primordial, ya que mediante nuevas prácticas y dinámicas institucionales facilitan y garantizan un mejor impacto en los procesos para la toma de decisiones adoptando criterios que fomenten el desarrollo, fortalecimiento y estabilidad, lo cual permite reconocer las debilidades y riesgos que se enfrentan frecuentemente por lo cambios económicos que se dan a nivel global. Además, a través de un adecuado sistema de auditoría se conocerá el desempeño laboral de cada uno de los departamentos para así identificar, medir, evaluar, controlar y reconocer los riesgos.

La evaluación del control interno de las empresas se ha convertido en uno de los pilares muy importantes dentro de la misma, con el propósito de tomar las acciones necesarias con la intención de mejorar la estabilidad de los procesos de manera sana y ordenada, que permite medir la eficiencia y eficacia de las operaciones que se realicen en la organización. (González, 2015, p. 14)

“La auditoría es un proceso importante en las que muestra procesos administrativos para determinar los controles necesarios y la verificación del cumplimiento de objetivos” (Sotelo Asef, 2018, p. 5).

“El control interno comprende un plan de organización en los métodos y medidas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de datos para promover la eficiencia operacional” (Mantilla, 2013, p. 42).

Al tomar decisiones ha ocasionado reformas en el procedimiento y elaboración de actividades planificadas, pero no solo en la realización sino también en cómo influye para

emitir recomendaciones de mejora en los procesos organizacionales. Además, se puede indicar que los resultados que se obtengan permitan corregir falencias para realizar un adecuado control, mediante la elaboración y ejecución de los objetivos y nuevas metas propuestas por Importadora Créditos Morales

### **1.1.3.2 Justificación práctica**

La presente investigación ayudará a implementar el correcto funcionamiento de una Auditoría de gestión y toma de decisiones en los diferentes departamentos de Importadora Créditos Morales, evaluando el desempeño laboral como un mecanismo para implementar actividades preventivas y correctivas.

Además, esta investigación proporcionará conocimientos significativos para implementar en la Auditoría de gestión y toma de decisiones en la empresa para mejorar las condiciones laborales a través de métodos y técnicas que ayudará en las áreas de trabajo, ya que se cuenta con el apoyo del gerente general para proceder con la respectiva evaluación.

En la actualidad las empresas se enfrentan a cambios económicos constantemente de manera de que para la compra y venta se tienden a tomar decisiones frecuentemente, por lo que la presente investigación justifica la importancia de implementar Auditoría de gestión y toma de decisiones en la empresa.

Hoy en día realizar un estudio del entorno es de suma importancia para reconocer fenómenos territoriales para establecer medidas y tomar decisiones que encaminen al correcto funcionamiento de las empresas en el control de procedimientos involucrados. Según la investigación de Rodríguez (2015), las empresas pueden aplicar nuevas estrategias y prácticas que faciliten la toma de decisiones, además, se obtendrá mejores resultados en los procesos.

“La toma de decisiones es un proceso que se lleva a cabo en organizaciones, con el propósito de solucionar problemas y aprovechar oportunidades” (Rodríguez Cruz, 2015, p.150).

En el desarrollo de las actividades en las empresas generarían ventajas competitivas, además, obteniendo un posicionamiento en el mercado que le permitan ofertar productos de calidad.

Esta investigación, permitirá a la Importadora Créditos Morales determinar procesos deficientes los cuáles ayudarán a mejorar la gestión organizacional y contará con herramientas necesarias que permitirá solucionar los diferentes problemas encontrados, además, fortalecerá sus actividades de manera eficiente y eficaz dando así cumplimiento a todos sus objetivos propuestos.

#### **1.1.4. Objetivos**

##### **1.1.4.1. Objetivo General**

- Desarrollar una auditoría de gestión en Importadora Créditos Morales para la toma de decisiones.

##### **1.1.4.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar los procesos de la empresa Importadora Créditos Morales con el fin de desarrollar la planificación preliminar.
- Aplicar la fase de ejecución mediante el procedimiento de auditoría para la obtención de evidencia necesaria y apropiada que respalde la comunicación de los resultados.
- Elaborar un informe para la comunicación de los resultados obtenidos durante la auditoría con el fin de que exista un seguimiento de recomendaciones para la toma de decisiones.

## **1.2 Revisión de la literatura**

### **1.2.1 Auditoría**

#### **1.2.1.1 Definición de auditoría**

De acuerdo con Falconi (2006), una auditoría es una disciplina en donde se realiza un examen que es preparado por una persona, con la intención de dar a conocer su opinión y con el fin de establecer la razonabilidad de la información obtenida.

Es el examen de anotaciones contables donde se demuestra y se registra lo que el auditor ha observado con exactitud, integridad y autenticidad con el fin de comprobar con veracidad los estados financieros y el estado en el que se encuentra la empresa. (Sandoval, 2012, p. 28)

Una auditoría es un proceso que evalúa los estados financieros, de igual manera la eficacia y eficiencia con la finalidad de registrar correctamente las operaciones de acuerdo a las normas y principios establecidos.

#### **1.2.1.2. Importancia**

“Es la verificación de los estados financieros para determinar la realidad económica de la entidad, garantizando el trabajo del auditor mediante su revisión y evaluación de los hallazgos o evidencias de manera imparcial y objetiva” (Montilla Galvis & Herrera Marchena, 2006, p. 95).

Proceso sistemático en donde se realiza una planeación y se enfoca en las fases y actividades a realizar dando confianza al cliente con la información recolectada del auditor en donde busca solucionar los problemas suscitados en la organización y dar cabida a planteamiento de estrategias de una manera correcta o concreta para cada situación. (Montilla Galvis & Herrera Marchena, 2006, p. 95)

#### **1.2.1.3. Objetivo**

“Consiste en colaborar a quien la contrate desempeñando actividades de análisis, evaluaciones, recomendaciones, por el cual el auditor se convierte en un asesor de alta competitividad para la empresa” (Montilla Galvis & Herrera Marchena, 2006, p. 95).

#### **1.2.1.4. Alcance de la Auditoría**

De acuerdo con González (2015), el alcance de la auditoría sirve para profundizar los procedimientos que se aplican dentro de una empresa, además, las auditorías se realizan con el propósito de detectar falencias, fraudes, incumplimientos y se evaluará de manera eficiente el control interno, recolectando toda la información necesaria.

#### **1.2.1.5. Tipos de Auditoría**

##### **1.2.1.5.1. Auditoría de Control Interno**

Se evalúa la gestión de cada área para evaluar cada proceso, cumplimiento y se analiza la eficiencia y eficacia, permitiendo direccionar y facilitar la toma de decisiones para las mejoras pertinentes.

Comprende la revisión de las actividades, sistemas y sobre todo el control de la misma para que la entidad obtenga mayor economía, eficiencia y efectividad, en donde el auditor evalúa de una manera sistemática y objetiva las operaciones, procesos, estructura, competencia, medición, retroalimentación y controles de la empresa, para determinar si las políticas y procedimientos planteados por la misma son adecuados y si las normas cumplen con lo establecido utilizando los recursos eficientemente y que los objetivos sean alcanzados satisfactoriamente. Además, permite que la empresa tenga más facilidad al momento de tomar decisiones y poner en práctica de acciones de una manera estratégica en cuanto al perfeccionamiento basado en los diferentes procesos que se realice para mejorar las falencias presentadas dentro de la empresa. (Mejía Gómez, 2008, p. 6)

Evalúa el control interno a nivel global de la organización para calificar si está funcionando efectivamente aplicando los siguientes objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y disposiciones aplicables

“Revisa el desempeño efectuado de manera ordenada para medir el grado de eficiencia y eficacia” (Cantos Ochoa, 2019, p. 424).

#### **1.2.1.5.2. Auditoría Financiera**

Consiste en la revisión de los estados financieros de una manera detallada, en la cual el auditor según los resultados determina las pruebas y se basa para dictar su opinión o juicio de valor, y evalúa si los estados reflejan razonabilidad con el objetivo de mejorar los procedimientos y el control interno de la empresa. (Alvarez & Rivera, 2006, p. 56)

Según Posada (2014), el objetivo de la auditoría financiera permite evaluar los estados financieros que han sido emitidos por el contador con toda la información contable necesaria, con la finalidad de establecer razonabilidad y dar a conocer los resultados obtenidos en el examen.

#### **1.2.1.5.3. Auditoría Administrativa**

La auditoría administrativa es una herramienta de suma importancia dentro de una empresa ya que se debe aplicar en todas las áreas independientemente de los objetivos o del tamaño o sector al que pertenezca.

Es una revisión completa de los objetivos de la entidad como son los usuarios, consumidores y con respecto a lo económico evalúa a los acreedores y a los inversionistas, además, evalúa en nivel jerárquico con respecto a la integración, coordinación y la eficiencia de la empresa. (Arena, 2017, p. 1)

La auditoría administrativa es una herramienta en donde se realiza un examen que va detallando de manera completa sobre la gestión que ha realizado la empresa, además, consiste en aplicar varios procedimientos con el propósito de ir evaluando los objetivos que se ha planteado y requieren constante seguimiento de las actividades realizadas.

#### **1.2.1.5.4. Auditoría Operativa**

Es la revisión de los procedimientos y métodos operativos de una empresa con el fin de evaluar la eficiencia y efectividad, por lo general la auditoría operativa se

aplica fuera de los registros y procesos de información, con el propósito de emitir recomendaciones para el mejoramiento de políticas y procedimientos establecidos por la misma. (Alvarez & Rivera, 2006, p. 56)

“Consiste en la evaluación de los procedimientos y los sistemas de control interno de la empresa ya sea privado o público con el propósito de calificar la eficiencia que se está efectuando e incrementar el rendimiento” (Alvarez, 2008, p. 13).

#### **1.2.1.5.5. Auditoría de Cumplimiento**

La auditoría de cumplimiento consiste en la comprobación de operaciones financieras, económicas y administrativas con el propósito de establecer normas y procedimientos legales.

Tiene como objeto determinar acuerdos contractuales donde se condicionará el rendimiento del personal y se procederá con el pago respectivo dependiendo de las cláusulas teniendo como fin determinar si se ha respetado los términos del contrato (Alvarez & Rivera, 2006, p. 57).

Determina que se haya cumplido con los contratos aplicando las cláusulas necesarias en donde condicione la cantidad a pagar por el rendimiento de la persona a contratar.

#### **1.2.2 Auditoría de Gestión**

Es la revisión metódica de las actividades de la empresa verificando con los objetivos planteados, teniendo como propósito el funcionamiento, identifica oportunidades y desarrollan el mejoramiento de las operaciones, con el fin de determinar la eficiencia, eficacia y economía promoviendo a cumplir los objetivos, permitiendo evaluar y analizar el manejo organizacional. (García, 2008, p. 7)

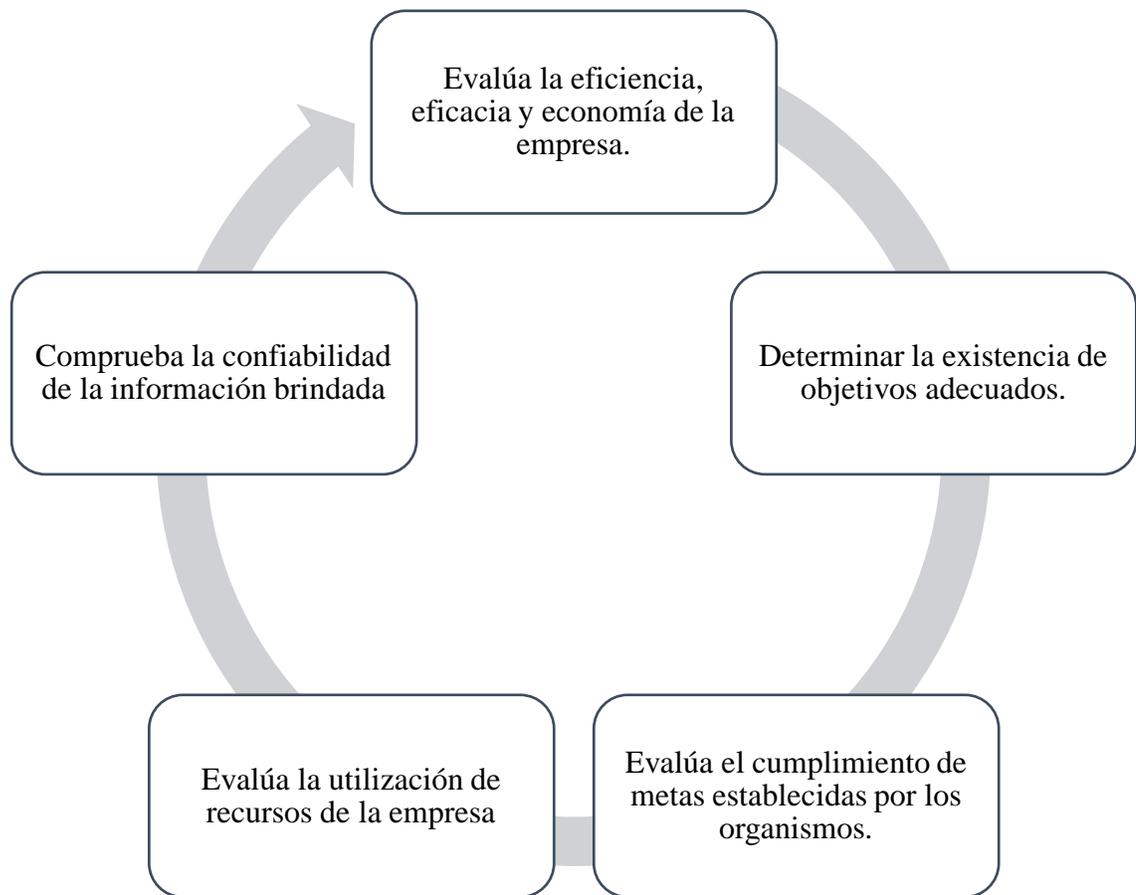
Se enmarca en la medición de eficiencia, eficacia y economía mediante la evaluación y el análisis que realiza el auditor con el fin de recoger evidencia para emitir su opinión con respecto a los resultados obtenidos, retroalimentando las observaciones y recomendaciones.

### 1.2.2.1 Objetivo de la Auditoría de Gestión

El objetivo de la auditoría permite verificar e implementar controles acordes a los departamentos existentes en la organización para ir evaluando el desempeño de las actividades o procesos que se vayan a ejecutar con la finalidad de que se realice de manera eficiente.

Raúl de Armas García indica algunos objetivos de la Auditoría de Gestión como:

**Figura 6.** Objetivo de la auditoría de gestión



**Fuente:** Armas García, (2008)

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

### 1.2.2.2 Importancia de Auditoría de Gestión

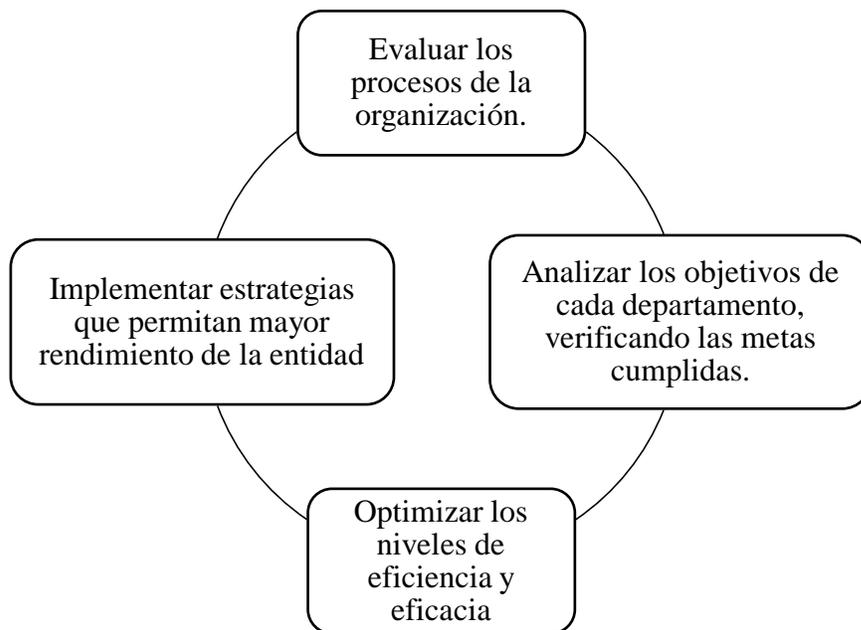
La auditoría de gestión es de suma importancia porque es una herramienta que es utilizada para lograr metas y objetivos para alcanzar lo establecido.

Evalúa la calidad basada con la gestión del proceso a proveer información objetiva con el fin de determinar los criterios de auditoría determinando en los procesos de eficacia, para lograr las políticas y el cumplimiento de los objetivos definidos, además, evalúa el proceso de los departamentos dentro de la organización. (González-Cruz et al., 2015, p. 153)

### 1.2.2.3 Beneficios de la Auditoría de Gestión

Los beneficios de la auditoría de gestión es que permite analizar los objetivos planteados por la empresa, en la cual controla la gestión con un adecuado manejo en la toma de decisiones de manera eficiente y eficaz, teniendo como objetivo ayudar a los procesos, tales como:

**Figura 7.** Beneficios en la auditoría de gestión



**Fuente:** Torres C, (2017)

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

La auditoría de gestión es la que evalúa de una manera más detallada, clara y precisa a comparación de la auditoría financiera debido a que esta auditoría se basa en la situación en la que se encuentra la empresa, analizando y examinando la economía de la misma, con el fin de determinar las falencias suscitadas y tomar estrategias adecuadas para el cumplimiento de los objetivos y metas planteados. (Torres, 2017, p. 1)

Se debe implementar técnicas y procesos orientadas a los problemas que se presenten en donde permitan analizarlos de una manera más efectiva apropiados para lograr con los objetivos propuestos, para ellos en la auditoría de gestión es muy importante aplicar un plan estratégico con indicadores de gestión para que se pueda ejecutar en cada área de la organización, donde tendrá el beneficio de monitorear el desarrollo de las actividades, llevando un control favorable para la empresa.

#### **1.2.2.4 Alcance de la Auditoría de Gestión**

“Se identifica de manera clara y precisa los alcances de auditoría identificando la funcionalidad, complejidad y el sistema del programa de auditoría de acuerdo a la naturaleza del mismo” (Sotelo Asef, 2018, p. 17).

De acuerdo con Maldonado (2011) citado por Sarango (2017) “Las operaciones realizadas en la entidad incluidas las financieras o se limita a operaciones, programas, sistemas específicos” (p. 13).

El alcance de la auditoría de gestión verifica que exista objetivos y metas concretas para así comprobar que la información sea confiable y que exista métodos o procedimientos adecuados, aprovechando los recursos y garantizando el cumplimiento de las metas.

#### **1.2.2.5 Fases de la Auditoría de Gestión**

##### **1.2.2.5.1 Fase I Planificación**

En la fase de planificación el auditor planifica, plantea estrategias reflejada en el cronograma de actividades y en los programas de trabajo.

Se recopila evidencia necesaria que necesita el auditor para que conozca sobre la entidad y cómo se maneja el control interno dentro de la misma y revisa la fundamentación de los procedimientos de auditoría, los responsables y la ejecución del examen.

#### **1.2.2.5.2 Fase II Ejecución**

Se evalúa cada departamento recolectando evidencia necesaria para aplicar los procedimientos y criterios de auditoría definidos en cada programa, colecta información y con los resultados obtenidos realiza un informe de todos los hallazgos suscitados para sacar conclusiones y así el auditor pueda emitir su criterio u opinión.

Entre las actividades de esta se encuentra:

- Aplicación de pruebas de control interno para recolectar la evidencia necesaria
- Evaluación e interpretación de indicadores de gestión
- Analizar los hallazgos de auditoría
- Organización de los papeles de trabajo

#### **1.2.2.5.3 Fase III Comunicación de resultados**

Se prepara y se presenta un informe final, dónde reflejará los hallazgos existentes y en la parte de conclusiones el auditor expondrá todo lo que ha encontrado de forma resumida, cumpliendo con eficiencia, eficacia y economía en los recursos de la empresa.

En la realización del informe se toma en cuenta algunos insumos:

- Planificación de la auditoría
- Programas de auditoría
- Hallazgos de auditoría
- Evidencias
- Papeles de trabajo

#### **1.2.2.5.4 Fase IV Seguimiento y monitoreo**

“El seguimiento y monitoreo tiene como objetivo verificar la implementación de recomendaciones y las disposiciones que se han efectuado por parte del auditor, donde se haya elevado los niveles de eficiencia, efectividad y economía” (García, 2008, pg. 125).

#### **1.2.2.5.5 Evaluación del sistema de control interno, COSO**

En este ámbito el Informe COSO muestra el entorno de la empresa a lo que se refiere el control interno, implementando para así valorar la efectividad de los procesos en cuanto se refiere a los riesgos inherentes.

“El control interno es un instrumento que proporciona los objetivos que se están alcanzando con una seguridad razonable” (Pernasetti, 2015, p. 6).

El control interno consta de cinco componentes que las empresas aplican para proporcionar mayor razonabilidad en los objetivos, estos componentes son:

- 1) Ambiente de Control
- 2) Evaluación de los Riesgos
- 3) Actividades de Control
- 4) Información y Comunicación
- 5) Monitoreo

**Tabla 3.** Componentes del Control Interno (COSO)

<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
<b>Ambiente de Control</b>	Refleja las actitudes de los administradores y empleados con respecto a las acciones, políticas y procedimientos hacia el control interno, esto influye en la manera que se establecen los objetivos y se

valoran los riesgos. Contiene factores que se consideran dentro de la empresa:

- a) Integridad
- b) Competencia
- c) Consejos por parte de directores
- d) Estructura organizacional
- e) Asignación de responsabilidad
- f) Procedimientos de recursos humanos

### **Evaluación de los Riesgos**

Describe el proceso con el cual se identifica, analiza y administra los riesgos de negocio que se puede presentar en la empresa.

Al evaluar los riesgos identifica y analiza los más relevantes para determinar cómo se deben administrar, se pueden presentar de diferentes maneras como: económicas, reguladoras y operación. Además, todas las organizaciones enfrentan riesgos independientemente su tamaño, naturaleza o clase por lo que identificar los objetivos es clave para tener un control interno eficaz.

### **Actividades de Control**

Son las políticas y procedimientos que se llevan a cabo de acuerdo a las disposiciones administrativas, se establecen con el fin de garantizar las metas de la empresa. Algunas actividades consideradas en el control interno son:

- Revisiones del desempeño
- Funciones o actividades de la administración
- Controles del inventario

- Indicadores de desempeño
- Segregación de responsabilidades

**Información y Comunicación** Son elementos de suma importancia en el control interno ya que evalúa los riesgos y procedimientos de control y supervisión para que los directores dirijan operaciones y pongan en práctica las normas legales.

Al recolectar información identifica y clasifica si la información es operacional y financiera y si cumple con lo dispuesto para así controlar el negocio.

**Monitoreo**

Evalúa el desempeño de manera continua o periódica del control interno, supervisa, compara la efectividad que se está llevando a cabo con el fin de reducir el tiempo y optimizar los recursos, proporciona una retroalimentación de la efectividad del control interno.

---

**Fuente:** Glenda, (2011)

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

**1.2.2.5.6 Riesgo de Auditoría**

Las empresas para hacer frente al riesgo de auditoría primero verificar los hallazgos encontrados por el auditor, estos se pueden presentar al momento que se verifica que los objetivos de la empresa no están siendo alcanzados.

El análisis sistemático es utilizado por el auditor para evaluar si existe razonabilidad en los estados financieros, permitiendo determinar estrategias con el entorno local o global (Glenda, 2011, pg.41).

**Tabla 4.** Tipos de Riesgo de Auditoría

<b>Tipo de Riesgo</b>	<b>Definición</b>
<b>Riesgo Inherente</b>	Este riesgo es cuando ocurren riesgos significativos en la información contable.
<b>Riesgo de Control</b>	Consiste en que haya una representación errónea en el saldo o transacciones que no ha sido prevenida o detectada.
<b>Riesgo de Detección</b>	Se refiere a los procedimientos realizados por el auditor y que estos no detecten todos los errores existentes.

**Fuente:** Peña, (2011)

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

### **1.2.3 Toma de Decisiones**

La toma de decisiones dentro de una organización es un factor de suma importancia para el desarrollo de las actividades debido a que los funcionarios eligen o seleccionan la mejor alternativa para cumplir con los estándares establecidos.

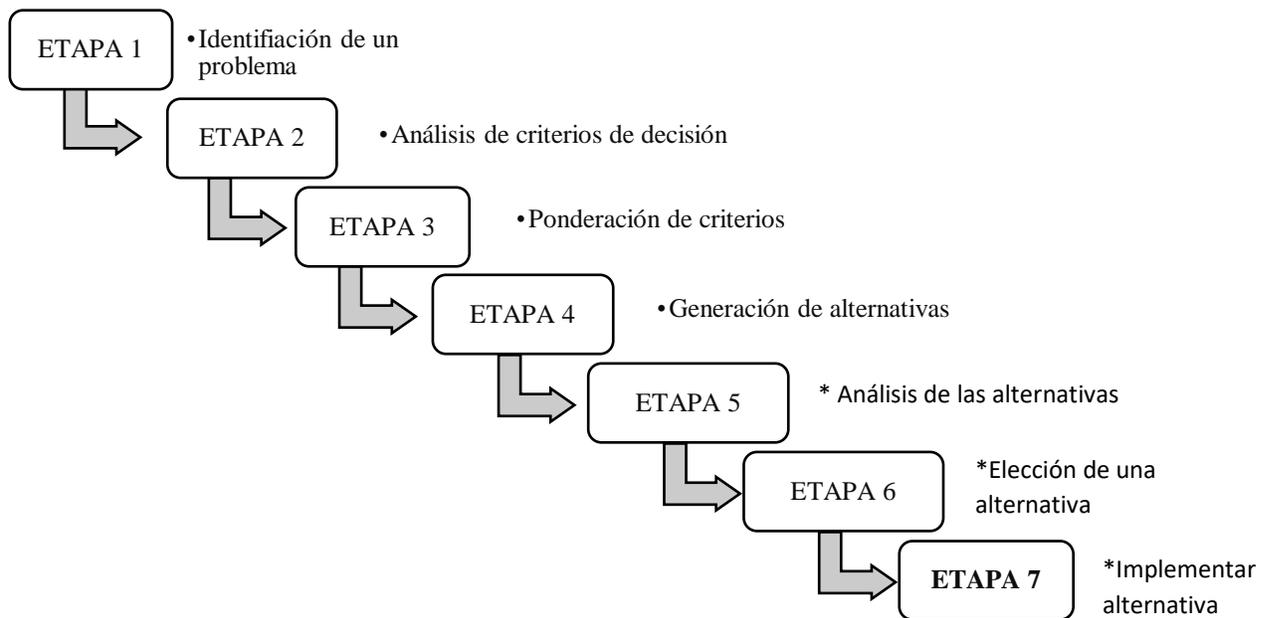
“El proceso de toma de decisiones es una manera sistemática de unir todos los hechos que se presenten, logrando un mejor juicio por parte de los directivos” (Landazury-Villalba, 2018, p. 2).

En ocasiones tomar decisiones va de acuerdo a la visión del entorno por la complejidad y situaciones que se presentan alrededor, permitiendo que la empresa logre ventajas competitivas, teniendo la capacidad de comprender la información proveniente del entorno a través de las percepciones que afectan a las empresas. ( Landazury-Villalba, 2018, p. 2)

### 1.2.3.1 Etapas del proceso de decisiones

De acuerdo con Monchon (2014) citado por Sarango (2017) existen ocho etapas para el proceso de toma de decisiones que son:

**Figura 8.** Etapas del proceso de decisiones



**Fuente:** Posada, (2014)

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

### 1.2.3.2 Características de toma de decisiones

**Tabla 5.** Características de la decisión

NOMBRE	DEFINICIÓN
<b>Efectos a futuro</b>	Son decisiones que se toman a largo plazo tomando en cuenta deberán ser tomadas a alto nivel.
<b>Reversibilidad</b>	Hace referencia a la velocidad con la que se toma decisiones y puede dificultar cambios.
<b>Impacto</b>	Se refiere a la medida con la que se verán afectadas
<b>Calidad</b>	Se refiere a las relaciones laborales, valores éticos, principios básicos, etc.
<b>Periodicidad</b>	Frecuencia con la que se toma decisiones.

**Fuente:** Solano, (2016)

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Descripción de la metodología**

##### **2.1.1. Unidad de análisis**

En el presente proyecto integrador se considera a Importadora Créditos Morales como el elemento de observación para la toma de datos y el análisis de su estado situacional en materia de Auditoría de gestión y toma de decisiones gerenciales. Los informantes clave serán Gerente propietario, Jefe Financiero y los diferentes Jefes departamentales.

