



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA CORPICECREAM S.A.
DE LA CIUDAD DE SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI,
PERÍODO 2017.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniero en Contabilidad
y Auditoría

Autor

Lucero Jiménez Luis Alejandro

Tutor

Mg. Christopher Neptali López Samaniego

AMBATO – ECUADOR

2018

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Lucero Jiménez Luis Alejandro, declaro ser autor del trabajo de Titulación con el nombre "Auditoría de gestión en la empresa Corpicecream s.a. de la ciudad de Salcedo, provincia de Cotopaxi, periodo 2017", como requisito para optar al grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitare la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 25 días del mes de Julio de 2018, firmo conforme:

Autor:	Lucero Jiménez Luis Alejandro
Firma:	
Número de Cédula:	050380047-6
Dirección:	Cotopaxi, Salcedo, San Miguel, Barrio Augusto Dávalos
Correo electrónico:	alejandrolucero268@gmail.com
Teléfono:	0992650530

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación "AUDITORIA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA CORPICECREAM S.A. DE LA CIUDAD DE SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2017", presentado por Lucero Jiménez Luis Alejandro, para optar por el Título Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 25 de Julio de 2018

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters and flourishes, positioned above a horizontal dotted line.

Mg. Christopher Neptali López Samaniego

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académicamente del autor.

Ambato, 25 de Julio de 2018



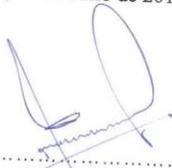
Lucero Jiménez Luis Alejandro

0503800476-6

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: "AUDITORIA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA CORPICECREAM S.A. DE LA CIUDAD DE SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2017", previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 25 de Julio de 2018



.....
Lic. Juan Eduardo Salazar Mera
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....
Lic. Mery Alicia Salazar Pico
VOCAL



.....
Dr. Luis Voroshilov Hernández Espín
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este triunfo a mis padres porque siempre han sido mi apoyo constante, de igual manera a toda mi familia por ser parte fundamental en mi vida y en especial a mi hijo David Alejandro que es mi motivación para seguir adelante.

Luis Alejandro Lucero Jiménez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y permitirme haber culminado con éxito mi carrera profesional. De igual manera mi agradecimiento a todos quienes hicieron posibles alcanzar esta meta, como son: mis Padres que jamás se rindieron y creyeron siempre en mí, a mi hermana por ser mi apoyo moral que tuvo el tiempo y las palabras de aliento en los momentos difíciles, a mis primos que siempre he contado con su amistad que más que primos los considero mis hermanos y a toda mi familia por el apoyo incondicional que en todo momento me supieron dar.

A la Universidad Tecnológica Indoamérica por haberme permitido formar parte de esta gran Institución, a mis profesores por la paciencia que tuvieron para enseñarnos y convertirnos en excelentes seres humanos y profesionales, que más que maestros han sido nuestros guías e incluso grandes amigos.

Luis Alejandro Lucero Jiménez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TUTOR	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN TRIBUNAL	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
ÍNDICE DE IMÁGENES	XIV
RESUMEN EJECUTIVO	XV
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	3
Antecedentes.....	3
Misión.....	4
Visión.....	4
Objetivos institucionales.....	4
Políticas.....	5
Políticas de calidad	5
Valores empresariales	5
Estructura organizacional	5

Recursos.....	7
Sistema de información	14
Clientes	15
Proveedores.....	15
CAPITULO II	16
PROYECTO DE AUDITORIA	16
PROPUESTA TÉCNICA	16
PROGRAMA DE TRABAJO	21
CAPITULO III.....	27
PRINCIPALES HALLAZGOS.....	27
ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	27
RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	67
OBTENCIÓN DE EVIDENCIA SUFICIENTE Y COMPETENTE.....	90
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO PRELIMINAR	93
Matriz de calificación de riegos.....	95
CAPITULO IV.....	98
INFORME DE AUDITORIA	98
DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.....	115
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y OPINIÓN DEL AUDITOR	117
PAPELES DE TRABAJO QUE SUSTENTAN EL RESULTADO.....	119
OPINIÓN DEL INVESTIGADOR	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO V	160
SEGUIMIENTO.....	160
Plan de seguimiento de las recomendaciones.....	160
BIBLIOGRAFÍA	162
ANEXOS	164

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Materiales del Área administrativa	8
Tabla 2: Recursos financieros	13
Tabla 3: Recursos utilizados para elaboración de Auditoria.....	18
Tabla 4: Cronograma	18
Tabla 5: Cronograma de Actividades	19
Tabla 6: Equipo de trabajo	21
Tabla 7: Materiales a utilizar	21
Tabla 8: Etapas del Proceso administrativo	29
Tabla 9: FODA	30
Tabla 10: Personal encuestado para Planeación	31
Tabla 11: Indicadores de planeación.....	31
Tabla 12: Tabulación pregunta 1 planeación	32
Tabla 13: Tabulación pregunta 2 planeación	33
Tabla 14: Tabulación pregunta 3 planeación	34
Tabla 15: Tabulación pregunta 4 planeación	35
Tabla 16: Tabulación pregunta 5 planeación	36
Tabla 17: Tabulación pregunta 6 planeación	37
Tabla 18: Tabulación pregunta 7 planeación	38
Tabla 19: Tabulación pregunta 8 planeación	39
Tabla 20: Tabulación control interno planeación	40
Tabla 21: Matriz de riesgo y confianza de planeación.....	40
Tabla 22: Personal que se aplicó cuestionario de organización.....	41
Tabla 23: Indicadores de Organización	42
Tabla 24: Tabulación pregunta 1 organización.....	43
Tabla 25: Tabulación pregunta 2 organización.....	44
Tabla 26: Tabulación pregunta 3 organización.....	45
Tabla 27: Tabulación pregunta 4 organización.....	46
Tabla 28: Tabulación pregunta 5 organización.....	47
Tabla 29: Tabulación pregunta 6 organización.....	48
Tabla 30: Tabulación cuestionario de control interno organización.....	49
Tabla 31: Matriz de riesgo y confianza de organización	49

Tabla 32: Personas encuestados en Dirección	50
Tabla 33: Indicadores de Dirección	51
Tabla 34: Tabulación pregunta 1 dirección.....	52
Tabla 35: Tabulación pregunta 2 dirección.....	53
Tabla 36: Tabulación pregunta 3 dirección.....	54
Tabla 37: Tabulación pregunta 4 dirección.....	55
Tabla 38: Tabulación pregunta 5 dirección.....	56
Tabla 39: Tabulación cuestionario de control interno dirección.....	57
Tabla 40: Matriz de confianza y riesgo de dirección.....	57
Tabla 41: Personal encuestado de control.....	58
Tabla 42: Indicadores de control.....	58
Tabla 43: Tabulación pregunta 1 control	59
Tabla 44: Tabulación pregunta 2 control	60
Tabla 45: Tabulación pregunta 3 control	61
Tabla 46: Tabulación pregunta 4 control	62
Tabla 47: Tabulación pregunta 5 control	63
Tabla 48: Tabulación pregunta 6 control	64
Tabla 49: Tabulación cuestionario de control interno control	65
Tabla 50: Matriz de confianza y riesgo de control.....	65
Tabla 51: Cuestionario de control interno dirección.....	67
Tabla 52: Cuestionario de control interno de organización	69
Tabla 53: Cuestionario de control interno de dirección.....	71
Tabla 54: Cuestionario de control interno de control	73
Tabla 55: Escalas de medición.....	74
Tabla 56: Tabla de indicadores de cumplimiento	76
Tabla 57: Entrevista al gerente.....	80
Tabla 58: Entrevista a Jefe de Producción	82
Tabla 59: Evaluación al sistema de control interno de gerencia.....	84
Tabla 60: Matriz de riesgo y confianza de gerencia	86
Tabla 61: Evaluación de control interno de Producción	87
Tabla 62: Matriz de confianza y riesgo de producción	89
Tabla 63: Lista de verificación	90
Tabla 64: Matriz de evaluación de riesgo preliminar	93

Tabla 65: Matriz de calificación de riesgo.....	95
Tabla 66: Materiales del área administrativa	106
Tabla 67: Recursos financieros	112
Tabla 68: Matriz de hallazgos	115
Tabla 69: Conclusiones, recomendaciones y opinión del Auditor.....	117
Tabla 70: Papel de trabajo - programa de auditoria	119
Tabla 71: Papel de trabajo - tabulación cuestionario control interno de planeación	121
Tabla 72: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de organización....	123
Tabla 73: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de dirección.....	124
Tabla 74: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de control	125
Tabla 75: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de planeación	126
Tabla 76: Papel de trabajo- control interno de organización	128
Tabla 77: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de dirección.....	130
Tabla 78: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de control	132
Tabla 79: Papel de trabajo - tablero de indicadores del nivel de cumplimiento .	134
Tabla 80: Papel de trabajo - entrevista a gerencia	138
Tabla 81: Papel de trabajo - entrevista a producción.....	140
Tabla 82: Papel de trabajo - evaluación al sistema de control interno de gerencia.....	142
Tabla 83: Papel de trabajo - evaluación al control interno de producción.....	145
Tabla 84: Papel de trabajo - lista de verificación.....	148
Tabla 85: Papel de trabajo - matriz de evaluación de riesgo preliminar.....	151
Tabla 86: Papel de trabajo - matriz de calificación de riesgo	153
Tabla 87: Papel de trabajo - matriz de hallazgos	156
Tabla 88: Papel de trabajo - conclusiones, recomendaciones y opinión del auditor	158
Tabla 89: Plan de seguimiento	160

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Organigrama estructural	6
Grafico 2: Organigrama funcional	6
Grafico 3: Organigrama posicional.....	7
Grafico 4: Representación gráfica de la pregunta 1 de planeación.....	32
Grafico 5: Representación gráfica de la pregunta 2 de planeación.....	33
Grafico 6: Representación gráfica de la pregunta 3 planeación.....	34
Grafico 7: Representación gráfica de la pregunta 4 planeación.....	35
Grafico 8: Representación gráfica de la pregunta 5 planeación.....	36
Grafico 9: Representación gráfica de la pregunta 6 planeación.....	37
Grafico 10: Representación gráfica de la pregunta 7 planeación.....	38
Grafico 11: Representación gráfica de la pregunta 8 planeación.....	39
Grafico 12: Representación gráfica de la pregunta 1 organización	43
Grafico 13: Representación gráfica de la pregunta 2 organización	44
Grafico 14: Representación gráfica de la pregunta 3 organización	45
Grafico 15: Representación gráfica de la pregunta 4 organización	46
Grafico 16: Representación gráfica de la pregunta 5 organización	47
Grafico 17: Representación gráfica de la pregunta 6 organización	48
Grafico 18: Representación gráfica de la pregunta 1 dirección	52
Grafico 19: Representación gráfica de la pregunta 2 dirección	53
Grafico 20: Representación gráfica de la pregunta 3 dirección	54
Grafico 21: Representación gráfica de la pregunta 4 dirección	55
Grafico 22: Representación gráfica de la pregunta 5 dirección	56
Grafico 23: Representación gráfica de la pregunta 1 control.....	59
Grafico 24: Representación gráfica de la pregunta 2 control.....	60
Grafico 25: Representación gráfica de la pregunta 3 control.....	61
Grafico 26: Representación gráfica de la pregunta 4 control.....	62
Grafico 27: Representación gráfica de la pregunta 5 control.....	63
Grafico 28: Representación gráfica de la pregunta 6 control.....	64
Grafico 29: Organigrama estructural	104
Grafico 30: Organigrama funcional	105
Grafico 31: Organigrama posicional.....	105

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Despulpadora	8
Imagen 2: Marmita pasteurizadora de crema	9
Imagen 3: Marmita pasteurizadora de leche	9
Imagen 4: Marmita enfriadora	10
Imagen 5: Licuadora	10
Imagen 6: Tanque de almacenamiento.....	11
Imagen 7: Batidora.....	11
Imagen 8: Palitera	12
Imagen 9: Flopak	12
Imagen 10: Cuarto frio.....	13
Imagen 11: Despulpadora	107
Imagen 12: Marmita pasteurizadora de crema	107
Imagen 13: Marmita pasteurizadora de leche	108
Imagen 14: Marmita enfriadora	108
Imagen 15: Licuadora	109
Imagen 16: Tanque de almacenamiento.....	109
Imagen 17: Batidora.....	110
Imagen 18: Palitera	110
Imagen 19: Flopak	111
Imagen 20: Cuarto frio.....	111

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA: AUDITORIA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA CORPICECREAM S.A. DE LA CIUDAD DE SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2017

AUTOR: Lucero Jiménez Luis Alejandro

TUTOR: Mg. Christopher Neptali López Samaniego

RESUMEN EJECUTIVO

La población que se utilizó en la presente Auditoria de Gestión está formada por el personal de la Corporación Ice Cream S.A., ubicada en la provincia de Cotopaxi en el cantón Salcedo, parroquia San miguel que se dedica a la producción y comercialización de los Helados de Salcedo, la Auditoria se basó en el control interno. Para el proceso de la Auditoria se diseñó un plan estratégico en cual se estableció los objetivos y alcances. Además, para la recolección de información se realizó encuestas, luego se procedió a realizar la tabulación y análisis de resultados obteniendo un informe final con Salvedades. La empresa es un ente sólido, pero tiene ciertas deficiencias en sus procesos, mientras que el área administrativa si cumple con sus labores y obligaciones, por lo cual fue necesario desarrollar la Auditoria de Gestión para mejorar, renovar y perfeccionar sus procesos y plan estratégico. De igual manera mejorar el Control Interno de sus procesos con el fin de superar el nivel de rentabilidad y calidad de sus productos, y un mejor manejo de su personal, optimizando sus recursos y salvaguardando la integridad de sus trabajadores y de su patrimonio.

DESCRIPTORES: Auditoria de gestión, control interno, procesos, rentabilidad

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

THEME: MANAGEMENT AUDIT IN CORPICECREAM S.A. COMPANY IN SALCEDO, COTOPAXI PROVINCE, PERIOD 2017

AUTHOR: Lucero Jiménez Luis Alejandro
TUTOR: Mg. Christopher Neptali López Samaniego

ABSTRACT

The population used in the present Management Audit is formed by the staff of Ice Cream S.A., Corporation, which is located in Cotopaxi province in Salcedo, San Miguel parish that is dedicated to the production and marketing of ice cream in Salcedo; the Audit was base on internal monitoring. It was designed a strategic plan for the Audit process in which the goals and scopes were established. Furthermore, surveys were done for data collection, the tabulation and analysis results were carried out, in order to get a final report with qualifications. The Company is a solid entity, but it has certain deficiencies in its processes; while the administrative área fulfills its duties and obligations, for this reason it was necessary to develop the Management Audit in order to improve, renovate and perfect its processes and strategic plan. Similarly, improve the internal monitoring of its processes with the purpose of exceeding the level of profitability and product quality; and better staff management,, optimizing its resources and ptotecting its workers' integrity and equity.

KEYWORDS: Management audit, internal control, processes. rentability



The image shows a handwritten signature in blue ink over a horizontal line. To the right of the signature is a purple official stamp. The stamp features a stylized logo of a sailboat and the text "UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA" and "CENTRO DE IDIOMAS" below it.

INTRODUCCIÓN

Según (Pereda, 2013) la Auditoria de Gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional que se basa en la recolección de evidencias suficientes con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el rendimiento de un ente, programa o proyecto, con el fin de mejorar su efectividad, eficiencia y economía

La Corporación Ice Cream S.A. ubicada en el Cantón Salcedo, al no tener una Auditoria de Gestión que es una herramienta para la toma de decisiones de manera segura y confiable, disminuyendo su eficiencia poniendo en riesgo sus fortalezas y debilidades, metas y objetivos, disminuyendo su rentabilidad y dando como resultado una baja competencia empresarial en relación a las demás empresas de su mercado.

Según (Rodríguez, 2010) una Auditoria de Gestión ayuda a la dirección de la empresa a conseguir una administración más eficaz, permitiendo identificar deficiencias con el objetivo de mejorar sus procesos para obtener un crecimiento empresarial y mejorar su rentabilidad

La metodología usada en la presente Auditoria de Gestión es: descriptiva, inductiva, deductiva, analítica; las técnicas usadas son entrevistas a personal de la empresa y encuestas; los mismos que facilitan la recopilación de datos relevantes respecto al cumplimiento y conocimiento de obligación, derechos y normas de la empresa.

Esta tesis comprende cinco capítulos que se desarrollan así: Investigación preliminar, Proyecto de Auditoria, Principales hallazgos, Informe de Auditoria y Seguimiento.

En el capítulo I se recopila la información interna de la empresa como Antecedentes históricos, misión, visión, estructura, políticas, los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta la empresa y sus sistemas de información, una breve recopilación de sus clientes y proveedores.

El capítulo II se realizó la propuesta técnica de la Auditoria donde se establece la naturaleza, alcance, objetivos, estrategias, recursos y cronograma a seguir para poder realizar el presente trabajo; también se realiza los programas de trabajo en el

cual se detalla el equipo humano que va a intervenir, los materiales que se va utilizar y los tipos de papeles de trabajo que se van a llevar a cabo.

En el capítulo III se aplica técnicas de recolección de información como son los cuestionarios de control interno que se aplicó a las diferentes áreas como Planificación, Organización, Dirección y Control, una vez que se realizó se procedió a la tabulación de la información recolectada y la elaboración de la matriz de confianza y riesgo de su respectiva área; también se utilizó la herramienta de entrevistas que se aplicó a Gerencia y a Producción en los cuales se podía dar fe y constancia del control interno que tiene la empresa de igual manera se procedió a su tabulación y elaboración de matrices de confianza y riesgo, finalmente se sustenta con la información que respalda el trabajo realizado.

En el capítulo IV se procedió a realizar las desviaciones significativas y el análisis de la información recopilada lo nos ayuda a elaborar la matriz de hallazgos significativos y se realiza su respectiva conclusión, recomendación y opinión del Auditor, también se adjunta todos los papeles de trabajo que se realizó en todo el proceso.

El capítulo V comprende un plan de seguimiento a las recomendaciones dada en el Informe Final.

CAPITULO I

INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

Antecedentes

Por el año de 1950, la difícil situación económica de la comunidad franciscana del cantón Salcedo, y el anhelo de mejores días, inspiraron a la monjita Rosa María Duran a formular el hoy famoso helado de salcedo, inicialmente conocido por la población como el helado de las monjas.

Esta madre franciscana, muy reconocida por sus habilidades gastronómicas conjugo perfectamente los ingredientes naturales como lácteos, frutales y endulzantes de la prodigiosa zona cotopaxense para obtener como resultado un producto muy delicioso que pronto fue adquiriendo notoriedad en todo Salcedo.

El helado de las monjitas era elaborado entonces en el interior del convento y comercializado por una ventana, pues para esos años las monjas se resguardaban de toda tentación externa.

La aceptación que inmediatamente tuvieron los deliciosos helados de las monjitas, obligo a que estas ingeniosas religiosas, vieran la necesidad de acercar al producto al consumidor por medio de un vendedor ambulante llamado José Medina, más conocido como “José Trutura”. Este importante personaje para la difusión del actual helado de Salcedo llevaba sobre sus espaldas una gran caja de madera conteniendo en su interior lo que hoy es un vendedor patrimonio de la ciudad de Salcedo, y con su singular chispa recorría calles, caminos y senderos gritando “HELADOS CON LECHE DE LAS MONJITAS”.

En los años posteriores, varias personas que habían tenido acceso a la formula por la cercana relación con las religiosas franciscanas y continuaron con la actividad de producción y comercialización.

La necesidad de ingresar a los mercados más importantes en el Ecuador y el extranjero ha obligado a que los actuales productores, en un ejemplo de organización y solidaridad se hayan unido para formar desde el 2006 la Asociación de Productores y Comercializadores de “ los Helados de Salcedo” y posteriormente formando la Productora y Comercializadora de Los Helados de Salcedo, Corporación Ice Cream“ CORPICECREAM S.A. , organización que busca como su fin social más importante la protección del tradicional helado de Salcedo, resguardando el delicioso sabor (la formulación) como la particular forma y colores , labor que ha logrado cristalizar patentado el producto y su imagen, cumpliendo con los estándares de calidad exigidos para productos alimenticios.

Hoy la Asociación de Productores y Comercializadores de los Helados de Salcedo son la marca con mayor potencial de crecimiento a nivel nacional, brillando con liderazgo en el mercado de los helados artesanales, mismos que tienen registro sanitario, haciendo notar la seriedad de sus políticas para enfrentar el difícil pero satisfactorio mercado alimenticio

Misión

Corporación Ice Cream “CORPICECREAM S.A” produce y comercializa los helados de salcedo con un alto valor nutritivo basándose en los parámetros de calidad total e inocuidad y siendo oportuno, conservando la cadena de frío para garantizar y satisfacer a nuestros clientes cuidando de su salud y nutrición, conservando el medio ambiente con precios justos y competitivos

Visión

Posicionarse como la empresa productora, comercializadora y distribuidora de Helados de Salcedo con mayor reconocimiento en el mercado nacional e internacional manteniendo estándares de calidad y servicio.

Objetivos institucionales

- Producir helados, de alta calidad, exquisito sabor y menor costo con el propósito de establecernos en el mercado.
- Innovar con sabores acordes a las preferencias del cliente.
- Entregar productos inocuos que satisfagan la necesidad del cliente, elaborarlos bajo estrictos estándares de calidad, distribuirlos

oportunamente garantizando la cadena de frío para que lleguen al consumidor superando sus expectativas.