El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos que ayuda a redefinir alguna fase, se derivan los objetivos y las preguntas necesarias para realizar la investigación construyendo un marco teórico. Las preguntas planteadas establecen una hipótesis y se determinan variables, se desarrolla un plan donde se medirán las variables. (Hernández Sampieri, 2010, p. 4)

Esta investigación ayudó a evaluar e implementar actividades preventivas y correctivas para el normal funcionamiento de la Importadora Créditos Morales de manera más efectiva, verificando los resultados obtenidos de cada uno de los departamentos, con el propósito de garantizar el mejoramiento de la entidad.

##### **2.1.1.1. Responsable**

El responsable de la ejecución de auditoría de gestión, es el encargado de emitir esta información a los diferentes departamentos de la organización. El gerente general determina que para la elaboración del presente proyecto los responsables es Lissette Carranza estudiante de la Universidad Técnica de Ambato y como supervisores el Dr. Marcelo Mantilla (Docente Tutor) y Margarita Peralta (Contadora de Importadora Créditos Morales).

##### **2.1.2. Método**

Se tomó de primera instancia la Importadora Créditos Morales en dónde a través de técnicas (Encuestas, entrevistas, entre otros) con el fin de evaluar cada uno de los

procedimientos que se aplican en la auditoría de gestión y toma de decisiones dentro de la misma.

La metodología que se utilizó para desarrollar la presente investigación es fundamental para aplicar Auditoría de gestión en la empresa lo cual será el método científico apoyado en métodos particulares como: inductivo, deductivo, analítico y sintético.

En efecto el método que se va a utilizar en este proyecto es el método analítico-sintético en donde esto ayudará a descomponer las partes y cualidades de cada uno de los procesos, además de estudiar cada parte permitiendo analizarla y descubrir los elementos que conforman la entidad. El análisis y la síntesis funcionan como unidad de las propiedades y características de los procedimientos. (Omar & Ean, 2017, p. 186)

Las técnicas ayudaron a obtener de mejor manera la información pertinente en base a instrumentos que llevarán al cumplimiento de los objetivos planteados anteriormente, permitiendo verificar datos y describir los hechos presentados. Este proyecto integrador obtendrá información de las actividades, procedimientos, riesgos, falencias, etc., de la entidad en donde se tomará en cuenta lo siguiente:

- Check list
- Observación

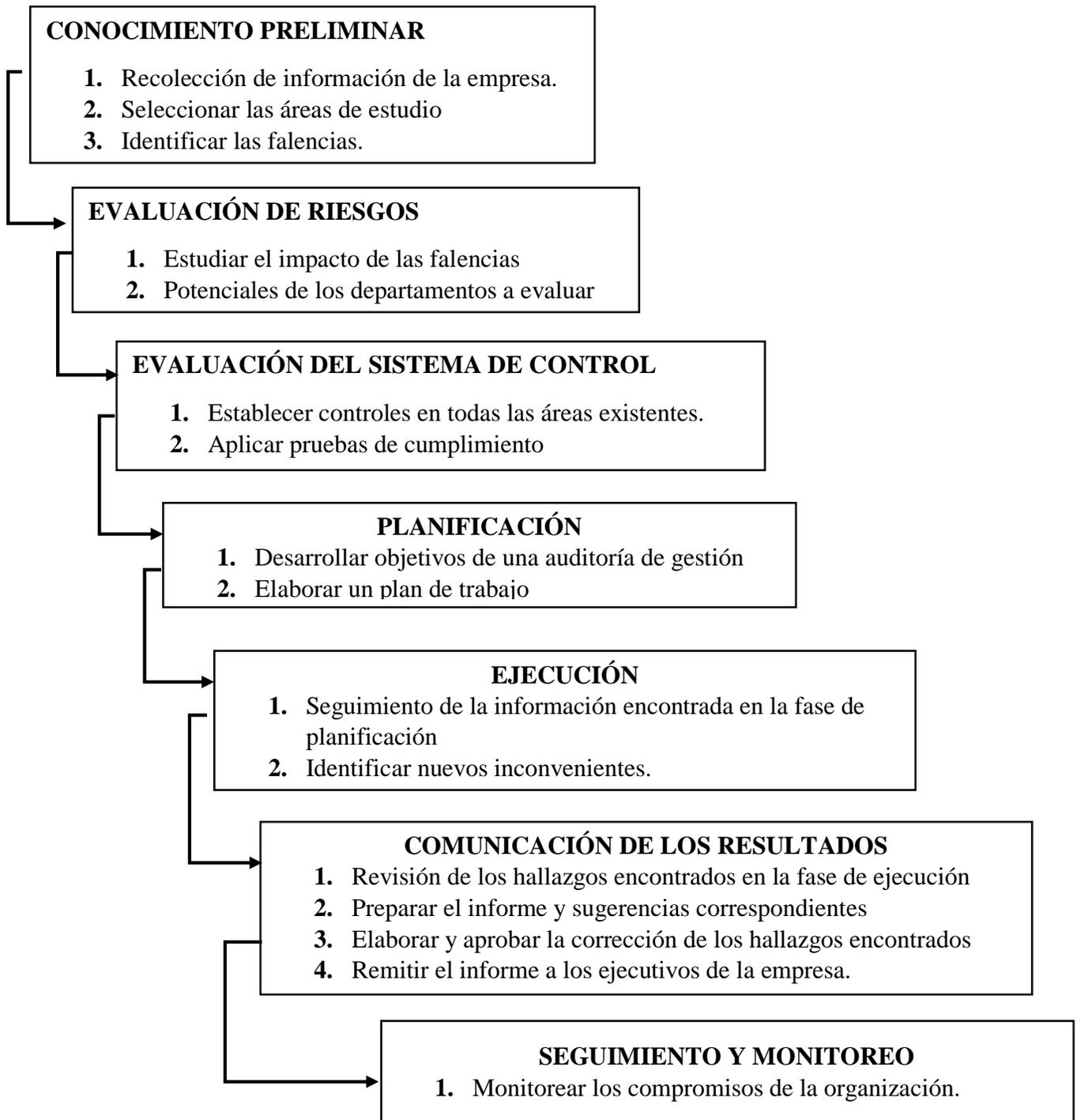
#### **2.1.2.1. Calendario de trabajo**

El calendario de trabajo ayudó a las actividades para la ejecución de una auditoría de gestión. Además, es importante que al finalizarse el proyecto este sea evaluado con la finalidad de considerar todos los hallazgos encontrados para tomar las medidas correspondientes.

#### **2.1.3 Fases del desarrollo**

Para la ejecución de la Auditoría de gestión se consideró los siguientes elementos: conocimiento preliminar, evaluación de riesgos, evaluación del sistema de control, planificación, ejecución, comunicación de los resultados y monitoreo. Cada proceso se detalla a continuación:

**Figura 9.** Proceso de una Auditoría de gestión



**Fuente:** Villagrán. Gallegos. Sanhueza, (2009)

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

**Figura 10.** Etapas de una Auditoría de gestión

Etapa 1: PLANIFICACIÓN				Etapa 2: EJECUCIÓN	Etapa 3: COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS	Etapa 4: MONITOREO
Planificación general	Análisis estratégico	Análisis de procesos	Evaluación de riesgos	Evaluación de controles	Reporte	Seguimiento
Definición de los objetivos y Alcance	Entendimiento de los objetivos	Entendimiento de los procesos a auditar	Identificación de los riesgos de los procesos a auditar	Evaluación de la efectividad	Elaboración del informe de auditoría	Seguimiento de los compromisos de la organización
	Entendimiento de las estrategias de la entidad	Identificación de los indicadores claves de desempeño	Evaluación de los riesgos identificados	Identificación de los hallazgos de auditoría	Revisión de las observaciones y hallazgos obtenidos en la auditoría.	
	Identificación de los procesos a auditar			Identificación de oportunidades en la mejora de los procesos	Emisión del informe de auditoría	

**Fuente:** David Herrera, (2010)

**Elaborado por:** Carranza, L. (2022)

**CAPÍTULO III**  
**DESARROLLO**

***IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES***



**AUDITORÍA DE GESTIÓN**



**FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR O ESTRATÉGICA**

**FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

**FASE IV: COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS**



## **IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES**

<b>INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</b>	
Nombre de la empresa:	IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES
RUC:	1802086379001
Dirección:	Av. Javier Ascasubi y Selva Alegre
Correo electrónico:	<a href="mailto:info@importadoracreditosmorales.com">info@importadoracreditosmorales.com</a>

<b>ÍNDICE</b>		
<b>REF.</b>	<b><i>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR O ESTRATÉGICA</i></b>	<b>PT</b>
<b>A.O</b>	<b>Análisis Organizacional</b>	<b>A.1</b>
<b>G.P</b>	Guía de Visita Previa	<b>A.1.1</b>
<b>A.P</b>	Archivo Permanente	<b>A.1.2</b>
<b>V.S</b>	Visión Sistémica	<b>A.1.3</b>
<b>V.E</b>	Visión Estratégica	<b>A.1.4</b>
<b>E.R</b>	<b>Evaluación de Riesgos</b>	<b>A.2</b>
<b>E.C.I</b>	Evaluación del control interno	<b>A.2.1</b>
<b>M.N.C - NRI</b>	Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente	<b>A.2.2</b>
<b>E.A</b>	Enfoque de Auditoría	<b>A.2.3</b>
<b>M.R.C</b>	Matriz de riesgo de control	<b>A.2.4</b>
<b>M.P.E</b>	Memorándum de planificación estratégica	<b>A.3</b>
<b>P.E</b>	<b>FASE II PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>A.3.1</b>

## 3.1 FASE I: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA O PRELIMINAR

**A.1.1.**  
1 / 6

### Motivo u origen del examen

Se elabora este proyecto integrador con la ejecución de una auditoría de gestión en Importadora Créditos Morales y como elaboración de proyecto de titulación de la Universidad Técnica de Ambato.

### 3.1.1 Análisis Organizacional

#### GUÍA DE VISITA PREVIA

1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1. Nombre de la empresa:	IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES
1.2. Número de RUC:	1802086379001
1.3. Dirección:	Av. Javier Ascasubi y Selva Alegre
1.4. Correo electrónico de la empresa	<a href="mailto:info@importadoracreditosmorales.com">info@importadoracreditosmorales.com</a>
1.5. Persona responsable	Carranza Franco Lissette Alexandra

#### 2. INFORMACIÓN AMBIENTE INTERNO

La empresa Importadora Créditos Morales es una empresa que se mantiene en el mercado por 27 años, sus inicios incursionaron con la venta y distribución de electrodomésticos, siendo una empresa pionera en el mercado convirtiéndose hoy en día como uno de los principales proveedores con los mejores precios y productos de alta gama cumpliendo con todas las necesidades de los clientes.

La empresa está conformada por 17 empleados los cuales conforman los diferentes departamentos de la organización como son: Departamento administrativo, Talento humano, Departamento comercial, Departamento de operaciones. La empresa cuenta con sucursales como son las ciudades de: Ambato, Pelileo y Latacunga.

**Tabla 6.** Cuestionario Archivo permanente

PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. ¿La empresa cuenta con misión?	X		
2. ¿La empresa cuenta con visión?	X		
3. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?	X		
4. ¿La empresa modifica el organigrama estructural cuando existe algún cambio?		X	
5. ¿Con cuántos empleados consta la empresa?			La empresa está constituida por 17 empleados.
6. ¿La organización cuenta con políticas?	X		
7. ¿Los empleados conocen las políticas de la empresa?		X	No todo el personal conoce de todas las políticas de la empresa.

8. ¿A qué se dedica la empresa?			La empresa se dedica a la compra y venta de electrodomésticos.
9. ¿La empresa cuenta con un catálogo?	X		
10. ¿Se lleva un control adecuado del inventario en las sucursales?	X		Se realiza inventario en las diferentes sucursales de manera mensual.
11. ¿Con que formas de pago cuenta la empresa?			Se trabaja con pagos al contado y con tarjetas de crédito.
12. ¿Tiene la organización valores institucionales?	X		
13. ¿Existe un buen ambiente laboral y comunicación entre todo el personal?	X		
14. ¿La empresa cuenta con un sistema contable?	X		El sistema contable que utiliza la empresa es SACI.
15. ¿Se cumple con la asignación de vacaciones al personal?		X	El personal no tiene vacaciones.
16. ¿El personal de los diferentes departamentos tienen constantemente capacitaciones?		X	El departamento comercial si tiene capacitaciones, pero los otros departamentos no.

17. ¿Se evalúa el rendimiento del personal?	X		Se evalúa el rendimiento del personal del departamento de ventas de manera mensual.
18. ¿Existe reemplazo del personal por cualquier eventualidad?		X	El personal de las áreas departamentales cubren el puesto faltante.
19. ¿El personal que recién ingresa es entrenado adecuadamente?	X		
20. ¿Existe sanciones cuando el personal incumple las políticas de la empresa?	X		

***ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA***

**1. ¿Cuáles fueron los inicios de la empresa?**

La empresa Importadora Créditos Morales, se conserva 27 años en el mercado, esta idea nace en el año 1995 por el Sr. Guido Morales, su primer local de electrodomésticos lo abrió en el año 1995 ubicada en el Cantón Pelileo, dando apertura a sus actividades con 2 empleados quienes pertenecían a su núcleo familiar.

La empresa ha logrado durante todos estos años posicionarse como una de las mejores empresas en la venta y distribución en la provincia de Tungurahua, quien hoy en día el Gerente General y a su vez dueño de la empresa el Sr. Guido Morales, cuenta con más de 27 años de experiencia ha implementado nuevas formas de distribución a nivel nacional.

**2. ¿Actualmente, en qué régimen se encuentra la organización?**

La empresa por la afectación de la pandemia del COVID- 19 fue bajado de régimen por lo que en la actualidad se encuentra en el Régimen General, Persona natural obligada a llevar Contabilidad.

**3. ¿Bajo qué leyes se rige la empresa Importadora Créditos Morales?**

La empresa Importadora Créditos Morales da cumplimiento a las disposiciones de la ley establecidas por el Servicio de Rentas Internas.

**4. ¿Con cuántos empleados se encuentra constituida la empresa?**

Importadora Créditos Morales, está conformada por 17 empleados que conforman los diferentes departamentos de la organización como se detalla a continuación:

**Distribución del personal**

SUCURSALES		Nº EMPLEADOS
<b>AMBATO</b>	<b>Presidencial</b>	(1) Gerente General
		(1) Subgerente
		(1) Contador
		(1) Auxiliar Contable
		(1) Jefe de Ventas
		(3) Vendedores
		(1) Bodeguero
		(1) Transportista
	<b>Centro</b>	(2) Vendedores
<b>PELILEO</b>	<b>Centro</b>	(2) Vendedores
		(1) Despachador
<b>LATACUNGA</b>	<b>Centro</b>	(1) Vendedor
		(1) Vendedor

## **5. ¿Cuál es el objetivo de la organización?**

El objetivo de la organización es ser una empresa competitiva, productiva e innovadora a nivel nacional siendo un sitio de trabajo, acogedor único, que permita satisfacer las necesidades de los hogares ecuatorianos con los precios más bajos del mercado

### **3. INFORMACIÓN AMBIENTE EXTERNO**

El sector de electrodomésticos a nivel nacional es muy cotizado en el mercado por lo que es de suma importancia ser muy competitivo, sin embargo, es muy demandado y de la misma manera existe mucha competencia en los precios.

#### **3.1 ASPECTO ECONÓMICO, LEGAL Y POLÍTICO**

En el aspecto económico por las crisis económicas causadas por la pandemia del COVID-19 ha afectado a las empresas por lo que durante ese tiempo debieron cerrar sus negocios, esto produjo un déficit en su economía y en las ventas. Además, debido al confinamiento Importadora Créditos Morales implementó nuevas metas y estrategias para impulsar su negocio por lo que tomó otras medidas como es la venta por medio de redes sociales y con su entrega a domicilio, ofertando sus productos con los mejores precios del mercado.

#### **3.2 ASPECTO TECNOLÓGICO**

En la actualidad los electrodomésticos han tenido un gran impacto con la tecnología ya que ha sido implementado nuevos instrumentos e incorporados tecnología de punta, con la finalidad de satisfacer todas las necesidades de los consumidores por lo que son más cotizados por el público.

#### **3.3 ASPECTO DE COMPETENCIA**

La competencia que tiene la empresa IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES es muy grande, ya que a nivel de la provincia de Tungurahua existen algunas empresas dedicadas a la compra y venta de electrodomésticos, por lo que esto dificulta a la empresa por la existencia de mucha competencia.

## 3.1.2 Archivo Permanente

**A.1.2.**  
1 / 11

### ARCHIVO PERMANENTE

1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1. Nombre de la empresa:	IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES
1.2. Número de RUC:	1802086379001
1.3. Dirección:	Av. Javier Ascasubi y Selva Alegre
1.4. Correo electrónico de la empresa	<a href="mailto:info@importadoracreditosmorales.com">info@importadoracreditosmorales.com</a>
ÍNDICE	REF. PT
Descripción de la empresa	
1. Constitución de la empresa	<b>A.1.2 – (2/11)</b>
2. Objeto Social	<b>A.1.2 – (2/11)</b>
3. Base Legal	<b>A.1.2 – (2/11)</b>
4. Misión	<b>A.1.2 – (2/11)</b>
5. Visión	<b>A.1.2 – (3/11)</b>
6. Objetivos Institucionales	<b>A.1.2 – (3/11)</b>
7. Valores Corporativos	<b>A.1.2 – (3/11)</b>
8. Productos que se ofertan	<b>A.1.2 – (4/11)</b>
9. Políticas	<b>A.1.2 – (7/11)</b>
10. Organigrama estructural de la empresa	<b>A.1.2 – (7/11)</b>
11. Organización de la empresa	<b>A.1.2 – (8/11)</b>
12. Clientes	<b>A.1.2 – (9/11)</b>
13. Proveedores	<b>A.1.2 – (9/11)</b>
14. Matriz Insumo Proceso - Producto	<b>A.1.2 – (10/11)</b>
15. FODA	<b>A.1.2 – (10/11)</b>
16. Sistema Contable	<b>A.1.2 – (11/11)</b>



## **1. Constitución de la empresa**

IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES es una empresa que se constituyó hace 27 años en el mercado, en el año 1995 el Sr. Guido Morales implementa su primer local de electrodomésticos ubicada en la Calle José Mejía y Av. Padre Jorge Chacón en el Cantón Pelileo, apertura su negocio con 2 empleados dando inicio a sus actividades en la venta de electrodomésticos.

La empresa incursionó con la compra y venta de electrodomésticos, siendo una empresa pionera en el mercado, al pasar los años se ve reflejado su crecimiento empresarial en sus ventas, logrando posesionarse en el mercado como uno de los principales proveedores con los mejores precios y productos de alta gama. Actualmente la empresa Importadora Créditos Morales ha logrado posicionarse como una de las mejores empresas en la compra y venta en la provincia de Tungurahua, quien hoy en día el Gerente General y a su vez dueño de la empresa el Sr. Guido Morales aplica nuevas formas de distribución a nivel nacional. Además, como una oportunidad en el mercado en el año 2020 implementa en su página web el servicio de venta a domicilio para dar mejor servicio a sus clientes.

## **2. Objeto Social**

Importadora Créditos Morales se dedica a las actividades de compra y venta de electrodomésticos a nivel Nacional, ofertando productos de buena calidad y los mejores precios del mercado.

## **3. Base Legal**

La empresa Importadora Créditos Morales, da cumplimiento a las disposiciones legales de la Ley ecuatoriana que se rige al Servicio de Rentas Internas (SRI).

## **4. Misión**

Crear la empresa más productiva, competitiva e innovadora del centro del país. Nuestro anhelo que Importadora Créditos Morales sea un sitio de trabajo acogedor único, que

permita satisfacer las necesidades de los hogares ecuatorianos. Con los precios más bajos del mercado local y nacional.

## **5. Visión**

Ser una organización comercial líder a nivel nacional en el mercadeo de productos de la línea blanca, tecnológicos, audio y video, reconocida por la calidad y garantía a nivel nacional.

## **6. Objetivos Institucionales**

- Brindar un buen servicio a los clientes
- Cumplir con los montos mensuales establecidos
- Ser una empresa líder en el mercado
- Reducir el número de falencias e incidencias
- Ser una organización eficiente y rentable

## **7. Valores Corporativos**

Importadora Créditos Morales cuenta con valores corporativos que son aplicados día a día para dar una buena imagen a sus clientes, se detalla a continuación:

### **❖ Honestidad**

Ser justos y veraces en todas las actividades de la empresa.

### **❖ Responsabilidad**

Cumplimiento óptimo de los alineamientos de la empresa, asumiendo todos los retos presentes mediante el esfuerzo y colaboración con cada uno de los departamentos.

### **❖ Profesionalismo**

Modelar con el ejemplo un conjunto de valores y normas en el desempeño de las funciones, realizando trabajos de calidad con servicios adecuados en tiempo y forma.

❖ **Trabajo**

Labor y unión de cada uno de los empleados para que la empresa sea más productiva para cumplir con los objetivos planteados.

❖ **Confianza**

Seguridad brindada por cada uno de los miembros de la empresa quienes generan un ambiente cómodo y sólido.

❖ **Respeto**

Reconocimiento de derechos y construcción de un buen ambiente laboral con facilidad y comodidad.

**8. Productos que se ofertan**

Importadora Créditos Morales, ofrece productos de calidad y con los mejores precios en el mercado, los productos que ofrece al público se detallan a continuación:

Nº	PRODUCTOS	MODELO	FIGURA
1	<b>TELEVISORES</b>	LG	
2		SAMSUNG	
3		INDURAMA	
4		TCL	
5		HYUNDAI	
6		RIVIERA	
7		INNOVA	

8	<p><b>COCINAS</b></p> <p><b>INDURAMA</b></p>	CADIZ	
9		BILBAO	
10		FLORENCIA	
11		DUBLIN	
12		MURCIA	
13		ROMA	
14		TURÍN	
15		MONACO	
16		MONTECARLO	
17	<p><b>ENCIMERAS</b></p>	RCA	
18		INDURAMA	
19		CONTINENTAL	
20		LONDON	
20	<p><b>REFRIGERADORES</b></p>	LG	
21		INDURAMA	
22		RCA	
23		SAMSUNG	
21		MABE	
22		WHIRLPOOL	

23	<b>CONGELADORES</b>	INDURMA	
24		TCL	
25		CONTINENTAL	
26	<b>LAVADORAS</b>	LG	
27		SAMSUNG	
28		WHIRLPOOL	
29		HYUNDAI	
30		RCA	
31	<b>MICROONDAS</b>	INDURAMA	
32		HAMILTON	
33		RCA	
34		LG	
35		SAMSUNG	
36		CONTINENTAL	

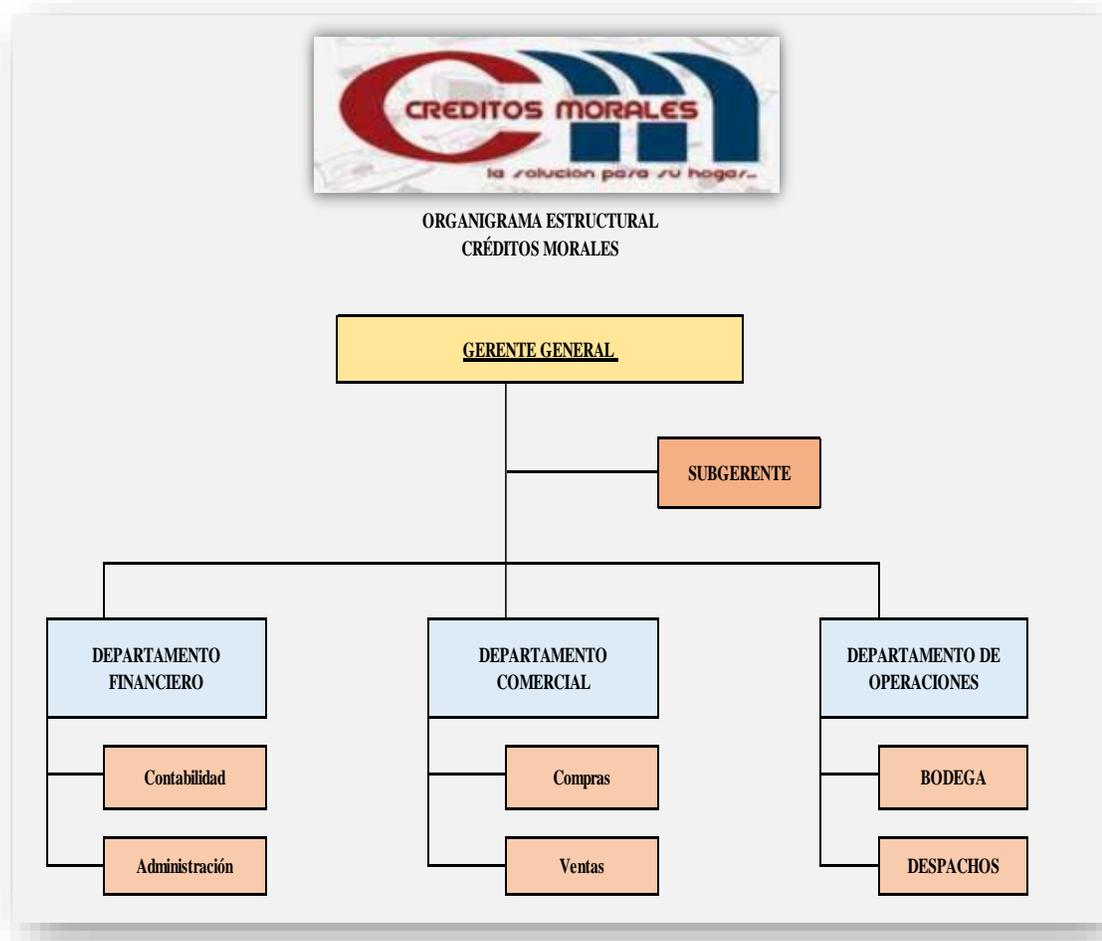
## 9. Políticas

La empresa plantea políticas institucionales con el fin de seguir creciendo como organización y dar cumplimiento a los objetivos establecidos:

- ✓ Realizar capacitaciones a los empleados
- ✓ Brindar un ambiente laboral positivo y amigable
- ✓ Cumplir con los beneficios de ley
- ✓ Ofrecer precios accesibles al público
- ✓ Proporcionar productos de calidad

## 10. Organigrama estructural de la empresa

Importadora Créditos Morales, está conformada por los siguientes departamentos: Departamento administrativo, Talento humano, Departamento comercial, Departamento de operaciones.



## 11. Organización de la empresa

Importadora Créditos Morales, está conformada por 17 empleados, la empresa cuenta con sucursales como son las ciudades de: Ambato, Pelileo y Latacunga. A continuación, se presenta como se encuentran distribuidos en la empresa:

**Tabla 7.** Distribución de empleados

		
<b>Nº Empleados</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>
<b>1.</b>	Guido Morales	Gerente General
<b>2.</b>	Myrian Pucha	Subgerente
<b>3.</b>	Margarita Peralta	Contadora
<b>4.</b>	Lisette Carranza	Auxiliar Contable
<b>5.</b>	Jairo de la Cruz	Jefe de ventas
<b>6.</b>	Gladys Pacha	Vendedora
<b>7.</b>	Maycol Martínez	Vendedor
<b>8.</b>	Valeria Riera	Vendedora
<b>9.</b>	Tania Pucha	Vendedora
<b>10.</b>	Patricio Morales	Vendedor
<b>11.</b>	Paulina	Vendedora
<b>12.</b>	Alex Navas	Vendedor
<b>13.</b>	Darío Basantes	Vendedor
<b>14.</b>	Marcos Chicaiza	Vendedor
<b>15.</b>	Nelson Espín	Despachador
<b>16.</b>	Jessica Martínez	Bodeguero
<b>17.</b>	Napoleón Pucha	Transportista

## 12. Clientes

Los clientes de Importadora Créditos Morales, son personas naturales y pequeñas empresas dedicados a la compra y venta de electrodomésticos de la provincia de Tungurahua, además cuenta con clientes a nivel nacional.