Políticas

El Trabajo en equipo, eficiente y eficaz es la base de nuestra organización, que encuentra en la actitud mental positiva y un excelente ambiente de trabajo las fortalezas para el buen trato a nuestros clientes, satisfaciendo las necesidades del mercado aplicando nuestro Sistema de Calidad con la mejor atención al público en general

Políticas de calidad

- Garantizar productos de helado de Salcedo inocuos, seguros y confiables
- Mejoramiento continuo
- Atender quejas y reclamos aplicando los correctivos necesarios
- Capacitación continua del recurso humano
- Fortalecer la competitividad de la empresa

Valores empresariales

La Empresa Corporación Ice Cream “CORPICECREAM S.A.” genera su misión, visión y políticas en estricto cumplimiento de la ley, con honradez, ética y respeto al ser humano.

Estructura organizacional

Según (HERNÁNDEZ y Rodríguez, 2002) es la segmentación de las actividades de una organización que forman áreas y departamentos, estableciendo jerarquías que en su conjunto buscan conseguir una meta en común.

➤ **Organigrama estructural**

Como expone (FRANKLIN, 2003) este tipo de organigramas muestra la estructura de un ente económico y la relación directa entre todos los departamentos y la dependencia que existen entre ellos.

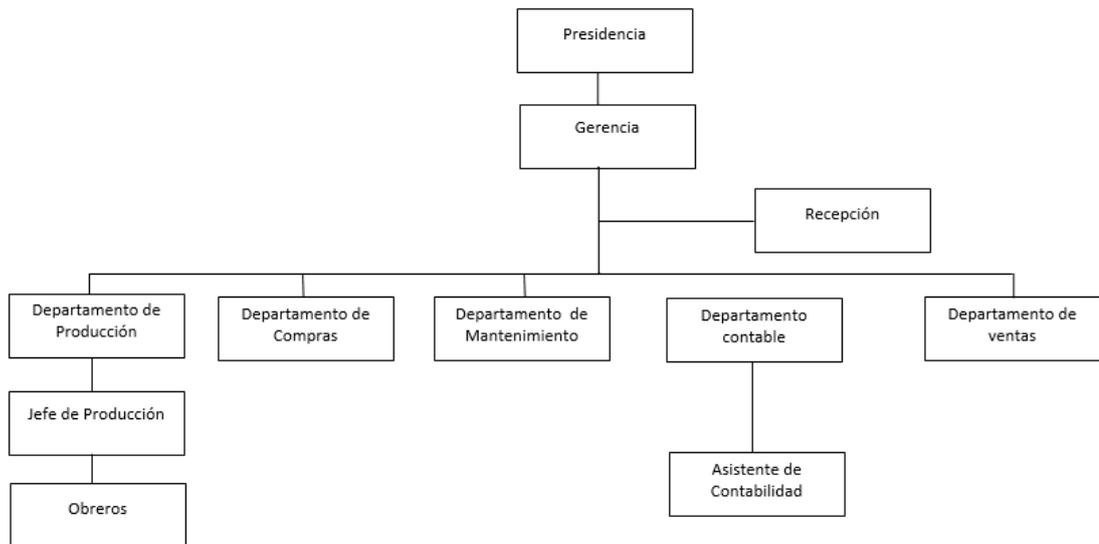


Grafico 1: Organigrama estructural
Fuente: Corporación Ice Cream
Elaborado por: Alejandro Lucero

➤ **Organigrama funcional**

Según (Franklin, 2007) este tipo de estructura muestra las principales funciones que se realiza en cada departamento.

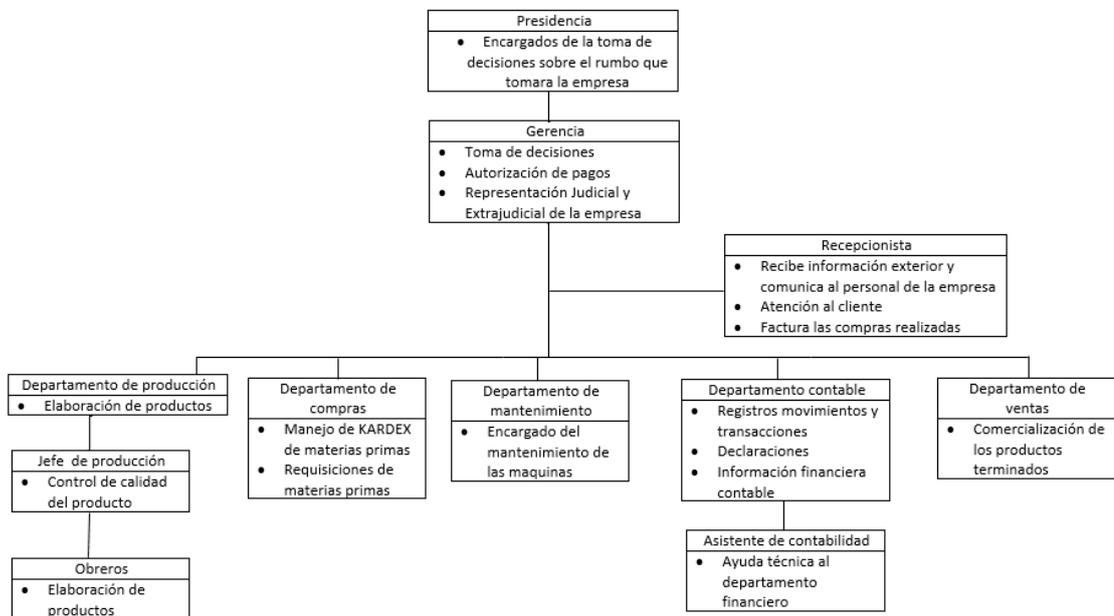


Grafico 2: Organigrama funcional
Fuente: Corporación Ice Cream
Elaborado por: Alejandro Lucero

➤ Organigrama posicional

Según (Franklin, 2007) este tipo de organigrama es de suma importancia para el departamento de Recursos Humanos ya que se detalla la cantidad de personas que laboran en cada área y sus nombres, muestra una visión más clara de los niveles y dependencias entre el personal.

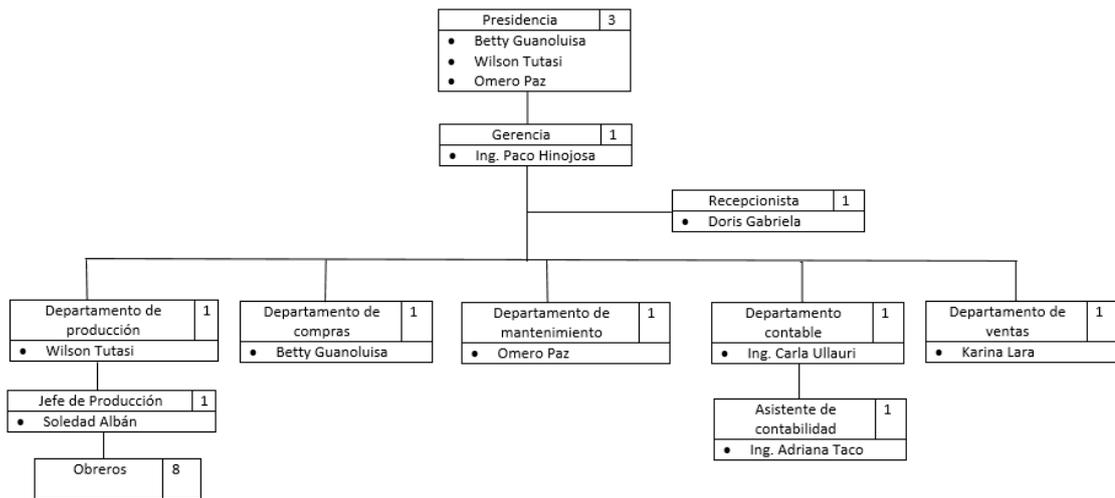


Grafico 3: Organigrama posicional

Fuente: Corporación Ice Cream

Elaborado por: Alejandro Lucero

Recursos

➤ Humanos

Según (Alles, 2005) se lo denomina al conjunto de empleados de una organización.

La empresa Corporación Ice Cream “CORPICECREAM S.A” tiene un personal de 16 personas laborado entre personal Administrativo y Productivo.

En el Área Administrativa cuenta con 1 Gerente, 1 Recepcionista, 1 Jefe del departamento contable, 1 asistente de contabilidad y 1 Jefe de Ventas.

En el Área Productiva cuenta con 1 Supervisor de Producción, 1 Jefe de Producción, 8 Obreros, 1 Jefe de Compras y 1 Jefe de Mantenimiento

➤ **Materiales**

Según (Gardey, 2010) se define como los bienes tangibles con los que cuenta una organización con el objetivo de ayudarlos alcanzar sus metas.

La Corporación Ice Cream S.A. cuenta con los siguientes recursos en las diferentes Áreas:

- Área administrativa
- Área de producción

○ **Área Administrativa**

Tabla 1: Materiales del Área administrativa

CANTIDAD	DETALLE
4	Computadoras
2	Impresoras de tinta continua
2	Impresoras matriciales
3	Teléfonos
4	Escritorios

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

Elaborado por: Alejandro Lucero

○ **Área de Producción**

1. Despulpadora

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para obtener la pulpa de las frutas



Imagen 1: Despulpadora

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

2. Marmita pasteurizadora de crema

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para pasteurizar la crema



Imagen 2: Marmita pasteurizadora de crema

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

3. Marmita pasteurizadora de leche

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para pasteurizar la leche



Imagen 3: Marmita pasteurizadora de leche

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

4. Marmita enfriadora

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para enfriar la leche que sale de la pasteurizadora.



Imagen 4: Marmita enfriadora

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

5. Licuadora

Cuenta con 3 unidad que se utiliza para licuar la pulpa con la leche obteniendo los batidos.



Imagen 5: Licuadora

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

6. Tanque de almacenamiento

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para almacenar lo batidos



Imagen 6: Tanque de almacenamiento

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

7. Batidora

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para obtener el batido blanco



Imagen 7: Batidora

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

8. Palitera

Cuenta con 3 unidades que se utiliza para congelar los batidos obteniendo el producto final que es el helado, cada tanque tarde 1 hora en congelar 576 unidades.



Imagen 8: Palitera

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

9. Flopak

Cuenta con 1 unidad que una línea que se utiliza para el empaclado, enfundado y sellado del producto.



Imagen 9: Flopak

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

10. Cuarto frio

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para el almacenamiento del producto final.

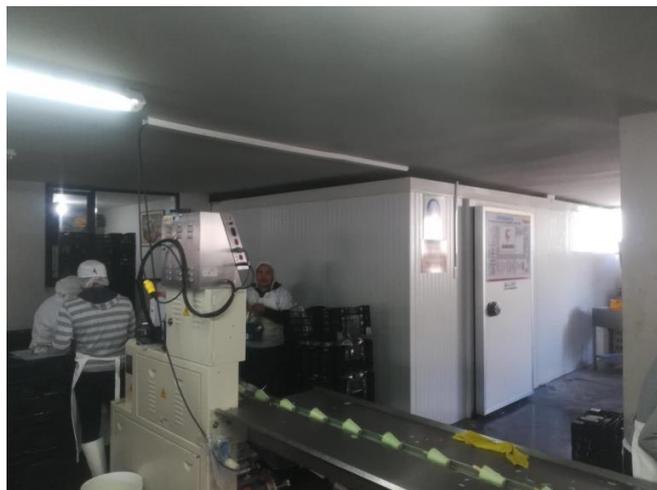


Imagen 10: Cuarto frio

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

➤ **Financieros**

Según (Fernández, 1996) es el efectivo y el conjunto de activos financieros que poseen un nivel de liquides.

Los saldos presentados por la Corporación Ice Cream S.A., al 31 de Diciembre de 2017 son los siguientes:

Tabla 2: Recursos financieros	
31-Dic-2017	
CAJA	
Caja General	\$ 486,84
Caja panzaleo	\$ 2.400,37
Caja punto de venta	\$ 1.857,94
BANCOS	
Banco del Pichincha	\$ 53.497,04
Banco Internacional	\$ 27.586,09
TOTAL	\$ 85.828,28

Fuente: (Supercias, s.f.)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Sistema de información

➤ **Administrativo**

Las solicitudes o pedidos externos que recibe la Corporación Ice Cream S.A son a través de oficios dirigidos al Gerente Ing. Paco Hinojosa y recibidos en la recepción.

Para comunicados internos en la empresa se los realizada a través de escritos con firma de recibidos, o mensajes de texto a través de la plataforma Whatsapp.

Para llamados de atención se utiliza memos.

➤ **Contables**

La Corporación Ice Cream S.A., cuenta con el sistema contable MICROPLUS el cual se compone de los siguientes módulos:

1. Contabilidad

En este módulo se genera la Contabilidad General donde se puede encontrar asientos contables, plan de cuentas, retenciones, conciliaciones y todo lo que tiene que ver con contabilidad general, el menú consta de: archivos, gestiones, procesos, consultas/informes, misceláneos, ventanas y ayuda.

2. Caja / bancos

En éste módulo se crean las cuentas de bancos, de caja chica, en el cual se puede generar reportes de consumos o información económica de la empresa el modulo tiene el menú de: gestiones, procesos, consultas/informes y misceláneos.

3. Ventas / CxC

En este módulo se ingresa y registra los clientes también se emite las facturas y notas de venta que se enlazan con los otros módulos también podemos verificar o consultar Misceláneos e informes de ventas

4. Compras / CxP

En éste módulo se crearán los proveedores y se ingresan todas las compras y gastos que realiza la empresa también se generarán las cuentas por pagar y se

emitirán las retenciones de impuestos, pagos a proveedores, devoluciones en compras.

5. Bodega e inventarios

Se utiliza para ingresar las existencias de mercaderías de saldos iniciales y ajustes también para crear grupos, subgrupos, artículos, unidades de medida.

6. SRI Anexos Transaccionales

Aquí se genera el Anexo transaccional que se encuentra en el formato requerido por le SRI el cual por medio de conexión a internet se lo puede subir de forma directa, el modulo cuenta en el menú: archivos, gestiones, procesos, consultas/informes, ventanas y utilitarios.

7. Formulas financieras

Aquí se realizan fórmulas para el análisis financiero de la empresa que ya vienen generados en el programa o se los puede crear nuevas de acuerdo a la necesidad de la empresa el modulo tiene en menú: archivos, gestiones, procesos, consultas/informes y misceláneos.

8. Nomina (personal)

Este módulo ayuda a llevar una base de datos de todos los empleados que laboran en la empresa y genera los reportes de rol de pagos.

Clientes

La Corporación Ice Cream a finales de 2017 cuenta con un total de 2674 (dos mil seiscientos setenta y cuatro) clientes a nivel nacional.

Proveedores

La Corporación Ice Cream a finales de 2017 cuenta con un total de 303 (trescientos tres) proveedores que suministras entre material primas directas, materias primas indirectas e insumos de oficina.

CAPITULO II

PROYECTO DE AUDITORIA

PROPUESTA TÉCNICA

Naturaleza

El presente examen está enfocado en medir la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y manejo del control interno, como el uso adecuado de sus recursos de la Corporación Ice Cream S.A.

Alcance

La Auditoria de Gestión aplicada a la Corporación Ice Cream S.A., medirá el nivel de confianza y riesgo que existe en el ente en el área administrativa y el área de producción. Con el fin de analiza y comprobar la utilización de los activos productivos los mismo que serán imprescindibles para la correcta toma de decisiones, lo que permitirá actuar y reconocer eficientemente en la diversidad de factores externos y externos, cubriendo el periodo del 1 de Enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017.

Antecedentes

La presente Auditoria de Gestión propone un enfoque distinto a otras Auditorias ya que no se evaluará solo el control de gestión sino también el control interno de la empresa con el fin de salvaguardar sus activos.

Se implicará a la Auditoria de Administrativa al evaluar la calidad de su administración y de una Auditoria Operacional para calificar la calidad de sus operaciones.

Objetivos

Objetivo General

Aplicar la Auditoria de Gestión a la Corporación Ice Cream S.A. para evaluar el desempeño realizado por el personal en el desarrollo de sus actividades y cumplimientos de objetivos.

Objetivo Especifico

- Aplicar técnicas de Auditoria de Gestión para la recolección de datos y desarrollo de un informe verídico.
- Evaluar la gestión interna con el fin de conocer la eficiencia y eficacia en las actividades que desarrolla el personal.
- Emitir un informe final con los principales hallazgos y observaciones encontradas en el proceso, con el fin que se mejore y se tome como guía para una correcta aplicación y toma de decisiones.

Estrategias

Para la realización de la siguiente Auditoria de Gestión se realiza una investigación de campo ya que se acudirá a las instalaciones de la empresa para constancia y verificación de documentación a la vez se realizará levantamiento de información para sustentar el trabajo y justificación del dictamen final.

Justificación

En la siguiente auditoria se enfoca en investigar y examinar, como se cumplen con los lineamientos y planes estratégicos con el fin de tener una base sólida y firme para la toma de decisiones a través de levantamiento de información.

Acciones

- Establecer responsabilidades
- Definir alcance de Auditoria
- Solicitar la documentación necesaria
- Levantamiento de información
- Análisis de documentación receptada
- Emisión de informe
- Reunión de cierre

Recursos

Tabla 3: Recursos utilizados para elaboración de Auditoria

Computadora laptop	1
Acceso a Internet	1
Papel boom (resmas)	3
Celular (entrevistas grabadas)	1

Elaborado por: Alejandro Lucero

Costos

Los costos de elaboración de la presente Auditoria de Gestión, no se contemplan debido a que es un aporte personal y los recursos serán cubiertos por el autor.

Cronograma

Para la elaboración de la presente Auditoria se utilizó la siguiente distribución que va desde el 1 de septiembre de 2017.

Tabla 4: Cronograma

N°	ETAPA	% DE AVANCE DE LA ETAPA	% DE AVANCE TOTAL	DE DÍAS
1	Planificación específica	De 1% al 30%	De 1% al 30%	
2	Ejecución del trabajo de campo	50%	31% al 80%	
3	Comunicación de resultados y elaboración de borrador de informe	20%	81% al 95%	
4	Conferencia final y envío a aprobación		96% al 100%	

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 5: Cronograma de Actividades

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A						
		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						PT/PA - 01
N°	Actividad	N° de días	Inicio	Fin	Octubre	Febrero	Marzo	Mayo
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR								
1	Visita preliminar	15	01/10/2017	15/10/2017	X			
	Notificación de inicio de Auditoria, a Gerencia de la Corporación							
	Evaluación de la estructura, elaboración de la estrategia de Auditoria, conocimientos de los componentes							
	Evaluación de control interno							
	Calificación de riesgo por componente, determinar puntos de interés y operaciones importantes y elaboración del memorando de planificación							

PLANIFICACIÓN ESPECIFICA		N° de días	Inicio	Fin	Octubre	Febrero	Marzo	Mayo
2	Evaluar el control interno, para obtener información, evaluar y calificar los riesgos de la auditoria y selección los procedimientos de auditoria a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos y específicos.	5	12/02/2018	16/02/2018		X		
Ejecución		N° de días	Inicio	Fin	Octubre	Febrero	Marzo	Mayo
3	Trabajo de campo, ejecución de los programas conforme a la obtención de hallazgos	30	19/02/2018	16/03/2018		X	X	
INFORME DE AUDITORIA		N° de días	Inicio	Fin	Octubre	Febrero	Marzo	Mayo
4	Elaboración de informe final y comunicado de resultados	42	19/03/2018	15/05/2018			X	
	Entrega de informe							X
TOTAL DE DÍAS		92						
ELABORADO POR:		ALJ	FECHA:	01/10/2017				
REVISADO POR:		CL	FECHA:	01/10/2017				

Elaborado por: Alejandro Lucero

PROGRAMA DE TRABAJO

Equipo de trabajo

El equipo de trabajo está conformado por:

Tabla 6: Equipo de trabajo

Mg. Christopher Neptali López Samaniego	Tutor de tesis
Alejandro Lucero	Egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoria

Elaborado por: Alejandro Lucero

Materiales a utilizar

Tabla 7: Materiales a utilizar

Cantidad	Descripción
1	Computadora Laptop
1	Acceso a internet
1	Libros de Auditoria de Gestión
3	Papel Bon (resmas)
1	Celular (Entrevistas gravadas)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tipos de papeles de trabajo

Como expone (FRANKLIN F., 2007) los papeles de trabajo son registros donde constan las técnicas y procedimientos utilizados, evaluaciones aplicadas, información obtenida, conclusiones y recomendaciones.

Los papeles de trabajo, se clasifican y se archivan de acuerdo a su naturaleza:

a). - Por su uso

b). - Por su contenido

a). - Por su uso

- **Archivo permanente.** - Este archivo está enfocado para el uso de la Corporación Ice Cream para guía de referencia de información de carácter permanente.

➤ **Archivo de auditoria.** - Este archivo se forma para cada auditoria de acuerdo a las necesidades de esta, se elabora en el transcurso de su ejecución de la auditoria y es de uso exclusivo del equipo Auditor. Como, por ejemplo:

- Estados Financieros
- Estados y listas de clientes y proveedores
- Reseña histórica
- Convenios
- Sistema y políticas contables
- Conclusiones y Recomendación de la última Auditoria

b). - Por su contenido

Los papeles de trabajo a utilizarse en la presente Auditoria de Gestión en la Corporación Ice Cream son los siguientes:

- Hojas de trabajo
- Cédulas sumarias

Hoja de trabajo

Es una herramienta que se considera como un borrador de trabajo, su funcionalidad es mostrar los cambios de los saldos, de las cuales se haya obtenido algún error, a la vez muestra los incrementos y disminución de los saldos.