## 13. Proveedores

El abastecimiento de la mercadería es proporcionado por empresas de diferentes partes del país como se detalla a continuación:

- ✓ Indurama
- ✓ Motsur
- ✓ Importadora Tomebamba
- ✓ Radiocontrol
- ✓ Importadora Panamá

## 14. Matriz Insumo Proceso – Producto

**Tabla 8.** Matriz de insumo

<b>MATRIZ INSUMO – PROCESO - PRODUCTO</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>INSUMOS</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>CLIENTES</b>
Indurama	✓ Electrodomésticos	Reunión con los Jefes de ventas de los diferentes proveedores para negociar y seleccionar los productos necesarios para la venta.	Electrodomésticos como: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cocinas</li> <li>✓ Refrigeradores</li> <li>✓ Televisores</li> <li>✓ Congeladores</li> <li>✓ Microondas</li> <li>✓ Equipos de sonido</li> </ul>	Personas Naturales
Motsur				
Importadora Tomebamba				
Radiocontrol				
Importadora Panamá				

## 15. FODA

**Tabla 9.** FODA Importadora Créditos Morales

<b>FODA DE IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejores precios</li> <li>• Entregas a domicilio al instante</li> <li>• Productos de calidad</li> <li>• Diversidad de productos</li> <li>• Nivel de tecnología implementado en los productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación y capacitación a empleados</li> <li>• Falta de estrategias al presentarse algún inconveniente</li> <li>• Mal manejo de los despachos</li> <li>• Horarios de entrega</li> <li>• Exceso de inventario</li> </ul>

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura económica</li> <li>• Ser una empresa reconocida en el mercado</li> <li>• Personal con experiencia en ventas</li> <li>• Facilidad de acceso al negociar la mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia de otras empresas con los mismos productos</li> <li>• Productos con mejores precios</li> <li>• Nuevos productos con alta tecnología en el mercado</li> <li>• Empresas que utilizan planes estratégicos.</li> </ul>

**16. Sistema Contable**

Importadora Créditos Morales, cuenta con un sistema contable llamado SACI, este programa ayuda a la empresa a llevar a cabo el control de ventas, generalmente este programa es diseñado para las pequeñas y medianas empresas (PYMES), contando con algunas opciones como son: Compras, Ventas, Inventario, Nómina de los empleados, Finanzas – Contabilidad.

La empresa cumple con las disposiciones legales dispuestas por nuestro país como son: la emisión de documentos electrónicos, notas de débito, notas de crédito, facturación y retenciones.

El sistema contable SACI dispone de actualizaciones del Software automáticamente, además, ofrece alta seguridad, ya que para el ingreso al programa contable debe tener un usuario y una contraseña, por lo que la información de la empresa se reflejará dependiendo de cada uno de los empleados según sea su puesto de trabajo. Este sistema ayuda y agiliza el registro y procesos de toda la información de la empresa por lo que se tiene mayor eficiencia operacional, también facilita la comunicación entre los diferentes departamentos.

## 3.1.3 Visión Sistémica y Visión Estratégica

### Visión Sistémica y Visión Estratégica

1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1. Nombre de la empresa:	IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES
1.2. Número de RUC:	1802086379001
1.3. Tipo de Auditoría	Auditoría de Gestión
1.4. Dirección:	Av. Javier Ascasubi y Selva Alegre
1.5. Correo electrónico de la empresa	<a href="mailto:info@importadoracreditosmorales.com">info@importadoracreditosmorales.com</a>

ÍNDICE	REF. PT
1. Visión Sistémica	<b>A.1.3 / (2/3)</b>
2. Visión Estratégica	<b>A.1.4 / (3/3)</b>



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

## 3.1.3. Visión Sistémica

Tabla 10. Visión Sistémica



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

### VISIÓN SISTÉMICA Y ESTRATÉGICA PERIODO: 2022

VISION SISTÉMICA									
FACTORES INTERNOS				FACTORES DEL ENTORNO (EXTERNO)					
				PRÓXIMO		REMOTO			
ANÁLISIS FUNCIONAL	1	Sistema de planificación operacional	Importadora Créditos Morales cuenta con estrategias para la compra y venta de electrodomésticos.	IMPORTADORA	CLIENTES	Importadora Créditos Morales tiene clientes a nivel nacional que son personas naturales y empresas dedicadas a la compra y venta de electrodomésticos.	SOCIALES	Importadora Créditos Morales puede ser afectado por la cultura propia de los ecuatorianos, de igual manera de sobornos y engaños.	
	2	Sistema de Organización Administrativo	Importadora Créditos Morales se encuentra distribuida por departamentos como son: Departamento administrativo, Talento humano, Departamento comercial, Departamento de operaciones mediante procesos netamente asignados por el dueño y a la vez Gerente Genral por el Señor Guido Morales.				ECONÓMICOS	A causa de la pandemia (COVID-19) la situación económica a nivel nacional está en crisis por lo que los clientes no tienen dinero para cubrir los pagos.	
	3	Sistema de administración del personal	Importadora Créditos Morales cuenta con 17 empleados bajo prestación de servicios, cuyo gasto total en sueldos mensuales es \$8,945, el valor de los sueldos mensuales depende además del monto de venta que realicen, los empleados son motivados e incentivados con comisiones del 1% a partir del monto mensual establecido.		COMPETIDORES	Los competidores más relevantes de la empresa Importadora Créditos Morales son: * Artefacta * Créditos económicos * Marcimex * Bajo costo	POLÍTICOS	Leyes que afectan la importación de repuestos para la fabricación de electrodomésticos para la comercialización del mismo.	
	4	Sistema de administración de bienes y servicios	Importadora Créditos Morales, para la administración de bienes y servicios está a cargo de la Sra. Myrian Pucha (Subgerente) se basa en un plan de contratación que es receptor toda la información que se requiere para posteriormente confirmar con lo presentado y finalmente seguir con el contrato.				DEMOGRÁFICOS	Afectación en el mercado, competencia y aumento de la población y a su vez a causa de la pandemia las ventas disminuyeron.	
	5	Sistema de administración financiera	El Sistema financiero se encuentra a cargo de la Sra. Myrian Pucha (Subgerente) y la Sra. Margarita Peralta (Contadora) son encargadas de verificar los ingresos mensualmente con el fin de evaluar el estado de la empresa y manejos financieros.		MORALES	PROVEEDORES	Los principales proveedores de la empresa Importadora Créditos Morales son: * Indurama * Motsur * Importadora Tomebamba * Radiocontrol * Importadora Panamá	REGULATORIO	Leyes que regulan a la empresa, reformas del SRI, ley de seguro social (IESS).
	6	Sistema de Información	Importadora Créditos Morales utiliza un sistema de información informal mediante la utilización de medios tecnológicos como marketing digital, páginas web, volantes, etc.					CIENTÍFICO/ TECNOLÓGICO	Importadora Créditos Morales puede ser afectada por la utilización de nuevas tecnologías implementados en los electrodomésticos y que el inventario anterior se siga quedando.
	7	Sistema de gerencia	El gerente General de Importadora Créditos Morales es el señor Guido Morales, con 68 años de edad, Pelileño quien realizó sus estudios hasta la primaria, además ha realizado cursos como es en: Curso de negocios digitales, manejo de inventarios, etc.						



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

A.1.4.  
3 / 3

## 3.1.4. Visión Estratégica

Tabla 11. Visión Estratégica



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

### VISIÓN SISTÉMICA Y ESTRATÉGICA

PERIODO: 2022

VISIÓN ESTRATÉGICA			
FILOSÓFICO		PROCESOS	
VISIÓN	Ser una organización comercial líder a nivel nacional en el mercadeo de productos de la línea blanca, tecnológicos, audio y video, reconocida por la calidad y garantía a nivel nacional.	<u>PLANIFICACION</u>	Importadora Créditos Morales ha establecido crear estrategias que generen competencia en el mercado y ser una marca reconocida.
		<u>ORGANIZACIÓN</u>	En Importadora Créditos Morales se mantiene una comunicación entre todo los departamentos para así lograr una productividad más amplia.
MISIÓN	Crear la empresa más productiva, competitiva e innovadora del centro del país. Nuestro anhelo que Importadora Créditos Morales sea un sitio de trabajo acogedor único, que permita satisfacer las necesidades de los hogares ecuatorianos. Con los precios más bajos del mercado local y nacional.	<u>DINAMIZACIÓN</u>	La dirección de planificación en Importadora Créditos Morales está dirigido por la Sra. Myrian Pucha (Subgerente) y la Srta. Jessica Martinez, la dirección de ventas dirigida por el Sr. Jairo de la Cruz.
		<u>EVALUACIÓN</u>	Importadora Créditos Morales presenta información mensualmente.
OBJETIVOS	Elaborar un plan estratégico para la empresa Importadora Créditos Morales con el fin de incrementar la rentabilidad de la empresa.	<u>REAJUSTES</u>	Importadora Créditos Morales ha realizado reformas presupuestarias en las comisiones de los empleados para el cumplimiento de los objetivos
	Establecer objetivos acerca del presupuesto y cronograma de actividades para la mejora continua de la organización enfocados en las 6 P's de marketing (producto, precio, plaza, promoción, procesos y post-venta)		
	Capacitar al personal cuándo dentro de la institución exista cambios por alguna circunstancia.	<u>RESPONSABILIDAD</u>	Importadora Créditos Morales se rige a las leyes establecidas por el país, Código de trabajo.
Ejecutar un plan de acción en dónde los productos tengan el mejor precio del mercado para así ser una empresa líder en ventas.			

### 3.1.4. Evaluación de control de riesgo

#### 3.1.4.1. Evaluación del Control interno

**Tabla 12.** Evaluación del control interno



IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"

Evaluación Preliminar de la estructura de Control Interno  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
PERIODO: 2022

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE PLANIFICACIÓN OPERACIONAL</b>				
<b>1</b>	¿La empresa cuenta con misión, visión y objetivos?	<b>X</b>		
<b>2</b>	¿Se cumple con los objetivos institucionales?	<b>X</b>		
<b>3</b>	¿Se pone en práctica el Código de ética?	<b>X</b>		
<b>4</b>	¿El personal conoce las políticas establecidas por la organización?		<b>X</b>	No todo el personal conoce los objetivos institucionales
<b>5</b>	¿Los puestos de trabajo del personal están acorde al perfil de cada uno?		<b>X</b>	Algunos trabajadores con otros perfiles se encuentran en el departamento de ventas.
<b>6</b>	¿Se han identificado problemas en la empresa que pudieron haber afectado al cumplimiento de las metas?	<b>X</b>		
<b>7</b>	¿La organización tiene definidos los objetivos a corto y largo plazo?	<b>X</b>		
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE ORGANIZACIÓN</b>				
<b>8</b>	¿En la empresa existe responsables en cada departamento?	<b>X</b>		

<b>9</b>	¿Se realiza una evaluación de riesgos de los diferentes procesos de la empresa?	<b>X</b>		
<b>10</b>	¿En caso que exista incidencias en la empresa, se cuenta con plan estratégico?		<b>X</b>	La empresa no cuenta con un plan estratégico.
<b>11</b>	¿L estructura de la empresa permite cumplir con los objetivos establecidos?	<b>X</b>		
<b>12</b>	¿Existen métodos que permitan controlar las actividades para conocer los riesgos tantos internos como externos?	<b>X</b>		
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL</b>				
<b>13</b>	¿Se lleva un control adecuado del personal?	<b>X</b>		
<b>14</b>	¿En la empresa promueven acciones de capacitación al personal?		<b>X</b>	El departamento comercial si tiene capacitaciones, pero los otros departamentos no.
<b>15</b>	¿Se realizan supervisiones de los procesos que realiza el personal?	<b>X</b>		
<b>16</b>	¿El programa de trabajo realizado por el Gerente es emitido al personal?	<b>X</b>		
<b>17</b>	¿Se controla el acceso de los empleados al sistema?	<b>X</b>		
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES</b>				
<b>18</b>	¿Se realizan controles periódicamente de los bienes existentes en cada uno de los departamentos?	<b>X</b>		
<b>19</b>	¿Se realiza un control para conocer la situación financiera de la empresa?	<b>X</b>		
<b>20</b>	¿La administración evalúa los presupuestos que tiene la entidad?	<b>X</b>		

<b>21</b>	¿La documentación de años anteriores se tiene correctamente archivada?		<b>X</b>	No posee toda la documentación, ya que se realizó cambio de oficinas.
<b>22</b>	¿Existe un control de los movimientos de la mercadería?	<b>X</b>		
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>				
<b>23</b>	¿Los sistemas de información facilitan a la toma de decisiones?	<b>X</b>		
<b>24</b>	¿El sistema de información permite que el personal de una retroalimentación con respecto al programa de trabajo?	<b>X</b>		
<b>25</b>	¿Se evalúa constantemente la efectividad de las líneas de comunicación?		<b>X</b>	No se evalúa constantemente la efectividad del sistema de información.
<b>26</b>	¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la información?	<b>X</b>		
<b>27</b>	¿Los sistemas de información permiten corregir los errores encontrados?	<b>X</b>		
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE GERENCIA</b>				
<b>28</b>	¿La gerencia motiva al personal por el cumplimiento de las disposiciones dadas?	<b>X</b>		
<b>29</b>	¿El Gerente General cumple con todos los pagos correspondientes al personal?	<b>X</b>		
<b>30</b>	¿La gerencia cumple con todas las políticas establecidas en la empresa?	<b>X</b>		
<b>31</b>	¿Se da a conocer al personal las metas que se han planteado?	<b>X</b>		
<b>32</b>	¿El gerente da a conocer los cambios que realiza en el organigrama estructural?		<b>X</b>	El personal desconoce los cambios que se realizan en el organigrama.
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza		<b>Fecha:</b> 14/03/2022		
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla		<b>Fecha:</b> 17/03/2022		

**Tabla 13. Matriz de Confianza y Nivel de riesgo de control**


IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"

Evaluación Preliminar de la estructura de Control Interno  
MATRIZ DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE  
PERIODO: 2022

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	SI	NO	CALIFICACIÓN TOTAL
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE PLANIFICACIÓN OPERACIONAL</b>					
1	¿La empresa cuenta con misión, visión y objetivos?	32	1		1
2	¿Se cumple con los objetivos institucionales?	32	1		1
3	¿Se pone en práctica el Código de ética?	32	1		1
4	¿El personal conoce las políticas establecidas por la organización?	32		0	0
5	¿Los puestos de trabajo del personal están acorde al perfil de cada uno?	32		0	0
6	¿Se han identificado problemas en la empresa que pudieron haber afectado al cumplimiento de las metas?	32	1		1
7	¿La organización tiene definidos los objetivos a corto y largo plazo?	32	1		1
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE ORGANIZACIÓN</b>					
8	¿En la empresa existe responsables en cada departamento?	32	1		1
9	¿Se realiza una evaluación de riesgos de los diferentes procesos de la empresa?	32	1		1

<b>10</b>	¿En caso que exista incidencias en la empresa, se cuenta con plan estratégico?	32		0	<b>0</b>
<b>11</b>	¿L estructura de la empresa permite cumplir con los objetivos establecidos?	32	1		<b>1</b>
<b>12</b>	¿Existen métodos que permitan controlar las actividades para conocer los riesgos tantos internos como externos?	32	1		<b>1</b>
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL</b>					
<b>13</b>	¿Se lleva un control adecuado del personal?	32	1		<b>1</b>
<b>14</b>	¿En la empresa promueven acciones de capacitación al personal?	32		0	<b>0</b>
<b>15</b>	¿Se realizan supervisiones de los procesos que realiza el personal?	32	1		<b>1</b>
<b>16</b>	¿El programa de trabajo realizado por el Gerente es emitido al personal?	32	1		<b>1</b>
<b>17</b>	¿Se controla el acceso de los empleados al sistema?	32	1		<b>1</b>
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES</b>					
<b>18</b>	¿Se realizan controles periódicamente de los bienes existentes en cada uno de los departamentos?	32	1		<b>1</b>
<b>19</b>	¿Se realiza un control para conocer la situación financiera de la empresa?	32	1		<b>1</b>
<b>20</b>	¿La administración evalúa los presupuestos que tiene la entidad?	32	1		<b>1</b>
<b>21</b>	¿La documentación de años anteriores se tiene correctamente archivada?	32		0	<b>0</b>

<b>22</b>	¿Existe un control de los movimientos de la mercadería?	32	1		<b>1</b>
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>					
<b>23</b>	¿Los sistemas de información facilitan a la toma de decisiones?	32	1		<b>1</b>
<b>24</b>	¿El sistema de información permite que el personal de una retroalimentación con respecto al programa de trabajo?	32	1		<b>1</b>
<b>25</b>	¿Se evalúa constantemente la efectividad de las líneas de comunicación?	32		0	<b>0</b>
<b>26</b>	¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la información?	32	1		<b>1</b>
<b>27</b>	¿Los sistemas de información permiten corregir los errores encontrados?	32	1		<b>1</b>
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE GERENCIA</b>					
<b>28</b>	¿La gerencia motiva al personal por el cumplimiento de las disposiciones dadas?	32	1		<b>1</b>
<b>29</b>	¿El Gerente General cumple con todos los pagos correspondientes al personal?	32	1		<b>1</b>
<b>30</b>	¿La gerencia cumple con todas las políticas establecidas en la empresa?	32	1		<b>1</b>
<b>31</b>	¿Se da a conocer al personal las metas que se han planteado?	32	1		<b>1</b>
<b>32</b>	¿El gerente da a conocer los cambios que realiza en el organigrama estructural?	32		0	<b>0</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>					<b>32</b>
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>					<b>25</b>

Nivel de Confianza =	( CT x 100 ) / PT
Nivel de Confianza =	( 25 * 100 ) / 32
Nivel de Confianza=	78%

Nivel de Riesgo =	100% - NC
Nivel de Riesgo =	100% - 78%
Nivel de Riesgo =	22%

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
32	25	78%	22%	

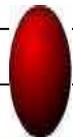
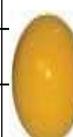
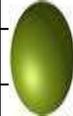
TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE							
NIVEL DE CONFIANZA							
	<b>BAJO</b>				<b>MODERADO</b>		<b>ALTO</b>
	5% - 50%			51% - 75%			76% - 95%
	95% - 50%			49% - 25%			24% - 5%
<b>ALTO</b>				<b>MODERADO</b>		<b>BAJO</b>	
NIVEL DE RIESGO							
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza				<b>Fecha:</b> 14/03/2022			
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla				<b>Fecha:</b> 17/03/2022			

Tabla 14. Enfoque de Auditoría



IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"

ENFOQUE DE AUDITORÍA  
PERIODO: 2022

Una vez concluido el cuestionario de control interno a la empresa Importadora Créditos Morales se puede deducir que el **25%** pertenece al nivel de riesgo inherente y el **75%** corresponde al nivel de confianza, con el enfoque de auditoría se obtiene como resultado: Un nivel de riesgo **BAJO**, por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

*TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE*

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

**Elaborado por:** Lissette Carranza

**Fecha:** 14/03/2022

**Revisado por:** Dr. Marcelo Mantilla

**Fecha:** 17/03/2022

Tabla 15. Matriz de riesgo preliminar



IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"

MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR  
PERIODO: 2022

COMPONENTE	DETERMINACIÓN DEL RIESGO			ENFOQUE DE AUDITORIA	
				PRUEBAS O PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	
				CUMPLIMIENTO	SUSTANTIVAS
SISTEMA DE PLANIFICACIÓN OPERACIONAL	R.I	29%	Moderado	<p>Verificar las políticas de la empresa y comunicar al personal para el cumplimiento de las mismas.</p> <p>Revisar el organigrama de la empresa y verificar los perfiles de los trabajadores.</p>	<p>Verificar el cumplimiento de las actividades por los funcionarios de la empresa. Analizar el desempeño de los empleados.</p>
	<p>El personal <b>NO</b> conoce las políticas establecidas por la organización</p> <p>Los puestos de trabajo del personal <b>NO</b> están acorde al perfil de cada uno</p>				
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN	R.I	20,0%	Bajo	<p>Verificar el cumplimiento de los objetivos de manera adecuada.</p> <p>Revisar las actividades de cada uno de los empleados.</p>	<p>Aplicar una lista de actividades para aplicar un plan de control.</p>
	<p>La empresa <b>NO</b> cuenta con un plan estratégico en caso de que existe incidencias</p>				
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	R.I	20%	Bajo	<p>Verificar el desempeño del personal.</p> <p>Verificar si existen estrategias para incentivar al personal.</p>	<p>Verificar si existe algún responsable encargado para las capacitaciones de los empleados.</p>
	<p>En la empresa <b>NO</b> promueven acciones de capacitación al personal</p>				
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES	R.I	20%	Bajo	<p>Verificar que exista un responsable de los bienes.</p>	<p>Verificar que la empresa tenga un custodio para el cuidado de la documentación.</p> <p>Analizar la asignación de responsabilidades y delegaciones dadas por la empresa.</p>
	<p>La documentación de años anteriores <b>NO</b> se tiene correctamente archivada</p>				
SISTEMA DE INFORMACIÓN	R.I	20%	Bajo	<p>Revisar el sistema informativo y verificar que la información sea adecuada y oportuna al momento de ser entregada.</p>	<p>Verificar que el sistema informativo esté actualizado, que ayuden a cumplir con efectividad la entrega .</p> <p>Revisar constantemente el mantenimiento de los equipos.</p>
	<p><b>NO</b> se evalúa constantemente la efectividad de las líneas de comunicación</p>				
SISTEMA GERENCIAL	R.I	20%	Bajo	<p>Verificar el organigrama estructural.</p> <p>Revisar el cumplimiento de cada uno de los puestos de trabajo.</p>	<p>Analizar la asignación de los puestos de trabajo acorde al organigrama estructural.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los empleados en cada uno de los puestos de trabajo.</p>
	<p>El gerente <b>NO</b> da a conocer los cambios que realiza en el organigrama estructural</p>				
Elaborado por: Lissette Carranza				Fecha: 14/03/2022	
Revisado por: Dr. Marcelo Mantilla				Fecha: 17/03/2022	

## 3.1.5. Memorándum de planificación preliminar

### Memorándum de planificación preliminar

1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1. Nombre de la empresa:	IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES
1.2. Número de RUC:	1802086379001
1.3. Tipo de Auditoría:	Auditoría de Gestión
1.4. Período de Auditoría:	2022
1.5. Elaborado por:	Lisette Carranza
1.6. Revisado por:	Dr. Marcelo Mantilla

### 1. Antecedentes

Importadora Créditos Morales es una empresa que se dedica a la compra y venta de electrodomésticos, siendo una entidad pionera en el mercado, ha tenido un incremento en sus ventas, logrando posesionarse en el mercado como uno de los principales proveedores con los mejores precios y productos de alta gama en la provincia de Tungurahua, el Gerente General y a su vez dueño de la empresa el Sr. Guido Morales, cuenta con más de 27 años de experiencia en donde con su conocimiento, ha implementado nuevas formas de distribución a nivel nacional.

Además, como una oportunidad en el mercado en el año 2020 con la finalidad de llegar a cada uno de los hogares de las familias ecuatorianas implementa en su página web el servicio de venta a domicilio para dar mejor servicio a sus clientes.

**Motivo de la Auditoría**

El presente proyecto con la elaboración de Auditoría de gestión tiene como propósito evaluar las actividades de la empresa Importadora Créditos Morales, con el fin de conocer la situación de la entidad.

**2. Objetivo de la Auditoría**

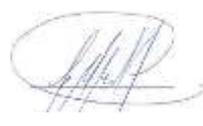
Verificar e implementar controles acordes a los diferentes departamentos de la empresa para ir evaluando las actividades que se vayan a ejecutar con la finalidad de que se realice de manera eficiente.

**3. Alcance de la Auditoría**

Examinar que las actividades de Importadora Créditos Morales sean las adecuadas, aprovechando los recursos y garantizando el cumplimiento de las metas.

**4. Equipo Multidisciplinario**

**Tabla 16.** Equipo de Auditoría

CARGO	NOMBRES Y APELLIDO	INICIALES	FIRMA
Auditor	Lisette Alexandra Carranza Franco	LACF	
Supervisor	Luis Marcelo Mantilla Falcón	LMMF	



## **5. Conocimiento general de la organización**

### **6.1 Constitución de la empresa**

IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES es una empresa que se constituyó hace 27 años en el mercado, en el año 1995 el Sr. Guido Morales implementa su primer local de electrodomésticos ubicada en la Calle José Mejía y Av. Padre Jorge Chacón en el Cantón Pelileo, apertura su negocio con 2 empleados dando inicio a sus actividades en la venta de electrodomésticos.

La empresa incursionó con la compra y venta de electrodomésticos, siendo una empresa pionera en el mercado, al pasar los años se ve reflejado su crecimiento empresarial en sus ventas, logrando posesionarse en el mercado como uno de los principales proveedores con los mejores precios y productos de alta gama. Actualmente la empresa Importadora Créditos Morales ha logrado posicionarse como una de las mejores empresas en la compra y venta en la provincia de Tungurahua, quien hoy en día el Gerente General y a su vez dueño de la empresa el Sr. Guido Morales aplica nuevas formas de distribución a nivel nacional. Además, como una oportunidad en el mercado en el año 2020 implementa en su página web el servicio de venta a domicilio para dar mejor servicio a sus clientes.

### **6.2 Objeto Social**

Importadora Créditos Morales se dedica a las actividades de compra y venta de electrodomésticos a nivel Nacional, ofertando productos de buena calidad y los mejores precios del mercado.

### **6.3 Base Legal**

La empresa Importadora Créditos Morales, da cumplimiento a las disposiciones legales de la Ley ecuatoriana que se rige al Servicio de Rentas Internas (SRI).

#### 6.4 Misión

Crear la empresa más productiva, competitiva e innovadora del centro del país. Nuestro anhelo que Importadora Créditos Morales sea un sitio de trabajo acogedor único, que permita satisfacer las necesidades de los hogares ecuatorianos. Con los precios más bajos del mercado local y nacional.

#### 6.5 Visión

Ser una organización comercial líder a nivel nacional en el mercadeo de productos de la línea blanca, tecnológicos, audio y video, reconocida por la calidad y garantía a nivel nacional.

#### 6.6 Objetivos Institucionales

- Brindar un buen servicio a los clientes
- Cumplir con los montos mensuales establecidos
- Ser una empresa líder en el mercado
- Reducir el número de falencias e incidencias
- Ser una organización eficiente y rentable

#### 6.7 Valores Corporativos

Importadora Créditos Morales cuenta con valores corporativos que son aplicados día a día para dar una buena imagen a sus clientes, se detalla a continuación:

- ❖ **Honestidad.** - Ser justos y veraces en todas las actividades de la empresa.
- ❖ **Responsabilidad.** - Cumplimiento óptimo de los alineamientos de la empresa, asumiendo todos los retos presentes.
- ❖ **Profesionalismo.** - Modelar con el ejemplo un conjunto de valores y normas en el desempeño de las funciones, realizando trabajos de calidad con servicios adecuados en tiempo y forma.

❖ **Trabajo**

Labor y unión de cada uno de los empleados para que la empresa sea más productiva para cumplir con los objetivos planteados.

❖ **Confianza**

Seguridad brindada por cada uno de los miembros de la empresa quienes generan un ambiente cómodo y sólido.

❖ **Respeto**

Reconocimiento de derechos y construcción de un buen ambiente laboral con facilidad y comodidad.