Cédulas sumarias o de resumen

Sirve de guía y anexo para las hojas de trabajo como las cédulas analíticas o de comprobación, se elabora con los valores correspondientes a un mismo grupo lo cual facilita su análisis.

Para cada sumaria debe existir un rubro en la Hoja de Trabajo.

Contrato de servicios profesionales de auditoria

A los siete días del mes de abril del año 2017, se convienen en celebra el Contrato de Servicios profesionales de Auditoria Externa entre los suscritos: **Ing. Paco Hinojosa**, Gerente de la empresa “**CORPICECREAM S.A.**”; y, por otra parte, el Egresado **Alejandro Lucero**, con cedula de ciudadanía N° 050380047-6, representado legalmente por el Mg. Christopher López; comprendido en las siguientes clausulas.

Primera: Antecedentes. - Con el propósito de contar con el apoyo interinstitucional se llega a un acuerdo entre los comparecientes en el que se realizará una Auditoria de Gestión en las áreas administrativas y de producción, en el cual **CORPICECREAM S.A.**, se compromete a colaborará en el proceso de Auditoría de Gestión y el Egresado **Alejandro Lucero**, quienes se obligan a realizar de manera gratuita la ejecución de la Auditoria de Gestión externa a la empresa **CORPICECREAM S.A.**, comprendida al periodo del 1 de Enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017

Segunda: Alcance del trabajo. – la Auditoria de Gestión se realizará dentro de los siguientes ámbitos:

- Examen a las áreas antes mencionadas en la cual se determinará y verificará el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la empresa.
- Evaluación y verificación de los procesos realizados en cumplimiento del control interno, en base a los manuales, normas, reglamentos y estatutos de la empresa.
- Revisión de la correcta aplicación en la conformación de la estructura administrativa y cumplimiento del plan estratégico

Tercera: Normativa técnica. - la Auditoria de Gestión se realizará aplicando las NIA (Normas Internacionales de Auditoria).

Cuarta: Recolección de información. - se aplicarán cuestionarios de control interno a las diferentes áreas mencionadas como también se recopilará información de los empleados que laboran en la empresa.

Quinta: Realización de la Auditoría de Gestión a la Empresa "CORPICECREAM S.A" se realizará en 120 días hábiles a partir de la firma del presente contrato, en la cual se entregará un informe borrador y definitivo el mismo que será de guía para el mejoramiento y aplicación de los procesos.

Sexta: Para constancia de lo actuado las partes firman original y copia computarizada de igual tenor, acudiendo a los jueces de la localidad en caso de existir controversias que no estén estipuladas en el presente documento.



Alejandro Eusebio Jiménez
EGRESADO



Ing. Paeo Hinojosa
GERENTE GENERAL

Oficio N° 04-UTI-FCAE-2017
Ambato, Abril 05 de 2017

Ingeniero
Paco Hinojosa
GERENTE "CORPICECREAM S.A."
Ambato
Presente

De mi consideración:

Permítame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva ayudarnos proporcionando información al señor **LUCERO JIMENEZ LUIS ALEJANDRO**, estudiante de la Facultad, en las áreas de Producción y Administrativas de la institución que usted acertadamente dirige.

Segura de contar con su aceptación a este pedido, me permito agradecer y reiterar a usted mi sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,


Ing. Catalina Silva
COORDINADORA FCAE

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA
UNIDAD ACADÉMICA DE
INTEGRACIÓN Y AUDITORÍA




Productora y Comercializadora
de los Helados de Saleado
CORPICECREAM S.A.

6. Junio 2017

Marcas de auditoria

Cotejado, comprobado	✓
Verificado, revisado	✓
Documentación sustentatoria	✓
Verificado con libros oficiales	✓
Verificado con registros auxiliares	✓
Sumatoria vertical	Σ
Sumatoria horizontal	∅
Calculo verificado	X
Circularizado	⌈
Circularización confirmada	⌈
Inspección física	I

Imagen 11: marcas de auditoria

Fuente: Google imágenes

CAPITULO III

PRINCIPALES HALLAZGOS

Como expone (contraloria, 2015) un hallazgo en auditoria se define como contenidos que en su opinión de auditor, deben comunicarse al ente ya que podrían afectar en forma negativa sus actividades y procesos.

Elementos del hallazgo de auditoria

Un juicio y criterio profesional como auditor es importante para poder desarrollar de mejor manera los elementos del hallazgo e informar las debilidades más relevantes encontradas en el control interno, los cuales son:

- **Condición.** - Es la situación actual encontrada por el auditor al examinar una área, actividad u operación se entiende como “**lo que es**”
- **Criterio.** – Es lo correcto de “**lo que debe ser** “, con lo cual el auditor evalúa la condición del hecho o situación.
- **Causa.** - Es la razón por lo cual ocurrió la condición o también el motivo del incumplimiento del criterio, para identificarlo se requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y es necesario para elaborar una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición
- **Efecto.** - Es el resultado que se genera de la condición encontrada generalmente representa una pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta y objetivos.

ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Según (Hurtado, 2008) el proceso administrativo ayuda a las empresas a alcanzar sus metas y con fines económicos y sociales, si un gerente realiza sus obligaciones de manera eficiente y eficaz es muy probable que el ente llegue alcanzar las metas planteadas, es así que el desempeño del gerente se relaciona con el cumplimiento del proceso administrativo.

Existen 4 etapas en el proceso administrativos que son planeación, organización, dirección y control.

- **Planeación.** - (Robbins S. P., 2009) expone que planificar conlleva las metas de la organización y el plan estratégico para alcanzarlas y un cuidadoso desarrollo jerárquico que integre y coordine las actividades, así al establecer las metas no se perderá de vista cual es el objetivo en común que se desea alcanzar.
- **Organización.** - (Robbins S. P., 2005) explica que al organizar se dispone del trabajo para alcanzar los objetivos del ente, en el cual se determina prioridad de realizar tareas, quien las va a realizar, quien supervisa y donde se realizara la toma de decisiones.
- **Dirección.** - (Finch Stoner & Freeman, 1996) dice que dirección es el proceso en el cual se dirige a los miembros de una organización en el cumplimiento de sus actividades.
- **Control.** – según (Alegre, Berné Manero, & Galve Górriz, 2000) en el control se realiza un seguimiento a las actividades que se realiza con el objetivo de corregir desviaciones en los objetivos, así se compara lo planeado y lo conseguido para determinar las acciones correctivas necesarias orientado al cumplimiento de sus objetivos.

Indicadores

Según (Sabino, 2014) un indicadores es la comparación entre dos o más datos con el fin de obtener una medida cuantitativa de una observación cualitativa el cual muestra un valor o criterio significativo para el estudio que se esté realizando.

Los indicadores pueden ser cuantitativos y cualitativos y se elaboran a partir de criterios claros para obtener resultados relevantes en el menor tiempo posible y menores costos, dependiendo de su objetividad existen diversos tipos de indicares como:

- **Indicadores de gestión.** – se utiliza para el control de los procesos y actividades

- **Indicadores de resultado o producto.** – mide los bienes o servicios resultantes de las actividades que está enfocado el ente
- **Indicadores de efecto.** – examina la formación y desarrollo de competencia en empresas y personas
- **Indicadores de impacto.** – representa el nivel de cambio en un ente o personas después de haber realizado una capacitación o haber implementado un nuevo sistema, maquinaria o proceso

El proceso administrativo está conformado por 4 etapas que son: Planeación, Organización, Dirección y Control los cuales forman un conjunto de procesos que se llevan a cabo en la Corporación Ice Cream S.A, para formar el control interno pertinente para la realización de sus actividades, en el presente caso se indagara en la dirección y producción, en las siguientes etapas:

Etapas del proceso administrativo

Tabla 8: Etapas del Proceso administrativo

PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL
	División y distribución de funciones	Liderazgo	Naturaleza
Visión	Cultura organizacional	Comunicación	Sistemas
Misión	Recursos humanos	Motivación	Niveles
Objetivos	Cambio organizacional	Tecnologías de la información	Proceso
Metas	Estudios administrativos	Creatividad e innovación	Calidad
Procesos			

Elaborado por: Alejandro Lucero

Para el enfoque del análisis administrativo nos basaremos en el FODA planteado por la Corporación Ice Cream S.A.

FODA de áreas críticas

Las FORTALEZAS y DEBILIDADES se relacionan directamente con factores internos propias de la corporación (Recursos humanos, financieros, tecnológicos y procesos)

La OPORTUNIDADES y AMENAZAS se relacionan directamente con factores externos de la corporación (proveedores, clientes, canales de distribución y competencia)

De acuerdo a su plan estratégico su FODA se conforma de la siguiente manera

Tabla 9: FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Venta de productos de calidad y únicos de la zona• Productos hechos a base de frutas naturales propias de la zona• Ubicación estratégica para la comercialización del producto• Personal altamente capacitado en la elaboración del producto• Maquinaria moderna y de calidad	<ul style="list-style-type: none">• Falta de comunicación interna• Ausencia de publicidad pagada• Ausencia de control en los procesos y cambios realizados• Poca capacitación al personal que labora en la empresa
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Incentivos del gobierno hacia el cambio de la matriz productiva• Aprovechamiento de los recursos naturales propios de la zona agrícola de Cotopaxi• Alianzas estratégicas con empresas ganaderas y frutales de la zona	<ul style="list-style-type: none">• Su ubicación se encuentra en una zona de peligro en caso de erupción del volcán Cotopaxi• Situación inestable económica y política del país• Competencia desleal y aprovechamiento de marca

Elaborado por: Alejandro Lucero

Planeación

Para esta área se aplicó el cuestionario al personal de:

Tabla 10: Personal encuestado para Planeación

Área/Departamento	Cantidad
Presidencia	3
Gerencia	1
Total	4

Elaborado por: Alejandro Lucero

Y se tomó en cuenta los siguientes indicadores:

Tabla 11: Indicadores de planeación

Indicador	Formula
Visión	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total empleados encuestados}}$
Misión	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total empleados encuestados}}$
Objetivos	$\frac{\text{objetivos alcanzados}}{\text{objetivos definidos}}$
Metas	$\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas establecidas}}$
Procesos	$\frac{\text{Procesos productivos}}{\text{Total de procesos}}$

Fuente: (Franklin, 2007)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación y análisis

Pregunta 1

¿Conoce usted cual es la visión de la Corporación Ice Cream?

Tabla 12: Tabulación pregunta 1 planeación

	N°	FA	%	FA%
SI	4	4	100	100,00
NO	0	4	0	100,00
N/A	0	4	0	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Grafico 4: Representación gráfica de la pregunta 1 de planeación

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

Aplicada la encuesta se determina que todo el personal SI conoce cuál es la visión de la Corporación Ice Cream.

Pregunta 2

¿Existe una sociabilización con los empleados para dar a conocer cuál es la visión de la empresa?

Tabla 13: Tabulación pregunta 2 planeación

	N°	FA	%	FA%
SI	4	4	100	100,00
NO	0	4	0	100,00
N/A	0	4	0	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Grafico 5: Representación gráfica de la pregunta 2 de planeación

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

Aplicada la encuesta se determina que todo el personal SI recibió una sociabilización para darles a conocer cuál es la visión de la Corporación Ice Cream.

Pregunta 3

¿Conoce usted cual es la misión de la Corporación Ice Cream?

Tabla 14: Tabulación pregunta 3 planeación

	N°	FA	%	FA%
SI	4	4	100	100,00
NO	0	4	0	100,00
N/A	0	4	0	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Grafico 6: Representación gráfica de la pregunta 3 planeación

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

Aplicada la encuesta se determina que todo el personal SI conoce cuál es la misión de la Corporación Ice Cream.

Pregunta 4

¿Existe una sociabilización con los empleados para dar a conocer cuál es la misión de la empresa?

Tabla 15: Tabulación pregunta 4 planeación

	N°	FA	%	FA%
SI	4	4	100	100,00
NO	0	4	0	100,00
N/A	0	4	0	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Gráfico 7: Representación gráfica de la pregunta 4 planeación

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

Aplicada la encuesta se determina que todo el personal SI una sociabilización para dar a conocer la misión de la Corporación Ice Cream.

Pregunta 5

¿La empresa tiene un control para los objetivos alcanzados?

Tabla 16: Tabulación pregunta 5 planeación

	N°	FA	%	FA%
SI	4	4	100	100,00
NO	0	4	0	100,00
N/A	0	4	0	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Grafico 8: Representación gráfica de la pregunta 5 planeación

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

Aplicada la encuesta se determina que la Corporación Ice Cream si cuenta con controles para alcanzar sus objetivos.

Pregunta 6

¿Los empleados saben los objetivos planteados por la empresa?

Tabla 17: Tabulación pregunta 6 planeación

	N°	FA	%	FA%
SI	4	4	100	100,00
NO	0	4	0	100,00
N/A	0	4	0	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Grafico 9: Representación gráfica de la pregunta 6 planeación

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

Aplicada la encuesta se determina que el 100% de los empleados si conocen cuales son los objetivos planteados por la Corporación Ice Cream.

Pregunta 7

¿La empresa mantiene un control sobre las metas alcanzadas por la empresa?

Tabla 18: Tabulación pregunta 7 planeación

	N°	FA	%	FA%
SI	4	4	100	100,00
NO	0	4	0	100,00
N/A	0	4	0	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Gráfico 10: Representación gráfica de la pregunta 7 planeación

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

Aplicada la encuesta se determina que la Corporación Ice Cream mantiene un control sobre las metas alcanzadas.

Pregunta 8

¿La empresa cuenta con un manual de procesos?

Tabla 19: Tabulación pregunta 8 planeación

	N°	FA	%	FA%
SI	4	4	100	100,00
NO	0	4	0	100,00
N/A	0	4	0	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

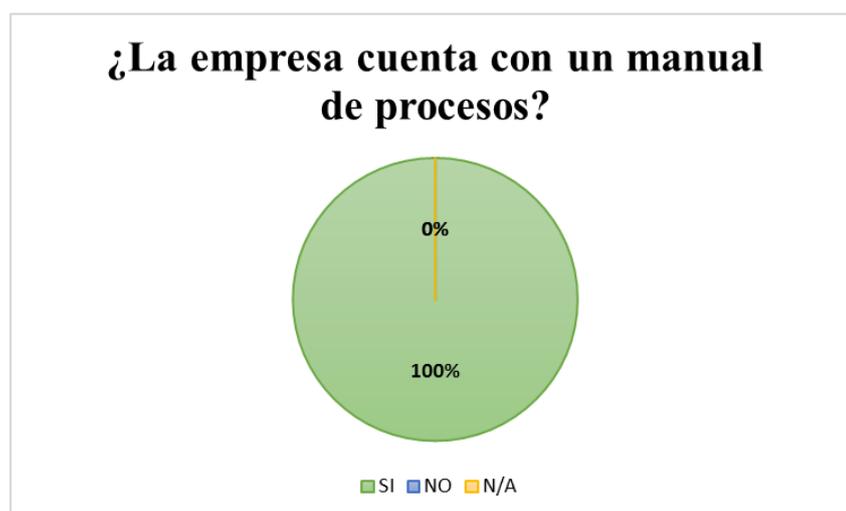


Grafico 11: Representación gráfica de la pregunta 8 planeación

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

Aplicada la encuesta se determina que la Corporación Ice Cream si cuenta con manuales de procesos.

Tabla 20: Tabulación control interno planeación

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A	
	TABULACIÓN DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE PLANEACIÓN	TCCI-P

N°	SI	NO	N/A	TOTAL
1	4			4
2	4			4
3	4			4
4	4			4
5	4			4
6	4			4
7	4			4
8	4			4
TOTAL	32			32

Nivel de riesgo y confianza

$$SI = \frac{32}{32} * 100$$

$$SI = 100\%$$

$$NO = \frac{0}{32} * 100$$

$$NO = 0\%$$

Matriz de nivel de riesgo y confianza

Tabla 21: Matriz de riesgo y confianza de planeación

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
ALTO	<u>75 – 95 %</u>	BAJO	<u>1 - 49%</u>
MODERADO	50 – 74 %	MODERADO	50 – 74 %
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %

Elaborado por: Alejandro Lucero

Informe:

En el presente examen aplicado se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 100 % que es ALTO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 0 % que es BAJO para el proceso de PLANEACIÓN

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Organización

Para esta área se aplicó el cuestionario al personal de:

Tabla 22: Personal que se aplicó cuestionario de organización

Área/Departamento	Cantidad
Gerencia	1
Recepcionista	1
Contable	1
Asistente de contabilidad	1
Total	4

Elaborado por: Alejandro Lucero

Y se tomó en cuenta los siguientes indicadores:

Tabla 23: Indicadores de Organización

Indicador	Formula
División y distribución de funciones	$\frac{\text{Manuales para empleados existentes}}{\text{Numeros de areas}}$
Cultura organizacional	$\frac{\text{Acciones realizadas para el mejoramiento de la cultura organizacional}}{\text{Acciones propuestas}}$
Recursos humanos	$\frac{\text{planes de contrataciones aplicados}}{\text{planes de contratacion planteados}}$
Cambio organizacional	$\frac{\text{evaluacion de cambios}}{\text{total de cambios}}$
Estudios administrativos	$\frac{\text{Estudios administrativos realizados}}{\text{Estudios administrativos propuestos}}$

Fuente: (Franklin, 2007)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación y análisis

Pregunta 1

¿Conoce el manual de empleados en el cual determina sus horarios y funciones que debe desempeñar?

Tabla 24: Tabulación pregunta 1 organización

	N°	FA	%	FA%
SI	2	2	50	50,00
NO	2	4	50	100,00
N/A	0	4	0	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

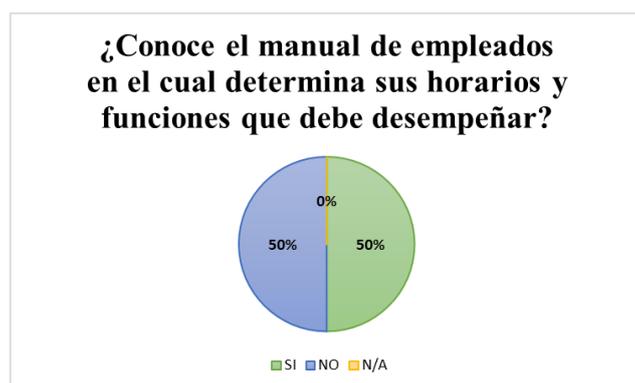


Gráfico 12: Representación gráfica de la pregunta 1 organización

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 50% respondió SI, un 50% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

Se determina que solo la mitad del personal que labora en la Corporación Ice Cream conoce el manual de empleados.

Pregunta 2

¿La empresa cuenta con un control de las acciones realizadas para el mejoramiento de las áreas y el análisis de la cultura propuesta?

Tabla 25: Tabulación pregunta 2 organización

	N°	FA	%	FA%
SI	2	2	50	50,00
NO	1	3	25	75,00
N/A	1	4	25	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Gráfico 13: Representación gráfica de la pregunta 2 organización

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 50% respondió SI, un 25% respondió NO y un 25% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream realiza en un 50% el control de control de las acciones realizadas para el mejoramiento de sí.

Pregunta 3

¿Se cuenta con un plan para la contratación o reclutamiento de nuevos miembros de la organización detallado en el cual se especifique las funciones, tipo de contratación, horarios, remuneraciones, obligaciones y deberes que debe realizar en la organización?

Tabla 26: Tabulación pregunta 3 organización

	N°	FA	%	FA%
SI	4	4	100	100,00
NO	0	4	0	100,00
N/A	0	4	0	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

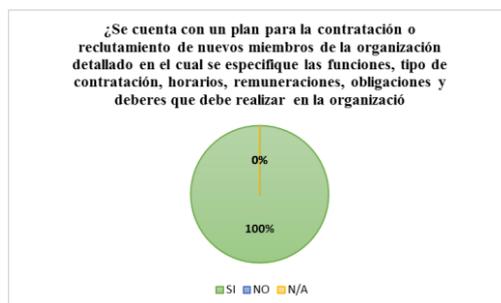


Gráfico 14: Representación gráfica de la pregunta 3 organización

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream si cuenta con un plan para la contratación o reclutamiento para nuevos miembros de la organización de forma detallada y explicita.

Pregunta 4

¿La empresa cuenta con diagnósticos para realizar cambios?

Tabla 27: Tabulación pregunta 4 organización

	N°	FA	%	FA%
SI	1	1	25,00	25,00
NO	1	2	25,00	50,00
N/A	2	4	50,00	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

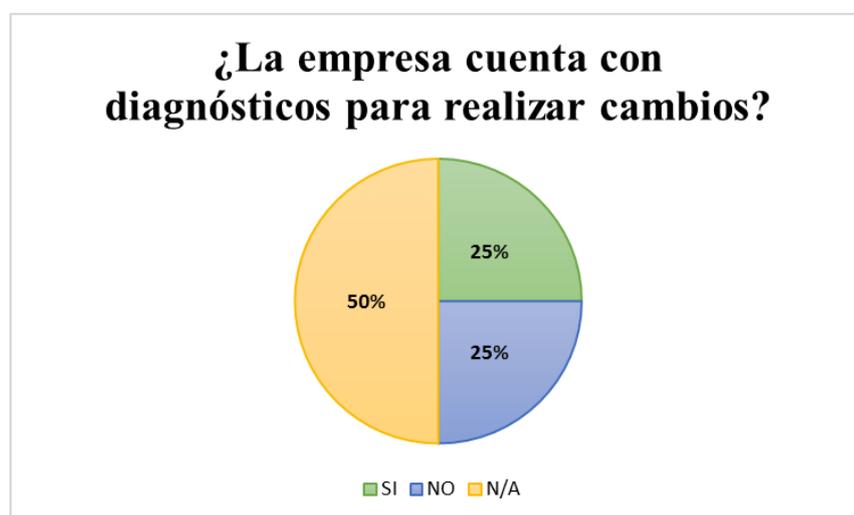


Grafico 15: Representación gráfica de la pregunta 4 organización

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 25% respondió SI, un 25% respondió NO y un 50% respondió NO APLICA

Análisis

Se determina que la Corporación Ice Cream no cuenta con diagnósticos para realizar los cambios.