**6.8 Productos que se ofertan**

Importadora Créditos Morales, ofrece productos de calidad y con los mejores precios en el mercado, los productos que ofrece al público se detalla a continuación:

Nº	PRODUCTOS	MODELO	FIGURA
1	<b>TELEVISORES</b>	LG	
2		SAMSUNG	
3		INDURAMA	
4		TCL	
5		HYUNDAI	
6		RIVIERA	
7		INNOVA	

8	<p><b>COCINAS</b></p> <p><b>INDURAMA</b></p>	CADIZ	
9		BILBAO	
10		FLORENCIA	
11		DUBLIN	
12		MURCIA	
13		ROMA	
14		TURÍN	
15		MONACO	
16		MONTECARLO	
17	<p><b>ENCIMERAS</b></p>	RCA	
18		INDURAMA	
19		CONTINENTAL	
20		LONDON	
20	<p><b>REFRIGERADORES</b></p>	LG	
21		INDURAMA	
22		RCA	
23		SAMSUNG	
21		MABE	
22		WHIRLPOOL	

23	<b>CONGELADORES</b>	INDURMA	
24		TCL	
25		CONTINENTAL	
26	<b>LAVADORAS</b>	LG	
27		SAMSUNG	
28		WHIRLPOOL	
29		HYUNDAI	
30		RCA	
31	<b>MICROONDAS</b>	INDURAMA	
32		HAMILTON	
33		RCA	
34		LG	
35		SAMSUNG	
36		CONTINENTAL	

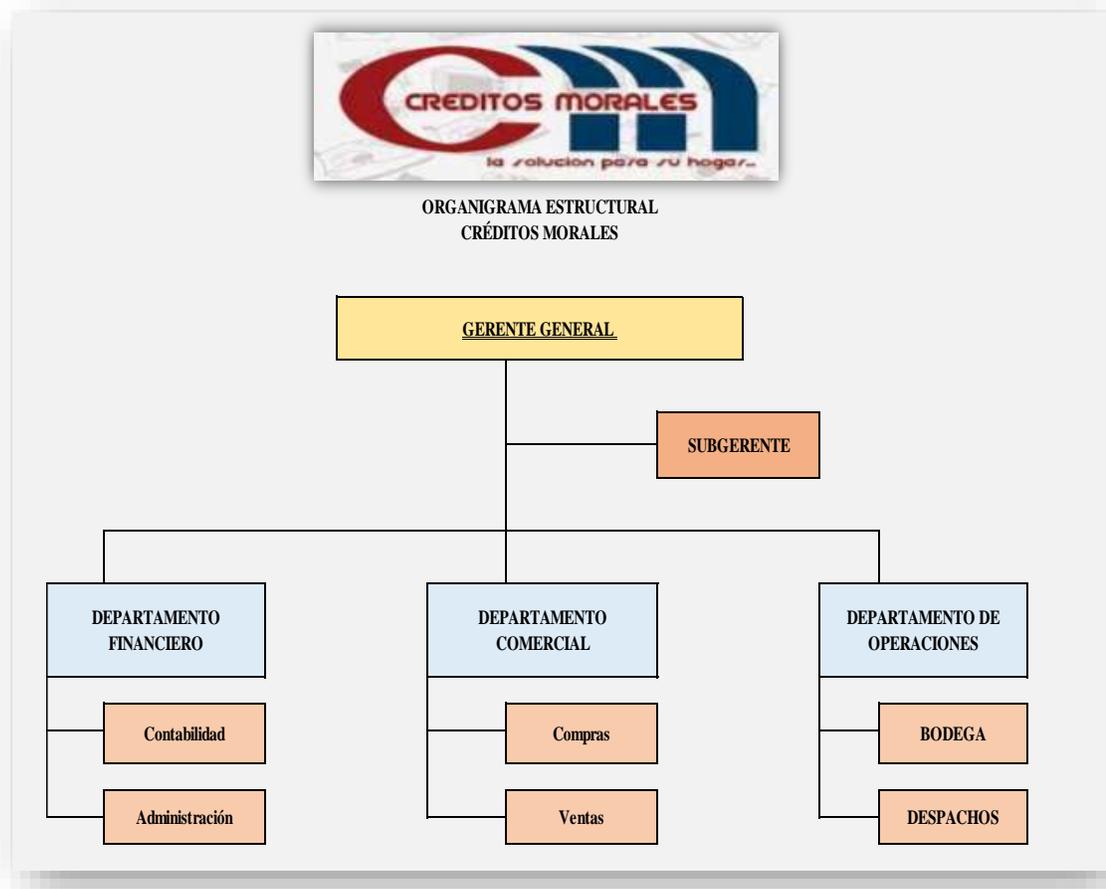
## 6.9 Políticas

La empresa plantea políticas instituciones con el fin de seguir creciendo como organización y dar cumplimiento a los objetivos establecidos:

- ✓ Realizar capacitaciones a los empleados
- ✓ Brindar un ambiente laboral positivo y amigable
- ✓ Cumplir con los beneficios de ley
- ✓ Ofrecer precios accesibles al público
- ✓ Proporcionar productos de calidad

## 6.10 Organigrama estructural de la empresa

Importadora Créditos Morales, está conformada por los siguientes departamentos: Departamento administrativo, Talento humano, Departamento comercial, Departamento de operaciones.



## 6.11 Organigrama de la empresa

Importadora Créditos Morales, está conformada por 17 empleados, la empresa cuenta con sucursales como son las ciudades de: Ambato, Pelileo y Latacunga. A continuación, se presenta como se encuentran distribuidos en la empresa:

<b>Nº Empleados</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>
<b>1</b>	Guido Morales	Gerente General
<b>2</b>	Myrian Pucha	Subgerente
<b>3</b>	Margarita Peralta	Contadora
<b>4</b>	Lisette Carranza	Auxiliar Contable
<b>5</b>	Jairo de la Cruz	Jefe de ventas
<b>6</b>	Gladys Pacha	Vendedora
<b>7</b>	Maycol Martínez	Vendedor
<b>8</b>	Valeria Riera	Vendedora
<b>9</b>	Tania Pucha	Vendedora
<b>10</b>	Patricio Morales	Vendedor
<b>11</b>	Paulina	Vendedora
<b>12</b>	Alex Navas	Vendedor
<b>13</b>	Darío Basantes	Vendedor
<b>14</b>	Marcos Chicaiza	Vendedor
<b>15</b>	Nelson Espín	Despachador
<b>16</b>	Jessica Martínez	Bodeguero
<b>17</b>	Napoleón Pucha	Transportista

### 6.12 Clientes

Los clientes de Importadora Créditos Morales, son personas naturales y pequeñas empresas dedicados a la compra y venta de electrodomésticos de la provincia de Tungurahua, además cuenta con clientes a nivel nacional.



### 6.13 Proveedores

El abastecimiento de la mercadería es proporcionado por empresas de diferentes partes del país como se detalla a continuación:

- ✓ Indurama
- ✓ Motsur
- ✓ Importadora Tomebamba
- ✓ Radiocontrol
- ✓ Importadora Panamá

**6.14 FODA EMPRESARIAL**

FODA Importadora Créditos Morales

<b>FODA DE IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejores precios</li> <li>• Entregas a domicilio al instante</li> <li>• Productos de calidad</li> <li>• Diversidad de productos</li> <li>• Nivel de tecnología implementado en los productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación y capacitación a empleados</li> <li>• Falta de estrategias al presentarse algún inconveniente</li> <li>• Mal manejo de los despachos</li> <li>• Horarios de entrega</li> <li>• Exceso de inventario</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura económica</li> <li>• Ser una empresa reconocida en el mercado</li> <li>• Personal con experiencia en ventas</li> <li>• Facilidad de acceso al negociar la mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia de otras empresas con los mismos productos</li> <li>• Productos con mejores precios</li> <li>• Nuevos productos con alta tecnología en el mercado</li> <li>• Empresas que utilizan planes estratégicos.</li> </ul>



### 6.15 Sistema Contable

Importadora Créditos Morales, cuenta con un sistema contable llamado SACI, este programa ayuda a la empresa a llevar a cabo el control de ventas, generalmente este programa es diseñado para las pequeñas y medianas empresas (PYMES), contando con algunas opciones como son: Compras, Ventas, Inventario, Nómina de los empleados, Finanzas – Contabilidad.

La empresa cumple con las disposiciones legales dispuestas por nuestro país como son: la emisión de documentos electrónicos, notas de débito, notas de crédito, facturación y retenciones.

El sistema contable SACI dispone de actualizaciones del Software automáticamente, además, ofrece alta seguridad, ya que para el ingreso al programa contable debe tener un usuario y una contraseña, por lo que la información de la empresa se reflejará dependiendo de cada uno de los empleados según sea su puesto de trabajo. Este sistema ayuda y agiliza el registro y procesos de toda la información de la empresa por lo que se tiene mayor eficiencia operacional, también facilita la comunicación entre los diferentes departamentos.



## FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

### PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

1. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1. Nombre de la empresa:	IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES
1.2. Número de RUC:	1802086379001
1.3. Dirección:	Av. Javier Ascasubi y Selva Alegre
1.4. Correo electrónico de la empresa	<a href="mailto:info@importadoracreditosmorales.com">info@importadoracreditosmorales.com</a>

ÍNDICE	REF. PT
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	
1. Cuestionario de control interno	<b>C.C.I</b>
2. Evaluación global de control interno	<b>E.G.C.I</b>
3. Matriz Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo	<b>M.N.C - NRI</b>
4. Enfoque de Auditoría	<b>E.A</b>
5. Matriz de Riesgo	<b>M.R.</b>
6. Programa de Auditoría	<b>P.A</b>

## 3.2.1 Análisis de estructura de la empresa

1. INFORMACIÓN GENERAL	
<b>1.1. Nombre de la empresa:</b>	IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES
<b>1.2. Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión
<b>1.3. Departamento:</b>	Departamento Financiero
<b>1.4. Período auditado:</b>	2022

**Tabla 17.** Información Específica – Departamento Financiero

<b><u>INFORMACIÓN ESPECÍFICA</u></b>	
<b><i>DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO:</i></b>	Sra. Myrian Isabel Pucha Miguez
<b>MISIÓN:</b>	El Departamento Financiero de Importadora Créditos Morales está encargado de evaluar la rentabilidad y mantener el control presupuestario con el fin de brindar información útil para la correcta toma de decisiones.
<b>VISIÓN:</b>	El Departamento Financiero se enfocará en contribuir y apoyar a los demás departamentos de manera efectiva con el propósito de brindar un buen servicio.
<b>OBJETIVOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar y evaluar el presupuesto disponible</li> <li>• Proporcionar información precisa de la empresa</li> <li>• Llevar los registros y documentos en orden</li> <li>• Realizar de manera efectiva y oportuna el pago del personal</li> </ul>
<b>PROCEDIMIENTOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de estados financieros</li> <li>• Pago a proveedores</li> <li>• Elaboración de pago de roles</li> </ul>



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**Departamento:** *FINANCIERO*

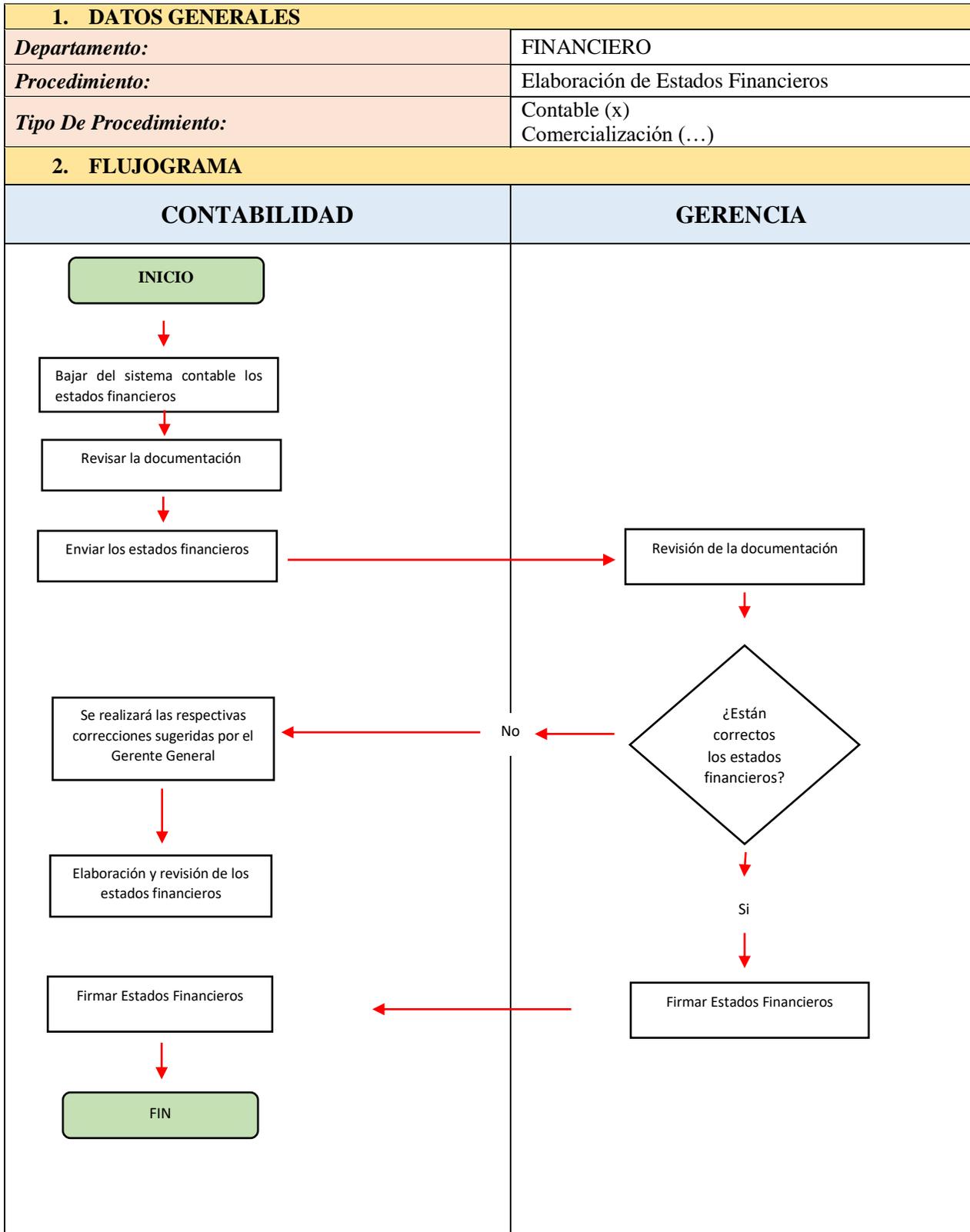
**Proceso:** Elaboración de estados financieros

**PERIODO:** 2022

## **DETALLE (PASOS)**

- ❖ La contadora deberá bajar del sistema contable los estados financieros del período contable.
- ❖ El documento impreso será revisado.
- ❖ Emitir el documento a gerencia para que realice su firma correspondiente
- ❖ El gerente revisará los estados financieros y será entregado a contabilidad.
- ❖ Si existen observaciones este documento deberá ser corregido y enviado nuevamente.
- ❖ Los estados financieros serán enviada para su aprobación y firma

**Figura 11.** Flujograma – Departamento Financiero





# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

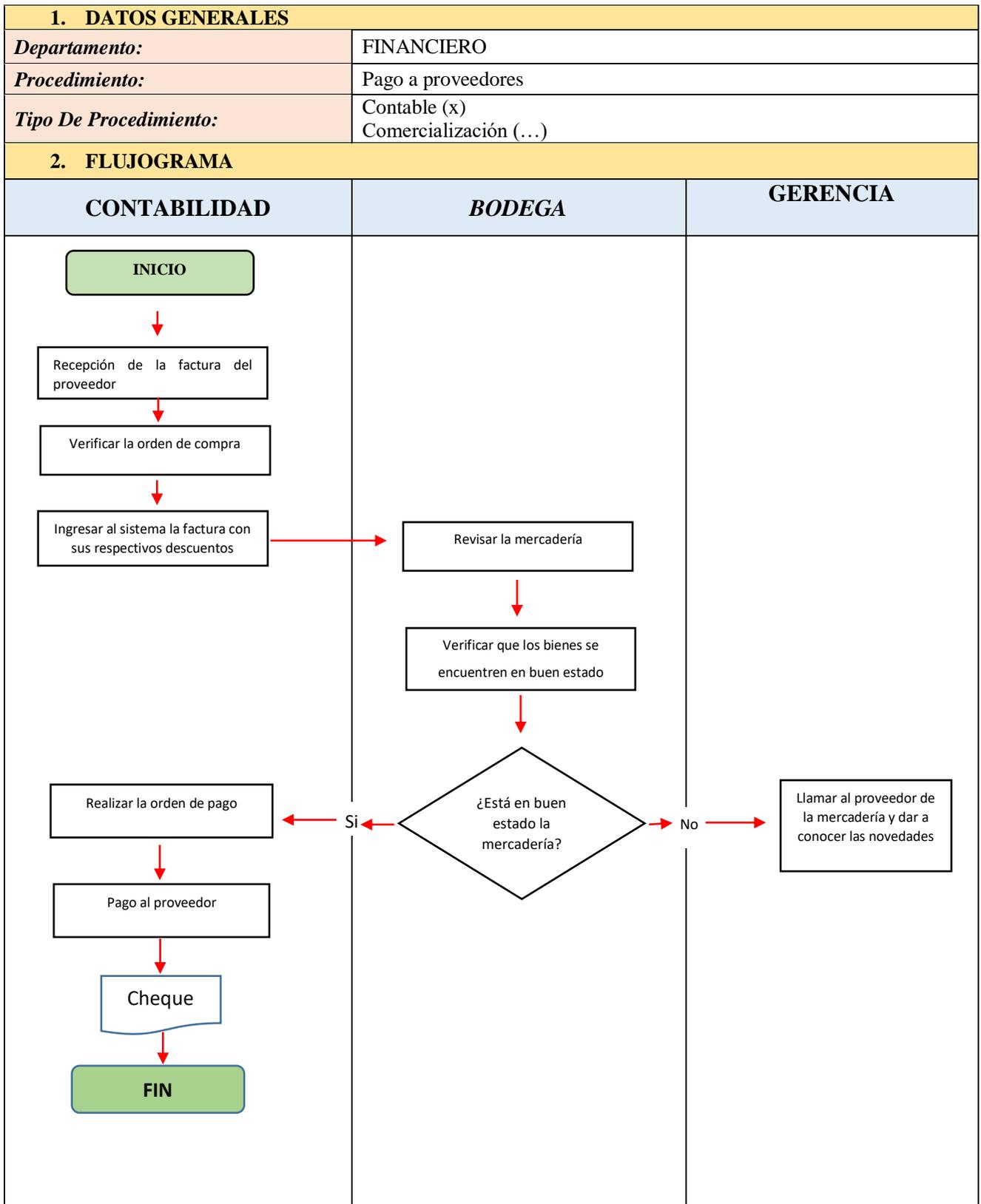
**Departamento:** *FINANCIERO*

**Proceso:** Pago a proveedores

**PERIODO:** 2022

## **DETALLE (PASOS)**

- ❖ Recepción de la factura con todos los bienes solicitados
- ❖ Verificar la orden de compra
- ❖ Ingresar la factura al sistema contable, ingresando todos los descuentos pertinentes.
- ❖ Recibir la mercadería
- ❖ Verificar el estado de los bienes
- ❖ Si se encuentran en buen estado emitir la orden de pago para su respectivo pago y si no pasar las novedades al gerente
- ❖ Pago al proveedor con cheque.





## IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

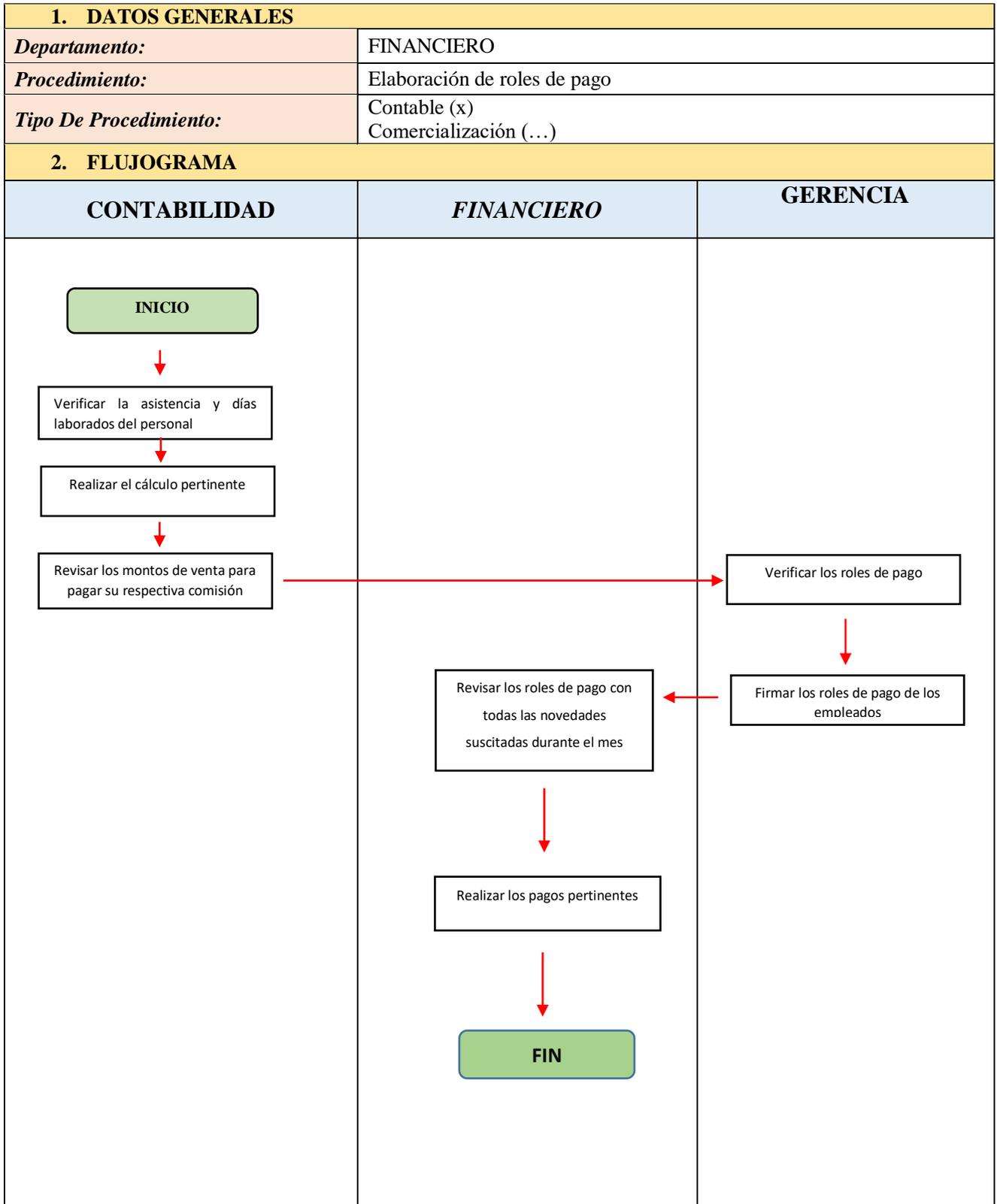


**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**Departamento:** *FINANCIERO*  
**Proceso:** Elaboración de pago de roles  
**PERIODO:** 2022

### **DETALLE (PASOS)**

- ❖ Verificar la asistencia de los días laborados del personal
- ❖ Realizar el cálculo pertinente
- ❖ Revisar los montos de venta efectuados durante el mes de cada empleado del departamento de ventas para realizar el pago de su respectiva comisión.
- ❖ Revisar el valor obtenido que estén correctamente aplicados según la ley.
- ❖ Enviar a gerencia para que verifique y firme los roles de pago
- ❖ Emitir al Departamento Financiero los roles del personal con todas las novedades durante el mes.
- ❖ Realizar los pagos correspondientes al personal.



<b>3. INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>a. Nombre de la empresa:</b>	IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES
<b>b. Tipo de Auditoría:</b>	Auditoría de Gestión
<b>c. Departamento:</b>	Departamento Comercial
<b>d. Período auditado:</b>	2022

**Tabla 18.** Información Específica – Departamento Comercial

<b><u>INFORMACIÓN ESPECÍFICA</u></b>	
<b><i>DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO:</i></b>	Sr. Jairo de la Cruz
<b>MISIÓN:</b>	El Departamento Comercial de Importadora Créditos Morales está encargado de evaluar e indagar en el mercado para plantear nuevas estrategias para ser una empresa líder con los mejores precios a nivel nacional.
<b>VISIÓN:</b>	El Departamento Comercial se dedicará a cubrir todas las necesidades y expectativas de los clientes brindando un excelente servicio, siendo una marca reconocida en el mercado.
<b>OBJETIVOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer la calidad de la mercadería mediante medios de comunicación</li> <li>• Establecer promociones para incrementar las ventas e incentivar a los clientes.</li> </ul>
<b>PROCEDIMIENTOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de mercado</li> <li>• Comunicación entre vendedor y cliente</li> </ul>



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

## **EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**Departamento:** *COMERCIAL*

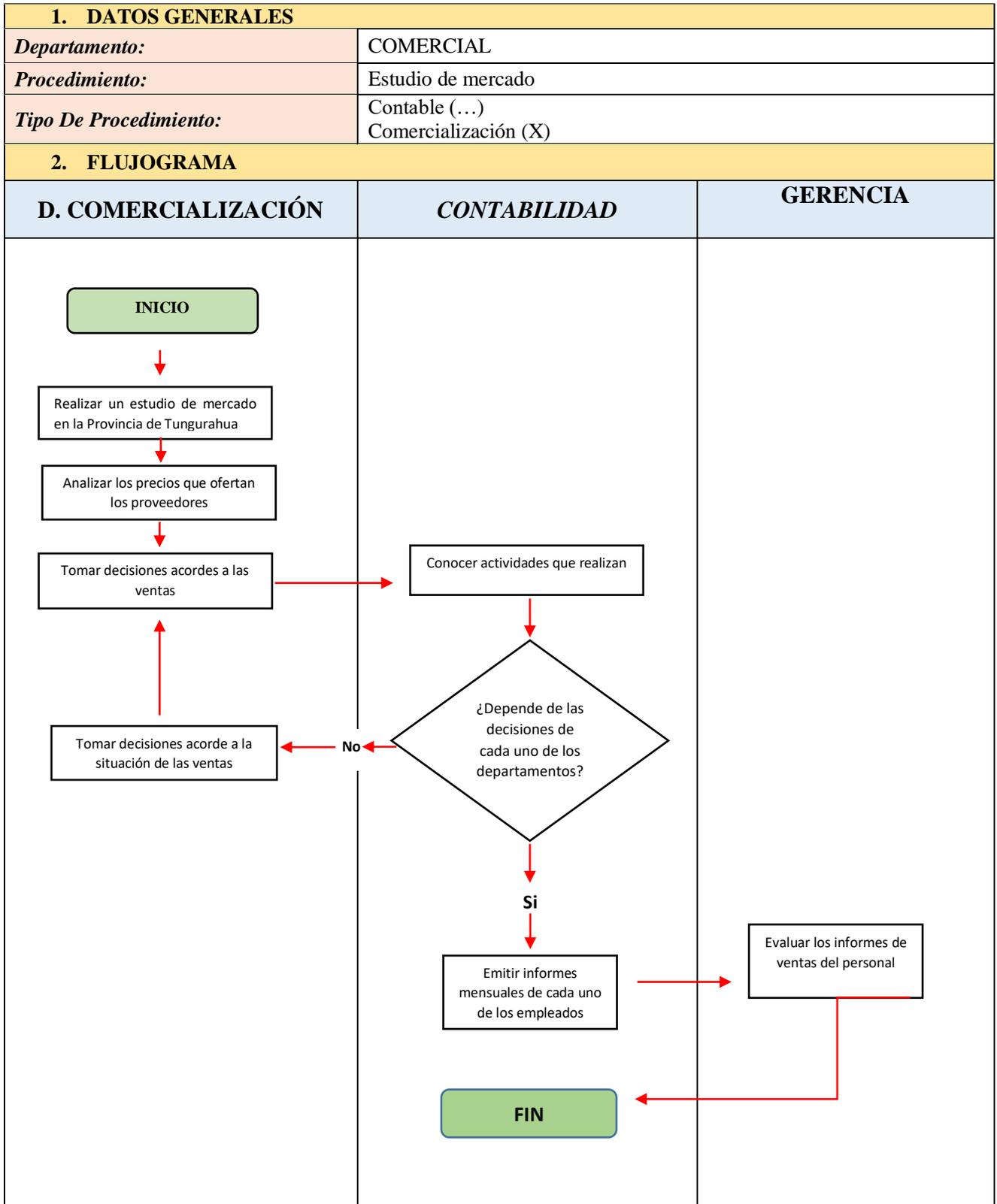
**Proceso:** *Estudio de mercado*

**PERIODO:** 2022

### **DETALLE (PASOS)**

- ❖ Se realizará un estudio de mercado en la Provincia de Tungurahua y se comparará con las ventas obtenidas en años anteriores.
- ❖ Se analizará los precios de los proveedores para seleccionar la mejor opción
- ❖ El departamento debe conocer las actividades de los diferentes departamentos
- ❖ Emitir un informe con las ventas mensuales de cada uno del personal
- ❖ Presentar informes cada 15 días a gerencia y al departamento de contabilidad

Figura 12. Flujoograma – Departamento Comercial





# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

## **EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**Departamento:** *COMERCIAL*

**Proceso:** *Comunicación entre vendedor y cliente*

**PERIODO:** 2022

### **DETALLE (PASOS)**

- ❖ Realizar promociones y con excelentes precios
- ❖ Hacer publicaciones de los productos a ofertarse
- ❖ Tener conexión e interacción con los clientes interesados en el producto
- ❖ Se tomará el pedido de los clientes y el valor a pagar
- ❖ Se realizará la respectiva entrega



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

2. DATOS GENERALES	
<i>Departamento:</i>	COMERCIAL
<i>Procedimiento:</i>	Comunicación entre vendedor y cliente
<i>Tipo De Procedimiento:</i>	Contable (...) Comercialización (X)
3. FLUJOGRAMA	
D. COMERCIALIZACIÓN	GERENCIA
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Realizar promociones con excelentes precios]     A --&gt; B[Hacer publicaciones]     B --&gt; C[Tener interacción con los clientes]     C --&gt; D{¿Está conforme el cliente?}     D -- Si --&gt; E[Realizar la respectiva entrega]     E --&gt; FIN([FIN])     D -- No --&gt; C           </pre>	

4. INFORMACIÓN GENERAL	
a. Nombre de la empresa:	IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES
b. Tipo de Auditoría:	Auditoría de Gestión
c. Departamento:	Departamento de Operaciones
d. Período auditado:	2022

**Tabla 19.** Información Específica - Departamento de Operaciones

<b><i>INFORMACIÓN ESPECÍFICA</i></b>	
<b><i>DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO:</i></b>	Srta. Jessica Martínez Pucha
<b>MISIÓN:</b>	El Departamento de Operaciones está encargada del control del inventario, priorizar la seguridad y de igual manera la recepción y expedición de la mercadería de los clientes, satisfaciendo la necesidad de cada uno.
<b>VISIÓN:</b>	El Departamento de Operaciones se enfocará en el ingreso y salida de mercadería de manera adecuada, además, realizar las entregas de los productos de manera ágil y correcta.
<b>OBJETIVOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un orden de ingreso de mercadería.</li> <li>• Mejorar de forma continua la productividad del departamento.</li> <li>• Gestionar los productos hasta la entrega al cliente.</li> <li>• Despachar la mercadería solicitada correctamente.</li> </ul>
<b>PROCEDIMIENTOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decisiones sobre el inventario</li> </ul>



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

## **EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**Departamento:** *OPERACIONES*

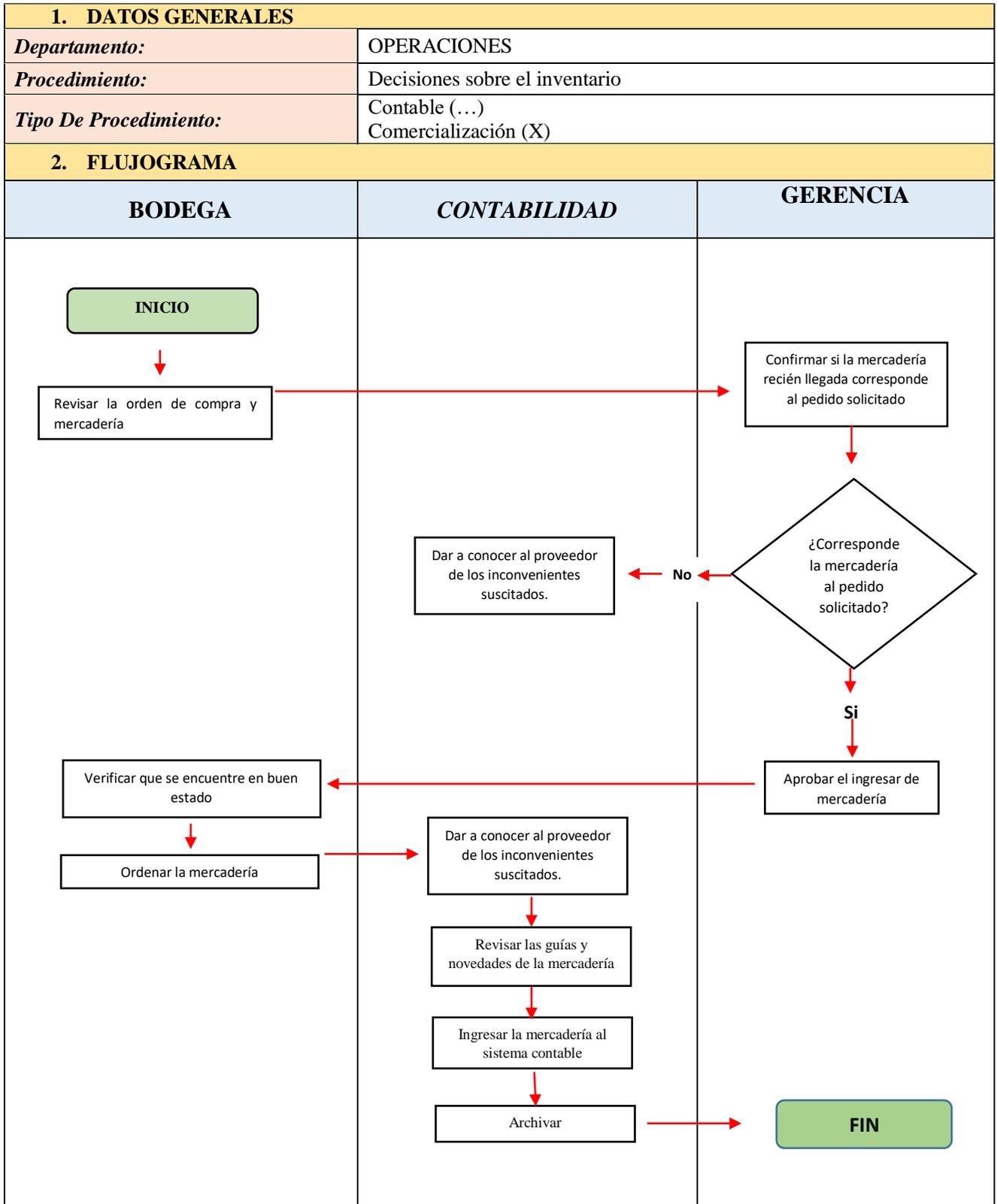
**Proceso:** *DECISIONES SOBRE EL INVENTARIO*

**PERIODO:** 2022

### **DETALLE (PASOS)**

- ❖ Revisar la orden de compra y mercadería
- ❖ Confirmar a Gerencia sí la mercadería recién llegada corresponde al pedido realizado.
- ❖ Verificar que se encuentre en buen estado los bienes
- ❖ Ordenar toda la mercadería
- ❖ Emitir las guías y novedades de la mercadería a contabilidad.
- ❖ Ingresar la mercadería recién llegada al sistema contable
- ❖ Archivar los respaldos de los bienes.

Figura 13. Flujoograma – Departamento de Operaciones



## 3.2.2 Planificación Específica – Departamento Financiero

Tabla 20. Cuestionario de Control Interno - Departamento Financiero



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**Departamento: FINANCIERO**  
**CUESTIONARIO - BASE INFORME COSO**  
**PERIODO: 2022**

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
1	¿Se cumple con todas las normas legales vigentes?	X		
2	¿Se encuentran establecidas las funciones del personal de la empresa?	X		
3	¿Existe algún responsable en supervisar las actividades realizadas por el personal de Contabilidad?	X		
4	¿El departamento tiene un plan estratégico?		X	No cuenta con un plan estratégico.
5	¿Se evalúa los conocimientos del personal, en qué tiempo?	X		Se evalúa cada 15 días el trabajo realizado.
6	¿Cuenta con políticas definidas en cada departamento?	X		
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
7	¿Se realiza periódicamente una evaluación para prevenir riesgos?	X		
8	¿Se ha designado un responsable quien se encargue de analizar riesgos?		X	No se tiene un responsable designado.
9	¿Se elabora los estados financieros según las normas actualizadas?	X		
10	¿Se revisa que las facturas se encuentren con las fechas correspondientes?	X		

<b>11</b>	¿La información financiera de la empresa se encuentra apoyado por un sistema de información?	<b>X</b>		
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
<b>12</b>	¿Se elabora cotizaciones previas antes de realizar la compra de mercadería?	<b>X</b>		
<b>13</b>	¿Se verifica el cumplimiento de las metas establecidas en cada área?	<b>X</b>		
<b>14</b>	¿El sistema contable de la empresa cumple con las necesidades de los usuarios?	<b>X</b>		
<b>15</b>	¿El departamento financiero y el gerente elaboran un detalle de los ingresos y gastos de la empresa ?	<b>X</b>		
<b>16</b>	¿Se realiza evaluaciones de desempeño a los funcionarios?		<b>X</b>	No se realizan evaluaciones
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
<b>17</b>	¿Los informes del departamento financiero se encuentran detallados, precisos y confiables para su proceso?	<b>X</b>		
<b>18</b>	¿La información proporcionada es adecuada para la toma de decisiones?	<b>X</b>		
<b>19</b>	¿El departamento emite informes a tiempo cuando estos se los requiere?		<b>X</b>	La información no es presentado a tiempo.
<b>20</b>	¿Existen controles para mantener los sistemas de información en cada área?	<b>X</b>		
<b>21</b>	¿Existe una persona encargada en comunicar al personal los objetivos del departamento?	<b>X</b>		
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
<b>22</b>	¿El gerente supervisa el departamento financiero periódicamente?	<b>X</b>		
<b>23</b>	¿Se verifica que el departamento de contabilidad tengo al día los libros contables?	<b>X</b>		
<b>24</b>	¿Se realiza supervisión y mejora continua en las operaciones de control interno?	<b>X</b>		
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza		<b>Fecha:</b> 26/04/2022		
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla		<b>Fecha:</b> 29/04/2022		

Tabla 21. Evaluación global del control interno



IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"

CUESTIONARIO - BASE INFORME COSO  
EVALUACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO  
PERIODO: 2022

Nº	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	El departamento <b>NO</b> tiene un plan estratégico	<b>Principio de control interno en base al informe coso:</b> <b>Ambiente de control # 3: FILOSOFÍA DE LA GERENCIA Y ESTILO OPERATIVO</b>	El departamento financiero no cuenta con un procedimiento para que se pueda detectar los riesgos.	<b>Gerente y Responsable del departamento:</b> Realizar un plan de riesgos para que se pueda cumplir con los objetivos.
2	<b>NO</b> se ha designado un responsable quien se encargue de analizar riesgos	<b>Principio de control interno en base al informe coso:</b> <b>Evaluación de riesgo #2: Identifica y analiza los riesgos</b>	El departamento financiero no cuenta con sistemas de información para detectar riesgos internos y externos	<b>Gerente y Responsable del departamento Financiero:</b> Realizar estrategias que faciliten la distribución de la mercadería.
3	<b>NO</b> se realiza evaluaciones de desempeño a los funcionarios	<b>Principio de control interno en base al informe coso:</b> <b>Actividades de control #3: Aplicación de controles preventivos</b>	En el departamento no se realizan evaluaciones de desempeño de manera frecuente.	<b>Responsable del departamento:</b> Aplicar evaluaciones de desempeño del personal.
4	El departamento <b>NO</b> emite informes a tiempo cuando estos se los requiere	<b>Principio de control interno en base al informe coso:</b> <b>Información y comunicación#3: Calidad de información.</b> <b>Información y comunicación#4: Canales de información</b>	El departamento financiero no emite informes de manera puntual.	<b>Gerente y Responsable del departamento:</b> Elaborar informes y dar a conocerlos de manera quincenal.
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza			<b>Fecha:</b> 26/04/2022	
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla			<b>Fecha:</b> 29/04/2022	

**Tabla 22. Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control**


**IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - INFORME COSO  
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO CONTROL  
DEPARTAMENTO FINANCIERO**

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	SI	NO	CALIFICACIÓN TOTAL
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
<b>1</b>	¿Se cumple con todas las normas legales vigentes?	24	1		<b>1</b>
<b>2</b>	¿Se encuentran establecidas las funciones del personal de la empresa?	24	1		<b>1</b>
<b>3</b>	¿Existe algún responsable en supervisar las actividades realizadas por el personal de Contabilidad?	24	1		<b>1</b>
<b>4</b>	¿El departamento tiene un plan estratégico?	24		0	<b>0</b>
<b>5</b>	¿Se evalúa los conocimientos del personal, en qué tiempo?	24	1		<b>1</b>
<b>6</b>	¿Cuenta con políticas definidas en cada departamento?	24	1		<b>1</b>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
<b>7</b>	¿Se realiza periódicamente una evaluación para prevenir riesgos?	24	1		<b>1</b>
<b>8</b>	¿Se ha designado un responsable quien se encargue de analizar riesgos?	24		0	<b>0</b>
<b>9</b>	¿Se elabora los estados financieros según las normas actualizadas?	24	1		<b>1</b>
<b>10</b>	¿Se revisa que las facturas se encuentren con las fechas correspondientes?	24	1		<b>1</b>
<b>11</b>	¿La información financiera de la empresa se encuentra apoyado por un sistema de información?	24	1		<b>1</b>

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>12</b>	¿Se elabora cotizaciones previas antes de realizar la compra de mercadería?	24	1		<b>1</b>
<b>13</b>	¿Se verifica el cumplimiento de las metas establecidas en cada área?	24	1		<b>1</b>
<b>14</b>	¿El sistema contable de la empresa cumple con las necesidades de los usuarios?	24	1		<b>1</b>
<b>15</b>	¿El departamento financiero y el gerente elaboran un detalle de los ingresos y gastos de la empresa ?	24	1		<b>1</b>
<b>16</b>	¿Se realiza evaluaciones de desempeño a los funcionarios?	24		0	<b>0</b>
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>17</b>	¿Los informes del departamento financiero se encuentran detallados, precisos y confiables para su proceso?	24	1		<b>1</b>
<b>18</b>	¿La información proporcionada es adecuada para la toma de decisiones?	24	1		<b>1</b>
<b>19</b>	¿El departamento emite informes a tiempo cuando estos se los requiere?	24		0	<b>0</b>
<b>20</b>	¿Existen controles para mantener los sistemas de información en cada área?	24	1		<b>1</b>
<b>21</b>	¿Existe una persona encargada en comunicar al personal los objetivos del departamento?	24	1		<b>1</b>
<b>SUPERVISIÓN Y OMINTOREO</b>					
<b>22</b>	¿El gerente supervisa el departamento financiero periódicamente?	24	1		<b>1</b>
<b>23</b>	¿Se verifica que el departamento de contabilidad tengo al día los libros contables?	24	1		<b>1</b>
<b>24</b>	¿Se realiza supervisión y mejora continua en las operaciones de control interno?	24	1		<b>1</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>					<b>24</b>
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>					<b>20</b>

Nivel de Confianza =	$(CT \times 100) / PT$
Nivel de Confianza =	$(20 \times 100) / 24$
Nivel de Confianza =	83

Nivel de Riesgo =	$100\% - NC$
Nivel de Riesgo =	$100\% - 83,33$
Nivel de Riesgo =	17

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
24	20	83	17	

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE					
NIVEL DE CONFIANZA					
	BAJO		MODERADO		ALTO
	5% - 50%		51% - 75%		76% - 95%
	95% - 50%		49% - 25%		24% - 5%
	ALTO		MODERADO		BAJO
NIVEL DE RIESGO					
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza			<b>Fecha:</b> 26/04/2022		
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla			<b>Fecha:</b> 29/04/2022		

**Tabla 23.** Enfoque de Auditoría

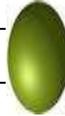


**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**ENFOQUE DE AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2022**

Una vez concluido el cuestionario de control interno a la empresa Importadora Créditos Morales se puede deducir que el **17%** pertenece al nivel de riesgo inherente y el **83%** corresponde al nivel de confianza, con el enfoque de auditoría se obtiene como resultado: Un nivel de riesgo **BAJO**, por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

*TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE*

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

**Elaborado por:** Lissette Carranza

**Fecha:** 26/04/2022

**Revisado por:** Dr. Marcelo Mantilla

**Fecha:** 29/04/2022

Tabla 24. Matriz de Riesgo Preliminar



IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"

MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR  
DEPARTAMENTO FINANCIERO  
PERIODO: 2022

<u>AFIRMACIÓN</u>	<u>FACTOR Y NIVEL DE RIESGO</u>	<u>CONTROL CLAVE</u>	<u>ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO</u>	<u>ENFOQUE SUSTANTIVO</u>
<b>RIESGO DE CONTROL: 17%</b>				
EFICACIA  EFICIENCIA  CALIDAD	El departamento <b>NO</b> tiene un plan estratégico	Manual de Riesgos	Realizar un manual de riesgos en el departamento para cumplir con los objetivos	Aplicar un manual de riesgos dentro del departamento para el cumplimiento de las metas propuestas.
	<b>NO</b> se ha designado un responsable quien se encargue de analizar riesgos	Plan de Riesgos	Evaluar los procesos del departamento y asignar un responsable para que pueda detectar los riesgos.	
	<b>NO</b> se realiza evaluaciones de desempeño a los funcionarios	Evaluación de desempeño		Aplicar evaluaciones frecuentes para conocer el desempeño del personal
	El departamento <b>NO</b> emite informes a tiempo cuando estos se los requiere	Elaboración de informes		Elaborar informes periódicos para dar a conocer la situación de la empresa.
<b>Elaborado por:</b>	Lissette Carranza		<b>Fecha:</b> 26/04/2022	
<b>Revisado por:</b>	Dr. Marcelo Mantilla		<b>Fecha:</b> 29/04/2022	



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

P.A.  
1

Tabla 25. Programa de Auditoría



IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"

PROGRAMA DE AUDITORÍA  
DEPARTAMENTO FINANCIERO  
PERIODO: 2022

## OBJETIVOS:

1. Recabar información para que respalden los hallazgos de la auditoría.
2. Determinar cada uno de los procedimientos para llevar a cabo la fase de ejecución
3. Estudiar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

Nº	PROCEDIMIENTOS	ELABORADO POR	FECHA
<b>Procedimiento de cumplimiento</b>			
1	Realizar un manual de riesgos en el departamento para cumplir con los objetivos	LACF	27/04/2022
2	Evaluar los procesos del departamento y asignar un responsable para que pueda detectar los riesgos.	LACF	27/04/2022
<b>Procedimiento sustantivo</b>			
1	Aplicar un manual de riesgos dentro del departamento para el cumplimiento de las metas propuestas.	LACF	27/04/2022
2	Aplicar evaluaciones frecuentes para conocer el desempeño del personal	LACF	27/04/2022
3	Elaborar informes periódicos para dar a conocer la situación de la empresa.	LACF	27/04/2022
<b>Procedimientos Generales</b>			
1.	Elaboración cédulas analíticas y subanalíticas		
2.	Redactar la hoja de hallazgos		
<b>Elaborado por:</b> Lisette Carranza		<b>Fecha:</b> 26/04/2022	
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla		<b>Fecha:</b> 29/04/2022	

## 3.2.3 Planificación Específica – Departamento Comercial

Tabla 26. Cuestionario de Control Interno - Departamento Comercial



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**Departamento: COMERCIAL**  
**CUESTIONARIO - BASE INFORME COSO**  
**PERIODO: 2022**

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
1	¿La empresa cuenta con una base de datos actualizada?	X		
2	¿Existen procesos para llevar a cabo actividades de comercialización?	X		
3	¿El departamento cuenta con actividades designadas?	X		
4	¿El personal del departamento cuenta con capacitaciones constantemente?	X		
5	¿Se lleva un informa mensual del desempeño del personal?	X		
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
6	¿Se presenta informes mensuales de las actividades realizadas?	X		
7	¿Se conoce las metas establecidas en el departamento?	X		
8	¿Existe un respaldo de las actividades que se realizan en el departamento?	X		
9	¿Se capacita al personal que recién ingresa a trabajar?		X	No se socializa con el personal que recién ingresa.
10	¿Se ha determinado los riesgos en el cumplimiento de los objetivos?		X	No se ha realizado un análisis de los riesgos que se pueden presentar

<i>ACTIVIDADES DE CONTROL</i>				
<b>11</b>	¿Existe una persona responsable en revisar las actividades del departamento?	<b>X</b>		
<b>12</b>	¿Se realiza capacitaciones al personal constantemente?	<b>X</b>		
<b>13</b>	¿Se tiene designada las actividades para cada uno del personal?	<b>X</b>		
<b>14</b>	¿Se realiza encuestas a los clientes para conocer el desempeño de los empleados?		<b>X</b>	No se realiza encuestas a los clientes.
<b>15</b>	¿Se revisa las facturas ingresadas al finalizar el día?		<b>X</b>	No se revisa constantemente las facturas.
<i>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</i>				
<b>16</b>	¿Existe un proceso definido para la comercialización de la mercadería?	<b>X</b>		
<b>17</b>	¿Los clientes conocen las políticas que maneja la empresa?	<b>X</b>		
<b>18</b>	¿ El personal manifiesta sus puntos de vista con los demás departamentos?	<b>X</b>		
<b>19</b>	¿ Existe una buena comunicación con las otras sucursales?	<b>X</b>		
<i>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</i>				
<b>20</b>	¿Se verifica que las políticas se estén cumplimiento a cabalidad?	<b>X</b>		
<b>21</b>	¿Se realiza un análisis de las ventas realizadas durante el mes y meses anteriores?	<b>X</b>		
<b>22</b>	¿El personal es evaluado constantemente?		<b>X</b>	No se realiza evaluaciones constantemente.
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza			<b>Fecha:</b> 26/04/2022	
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla			<b>Fecha:</b> 29/04/2022	

Tabla 27. Evaluación global del control interno



IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"

CUESTIONARIO - BASE INFORME COSO  
EVALUACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO  
PERIODO: 2022

N.	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	<b>NO</b> se capacita al personal que recién ingresa a trabajar	<b>Principio de control interno en base al informe coso:</b> <b>Evaluación de riesgo #2:</b> Identifica y analiza los riesgos	En el departamento comercial no se capacita al personal recién incorporado porque no existe un responsable para la aplicación del mismo.	<b>Gerente:</b> Contratar a una persona que realice capacitaciones a los trabajadores de la empresa.
2	<b>NO</b> se ha determinado los riesgos en el cumplimiento de los objetivos	<b>Principio de control interno en base al informe coso:</b> <b>Evaluación de riesgo #2:</b> Identifica y analiza los riesgos	El departamento comercial no ha determinado riesgos porque el responsable no ha creído necesario implementar uno.	<b>Gerente y Jefes de departamento:</b> Elaborar un plan de riesgos que permita cumplir con todos los objetivos.
3	<b>NO</b> se realiza encuestas a los clientes para conocer el desempeño de los empleados	<b>Principio de control interno en base al informe coso:</b> <b>Actividades de control #6:</b> Implementación de políticas y procedimientos.	El departamento comercial no realiza encuestas a los clientes porque el encargado del departamento asegura que se brinda un buen servicio.	<b>Gerente y Responsable del departamento de comercialización:</b> Implementar un instrumento que califique la atención al cliente



## IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

4	<p><b>NO</b> se revisa las facturas ingresadas al finalizar el día</p>	<p><b>Principio de control interno en base al informe coso:</b>  <b>Actividades de control #3:</b>          Aplicación de controles preventivos.</p>	<p>En el departamento no se verifica las facturas emitidas al finalizar el día porque el encargado asegura que existen facturas que no se autorizan de manera inmediata por la confusión de los clientes al comprar mercadería.</p>	<p><b>Responsable del departamento comercial:</b> Realizar evaluaciones constantemente de las facturas existentes.</p>
5	<p>El personal <b>NO</b> es evaluado constantemente</p>	<p><b>Principio de control interno en base al informe coso:</b>  <b>Información y comunicación#3:</b>          CALIDAD DE INFORMACIÓN</p>	<p>En el departamento no se evalúa constantemente al personal porque al finalizar el mes su desempeño está reflejado en el monto de ventas.</p>	<p><b>Gerente y Responsable del departamento de comercialización:</b> Dar a conocer las metas establecidas a todo el personal.</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza</p>			<p><b>Fecha:</b> 26/04/2022</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla</p>			<p><b>Fecha:</b> 29/04/2022</p>	

**Tabla 28. Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control**

**IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - INFORME COSO**  
**MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO CONTROL**  
**DEPARTAMENTO COMERCIAL**  
**PERIODO: 2022**

Nº	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	SI	NO	CALIFICACIÓN TOTAL
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
<b>1</b>	¿La empresa cuenta con una base de datos actualizada?	22	1		<b>1</b>
<b>2</b>	¿Existen procesos para llevar a cabo actividades de comercialización?	22	1		<b>1</b>
<b>3</b>	¿El departamento cuenta con actividades designadas?	22	1		<b>1</b>
<b>4</b>	¿El personal del departamento cuenta con capacitaciones constantemente?	22	1		<b>1</b>
<b>5</b>	¿Se lleva un informa mensual del desempeño del personal?	22	1		<b>1</b>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
<b>6</b>	¿Se presenta informes mensuales de las actividades realizadas?	22	1		<b>1</b>
<b>7</b>	¿Se conoce las metas establecidas en el departamento?	22	1		<b>1</b>
<b>8</b>	¿Existe un respaldo de las actividades que se realizan en el departamento?	22	1		<b>1</b>
<b>9</b>	¿Se capacita al personal que recién ingresa a trabajar?	22		0	<b>0</b>
<b>10</b>	¿Se ha determinado los riesgos en el cumplimiento de los objetivos?	22		0	<b>0</b>

<i>ACTIVIDADES DE CONTROL</i>					
<b>11</b>	¿Existe una persona responsable en revisar las actividades del departamento?	22	1		<b>1</b>
<b>12</b>	¿Se realiza capacitaciones al personal constantemente?	22	1		<b>1</b>
<b>13</b>	¿Se tiene designada las actividades para cada uno del personal?	22	1		<b>1</b>
<b>14</b>	¿Se realiza encuestas a los clientes para conocer el desempeño de los empleados?	22		0	<b>0</b>
<b>15</b>	¿Se revisa las facturas ingresadas al finalizar el día?	22		0	<b>0</b>
<i>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</i>					
<b>16</b>	¿Existe un proceso definido para la comercialización de la mercadería?	22	1		<b>1</b>
<b>17</b>	¿Los clientes conocen las políticas que maneja la empresa?	22	1		<b>1</b>
<b>18</b>	¿El personal manifiesta sus puntos de vista con los demás departamentos?	22	1		<b>1</b>
<b>19</b>	¿ Existe una buena comunicación con las otras sucursales?	22	1		<b>1</b>
<i>SUPERVISIÓN Y OMINTOREO</i>					
<b>20</b>	¿Se verifica que las políticas se estén cumplimiento a cabalidad?	22	1		<b>1</b>
<b>21</b>	¿Se realiza un análisis de las ventas realizadas durante el mes y meses anteriores?	22	1		<b>1</b>
<b>22</b>	¿El personal es evaluado constantemente?	22		0	<b>0</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>					<b>22</b>
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>					<b>17</b>

Nivel de Confianza =	(CT x 100) / PT
Nivel de Confianza =	(20*100)/24
Nivel de Confianza=	<b>77,27</b>

Nivel de Riesgo =	100% - NC
Nivel de Riesgo =	100% - 77,27
Nivel de Riesgo =	<b>22,73</b>

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
22	17	77	23	

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE					
NIVEL DE CONFIANZA					
	BAJO		MODERADO		ALTO
	5% - 50%		51% - 75%		76% - 95%
	95% - 50%		49% - 25%		24% - 5%
	ALTO		MODERADO		BAJO
NIVEL DE RIESGO					
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza			<b>Fecha:</b> 26/04/2022		
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla			<b>Fecha:</b> 29/04/2022		

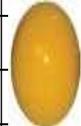
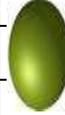
**Tabla 29.** Enfoque de Auditoría



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**ENFOQUE DE AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2022**

Una vez concluido el cuestionario de control interno a la empresa Importadora Créditos Morales se puede deducir que el **23%** pertenece al nivel de riesgo inherente y el **77%** corresponde al nivel de confianza, con el enfoque de auditoría se obtiene como resultado: Un nivel de riesgo **BAJO**, por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

<i>TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE</i>		
NIVEL DE CONFIANZA		
		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
NIVEL DE RIESGO		

<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza	<b>Fecha:</b> 26/04/2022
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla	<b>Fecha:</b> 29/04/2022



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

**M.R.**  
2

Tabla 30. Matriz de Riesgo Preliminar



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR**  
**DEPARTAMENTO COMERCIAL**  
**PERIODO: 2022**

<u>AFIRMACIÓN</u>	<u>FACTOR Y NIVEL DE RIESGO</u>	<u>CONTROL CLAVE</u>	<u>ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO</u>	<u>ENFOQUE SUSTANTIVO</u>
<b>RIESGO DE CONTROL: 23%</b>				
<b>EFICACIA</b>	<b>NO</b> se capacita al personal que recién ingresa a trabajar	Conferencista Calificado		Realizar capacitaciones para que el personal tenga un buen desempeño en su puesto de trabajo.
	<b>NO</b> se ha determinado los riesgos en el cumplimiento de los objetivos	Manual de Riesgos	Realizar un control de los procesos para hallar los riesgos.	
	<b>NO</b> se realiza encuestas a los clientes para conocer el desempeño de los empleados	Instrumento de atención al cliente		Incrementar un instrumento de atención al cliente para evaluar el desempeño de los empleados.
	<b>NO</b> se revisa las facturas ingresadas al finalizar el día	Control de Facturas		Realizar revisiones frecuentes para evaluar las ventas.
	El personal <b>NO</b> es evaluado constantemente	Evaluación al personal de ventas	Verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa.	Aplicar evaluaciones para emitir un informe en ventas
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza			<b>Fecha:</b> 26/04/2022	
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla			<b>Fecha:</b> 29/04/2022	