Pregunta 5

¿Se realizan informes de evaluación de los cambios efectuados en su departamento?

Tabla 28: Tabulación pregunta 5 organización

	N°	FA	%	FA%
SI	1	1	25,00	25,00
NO	2	3	50,00	75,00
N/A	1	4	25,00	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Gráfico 16: Representación gráfica de la pregunta 5 organización

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 25% respondió SI, un 50% respondió NO y un 25% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream no realiza informes de evaluación de los cambios que realiza.

Pregunta 6

¿Se han implementado o propuesto estudios administrativos de mejora continua en la empresa?

Tabla 29: Tabulación pregunta 6 organización

	N°	FA	%	FA%
SI	2	2	50,00	50,00
NO	1	3	25,00	75,00
N/A	1	4	25,00	100,00
TOTAL	4		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

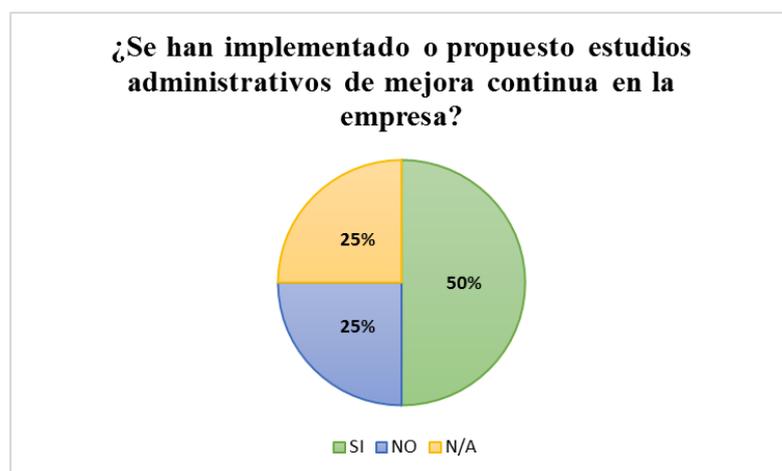


Gráfico 17: Representación gráfica de la pregunta 6 organización

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 50% respondió SI, un 25% respondió NO y un 25% respondió NO APLICA

Análisis

En la Corporación Ice Cream si se ha implementado o propuesto estudios administrativos de mejora continúa.

Tabla 30: Tabulación cuestionario de control interno organización

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A	
	TABULACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ORGANIZACIÓN	TCCI-O

N°	SI	NO	N/A	TOTAL
1	2	2		4
2	2	1	1	4
3	4			4
4	1	1	2	4
5	1	2	1	4
6	2	1	1	4
TOTAL	12	7	5	24

Nivel de riesgo y confianza

$$SI = \frac{12}{24} * 100$$

$$SI = 50\%$$

$$NO = \frac{12}{24} * 100$$

$$NO = 50\%$$

Matriz de nivel de riesgo y confianza

Tabla 31: Matriz de riesgo y confianza de organización

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
ALTO	75 – 95 %	BAJO	1 - 49%
MODERADO	<u>50 – 74 %</u>	MODERADO	<u>50 – 74 %</u>
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Informe:

En el presente examen aplicado se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 50 % que es MODERADO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 50 % que es MODERADO para el proceso de ORGANIZACIÓN

	ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018
	REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018

Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaborado por: Alejandro Lucero

Dirección

Para esta área se aplicó el cuestionario al personal de:

Tabla 32: Personas encuestados en Dirección

Área/Departamento	Cantidad
Gerencia	1
Producción	1
Compras	1
Mantenimiento	1
Contable	1
Ventas	1
Total	6

Elaborado por: Alejandro Lucero

Y se tomó en cuenta los siguientes indicadores:

Tabla 33: Indicadores de Dirección

Indicador	Formula
Liderazgo	$\frac{\text{Estilos de liderazgo empleados}}{\text{Estilos propuestos}}$
Comunicación	$\frac{\text{canales de comunicacion utilizados}}{\text{canales de comunicacion establecidos}}$
Motivación	$\frac{\text{Personal que recibe incentivos}}{\text{Total personal}}$
Tecnologías de la información	$\frac{\text{Recursos tecnologicos asignados}}{\text{Reursos tecnologicos propuestos}}$
Creatividad e innovación	$\frac{\text{Proyectos innvadores}}{\text{Total proyectos}}$

Fuente: (Franklin, 2007)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Análisis e interpretación

Pregunta 1

¿Existe un estilo de liderazgo implementado?

Tabla 34: Tabulación pregunta 1 dirección

	N°	FA	%	FA%
SI	3	3	50,00	50,00
NO	2	5	33,33	83,33
N/A	1	6	16,67	100,00
TOTAL	6		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

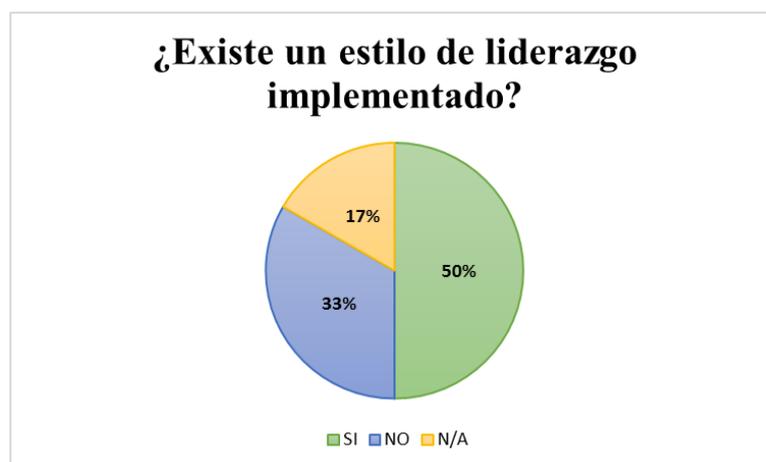


Gráfico 18: Representación gráfica de la pregunta 1 dirección

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 50% respondió Si, un 33,33% respondió No y un 16,67% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream si tiene un estilo de liderazgo.

Pregunta 2

¿La empresa cuenta con un plan para la difusión y comunicación interna y externa?

Tabla 35: Tabulación pregunta 2 dirección

	N°	FA	%	FA%
SI	3	3	50,00	50,00
NO	3	6	50,00	100,00
N/A	0	6	0,00	100,00
TOTAL	6		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Gráfico 19: Representación gráfica de la pregunta 2 dirección

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 50% respondió SI, un 50% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream solo pone en práctica a la mitad su plan de difusión

Pregunta 3

¿Se cuenta con un plan de incentivos para los empleados con el fin de mejorar su desempeño?

Tabla 36: Tabulación pregunta 3 dirección

	N°	FA	%	FA%
SI	3	3	50,00	50,00
NO	1	4	16,67	66,67
N/A	2	6	33,33	100,00
TOTAL	6		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

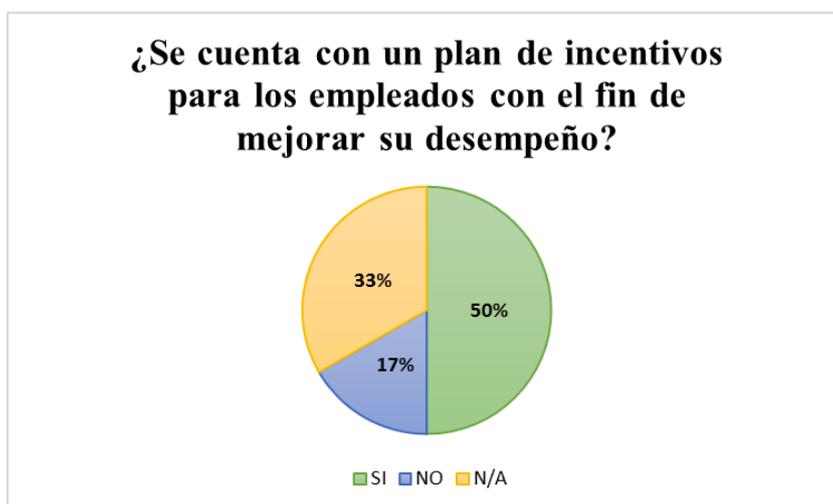


Gráfico 20: Representación gráfica de la pregunta3 dirección

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 50% respondió Si, un 16,67% respondió No y un 33,33% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream si cuenta con un plan de incentivos a los empleados

Pregunta 4

¿La empresa cuenta con tecnologías y recursos asignados para mejorar la calidad de sus procesos?

Tabla 37: Tabulación pregunta 4 dirección

	N°	FA	%	FA%
SI	4	4	66,67	66,67
NO	0	4	0,00	66,67
N/A	2	6	33,33	100,00
TOTAL	6		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

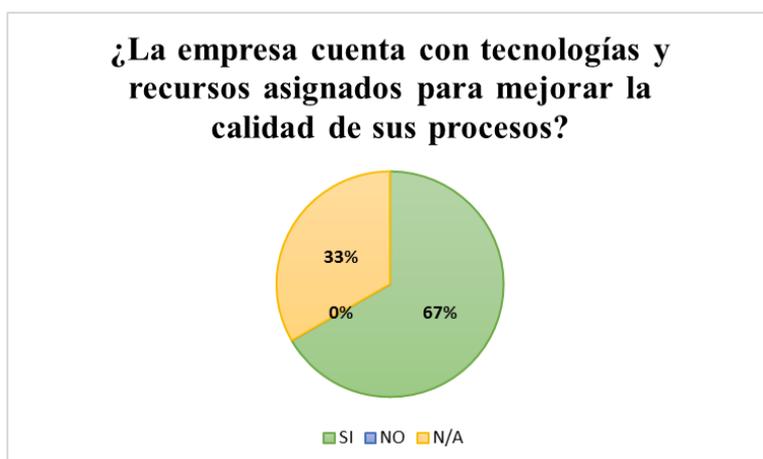


Gráfico 21: Representación gráfica de la pregunta 4 dirección

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 66,67% respondió SI, un 0% respondió NO y un 33,33% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream si cuenta con tecnologías y recursos con el fin de mejorar la calidad de sus procesos

Pregunta 5

¿La empresa cuenta con proyectos o planes de mejora en todos los ámbitos que se desempeña la empresa?