Tabla 31. Programa de Auditoría



**IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA  
DEPARTAMENTO COMERCIAL  
PERIODO: 2022**

<b>OBJETIVOS</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recabar información para que respalden los hallazgos de la auditoría.</li> <li>2. Determinar cada uno de los procedimientos para llevar a cabo la fase de ejecución</li> <li>3. Estudiar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.</li> </ol>			
<i>N.</i>	<i>PROCEDIMIENTOS</i>	<i>ELABORADO POR</i>	<i>FECHA</i>
<b>Procedimiento de cumplimiento</b>			
1.	Realizar un control de los procesos para hallar los riesgos.	LACF	27/04/2022
2	Verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa.	LACF	27/04/2022
<b>Procedimiento sustantivo</b>			
1.	Realizar capacitaciones para que el personal tenga un buen desempeño en su puesto de trabajo.	LACF	27/04/2022
2	Incrementar un instrumento de atención al cliente para evaluar el desempeño de los empleados.	LACF	27/04/2022
3	Realizar revisiones frecuentes para evaluar las ventas.	LACF	27/04/2022
4.	Aplicar evaluaciones para emitir un informe en ventas	LACF	27/04/2022
<b>Procedimientos Generales</b>			
1.	Elaboración cédulas analíticas y subanalíticas		
2.	Redactar la hoja de hallazgos		
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza		<b>Fecha:</b> 26/04/2022	
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla		<b>Fecha:</b> 29/04/2022	

## 3.2.4 Planificación Específica – Departamento de Operaciones

Tabla 32. Cuestionario de Control Interno - Departamento de Operaciones



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**Departamento: OPERACIONES**  
**CUESTIONARIO - BASE INFORME COSO**  
**PERIODO: 2022**

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
1	¿Existe designadas las funciones sobre el tratamiento del inventario?	X		
2	¿El departamento cuenta con un código de ética?		X	No posee de un código ética
3	¿Se realiza inventario de manera frecuente?	X		
4	¿Se tiene establecidos los objetivos del área?	X		
5	¿Se lleva un registro del manejo del inventario?	X		
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
6	¿Se utiliza un sistema que verifique el ingreso y salida de mercadería?	X		
7	¿Se brindan capacitaciones al personal sobre el cuidado de mercadería?	X		
8	¿Existe un responsable en recibir la mercadería?	X		
9	¿El ingreso a bodega es restringido para el personal no autorizado?	X		
10	¿El departamento emite informes a gerencia?	X		

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
<b>11</b>	¿Existe un persona encargada de realizar inventarios?	<b>X</b>		
<b>12</b>	¿Se archivan las guías de la llegada de mercadería?	<b>X</b>		
<b>13</b>	¿Se lleva un control de los pedidos a entregarse?		<b>X</b>	No se tiene un registro de los pedidos a entregarse
<b>14</b>	¿Los empleados del área tienen definidas sus funciones?	<b>X</b>		
<b>15</b>	¿Se realiza capacitaciones a los empleados del departamento de operaciones?	<b>X</b>		
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
<b>16</b>	¿Se tiene una buena comunicación con el departamento de contabilidad y jefe de compras?	<b>X</b>		
<b>17</b>	¿Se informa de manera inmediata las inconsistencias detectadas en la mercadería?	<b>X</b>		
<b>18</b>	¿Se realizan informes para el departamento de comercialización?	<b>X</b>		
<b>19</b>	¿Se presenta un detalle de las actividades que se han ejecutado?		<b>X</b>	No se realiza reportes de lo realizado.
<b>20</b>	¿Se hacen sugerencias al departamento de compras?	<b>X</b>		
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
<b>21</b>	¿Se supervisa el ingreso y salida del inventario diario?		<b>X</b>	No, solo cuando existe alguna novedad
<b>22</b>	¿Son supervisadas el manejo del inventario por contabilidad?	<b>X</b>		
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza			<b>Fecha:</b> 26/04/2022	
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla			<b>Fecha:</b> 29/04/2022	

**Tabla 33. Evaluación global del control interno**

**IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"**

**CUESTIONARIO - BASE INFORME COSO  
EVALUACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO  
PERIODO: 2022**

<i>N.</i>	<i>PUNTO DE CONTROL</i>	<i>CRITERIO</i>	<i>CONCLUSIÓN</i>	<i>RECOMENDACIÓN</i>
<b>1</b>	El departamento <b>NO</b> cuenta con un código de ética	<b>Principio de control interno en base al informe coso: Ambiente de Control #1:</b> Demuestra integridad y valores éticos	En el departamento financiero no cuenta con un código de ética porque la gerencia no cree necesaria aplicar uno.	<b>Gerente:</b> Establecer un código de ética para que el personal cumpla con lo dispuesto.
<b>2</b>	<b>NO</b> se lleva un control de los pedidos a entregarse	<b>Principio de control interno en base al informe coso: Actividades de Control #6:</b> Implementación de políticas y procedimientos.	El departamento de operaciones no lleva un control de los pedidos a entregarse porque el departamento comercial ya lo hace.	<b>Gerente y Responsable del departamento:</b> Registrar todos los bienes a entregarse.
<b>3</b>	<b>NO</b> se presenta un detalle de las actividades que se han ejecutado	<b>Principio de control interno en base al informe coso: Información y comunicación#3:</b> Calidad de información	No se realiza informes de las actividades porque la empresa no considera que sea necesario	<b>Gerente y Responsable del departamento de Operaciones:</b> Realizar evaluaciones del desempeño del personal.
<b>4</b>	<b>NO</b> se supervisa el ingreso y salida del inventario diario	<b>Principio de control interno en base al informe coso: Supervisión y monitoreo #1:</b> Evaluación interna	El departamento no cuenta con sistema de seguridad al ingreso y salida de mercadería.	<b>Gerente y Responsable del departamento de operaciones:</b> Implementar un sistema de seguridad para llevar un control adecuado de la mercadería.
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza			<b>Fecha:</b> 26/04/2022	
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla			<b>Fecha:</b> 29/04/2022	

**Tabla 34. Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control**

**IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - INFORME COSO**  
**MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO CONTROL**  
**DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**  
**PERIODO: 2022**

<b>Nº</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
<b>1</b>	¿Existe designadas las funciones sobre el tratamiento del inventario?	22	1		<b>1</b>
<b>2</b>	¿El departamento cuenta con un código de ética?	22		0	<b>0</b>
<b>3</b>	¿Se realiza inventario de manera frecuente?	22	1		<b>1</b>
<b>4</b>	¿Se tiene establecidos los objetivos del área?	22	1		<b>1</b>
<b>5</b>	¿Se lleva un registro del manejo del inventario?	22	1		<b>1</b>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
<b>6</b>	¿Se utiliza un sistema que verifique el ingreso y salida de mercadería?	22	1		<b>1</b>
<b>7</b>	¿Se brindan capacitaciones al personal sobre el cuidado de mercadería?	22	1		<b>1</b>
<b>8</b>	¿Existe un responsable en recibir la mercadería?	22	1		<b>1</b>
<b>9</b>	¿El ingreso a bodega es restringido para el personal no autorizado?	22	1		<b>1</b>
<b>10</b>	¿El departamento emite informes a gerencia?	22	1		<b>1</b>

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>11</b>	¿Existe un persona encargada de realizar inventarios?	22	1		<b>1</b>
<b>12</b>	¿Se archivan las guías de la llegada de mercadería?	22	1		<b>1</b>
<b>13</b>	¿Se lleva un control de los pedidos a entregarse?	22		0	<b>0</b>
<b>14</b>	¿Los empleados del área tienen definidas sus funciones?	22	1		<b>1</b>
<b>15</b>	¿Se realiza capacitaciones a los empleados del departamento de operaciones?	22	1		<b>1</b>
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>16</b>	¿Se tiene una buena comunicación con el departamento de contabilidad y jefe de compras?	22	1		<b>1</b>
<b>17</b>	¿Se informa de manera inmediata las inconsistencias detectadas en la mercadería?	22	1		<b>1</b>
<b>18</b>	¿Se realizan informes para el departamento de comercialización?	22	1		<b>1</b>
<b>19</b>	¿Se presenta un detalle de las actividades que se han ejecutado?	22		0	<b>0</b>
<b>20</b>	¿Se hacen sugerencias al departamento de compras?	22	1		<b>1</b>
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>					
<b>21</b>	¿Se supervisa el ingreso y salida del inventario diario?	22		0	<b>0</b>
<b>22</b>	¿Son supervisadas el manejo del inventario por contabilidad?	22	1		<b>1</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>					<b>22</b>
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>					<b>18</b>

Nivel de Confianza =	$(CT \times 100) / PT$
Nivel de Confianza =	$(18 \times 100) / 22$
Nivel de Confianza =	81,82

Nivel de Riesgo =	$100\% - NC$
Nivel de Riesgo =	$100\% - 81,82$
Nivel de Riesgo =	18,18

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
22	18	82	18	

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE					
NIVEL DE CONFIANZA					
	BAJO		MODERADO		ALTO
	5% - 50%		51% - 75%		76% - 95%
	95% - 50%		49% - 25%		24% - 5%
	ALTO		MODERADO		BAJO
NIVEL DE RIESGO					
Elaborado por: Lissette Carranza			Fecha: 26/04/2022		
Revisado por: Dr. Marcelo Mantilla			Fecha: 29/04/2022		

**Tabla 35. Enfoque de Auditoría**

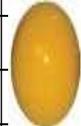


**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**ENFOQUE DE AUDITORÍA**  
**PERIODO: 2022**

Una vez concluido el cuestionario de control interno a la empresa Importadora Créditos Morales se puede deducir que el **18%** pertenece al nivel de riesgo inherente y el **82%** corresponde al nivel de confianza, con el enfoque de auditoría se obtiene como resultado: Un nivel de riesgo **BAJO**, por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

*TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE*

NIVEL DE CONFIANZA		
 <b>BAJO</b>	 <b>MODERADO</b>	 <b>ALTO</b>
5% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
NIVEL DE RIESGO		

**Elaborado por:** Lissette Carranza

**Fecha:** 26/04/2022

**Revisado por:** Dr. Marcelo Mantilla

**Fecha:** 29/04/2022



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

**M.R.**  
**3**

Tabla 36. Matriz de Riesgo Preliminar



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR**  
**DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**  
**PERIODO: 2022**

<u>AFIRMACIÓN</u>	<u>FACTOR Y NIVEL DE RIESGO</u>	<u>CONTROL CLAVE</u>	<u>ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO</u>	<u>ENFOQUE SUSTANTIVO</u>
<b>RIESGO DE CONTROL: 18%</b>				
<b>EFICACIA</b> <b>EFICIENCIA</b> <b>CALIDAD</b>	El departamento <b>NO</b> cuenta con un código de ética	Código de Ética	Realizar un control del comportamiento del personal.	
	<b>NO</b> se lleva un control de los pedidos a entregarse	Manual de procedimientos	Verificar el proceso de entrega de mercadería.	Implementar registros inmediatos del movimiento de mercadería.
	<b>NO</b> se presenta un detalle de las actividades que se han ejecutado	Evaluación de desempeño		Aplicar evaluaciones para emitir informes de la mercadería.
	<b>NO</b> se supervisa el ingreso y salida del inventario diario	Sistema de seguridad	Verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa.	
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza		<b>Fecha:</b> 26/04/2022		
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla		<b>Fecha:</b> 29/04/2022		

Tabla 37. Programa de Auditoría



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**  
**DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**  
**PERIODO: 2022**

**OBJETIVOS**

1. Recabar información para que respalden los hallazgos de la auditoría.
2. Determinar cada uno de los procedimientos para llevar a cabo la fase de ejecución
3. Estudiar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad.

N.	PROCEDIMIENTOS	ELABORADO POR	FECHA
<b>Procedimiento de cumplimiento</b>			
1	Realizar un control del comportamiento del personal.	LACF	27/04/2022
2	Verificar el proceso de entrega de mercadería.	LACF	27/04/2022
3	Verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa.	LACF	27/04/2022
<b>Procedimiento sustantivo</b>			
1	Implementar registros inmediatos del movimiento de mercadería.	LACF	27/04/2022
2	Aplicar evaluaciones para emitir informes de la mercadería.	LACF	27/04/2022
<b>Procedimientos Generales</b>			
1.	Elaboración cédulas analíticas y subanalíticas		
2.	Redactar la hoja de hallazgos		
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza		<b>Fecha:</b> 26/04/2022	
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla		<b>Fecha:</b> 29/04/2022	

## FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

### EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Para la ejecución de la auditoría en Importadora Créditos Morales se recolectó la información necesaria para dar cumplimiento a la III Fase, la información obtenida es confiable y veraz donde permitirá realizar las siguientes cédulas analíticas, cédulas subanalíticas y finalmente la hoja de hallazgos lo cual permitirá obtener las falencias de la empresa.

ÍNDICE		REF. PT
<b>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>		
<b>1.</b> Matriz de insumo	D. Financiero	<b>M.I</b>
	D. Comercial	
	D. de Operaciones	
<b>2.</b> Cédula Analítica (Departamento Financiero)	Elaboración de estados financieros	<b>A.1</b>
	Pago a proveedores	
	Elaboración de pago de roles	
<b>3.</b> Cédula Subanalítica	Procesos del D. Financiero	<b>A.1.1</b>
<b>4.</b> Cédula Analítica (Departamento Comercial)	Estudio de mercado	<b>A.2</b>
	Comunicación entre vendedor y cliente	
<b>5.</b> Cédula Subanalítica	Procesos del D. Comercial	<b>A.2.1</b>
<b>6.</b> Cédula Analítica (Departamento de Operaciones)	Decisiones sobre el inventario	<b>A.3</b>
<b>7.</b> Cédula Subanalítica	Proceso del D. Operaciones	<b>A.3.1</b>
<b>8.</b> Hoja de Hallazgos		<b>H.H</b>



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

**M.I.**  
**1**

**Tabla 38.** Matriz de insumo – Indicadores (Departamento Financiero)



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**MATRIZ DE INSUMO**  
**DEPARTAMENTO: FINANCIERO**

<b>PROCESO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>						<b>VERIFICACIÓN DEL AUDITOR</b>
		<b>TIPO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>ESTÁNDAR (META)</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	
<b>ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>	Proporcionar información precisa de la empresa	<i>EFICACIA</i>	Rendimiento	Porcentaje de rendimiento en la empresa Importadora Créditos Morales	$(\text{Rendimiento obtenido en el día} / \text{Rendimiento proyectado}) * 100$	100%	Diario	ENTREVISTA: Contadora
	Constatar que los estados financieros se estén comunicando de una manera adecuada	<i>CALIDAD</i>	ESTADOS FINANCIEROS	Cantidad de tiempo empleado en la elaboración de estados financieros de la empresa	$(\text{Tiempo empleado} / \text{Tiempo designado para la elaboración de estados financieros}) * 100$	100%	Diario	ENTREVISTA: Contadora
<b>PAGO A PROVEEDORES</b>	Mantener buenas relaciones con los proveedores a través del cumplimiento de los pactado.	<i>EFICACIA</i>	PAGOS	Total de pagos realizados en la empresa Créditos Morales	$(\# \text{ de Proveedores pagados} / \text{Total de proveedores por pagar}) * 100$	100%	MENSUAL	ENTREVISTA: Jefe del Departamento Financiero
		<i>EFICIENCIA</i>	PROVEEDORES SATISFECHOS	Cantidad de días para realizar los pagos pertinentes	$(\text{Saldo de cuentas por pagar} / \text{Costo de ventas}) * 100$	100%	MENSUAL	ENTREVISTA: Jefe del Departamento Financiero
	Verificar los pagos pendientes a los proveedores	<i>ECONOMÍA</i>	DINERO	Porcentaje de dinero por pagar en la empresa Importadora Créditos Morales	$(\text{Proveedores pagados} / \text{Total de bienes adquiridos}) * 100$	100%	MENSUAL	ENTREVISTA: Jefe del Departamento Financiero
<b>ELABORACIÓN DE PAGO DE ROLES</b>	Realizar de manera efectiva y oportuna el pago al personal	<i>EFICACIA</i>	Obligaciones	Total de trabajadores en la empresa Importadores Créditos Morales	$(\# \text{ de Empleados pagados} / \text{Total de empleados en la empresa}) * 100$	100%	MENSUAL	ENTREVISTA: Jefe del Departamento Financiero
		<i>EFICIENCIA</i>	EMPLEADOS SATISFECHOS	Porcentaje de trabajadores satisfechos en la empresa Importadores Créditos Morales	$(\# \text{ Empleados satisfechos} / \# \text{Total de empleados en Importadora Créditos Morales}) * 100$	100%	MENSUAL	ENTREVISTA: Jefe del Departamento Financiero

<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza	<b>Fecha:</b> 17/05/2022
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla	<b>Fecha:</b> 20/05/2022

**Tabla 39.** Matriz de insumo – Indicadores (Departamento Comercial)



**IMPORTADORA**  
**"CRÉDITOS MORALES"**

**MATRIZ DE INSUMO**  
**DEPARTAMENTO: COMERCIAL**

<u>PROCESO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>INDICADOR DE GESTIÓN</u>						<u>VERIFICACIÓN DEL AUDITOR</u>
		<u>TIPO</u>	<u>VARIABLE</u>	<u>NOMBRE DEL INDICADOR</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>ESTÁNDAR (META)</u>	<u>PERIODICIDAD</u>	
<b>ESTUDIO DE MERCADO</b>	Realizar un estudio de mercado para conseguir mejores canales de distribución para dar a conocer el producto	<i>EFICIENCIA</i>	TRABAJADORES / MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Porcentaje de satisfacción por utilizar los medios de comunicación	(# Canales utilizados con satisfacción / # Canales utilizados para llegar al consumidor ) *100	100%	ANUAL	ENTREVISTA: Jefe del Departamento Comercial
<b>COMUNICACIÓN ENTRE VENDEDOR Y CLIENTE</b>	Conseguir medios de comunicación lo cual permitan llegar al consumidor y dar a conocer nuestro producto	<i>EFICACIA</i>	CLIENTES	Total de nuevos clientes en la empresa Importadora Créditos Morales	(# Clientes nuevos al día) / # de Clientes proyectados) *100	100%	DIARIO	ENTREVISTA: Jefe del Departamento Comercial
		<i>EFICIENCIA</i>	CLIENTES SATISFECHOS	Cantidad de clientes satisfechos por la atención recibida en la empresa	(# Clientes satisfechos / # Total de cliente al día)*100	100%	DIARIO	ENTREVISTA: Clientes
		<i>ECONOMÍA</i>	VENTAS	Cantidad de ventas realizadas en la empresa Importadora Créditos Morales	( Total de ventas efectuadas / Total de ventas proyectadas)*100	100%	DIARIO	ENTREVISTA: Jefe del Departamento Comercial

<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza	<b>Fecha:</b> 17/05/2022
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla	<b>Fecha:</b> 20/05/2022



# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

M.I.  
3

**Tabla 40.** Matriz de insumo – Indicadores (Departamento de Operaciones)



IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"

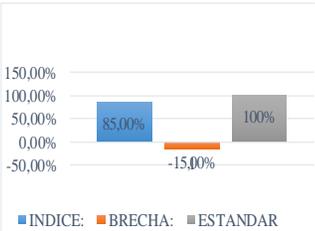
MATRIZ DE INSUMO  
DEPARTAMENTO: OPERACIONES

<u>PROCESO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>INDICADOR DE GESTIÓN</u>						<u>VERIFICACIÓN DEL AUDITOR</u>
		<u>TIPO</u>	<u>VARIABLE</u>	<u>NOMBRE DEL INDICADOR</u>	<u>FÓRMULA</u>	<u>ESTÁNDAR (META)</u>	<u>PERIODICIDAD</u>	
<b>DECISIONES SOBRE EL INVENTARIO</b>	Llevar un control del ingreso y salida de mercadería de una manera adecuada	EFICACIA	MERCADERÍA	Cantidad de mercadería revisados de la empresa Créditos Morales	( # de mercadería revisada/ # de mercadería ingresada ) *100	100%	DIARIO	<b>Entrevista:</b> Jefe del Departamento de Operaciones
	Constatar que los canales de distribución se realice con satisfacción	<i>CALIDAD</i>	ENTREGAS	Cantidad de entregas a tiempo en la empresa Créditos Morales	(Tiempo utilizado para las entregas de mercadería/ Total de tiempo trabajado) *100	100%	DIARIO	<b>Entrevista:</b> Jefe de Despachos

<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza	<b>Fecha:</b> 17/05/2022
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla	<b>Fecha:</b> 20/05/2022

## 3.3.1. Cédula analítica - Departamento Financiero

<b>DEPARTAMENTO:</b>	FINANCIERO
<b>PROCESO 1:</b>	Elaboración de estados financieros
<b>OBJETIVO:</b>	Proporcionar información precisa de la empresa
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Eficacia
<b>VARIABLE:</b>	Rendimiento

				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Porcentaje de rendimiento en la empresa Importadora Créditos Morales	100%	Diario	Porcentaje	$\left[ \frac{\text{Rendimiento obtenido en el día}}{\text{Rendimiento proyectado}} \right] * 100$	$\left[ \frac{85}{100} \right] * 100$ INDICADOR= 0,8500 *100 INDICADOR= 85,00%	BRECHA= (INDICE - 100%) BRECHA= 85,00% - 100% BRECHA= -15,00% <b>FAVORABLE</b>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN
<b>INDICE:</b> 85,00% <b>BRECHA:</b> -15,00% <b>ESTANDAR:</b> 100%						En el departamento financiero se ha cumplido en un 85% del cumplimiento de sus actividades lo cual refleja un nivel de cumplimiento satisfactorio, pero la empresa no pudo cumplir con el 100% , teniendo una brecha desfavorable del 15%.

<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>FINANCIERO</b>
<b>PROCESO 1:</b>	<b>Elaboración de estados financieros</b>
<b>OBJETIVO:</b>	Constatar que los estados financieros se estén comunicando de una manera adecuada
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Calidad
<b>VARIABLE:</b>	Estados Financieros

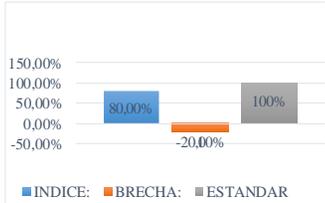
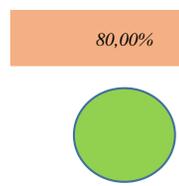
				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Cantidad de tiempo empleado en la elaboración de estados financieros de la empresa	100%	Anual	Porcentaje	$\left[ \frac{\text{Tiempo empleado}}{\text{Tiempo designado para la elaboración de estados financieros}} \right] * 100$	$\left[ \frac{120}{100} \right] * 100$ <p>INDICADOR= 1,2000 *100 INDICADOR= 120,00%</p>	<p><b>BRECHA= (INDICE - 100%)</b></p> <p><b>BRECHA= 120,00% - 100%</b></p> <p><b>BRECHA= 20,00%</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DESFAVORABLE</b></p>
<b>INTERPRETACIÓN GRÁFICA</b>				<b>CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN</b>		
<p><b>INDICE:</b> 120,00%</p> <p><b>BRECHA:</b> 20,00%</p> <p><b>ESTANDAR:</b> 100%</p> 				<p>En la empresa Créditos Morales para la realización de los estados financieros se emplea el 120%, es decir que se ocupa más tiempo de lo establecido reflejando una brecha desfavorable del 20%, ya que al ingresar facturas no se digitaron coreectamente algunos valores.</p>		

## MARCAS

 La empresa no alcanzó la meta referente al cumplimiento de las actividades en el tiempo designado ; auditoría propone (H/H1)

# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

<b>DEPARTAMENTO:</b>	FINANCIERO
<b>PROCESO 2:</b>	Pago a proveedores
<b>OBJETIVO:</b>	Mantener buenas relaciones con los proveedores a través del cumplimiento de los pactado.
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Eficacia
<b>VARIABLE:</b>	Pagos

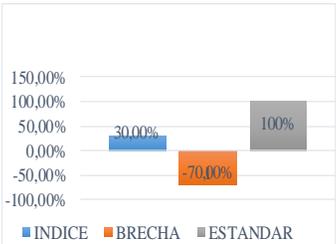
				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Total de pagos realizados en la empresa Créditos Morales	100%	Mensual	Porcentaje	$\left[ \frac{\text{\#Proveedores pagados}}{\text{Total de proveedores por pagar}} \right] * 100$	$\left[ \frac{4}{5} \right] * 100$ <p>INDICADOR= 0,8000 *100 INDICADOR= 80,00%</p>	<p>BRECHA= ( INDICE - 100%)</p> <p>BRECHA= 80,00% - 100%</p> <p>BRECHA= -20,00%</p> <p><b>DESFAVORABLE</b></p>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN
<p><b>INDICE:</b> 80,00%</p> <p><b>BRECHA:</b> -20,00%</p> <p><b>ESTANDAR:</b> 100%</p>						<p>El objetivo de pagar la mercadería se ha cumplido en un 80% lo cual refleja un nivel de cumplimiento satisfactorio, pero la empresa no pudo cumplir con el 100% , teniendo una brecha desfavorable del 20%.</p>

## MARCAS

 La empresa no alcanzó la meta al pagar a todos los proveedores de la mercadería obtenida ; auditoría propone **(H/H2)**

# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

<b>DEPARTAMENTO:</b>	FINANCIERO
<b>PROCESO 2:</b>	<b>Pago a proveedores</b>
<b>OBJETIVO:</b>	Mantener buenas relaciones con los proveedores a través del cumplimiento de los pactado.
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Eficiencia
<b>VARIABLE:</b>	Proveedores Satisfechos

				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESUTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Cantidad de días para realizar los pagos pertinentes	100%	Mensual	Porcentaje	$\left[ \frac{\text{Saldo de cuentas por pagar}}{\text{Costo de ventas}} \right] * 100$	$\left[ \frac{\$1.000.000,00}{\$1.500.000,00} \right] * 100$	<p><i>BRECHA=</i> ( INDICE - 100%)</p> <p><i>BRECHA=</i> 66,67% - 100%</p> <p><i>BRECHA=</i> -33,33%</p>
				INDICADOR= 0,6667 *100	INDICADOR= 66,67%	<b>DESFAVORABLE</b>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN
<p><i>INDICE:</i> 66,67%</p> <p><i>BRECHA:</i> -33,33%</p> <p><i>ESTANDAR:</i> 100%</p>						<p>El objetivo de la empresa ha sido cumplir a tiempo con loas pagos a proveedores por lo que está reflejando una brecha Favorable del 33%, ya que se ha cumplido con el trato de pgos a los proveedores.</p>

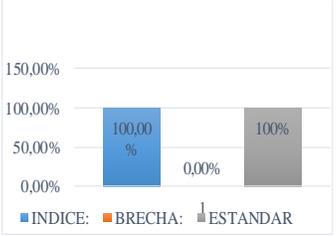
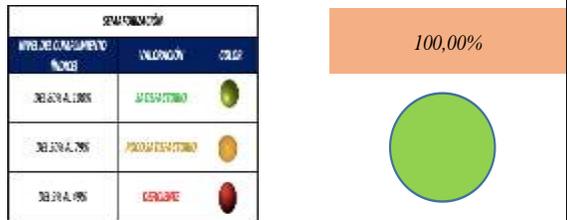


# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

<b>DEPARTAMENTO:</b>	FINANCIERO
<b>PROCESO 2:</b>	<b>Pago a proveedores</b>
<b>OBJETIVO:</b>	Verificar los pagos pendientes a los proveedores
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Economía
<b>VARIABLE:</b>	Dinero

				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Porcentaje de dinero por pagar en la empresa Importadora Créditos Morales	100%	Mensual	Porcentaje	$\left[ \frac{\text{Proveedores pagados}}{\text{Total de bienes adquiridos}} \right] * 100$	$\left[ \frac{4}{800} \right] * 100$	<b>BRECHA=</b> (INDICE - 100%)
						<b>BRECHA=</b> 0,50% - 100%
				INDICADOR= 0,0050 *100 INDICADOR= <span style="background-color: #90EE90;">0,50%</span>	<b>BRECHA=</b> <span style="background-color: #90EE90;">-99,50%</span>	<b>FAVORABLE</b>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN		
<b>INDICE:</b> 0,50% <b>BRECHA:</b> -99,50% <b>ESTANDAR:</b> 100%			Al cumplimiento de los pagos a los proveedores se ha tenido al cambio crédito para los pagos teniendo 99,50% , reflejando una brecha favorable del 0,50%.			

<b>DEPARTAMENTO:</b>	FINANCIERO
<b>PROCESO 3:</b>	Elaboración de pago de roles
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar de manera efectiva y oportuna el pago al personal
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Eficacia
<b>VARIABLE:</b>	Obligaciones

				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Total de trabajadores en la empresa Improtadores Créditos Morales	100%	Mensual	Porcentaje	$\left[ \frac{\text{\# de Empleados pagados}}{\text{Total de empleados en la empresa}} \right] * 100$	$\left[ \frac{17}{17} \right] * 100$ INDICADOR= 1,0000 *100 INDICADOR= 100,00%	BRECHA= (INDICE - 100%)  BRECHA= 100,00% - 100%  BRECHA= 0,00%  <b>FAVORABLE</b>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN
<b>INDICE:</b> 100,00% <b>BRECHA:</b> 0,00% <b>ESTANDAR:</b> 100%						El objetivo de la empresa es pagar a todos sus empleados por lo que el nivel de cumplimiento es del 100% reflejando un nivel satisfactorio, ya que todos los empleados cumplieron con los objetivos establecidos.

<b>DEPARTAMENTO:</b>	FINANCIERO
<b>PROCESO 3:</b>	Elaboración de pago de roles
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar de manera efectiva y oportuna el pago al personal
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Eficiencia
<b>VARIABLE:</b>	Empleados Satisfechos

				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Porcentaje de trabajadores satisfechos en la empresa Improtadores Créditos Morales	100%	Mensual	Porcentaje	$\left[ \frac{\text{\# Empleados satisfechos}}{\text{\#Total de empleados en Importadora Créditos Morales}} \right] * 100$	$\left[ \frac{7}{17} \right] * 100$ <p>INDICADOR= 0,4118 *100 INDICADOR= 41,18%</p>	<p><i>BRECHA=</i> (INDICE - 100%)</p> <p><i>BRECHA=</i> 41,18% - 100%</p> <p><i>BRECHA=</i> -58,82%</p> <p style="text-align: center;"><b>DESFAVORABLE</b></p>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN
<p><i>INDICE:</i> 41,18%</p> <p><i>BRECHA:</i> -58,82%</p> <p><i>ESTANDAR:</i> 100%</p>						<p>Los empleados de Importadora Créditos Morales del departamento comercial creen que los montos de venta establecidos para el mes son muy altos por lo que tenemos un nivel de cumplimiento deficiente, obteniendo una brecha desfavorable del 58,82%</p>

## MARCAS

✦ La empresa no proporciona información adecuada con respecto a la nómina de pagos; auditoría propone **(H/H3)**



**A.1.1.**

**3.3.2. Cédula Subanalítica - Departamento Financiero**



**Entrevistador:** Carranza Lissette  
**Entrevistados:** **Gerente General:** Sr. Guido Morales  
**Jefe del departamento Financiero:** Sra. Pucha Myrian  
**Contadora:** Srta. Peralta Margarita

**1. ¿Se realiza las actividades en el tiempo designado?**

Se cumple con las actividades del departamento, pero no se ejecuta dentro del tiempo designado ya que se presentan otras actividades, además, no tienen el tiempo necesario para terminarlo con satisfacción.

**2. ¿El ingreso de documentos al sistema contable se realiza de manera efectiva?**

Sí, el personal del departamento se encuentra comprometido con la empresa por lo que su desempeño es muy satisfactorio, pero deben acoplarse a desempeñarse en más actividades.

**3. ¿Se ha realizado el pago a todos los proveedores en el tiempo acordado?**

La empresa está comprometida con sus proveedores por lo que sus pagos se realizan en el tiempo acordado, pero no se les paga a los proveedores que no cumplen con toda la mercadería acordada y con mercadería en mal estado.

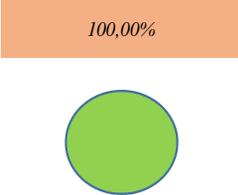
**4. ¿Se realiza los pagos a los empleados en los primeros 10 días del mes?**

Los pagos se les realiza los primeros 10 días del mes, pero al departamento de ventas se les revisa los montos y comisiones por lo que genera inconvenientes al momento de realizar los pagos.

<b>Elaborado por:</b>	LACF	<b>Fecha:</b>	17/05/2022
<b>Revisado por:</b>	LMMF	<b>Fecha:</b>	20/05/2022

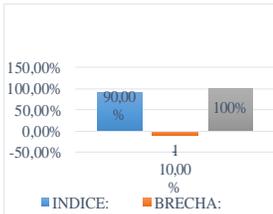
### 3.3.3. Cédula analítica - Departamento Comercial

<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>COMERCIALIZACIÓN</b>
<b>PROCESO 1:</b>	<b>Estudio de Mercado</b>
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar un estudio de mercado para conseguir mejores canales de distribución para dar a conocer el producto
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Eficiencia
<b>VARIABLE:</b>	Trabajadores - Medios de comunicación

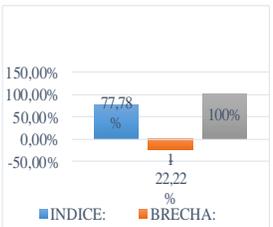
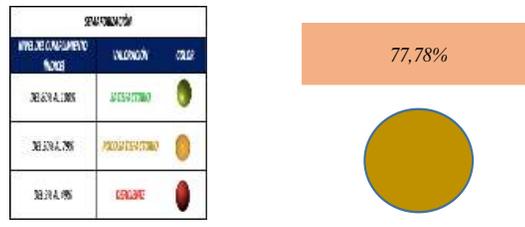
				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Porcentaje de satisfacción por utilizar los medios de comunicación	100%	ANUAL	Porcentaje	$\frac{\text{\# Canales utilizados con satisfacción}}{\text{\# Canales utilizados para llegar al consumidor}} * 100$	$\left[ \frac{4}{4} \right] * 100$ <p>INDICADOR= 1,0000 *100 INDICADOR= 100,00%</p>	<p><b>BRECHA=</b> ( INDICE - 100%)</p> <p><b>BRECHA=</b> 100,00% - 100%</p> <p><b>BRECHA=</b> 0,00%</p> <p style="text-align: center; background-color: #c8e6c9; padding: 5px;"><b>FAVORABLE</b></p>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN
<p><b>INDICE:</b> 100,00%</p> <p><b>BRECHA:</b> 0,00%</p> <p><b>ESTANDAR:</b> 100%</p>				 <p>100,00%</p>		<p>El objetivo de la empresa ha sido llegar al consumidor mediante redes sociales lo cual tenemos un nivel de cumplimiento satisfactorio del 100%.</p>

# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

<b>DEPARTAMENTO:</b>	COMERCIALIZACIÓN
<b>PROCESO 2:</b>	Comunicación entre vendedor y cliente
<b>OBJETIVO:</b>	Conseguir medios de comunicación lo cual permitan llegar al consumidor y dar a conocer nuestro producto
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Eficacia
<b>VARIABLE:</b>	CLIENTES

				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Total de nuevos clientes en la empresa Importadora Créditos Morales	100%	DIARIO	Porcentaje	$\left[ \frac{\text{\# Clientes nuevos al día}}{\text{\# de Clientes proyectados}} \right] * 100$	$\left[ \frac{45}{50} \right] * 100$ <p>INDICADOR= 0,9000 *100 INDICADOR= 90,00%</p>	<p><b>BRECHA=</b> ( INDICE - 100%)</p> <p><b>BRECHA=</b> 90,00% - 100%</p> <p><b>BRECHA=</b> -10,00%</p> <p><b>DESFAVORABLE</b></p>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN
<p><b>INDICE:</b> 90,00%</p> <p><b>BRECHA:</b> -10,00%</p> <p><b>ESTANDAR:</b> 100%</p>						<p>El objetivo conseguir nuevos clientes al día y la empresa Créditos Morales tiene un nivel de cumplimiento del 90% es decir que es satisfactorio, reflejando una brecha desfavorable del 10%.</p>

<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>COMERCIALIZACIÓN</b>
<b>PROCESO 2:</b>	<b>Comunicación entre vendedor y cliente</b>
<b>OBJETIVO:</b>	Conseguir medios de comunicación lo cual permitan llegar al consumidor y dar a conocer nuestro producto
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Eficiencia
<b>VARIABLE:</b>	Cientes satisfechos

				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Cantidad de clientes satisfechos por la atención recibida en la empresa	100%	DIARIO	Porcentaje	$\left[ \frac{\# \text{ Clientes satisfechos}}{\# \text{ Total de cliente al día}} \right] * 100$	$\left[ \frac{35}{45} \right] * 100$ <p>INDICADOR= 0,7778 *100 INDICADOR= 77,78%</p>	<p><b>BRECHA=</b> (INDICE - 100%)</p> <p><b>BRECHA=</b> 77,78% - 100%</p> <p><b>BRECHA=</b> -22,22%</p> <p><b>DESFAVORABLE</b></p>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN
<p><b>INDICE:</b> 77,78%</p> <p><b>BRECHA:</b> -22,22%</p> <p><b>ESTANDAR:</b> 100%</p>					<p>El objetivo conseguir que los clientes de la empresa Créditos Morales esten satisfechos con nuestra atención, obteniendo un nivel de cumplimiento satisfactorio del 90% , reflejando una brecha desfavorable del 22% .</p>	

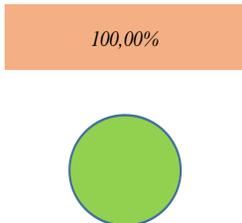
## MARCAS



La empresa no alcanzó la meta para que todos los clientes estén satisfechos ; auditoría propone **(H/H4)**

# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

<b>DEPARTAMENTO:</b>	COMERCIALIZACIÓN
<b>PROCESO 2:</b>	Comunicación entre vendedor y cliente
<b>OBJETIVO:</b>	Conseguir medios de comunicación lo cual permitan llegar al consumidor y dar a conocer nuestro producto
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Economía
<b>VARIABLE:</b>	VENTAS

				APLICACIÓN DEL INDICADOR	ANÁLISIS DE RESULTADOS	
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Cantidad de ventas realizadas en la empresa Importadora Créditos Morales	100%	DIARIO	Porcentaje	$\left[ \frac{\text{Total de ventas efectuadas}}{\text{Total de ventas proyectadas}} \right] * 100$	$\left[ \frac{45}{45} \right] * 100$ <p>INDICADOR= 1,0000 *100 INDICADOR= 100,00%</p>	<p><b>BRECHA=</b> ( INDICE - 100%)</p> <p><b>BRECHA=</b> 100,00% - 100%</p> <p><b>BRECHA=</b> 0,00%</p> <p style="text-align: center;"><b>FAVORABLE</b></p>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN
<p><b>INDICE:</b> 100,00%</p> <p><b>BRECHA:</b> 0,00%</p> <p><b>ESTANDAR:</b> 100%</p>				 <p style="text-align: center;">100,00%</p>		<p>El objetivo de la empresa ha sido realizar una cantidad de ventas al día lo cual tenemos un nivel de cumplimiento satisfactorio del 100%.</p>



## 3.3.4. Cédula Subanalítica - Departamento Comercial



### IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

**Entrevistador:** Carranza Lissette

**Entrevistados:** **Jefe del departamento Comercial:** Sr. Jairo de la Cruz

**Personal de Ventas:** Sra. Gladys Pacha

Sr. Patricio Morales

**1. ¿Los canales de comunicación han logrado llegar al cliente con satisfacción?**

Sí, los canales de comunicación utilizados por el personal de ventas son satisfactorios ya que mediante redes sociales y páginas web se ha obtenido buena audiencia y buena acogida por parte de los clientes.

**2. ¿Cuántos clientes nuevos llegan al día?**

Cada día varía la cantidad y como objetivo se tiene proyectado 50 clientes nuevos al día, de los cuáles generalmente llegan 45 clientes, cumpliendo así el 90% de lo proyectado.

**3. ¿Los clientes se encuentran satisfechos por la atención del personal?**

La empresa está comprometida con sus clientes, pero la atención que han brindado los empleados ha generado un poco de molestia en el aspecto de que no reciben toda la información necesaria, por lo que prefieren ir a otros lugares para conocer más acerca del producto.

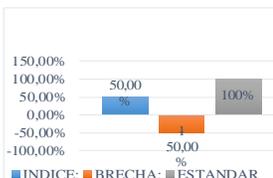
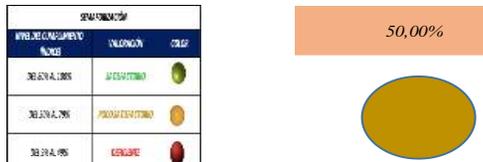
**4. ¿Se cumple con las ventas proyectadas?**

Sí, el personal cumple con la meta asignada ya que se apoyan con las redes sociales, hoy en día ha favorecido en las ventas y ayuda a que se cumpla al 100% con su desempeño laboral.

<b>Elaborado por:</b> LACF	<b>Fecha:</b> 17/05/2022
<b>Revisado por:</b> LMMF	<b>Fecha:</b> 20/05/2022

## 3.3.5. Cédula analítica - Departamento de Operaciones

<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>OPERACIONES</b>
<b>PROCESO 1:</b>	<b>Decisiones sobre el inventario</b>
<b>OBJETIVO:</b>	Llevar un control del ingreso y salida de mercadería de una manera adecuada
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo- Eficacia
<b>VARIABLE:</b>	Mercadería

				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA
Cantidad de mercadería revisados de la empresa Créditos Morales	100%	anual	Porcentaje	$\left[ \frac{\# \text{ de mercadería revisada}}{\# \text{ de mercadería ingresada}} \right] * 100$	$\left[ \frac{250}{500} \right] * 100$ <p>INDICADOR= 0,5000 *100 INDICADOR= 50,00%</p>	<p><i>BRECHA=</i> ( INDICE - 100%)</p> <p><i>BRECHA=</i> 50,00% - 100%</p> <p><i>BRECHA=</i> -50,00%</p> <p style="text-align: center;"><b>DESFAVORABLE</b></p>
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN
<p><i>INDICE:</i> 50,00%</p> <p><i>BRECHA:</i> -50,00%</p> <p><i>ESTANDAR:</i> 100%</p> 				<p style="text-align: center;">SEMAFORIZACIÓN</p>  <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;">50,00%</p>		<p>El objetivo de la empresa es revisar que la mercadería llegue en buen estado y se ha obtenido un nivel de cumplimiento del 50% es decir tenemos una brecha desfavorable del 50%, porque no se revisa toda la mercadería.</p>

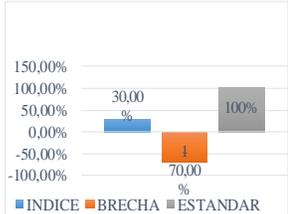
### MARCAS

★

La empresa no alcanzó la meta en revisar toda la mercadería ingresada a bodega; auditoría propone (H/H5)

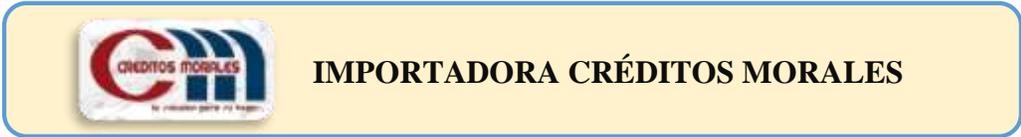
# IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

<b>DEPARTAMENTO:</b>	OPERACIONES
<b>PROCESO 3:</b>	Decisiones sobre el inventario
<b>OBJETIVO:</b>	Constar que los canales de distribución se realice con satisfacción
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cuantitativo-Calidad
<b>VARIABLE:</b>	Entregas

				APLICACIÓN DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADOS															
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO	BRECHA															
Cantidad de entregas a tiempo en la empresa Créditos Morales	100%	anual	Porcentaje	$\left[ \frac{\text{Tiempo utilizado para las entregas de mercadería}}{\text{Total de tiempo trabajado}} \right] * 100$	$\left[ \frac{7}{8} \right] * 100$ <p>INDICADOR= 0,8750 *100 INDICADOR= 87,50%</p>	<p><b>BRECHA= (INDICE - 100%)</b></p> <p><b>BRECHA= 87,50% - 100%</b></p> <p><b>BRECHA= -12,50%</b></p> <p><b>DESFAVORABLE</b></p>															
INTERPRETACIÓN GRÁFICA				SEMAFORIZACIÓN		CONCLUSIÓN - INTERPRETACIÓN															
<p><b>INDICE:</b> 87,50%</p> <p><b>BRECHA:</b> -12,50%</p> <p><b>ESTANDAR:</b> 100%</p> 				<p>SEMAFORIZACIÓN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</th> <th>VALORACIÓN</th> <th>COLORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80,00% - 100,00%</td> <td>ALTA</td> <td>Verde</td> </tr> <tr> <td>60,00% - 79,99%</td> <td>ALTA</td> <td>Amarillo</td> </tr> <tr> <td>40,00% - 59,99%</td> <td>ALTA</td> <td>Naranja</td> </tr> <tr> <td>20,00% - 39,99%</td> <td>ALTA</td> <td>Rojo</td> </tr> </tbody> </table> <p>87,50%</p> 		NIVEL DE CUMPLIMIENTO	VALORACIÓN	COLORES	80,00% - 100,00%	ALTA	Verde	60,00% - 79,99%	ALTA	Amarillo	40,00% - 59,99%	ALTA	Naranja	20,00% - 39,99%	ALTA	Rojo	<p>El objetivo de Importadora Créditos Morales es que se aproveche el tiempo de trabajo para tener apoyo en otras actividades, se ha obtenido un nivel de cumplimiento satisfactorio del 87,50% con una brecha del 12,50%.</p>
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	VALORACIÓN	COLORES																			
80,00% - 100,00%	ALTA	Verde																			
60,00% - 79,99%	ALTA	Amarillo																			
40,00% - 59,99%	ALTA	Naranja																			
20,00% - 39,99%	ALTA	Rojo																			



**3.3.6. Cédula Subanalítica - Departamento de Operaciones**



**Entrevistador:** Carranza Lissette

**Entrevistados:** **Encargado de Bodega:** Srta. Jessica Martínez

**Encargado de Despachos:** Sr. Nelson Espín

**1. ¿La mercadería ingresada a bodega es totalmente revisada?**

No, para la revisión de mercadería solo se verifica de algunos proveedores ya que anteriormente se ha tenido inconvenientes por mercadería que han llegado en mal estado.

**2. ¿Los despachos de la mercadería han sido realizadas con satisfacción?**

No, el departamento se mantiene en comunicación con el departamento de ventas, en dónde se verifica la factura para poder realizar el despacho del producto, pero en ocasiones al escoger el código de la mercadería ha existido confusiones, lo cual genera problemas en los despachos.

**3. ¿Las entregas de la mercadería se realizan en el tiempo adecuado?**

Sí, el personal cumple con la meta asignada y al finalizar el mes se ha evaluado el desempeño laboral del personal y ha reflejado un cumplimiento satisfactorio.

<b>Elaborado por:</b>	LACF	<b>Fecha:</b>	17/05/2022
<b>Revisado por:</b>	LMMF	<b>Fecha:</b>	20/05/2022

## 3.3.7. Hoja de Hallazgos

Tabla 41. Hoja de Hallazgos



**IMPORTADORA  
"CRÉDITOS MORALES"**

**HOJA DE HALLAZGOS  
PERÍODO: 2022**

REF PT	N° HALLAZGOS	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
A1	1	El personal del departamento financiero no cumplió las actividades en el tiempo designado	Definir las funciones de cada uno del personal y así aumentar el nivel de efectividad para cumplir con los objetivos.	Existen fallas en el ingreso de facturas por errores en la digitación de los números.	Se produjo un rendimiento negativo del 20%	<i>Al gerente general y jefe financiero:</i> Realizar más controles al personal del departamento para que cumpla con sus actividades a tiempo y cumpla los objetivos.
A1	2	No alcanzó la meta al pagar a todos los proveedores de la mercadería obtenida	Analizar el pago a los proveedores para cumplir al 100% con las obligaciones de la empresa.	Falta cancelar a un proveedor por lo que no se dio cumplimiento a la meta establecida.	Se cumplió en un 80% el pago a proveedores por lo que se obtuvo un brecha desfavorable del 20%.	<i>Al gerente general y jefe financiero:</i> Cancelar en el tiempo designado a los proveedores.
A1	3	La empresa no proporciona información adecuada con respecto a la nómina de pagos	Establecer nuevos objetivos para que los empleados puedan cumplir con satisfacción sus metas.	Se cancela a los empleados en los primeros días del mes tomando en cuenta las comisiones.	Al momento de informar la nómina de pagos a empleados se ha cumplido en un 41,18%, teniendo un nivel cumplimiento deficiente y no cumple con la meta establecida del 100%, teniendo una brecha desfavorable del 58,82%.	<i>Al gerente general y jefe financiero:</i> Establecer nuevas metas para que los empleados tengan beneficios en sus comisiones.



## IMPORTADORA CRÉDITOS MORALES

		Todos los clientes no están satisfechos con la atención	Los vendedores no están capacitados e informados de la nueva mercadería	La empresa no capacita e informa a sus empleados sobre los electrodomésticos que se ofertan.	Dificultad para contratar a una persona capacitada en la tecnología de electrodomésticos a causa de la pandemia.	<b>Al gerente general y jefe Comercial:</b> Buscar una persona que realice capacitaciones a los empleados.
<b>A2</b>	<b>4</b>					
<b>A3</b>	<b>5</b>	La mayoría de mercadería no es revisada	Revisar toda la mercadería para que posteriormente no exista inconvenientes.	El Gerente General no ve necesario abrir toda la mercadería de algunos proveedores de confianza.	Se produjo inconvenientes al revisar la mercadería, ya que algunos electrodomésticos se encuentran en mal estado.	<b>Al gerente general y Jefe de Operaciones:</b> Controlar que la mercadería ingresada se encuentre en buen estado.
<b>Elaborado por:</b> Lissette Carranza				<b>Fecha:</b> 09/06/2022		
<b>Revisado por:</b> Dr. Marcelo Mantilla				<b>Fecha:</b> 09/06/2022		

## FASE IV: INFORMES FINALES

### COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

En la Fase IV se realizó el informe de auditoría en dónde se da a conocer los hallazgos obtenidos durante la elaboración de la auditoría, con el fin de plantear recomendaciones que ayuden a tomar decisiones y acciones correctivas.

##### 3.4.1 Informe Control Interno

ÍNDICE	REF. PT
<b>INFORME CONFIDENCIAL DEL CONTROL INTERNO</b>	
<b>1.</b> Informe Control Interno	<b>I.C.I</b>
<b>1.1</b> Departamento Financiero	<b>I.C.I – ( 1 / 6 )</b>
Título 1	<b>I.C.I – ( 1 / 6 )</b>
Título 2	<b>I.C.I – ( 1 / 6 )</b>
Título 3	<b>I.C.I – ( 2 / 6 )</b>
Título 4	<b>I.C.I – ( 2 / 6 )</b>
<b>1.2</b> Departamento Comercial	<b>I.C.I – ( 3 / 6 )</b>
Título 5	<b>I.C.I – ( 3 / 6 )</b>
Título 6	<b>I.C.I – ( 3 / 6 )</b>
Título 7	<b>I.C.I – ( 4 / 6 )</b>
Título 8	<b>I.C.I – ( 4 / 6 )</b>
Título 9	<b>I.C.I – ( 4 / 6 )</b>
<b>1.3</b> Departamento de Operaciones	<b>I.C.I – ( 5 / 6 )</b>
Título 10	<b>I.C.I – ( 5 / 6 )</b>
Título 11	<b>I.C.I – ( 5 / 6 )</b>
Título 12	<b>I.C.I – ( 6 / 6 )</b>
Título 13	<b>I.C.I – ( 6 / 6 )</b>



## **Informe Control Interno**

Se aplicó una evaluación en los Departamentos Financiero, Comercial y de Operaciones en la empresa Importadora Créditos Morales. Este informe se ha realizado mediante el sistema COSO con los componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo.

- **Departamento Financiero**

Al realizar la evaluación del control interno del departamento financiero reflejó un nivel de confianza del 83% y un nivel de riesgo del 17%.

### **AMBIENTE DE CONTROL**

**Título 1:** El departamento NO tiene un plan estratégico.

**Comentario:**

El departamento financiero no cuenta con un procedimiento para que se pueda detectar los riesgos. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Ambiente de control # 3: filosofía de la gerencia y estilo operativo.

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente y Jefe del departamento:** Realizar un plan de riesgos para que se pueda cumplir con los objetivos.

### **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**Título 2:** En el departamento NO se ha designado un responsable quien se encargue de analizar riesgos

**Comentario:**

El departamento financiero no cuenta con sistemas de información para detectar riesgos internos y externos. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Evaluación de riesgos #2: Identifica y analiza los riesgos.

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente y Jefe del departamento Financiero:** Realizar estrategias que faciliten la distribución de la mercadería.

**ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Título 3:** En el departamento NO se realiza evaluaciones de desempeño a los funcionarios

**Comentario:**

En el departamento no se realizan evaluaciones de desempeño de manera frecuente. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Actividades de control #3: Aplicación de controles preventivos.

**Recomendación dirigida a:**

**Jefe del departamento Financiero:** Aplicar evaluaciones de desempeño del personal.

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Título 4:** El departamento NO emite informes a tiempo cuando estos se los requiere

**Comentario:**

El departamento financiero no emite informes de manera puntual. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Información y comunicación#3: Calidad de información, Información y comunicación #4: Canales de información

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente y Jefe del departamento Financiero:** Elaborar informes y dar a conocerlos de manera quincenal.

- **Departamento Comercial**

Al realizar la evaluación del control interno del departamento comercial reflejó un nivel de confianza del 77% y un nivel de riesgo del 23%.

**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**Título 5:** El departamento NO se capacita al personal que recién ingresa a trabajar

**Comentario:**

En el departamento comercial no se capacita al personal recién incorporado porque no existe un responsable para la aplicación del mismo. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Evaluación de riesgo #2: Identifica y analiza los riesgos.

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente:** Contratar a una persona que realice capacitaciones a los trabajadores de la empresa

**Título 6:** El departamento NO se ha determinado los riesgos en el cumplimiento de los objetivos.

**Comentario:**

El departamento comercial no ha determinado riesgos porque el responsable no ha creído necesario implementar uno. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Evaluación de riesgo #2: Identifica y analiza los riesgos.

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente y Jefes de departamento:** Elaborar un plan de riesgos que permita cumplir con todos los objetivos.

**ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Título 7:** En el departamento NO se realiza encuestas a los clientes para conocer el desempeño de los empleados

**Comentario:**

El departamento comercial no realiza encuestas a los clientes porque el encargado del departamento asegura que se brinda un buen servicio. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Actividades de control #6: Implementación de políticas y procedimientos.

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente y Jefe del departamento de comercialización:** Implementar un instrumento que califique la atención al cliente.

**Título 8:** El personal NO se revisa las facturas ingresadas al finalizar el día

**Comentario:**

En el departamento no se verifica las facturas emitidas al finalizar el día porque el encargado asegura que existen facturas que no se autorizan de manera inmediata por la confusión de los clientes al comprar mercadería. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Actividades de control #3: Aplicación de controles preventivos.

**Recomendación dirigida a:**

**Jefe del departamento comercial:** Realizar evaluaciones constantemente de las facturas existentes.

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Título 9:** El personal NO es evaluado constantemente

**Comentario:**

En el departamento no se evalúa constantemente al personal porque al finalizar el mes su desempeño está reflejado en el monto de ventas. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Información y comunicación#3: Calidad de información.

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente y Jefe del departamento de comercialización:** Dar a conocer las metas establecidas a todo el personal.

- **Departamento de Operaciones**

Al realizar la evaluación del control interno del departamento financiero reflejó un nivel de confianza del 82% y un nivel de riesgo del 18%.

**AMBIENTE DE CONTROL**

**Título 10:** El departamento NO cuenta con un código de ética

**Comentario:**

En el departamento financiero no cuenta con un código de ética porque la gerencia no cree necesaria aplicar uno. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Ambiente de Control #1: Demuestra integridad y valores éticos.

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente:** Establecer un código de ética para que el personal cumpla con lo dispuesto.

**ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Título 11:** NO se lleva un control de los pedidos a entregarse

**Comentario:**

El departamento de operaciones no lleva un control de los pedidos a entregarse porque el departamento comercial ya lo hace. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Actividades de Control #6: Implementación de políticas y procedimientos.

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente y Jefe del departamento:** Registrar todos los bienes a entregarse.

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Título 12:** NO se presenta un detalle de las actividades que se han ejecutado

**Comentario:**

No se realiza informes de las actividades porque la empresa no considera que sea necesario. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Información y comunicación #3: Calidad de información.

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente y Jefe del departamento de Operaciones:** Realizar evaluaciones del desempeño del personal.

**SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

**Título 13:** NO se supervisa el ingreso y salida del inventario diario

**Comentario:**

El departamento no cuenta con sistema de seguridad al ingreso y salida de mercadería. Por lo tanto, en base al informe COSO se incumple: Supervisión y monitoreo #1: Evaluación interna

**Recomendación dirigida a:**

**Gerente y Jefe del departamento de operaciones:** Implementar un sistema de seguridad para llevar un control adecuado de la mercadería.

## 3.4.2. Informe de Auditoría

INFORME DE AUDITORÍA		
ÍNDICE	REF.	PT.
<b>CAPÍTULO I</b>		
<b>1.</b> Información Introdutoria	<b>II</b>	<b>IA – ( 1 / 8 )</b>
<b>1.1</b> Motivo del examen	<b>M.E</b>	<b>IA – ( 2 / 8 )</b>
<b>1.2</b> Objetivos del examen	<b>O.E</b>	<b>IA – ( 2 / 8 )</b>
<b>1.3</b> Alcance del examen	<b>A.E</b>	<b>IA – ( 2 / 8 )</b>
<b>1.4</b> Base Legal	<b>B.L</b>	<b>IA – ( 2 / 8 )</b>
<b>1.5</b> Estructura Orgánica	<b>E.O</b>	<b>IA – ( 2 / 8 )</b>
<b>1.6</b> Objetivos de la entidad	<b>O.E</b>	<b>IA – ( 3 / 8 )</b>
<b>1.7</b> Funcionarios relacionados	<b>F.R</b>	<b>IA – ( 3 / 8 )</b>
<b>CAPÍTULO II</b>		
<b>2.</b> Resultados del examen	<b>R.E</b>	<b>IA – ( 4 / 8 )</b>
Hallazgo 1	<b>H.1</b>	<b>IA – ( 4 / 8 )</b>
Hallazgo 2	<b>H.2</b>	<b>IA – ( 4 / 8 )</b>
Hallazgo 3	<b>H.3</b>	<b>IA – ( 5 / 8 )</b>
Hallazgo 4	<b>H.4</b>	<b>IA – ( 5 / 8 )</b>
Hallazgo 5	<b>H.5</b>	<b>IA – ( 6 / 8 )</b>
<b>2.1.</b> Comentarios, conclusiones y recomendaciones	<b>C</b>	<b>IA – ( 6 / 8 )</b>
<b>3.</b> ANEXOS	<b>AN</b>	<b>IA – ( 7 / 8 )</b>



## INFORME DE AUDITORÍA

Ambato, 13 de junio del 2022

Sr. Guido Enrique Morales Punguil

**Gerente General de Importadora Créditos Morales**

Presente

Se realizó la auditoría de gestión de los departamentos Financiero, Comercial y de Operaciones de la empresa Importadora Créditos Morales con el fin de evaluar el desempeño laboral y verificar que los procedimientos se estén llevando a cabo con eficiencia, además, identificar las falencias que estén afectando al cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad.

La información para la elaboración de la auditoría ha sido proporcionada por miembros de cada uno de los departamentos de la empresa.

El estudio efectuado permite conocer el estado de la empresa y proporcionar una opinión oportuna y clara para que se tome las decisiones pertinentes y adecuadas en la empresa Importadora Créditos Morales.

**Atentamente:**

---

Carranza Franco Lissette Alexandra

C.I. 1804479648

## **CAPÍTULO I**

### **1. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **1.1. MOTIVO DEL EXAMEN**

Se elabora este proyecto integrador con la ejecución de una auditoría de gestión en Importadora Créditos Morales y como elaboración de proyecto de titulación de la Universidad Técnica de Ambato.

#### **1.2.OBJETIVOS DEL EXAMEN**

Aplicar Auditoría de gestión en la empresa Importadora Créditos Morales para evaluar los procedimientos de cada uno de los departamentos y conocer las falencias de la entidad con la finalidad de emitir opiniones de los resultados obtenidos.

#### **1.3.ALCANCE DEL EXAMEN**

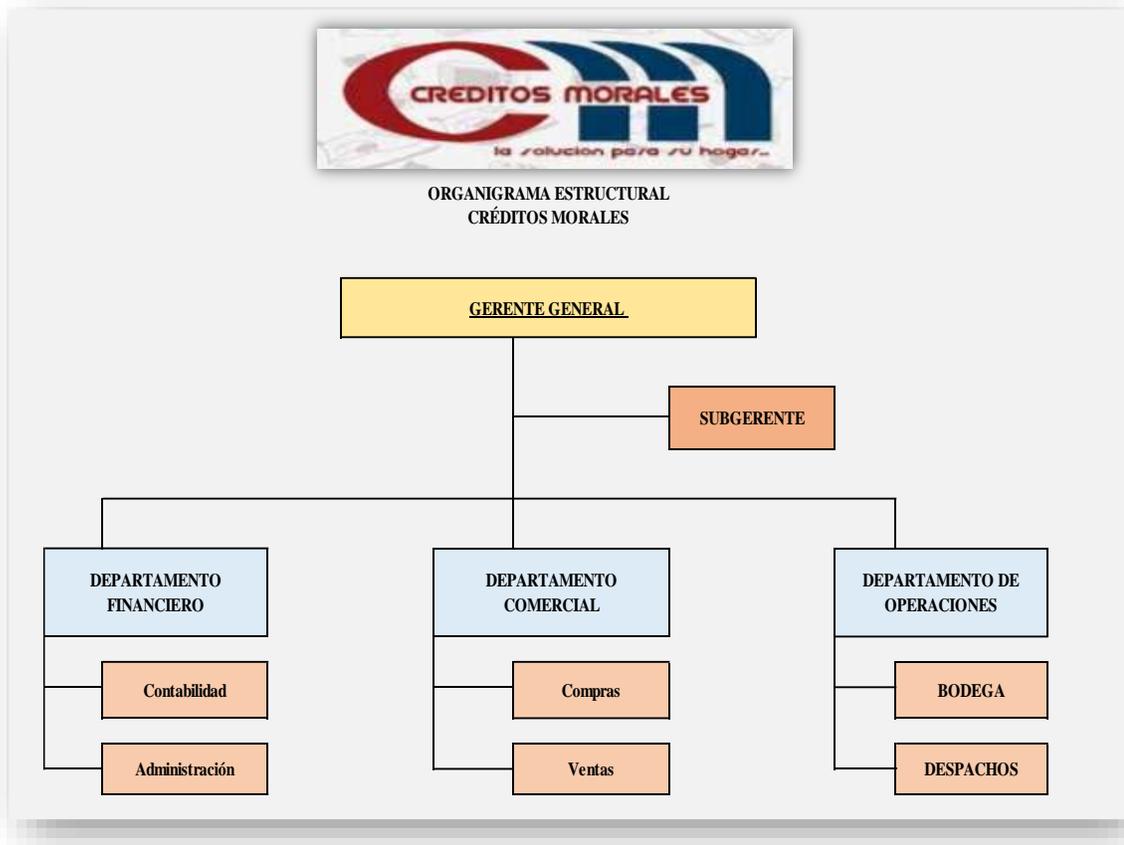
Examinar que las actividades de Importadora Créditos Morales sean las adecuadas, aprovechando los recursos y garantizando el cumplimiento de las metas.

#### **1.4.BASE LEGAL**

La empresa Importadora Créditos Morales, da cumplimiento a las disposiciones legales de la Ley ecuatoriana que se rige al Servicio de Rentas Internas (SRI).

#### **1.5.ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Importadora Créditos Morales, está conformada por los siguientes departamentos: Departamento administrativo, Talento humano, Departamento comercial, Departamento de operaciones.



## 1.6.OBJETIVOS DE LA ENTIDAD

- Brindar un buen servicio de los clientes
- Cumplir con los montos mensuales establecidos
- Ser una empresa líder en el mercado
- Reducir el número de falencias e incidencias
- Ser una organización eficiente y rentable

## 1.7.FUNCIONARIOS RELACIONADOS

- Gerente General
- Subgerente
- Contadora
- Jefe del Departamento Financiero
- Jefe del Departamento Comercial
- Jefe del Departamento de Operaciones

**CAPÍTULO II**  
**RESULTADOS DEL EXAMEN**

➤ **DEPARTAMENTO FINANCIERO**

**Hallazgo 1**

**Comentario**

El personal del departamento financiero no cumplió las actividades en el tiempo señalado debido a que no se encuentran designadas las funciones de cada uno del personal para que aumente el nivel de efectividad para cumplir con los objetivos.

**Conclusión**

En el departamento no hay mucha flexibilidad en el tiempo de realizar las actividades por lo que existen fallas en el ingreso de facturas por errores en la digitación de los números.

**Recomendación**

**Dirigido al gerente general y Jefe financiero:** Realizar más controles al personal del departamento para que cumpla con sus actividades a tiempo y cumpla los objetivos.

**Hallazgo 2**

**Comentario**

La empresa no alcanzó la meta al pagar a todos los proveedores de la mercadería obtenida debido a que los proveedores no entregaron toda la mercadería por lo cual no se cumple al 100% con las obligaciones de la empresa.

**Conclusión**

En el departamento se cancelan a los proveedores quienes han cumplido con la entrega completa de mercadería por lo que falta cancelar a un proveedor por lo que no se dio cumplimiento a la meta establecida.

### **Recomendación**

**Dirigido al gerente general y Jefe financiero:** Cancelar en el tiempo designado a los proveedores.

### **Hallazgo 3**

#### **Comentario**

La empresa no proporciona información adecuada con respecto a la nómina de pagos debido a que los empleados no cumplieron con satisfacción los montos establecidos para cada mes.

#### **Conclusión**

Para el pago a los empleados se toma en cuenta los montos efectuados por cada vendedor por lo que no existe montos adecuados para el cumplimiento de los objetivos.

### **Recomendación**

**Dirigido al gerente general y Jefe financiero:** Establecer nuevas metas para que los empleados tengan beneficios en sus comisiones.

#### **➤ DEPARTAMENTO COMERCIAL**

### **Hallazgo 4**

#### **Comentario**

Todos los clientes no están satisfechos con la atención debido a que los empleados no les proporcionan toda la información que los clientes requieren acerca de la mercadería.

#### **Conclusión**

Los empleados del departamento comercial no están capacitados e informados sobre los electrodomésticos que se ofertan.



## **Recomendación**

**Dirigido al gerente general y Jefe comercial:** Buscar una persona que realice capacitaciones a los empleados acerca de las nuevas tecnologías incorporadas en los electrodomésticos.

### ➤ **DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

## **Hallazgo 5**

### **Comentario**

La mayoría de mercadería no es revisada porque los empleados no han sido autorizados de revisar los electrodomésticos.

### **Conclusión**

En el departamento no se revisa toda la mercadería porque el Gerente General no ve necesario abrir todos los electrodomésticos de algunos proveedores de confianza ya que anteriormente no ha existido inconvenientes.

## **Recomendación**

**Dirigido al gerente general y Jefe de Operaciones:** Controlar que la mercadería ingresada se encuentre en buen estado.

## ANEXOS

- **Indicadores de Gestión**

### Indicadores de Eficacia

$$\text{Rendimiento del personal} = \frac{\text{Rendimiento obtenido en el día}}{\text{Rendimiento proyectado}} \times 100$$

$$\text{Pagos realizados} = \frac{\text{Proveedores pagados}}{\text{Total de proveedores por pagar}} \times 100$$

$$\text{Total de trabajadores} = \frac{\text{\# Empleados pagados}}{\text{Total de empleados en la empresa}} \times 100$$

$$\text{Proyección de clientes} = \frac{\text{\# Clientes nuevos al día}}{\text{\# Clientes proyectados}} \times 100$$

$$\text{Mercadería revisada} = \frac{\text{\# Mercadería revisada}}{\text{\# Mercadería ingresada}} \times 100$$

### Indicadores de Eficiencia

$$\text{Pagos a proveedores} = \frac{\text{Saldo de cuentas por pagar}}{\text{Costo de ventas}} \times 100$$

$$\text{Empleados satisfechos} = \frac{\text{\# Empleados satisfechos}}{\text{\# Total de empleados}} \times 100$$

$$\text{Canales de comunicación} = \frac{\text{\# Canales utilizados con satisfacción}}{\text{Canales utilizados para llegar al consumidor}} \times 100$$

$$\text{Clientes satisfechos} = \frac{\text{\# Clientes satisfechos}}{\text{\# Total de clientes al día}} \times 100$$



## *Indicadores de Calidad*

$$\text{Cantidad de tiempo empleado} = \frac{\text{Tiempo empleado}}{\text{Tiempo designado para la elaboración de estados financieros}} \times 100$$

$$\text{Entregas} = \frac{\text{Tiempo utilizado en las entregas}}{\text{Tiempo trabajado}} \times 100$$

## *Indicadores Economía*

$$\text{Proveedores por pagar} = \frac{\text{Proveedores pagados}}{\text{Total de bienes adquiridos}} \times 100$$

$$\text{Ventas proyectadas} = \frac{\text{Total de ventas efectuadas}}{\text{Total de ventas proyectadas}} \times 100$$

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

Después de haber realizado el estudio y análisis del presente trabajo en la empresa Importadora Créditos Morales se llegó a las siguientes conclusiones:

- La gestión de la empresa al evaluar el desempeño laboral no se está realizando adecuadamente y no se presta mucha atención a las necesidades que tienen los empleados por lo que es desfavorable para el cumplimiento de los objetivos.
- Los empleados de los diferentes departamentos no cuentan con capacitaciones constantemente por lo que afecta su desempeño laboral y a la vez el personal del departamento comercial se ve afectado por falta de conocimiento en los electrodomésticos con nuevas tecnologías y la atención al cliente no es satisfactorio.
- Existen falencias al recibir y revisar la mercadería debido a que no se realiza un cronograma de actividades para el personal, con el fin de tener un mayor control y tomando en cuenta que es de suma importancia para evitar inconsistencias de varios artículos en bodega.
- La empresa no cuenta con canales de comunicación eficientes lo cual dificulta en el trabajo de equipo por lo que puede generar inconvenientes en informar actividades y sugerencias que ayuden a realizar de manera efectiva las actividades.

## 4.2 Recomendaciones

A Importadora Créditos Morales se le recomienda lo siguiente:

- Incrementar nuevas políticas y estrategias en la empresa dónde se ajusten a las necesidades de los empleados para dar cumplimiento a las metas propuestas. Esto ayudará a incrementar y mejorar el desempeño de cada uno en sus actividades designadas.
- Realizar capacitaciones periódicamente al personal para que se obtenga mejores resultados y cumplimiento de las actividades con satisfacción, los mismos que permitirán tener sus conocimientos actualizados.
- En la ejecución de la auditoría se aplica índices de gestión para los departamentos financiero, comercial y de operaciones por lo que se recomienda aplicarlos periódicamente para conocer el desempeño y evaluar la eficiencia y eficacia de los funcionarios.
- Al culminar la auditoría de gestión se recomienda que la empresa Importadora Créditos Morales acoja las opiniones emitidas, lo cual garantiza que mejorará el desempeño del personal, para que en conjunto con el Gerente general y los diferentes jefes departamentales prosigan a tomar las decisiones correspondientes con el fin de mejorar la eficiencia y productividad de la misma.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, M. (2008). La auditoría: concepto, clases y evolución 01. Conceptos Jurídicos Fundamentales, 1–14. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>
- Cantos Ochoa, M. E. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos*, 21(2), 422–448. <https://doi.org/10.36390/telos212.09>
- Falconi, O. (2006). Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas año 1 , número 2. *Conatbilidad y Negocios*, 1, 16–20.
- Glenda, R. M. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4, 115–136. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- González-Cruz, E., Hernández-Pérez, G., Fernández-Clúa, M., & Padrón-Soroa, S. (2015). Auditoría De Gestión De Procesos Sustantivos Universitarios / Management Auditing of Substantival University Processes. *Ingeniería Industrial*, 36(2), 152–163. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360441056005%0ACómo>
- González, J. R. (2015). *Sistemas de control interno Juan Ramón Santillana González Tercera edición*. 3ra edicio, 52.
- Hernández Sampieri, R. (1369). *Metodoogía de la Investigación* (Chacón. Jesús (ed.); Quinta).
- Landazury-Villalba, L., Basso-Donatti, M., Neugovsen, G., Mercant, S., Jaafar-Orfale, H., & Ruz-Gómez, A. (2018). Toma de decisiones y sus repercusiones sobre costos transaccionales en las empresas. *Revista Espacios*, 39(24).
- Leon, I. hurtado, & Garrido, J. T. (2006). *Paradigmas y metodos de investigacion*.
- Mantilla, S. A. (2013). Auditoría del Control Interno. En S. A. Mantilla, *Auditoría del Control Interno* (pág. 474). Colombia: Tercera edición./

- Mejía Gómez, R. (2008). Fundamentación de un Sistema de Evaluación a la Gestión Integral de los Procesos Universitarios sobre la Base de la Auditoría como Proceso, para la Universidad Católica de Oriente. *Revista Ciencias Estratégicas*, 16(19), 33–45.
- Montilla Galvis, O. de J., & Herrera Marchena, L. G. (2006). El deber de la auditoría. (Spanish). *Estudios Gerenciales*, 98, 83–110. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=22465961&lang=es&site=ehost-live>
- Narváez, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Ciencias de La Salud*, 14(1), 115–121.
- Omar, A., & Ean, R. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. 82, 179–200.
- Pernasetti, H. F. (2015). El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO su aplicación y evaluación en el sector público. *Olacefs-*, 1–136. <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>
- Posada, J. C. (2014). Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal.
- Rodríguez Cruz, Y. (2015). La Gestión del Conocimiento para la toma de decisiones. *ibliotecas Anales de Investigación*, 11, 150–163.
- Sandoval, H. (2012). Introduccion a La Auditoria. In *Universidad Libre de Colombia* (Vol. 11, Issue 19). [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/marco\\_general/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_TURISMO\\_LEY29408.pdf%0Ahttp://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/19/Criterio-Libre-19-art12.pdf%0Ahttps://w](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf%0Ahttp://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/19/Criterio-Libre-19-art12.pdf%0Ahttps://w)

- Sotelo Asef, J. G. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011 / ISO 19001:2011 standard planning of the audit in a system of quality management on the basis of standard ISO 19011:2011. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 97–129. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.329>
- Torres, C. M. (2017). Beneficios de la auditoria de gestion. 88788433.
- Villagrán Antúnez, C., Gallegos Coronado, D., & Sanhueza Poblete, O. (2009). Metodología para llevar a cabo una auditoría de gestión. *Universidad Miguel de Cervantes*, 109.
- Villardefrancos Alvarez, M., & Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: Concepto y tipología. *Ciencias de La Información*, 37(2–3), 53–59.

**ANEXOS**  
**Cuestionarios de Control Interno**

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE PLANIFICACIÓN OPERACIONAL</b>				
<b>1</b>	¿La empresa cuenta con misión, visión y objetivos?			
<b>2</b>	¿Se cumple con los objetivos institucionales?			
<b>3</b>	¿Se pone en práctica el Código de ética?			
<b>4</b>	¿El personal conoce las políticas establecidas por la organización?			
<b>5</b>	¿Los puestos de trabajo del personal están acorde al perfil de cada uno?			
<b>6</b>	¿Se han identificado problemas en la empresa que pudieron haber afectado al cumplimiento de las metas?			
<b>7</b>	¿La organización tiene definidos los objetivos a corto y largo plazo?			
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE ORGANIZACIÓN</b>				
<b>8</b>	¿En la empresa existe responsables en cada departamento?			
<b>9</b>	¿Se realiza una evaluación de riesgos de los diferentes procesos de la empresa?			
<b>10</b>	¿En caso que exista incidencias en la empresa, se cuenta con plan estratégico?			
<b>11</b>	¿L estructura de la empresa permite cumplir con los objetivos establecidos?			
<b>12</b>	¿Existen métodos que permitan controlar las actividades para conocer los riesgos tantos internos como externos?			
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL</b>				

<b>13</b>	¿Se lleva un control adecuado del personal?			
<b>14</b>	¿En la empresa promueven acciones de capacitación al personal?			
<b>15</b>	¿Se realizan supervisiones de los procesos que realiza el personal?			
<b>16</b>	¿El programa de trabajo realizado por el Gerente es emitido al personal?			
<b>17</b>	¿Se controla el acceso de los empleados al sistema?			
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES</b>				
<b>18</b>	¿Se realizan controles periódicamente de los bienes existentes en cada uno de los departamentos?			
<b>19</b>	¿Se realiza un control para conocer la situación financiera de la empresa?			
<b>20</b>	¿La administración evalúa los presupuestos que tiene la entidad?			
<b>21</b>	¿La documentación de años anteriores se tiene correctamente archivada?			
<b>22</b>	¿Existe un control de los movimientos de la mercadería?			
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>				
<b>23</b>	¿Los sistemas de información facilitan a la toma de decisiones?			
<b>24</b>	¿El sistema de información permite que el personal de una retroalimentación con respecto al programa de trabajo?			
<b>25</b>	¿Se evalúa constantemente la efectividad de las líneas de comunicación?			
<b>26</b>	¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la información?			

<b>27</b>	¿Los sistemas de información permiten corregir los errores encontrados?			
<b>COMPONENTE: SISTEMA DE GERENCIA</b>				
<b>28</b>	¿La gerencia motiva al personal por el cumplimiento de las disposiciones dadas?			
<b>29</b>	¿El Gerente General cumple con todos los pagos correspondientes al personal?			
<b>30</b>	¿La gerencia cumple con todas las políticas establecidas en la empresa?			
<b>31</b>	¿Se da a conocer al personal las metas que se han planteado?			
<b>32</b>	¿El gerente da a conocer los cambios que realiza en el organigrama estructural?			

### Cuestionarios de Control Interno – Departamento Financiero

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
<b>1</b>	¿Se cumple con todas las normas legales vigentes?			
<b>2</b>	¿Se encuentran establecidas las funciones del personal de la empresa?			
<b>3</b>	¿Existe algún responsable en supervisar las actividades realizadas por el personal de Contabilidad?			
<b>4</b>	¿El departamento tiene un plan estratégico?			
<b>5</b>	¿Se evalúa los conocimientos del personal, en qué tiempo?			
<b>6</b>	¿Cuenta con políticas definidas en cada departamento?			
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
<b>7</b>	¿Se realiza periódicamente una evaluación para prevenir riesgos?			
<b>8</b>	¿Se ha designado un responsable quien se encargue de analizar riesgos?			
<b>9</b>	¿Se elabora los estados financieros según las normas actualizadas?			
<b>10</b>	¿Se revisa que las facturas se encuentren con las fechas correspondientes?			
<b>11</b>	¿La información financiera de la empresa se encuentra apoyado por un sistema de información?			
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
<b>12</b>	¿Se elabora cotizaciones previas antes de realizar la compra de mercadería?			
<b>13</b>	¿Se verifica el cumplimiento de las metas establecidas en cada área?			
<b>14</b>	¿El sistema contable de la empresa cumple con las necesidades de los usuarios?			
<b>15</b>	¿El departamento financiero y el gerente elaboran un detalle de los ingresos y gastos de la empresa ?			

<b>16</b>	¿Se realiza evaluaciones de desempeño a los funcionarios?			
<b><i>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</i></b>				
<b>17</b>	¿Los informes del departamento financiero se encuentran detallados, precisos y confiables para su proceso?			
<b>18</b>	¿La información proporcionada es adecuada para la toma de decisiones?			
<b>19</b>	¿El departamento emite informes a tiempo cuando estos se los requiere?			
<b>20</b>	¿Existen controles para mantener los sistemas de información en cada área?			
<b>21</b>	¿Existe una persona encargada en comunicar al personal los objetivos del departamento?			
<b><i>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</i></b>				
<b>22</b>	¿El gerente supervisa el departamento financiero periódicamente?			
<b>23</b>	¿Se verifica que el departamento de contabilidad tengo al día los libros contables?			
<b>24</b>	¿Se realiza supervisión y mejora continua en las operaciones de control interno?			

### Cuestionarios de Control Interno – Departamento Comercial

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
<b><i>AMBIENTE DE CONTROL</i></b>				
<b>1</b>	¿La empresa cuenta con una base de datos actualizada?			
<b>2</b>	¿Existen procesos para llevar a cabo actividades de comercialización?			
<b>3</b>	¿El departamento cuenta con actividades designadas?			
<b>4</b>	¿El personal del departamento cuenta con capacitaciones constantemente?			
<b>5</b>	¿Se lleva un informa mensual del desempeño del personal?			
<b><i>EVALUACIÓN DE RIESGOS</i></b>				
<b>6</b>	¿Se presenta informes mensuales de las actividades realizadas?			
<b>7</b>	¿Se conoce las metas establecidas en el departamento?			
<b>8</b>	¿Existe un respaldo de las actividades que se realizan en el departamento?			
<b>9</b>	¿Se capacita al personal que recién ingresa a trabajar?			
<b>10</b>	¿Se ha determinado los riesgos en el cumplimiento de los objetivos?			
<b><i>ACTIVIDADES DE CONTROL</i></b>				
<b>11</b>	¿Existe una persona responsable en revisar las actividades del departamento?			
<b>12</b>	¿Se realiza capacitaciones al personal constantemente?			
<b>13</b>	¿Se tiene designada las actividades para cada uno del personal?			
<b>14</b>	¿Se realiza encuestas a los clientes para conocer el desempeño de los empleados?			

<b>15</b>	¿Se revisa las facturas ingresadas al finalizar el día?			
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
<b>16</b>	¿Existe un proceso definido para la comercialización de la mercadería?			
<b>17</b>	¿Los clientes conocen las políticas que maneja la empresa?			
<b>18</b>	¿El personal manifiesta sus puntos de vista con los demás departamentos?			
<b>19</b>	¿Existe una buena comunicación con las otras sucursales?			
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
<b>20</b>	¿Se verifica que las políticas se estén cumplimiento a cabalidad?			
<b>21</b>	¿Se realiza un análisis de las ventas realizadas durante el mes y meses anteriores?			
<b>22</b>	¿El personal es evaluado constantemente?			

### Cuestionarios de Control Interno – Departamento de Operaciones

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
<b><i>AMBIENTE DE CONTROL</i></b>				
<b>1</b>	¿Existe designadas las funciones sobre el tratamiento del inventario?			
<b>2</b>	¿El departamento cuenta con un código de ética?			
<b>3</b>	¿Se realiza inventario de manera frecuente?			
<b>4</b>	¿Se tiene establecidos los objetivos del área?			
<b>5</b>	¿Se lleva un registro del manejo del inventario?			
<b><i>EVALUACIÓN DE RIESGOS</i></b>				
<b>6</b>	¿Se utiliza un sistema que verifique el ingreso y salida de mercadería?			
<b>7</b>	¿Se brindan capacitaciones al personal sobre el cuidado de mercadería?			
<b>8</b>	¿Existe un responsable en recibir la mercadería?			
<b>9</b>	¿El ingreso a bodega es restringido para el personal no autorizado?			
<b>10</b>	¿El departamento emite informes a gerencia?			
<b><i>ACTIVIDADES DE CONTROL</i></b>				
<b>11</b>	¿Existe un persona encargada de realizar inventarios?			
<b>12</b>	¿Se archivan las guías de la llegada de mercadería?			
<b>13</b>	¿Se lleva un control de los pedidos a entregarse?			

<b>14</b>	¿Los empleados del área tienen definidas sus funciones?			
<b>15</b>	¿Se realiza capacitaciones a los empleados del departamento de operaciones?			
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
<b>16</b>	¿Se tiene una buena comunicación con el departamento de contabilidad y jefe de compras?			
<b>17</b>	¿Se informa de manera inmediata las inconsistencias detectadas en la mercadería?			
<b>18</b>	¿Se realizan informes para el departamento de comercialización?			
<b>19</b>	¿Se presenta un detalle de las actividades que se han ejecutado?			
<b>20</b>	¿Se hacen sugerencias al departamento de compras?			
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
<b>21</b>	¿Se supervisa el ingreso y salida del inventario diario?			
<b>22</b>	¿Son supervisadas el manejo del inventario por contabilidad?			