Tabla 38: Tabulación pregunta 5 dirección

	N°	FA	%	FA%
SI	6	6	100,00	100,00
NO	0	6	0,00	100,00
N/A	0	6	0,00	100,00
TOTAL	6		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

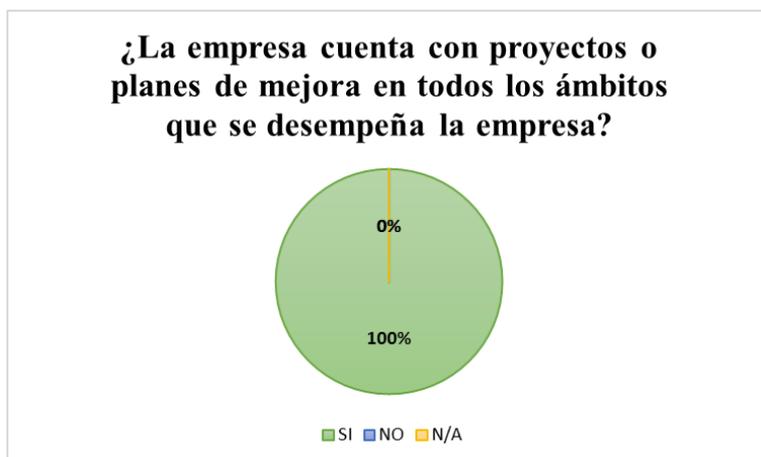


Grafico 22: Representación gráfica de la pregunta 5 dirección

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream SI cuenta con planes de mejoras para todos los ámbitos en los que se desempeña la empresa

Tabla 39: Tabulación cuestionario de control interno dirección

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A	
	TABULACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – DIRECCIÓN	TCCI-D

N°	SI	NO	N/A	TOTAL
1	3	2	1	6
2	3	3		6
3	3	1	2	6
4	4		2	6
5	6			6
TOTAL	19	6	5	30

Nivel de riesgo y confianza

$$SI = \frac{19}{30} * 100$$

$$SI = 63,33 \%$$

$$NO = \frac{11}{30} * 100$$

$$NO = 36,67 \%$$

Matriz de nivel de riesgo y confianza

Tabla 40: Matriz de confianza y riesgo de dirección

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
ALTO	75 – 95 %	BAJO	<u>1 - 49%</u>
MODERADO	<u>50 – 74 %</u>	MODERADO	50 – 74 %
BAJO	< = 49%	ALTO	75 – 95 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Informe:

En el presente examen aplicado se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 63,33 % que es MODERADO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 36,67 % que es BAJO para el proceso de DIRECCIÓN

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018

Fuente: Cuestionarios aplicados
Elaborado por: Alejandro Lucero

Control

Para esta área se aplicó el cuestionario al personal de:

Tabla 41: Personal encuestado de control

Área/Departamento	Cantidad
Presidencia	3
Gerencia	1
Producción	1
Jefe de producción	1
Obreros	8
Total	14

Elaborado por: Alejandro Lucero

Y se tomó en cuenta los siguientes indicadores:

Tabla 42: Indicadores de control

Indicador	Formula
Naturaleza	$\frac{\text{Controles preventivos}}{\text{Total de controles}}$
Sistemas	$\frac{\text{Controles de calidad realizados}}{\text{Controles de calidad propuestos}}$
Niveles	$\frac{\text{Controles estrategicos corporativos}}{\text{Total controles}}$
Proceso	$\frac{\text{Controles previos realizados}}{\text{Total controles existentes}}$
Calidad	$\frac{\text{Controles de calidad realizados}}{\text{Controles de calidad propuestos}}$

Fuente: (Franklin, 2007)
Elaborado por: Alejandro Lucero

Análisis e interpretación

Pregunta 1

¿La empresa cuenta con la implementación de controles internos que les permita realizar controles previos o concurrentes de las operaciones que realiza?

Tabla 43: Tabulación pregunta 1 control

	N°	FA	%	FA%
SI	14	14	100,00	100,00
NO	0	14	0,00	100,00
N/A	0	14	0,00	100,00
TOTAL	14		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Gráfico 23: Representación gráfica de la pregunta 1 control

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió SI, un 0% respondió NO y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream si cuenta con procedimientos y controles previos y concurrentes de las actividades que realiza

Pregunta 2

¿La empresa cuenta con controles de calidad para sus sistemas?

Tabla 44: Tabulación pregunta 2 control

	N°	FA	%	FA%
SI	13	13	92,86	92,86
NO	0	13	0,00	92,86
N/A	1	14	7,14	100,00
TOTAL	14		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Grafico 24: Representación gráfica de la pregunta 2 control

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 92,86% respondió Si, un 0% respondió No y un 7,14% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream si cuenta con controles de calidad para sus sistemas

Pregunta 3

¿La empresa cuenta con controles para la identificación de sus niveles jerárquicos?

Tabla 45: Tabulación pregunta 3 control

	N°	FA	%	FA%
SI	14	14	100,00	100,00
NO	0	14	0,00	100,00
N/A	0	14	0,00	100,00
TOTAL	14		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

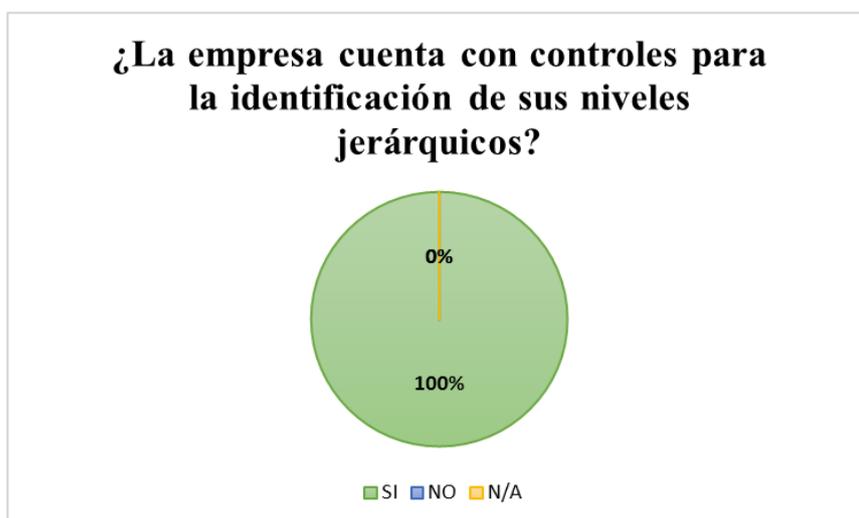


Gráfico 25: Representación gráfica de la pregunta 3 control

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió Si, un 0% respondió No y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream si tiene claramente identificado sus niveles jerárquicos.

Pregunta 4

¿La empresa cuenta con normas, acciones y medidas apegadas al entorno jurídico de la empresa?

Tabla 46: Tabulación pregunta 4 control

	N°	FA	%	FA%
SI	14	14	100,00	100,00
NO	0	14	0,00	100,00
N/A	0	14	0,00	100,00
TOTAL	14		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

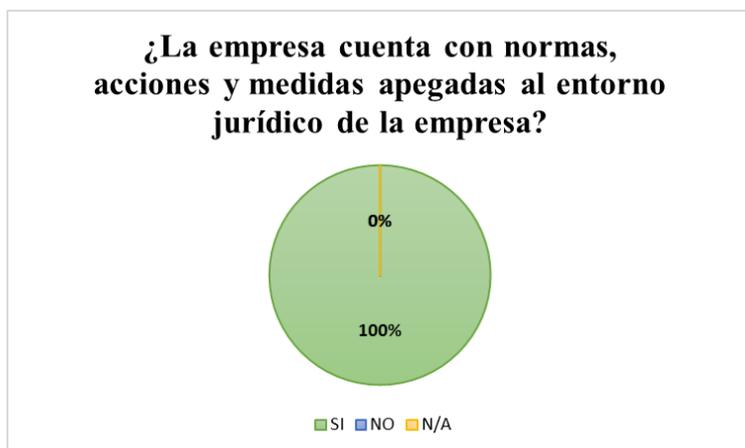


Gráfico 26: Representación gráfica de la pregunta 4 control

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 100% respondió Si, un 0% respondió No y un 0% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream si cumple con las normas, acciones y medidas planteadas al entorno jurídico del ente.

Pregunta 5

¿La empresa cuenta con controles previos antes de realizar sus operaciones diarias?

Tabla 47: Tabulación pregunta 5 control

	N°	FA	%	FA%
SI	6	6	42,86	42,86
NO	5	11	35,71	78,57
N/A	3	14	21,43	100,00
TOTAL	14		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Gráfico 27: Representación gráfica de la pregunta 5 control

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 42,86% respondió SI, un 35,71% respondió NO y un 21,43% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream realiza con muy poca frecuencia controles previos antes de realizar sus operaciones.

Pregunta 6

¿La empresa cuenta un manual de procesos de calidad para la elaboración de sus productos?

Tabla 48: Tabulación pregunta 6 control

	N°	FA	%	FA%
SI	11	11	78,57	78,57
NO	1	12	7,14	85,71
N/A	2	14	14,29	100,00
TOTAL	14		100	

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero



Gráfico 28: Representación gráfica de la pregunta 6 control

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Interpretación

Según la encuesta aplicada a la Corporación Ice Cream el 78,57% respondió SI, un 7,14% respondió NO y un 14,29% respondió NO APLICA

Análisis

La Corporación Ice Cream si cuenta con manuales de procesos para la elaboración de sus productos.

Tabla 49: Tabulación cuestionario de control interno control

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A	
	TABULACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – CONTROL	TCCI-C

N°	SI	NO	N/A	TOTAL
1	14			14
2	13		1	14
3	14			14
4	14			14
5	6	5	3	14
6	11	1	2	14
TOTAL	72	6	6	84

Nivel de riesgo y confianza

$$SI = \frac{72}{84} * 100$$

$$SI = 85,71 \%$$

$$NO = \frac{12}{84} * 100$$

$$NO = 14,29 \%$$

Matriz de nivel de riesgo y confianza

Tabla 50: Matriz de confianza y riesgo de control

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
ALTO	<u>75 – 95 %</u>	BAJO	<u>1 - 49%</u>
MODERADO	50 – 74 %	MODERADO	50 – 74 %
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

Informe:

En el presente examen aplicado se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 85,71 % que es ALTO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 14,29 % que es BAJO, para el proceso de CONTROL

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018

Fuente: Cuestionarios aplicados

Elaborado por: Alejandro Lucero

RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuestionarios de control interno

Tabla 51: Cuestionario de control interno dirección

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A																																																														
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – PLANEACIÓN					CCI-P																																																									
Corporación Ice Cream S.A.																																																															
Auditoria de gestión																																																															
Evaluador:	Alejandro Lucero																																																														
Procedimiento:	Evaluación al sistema de control interno																																																														
Componente:	Planeación																																																														
Subcomponentes:	Procesos																																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N°</th> <th style="width: 45%;">PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN</th> <th style="width: 5%;">SI</th> <th style="width: 5%;">NO</th> <th style="width: 5%;">N/A</th> <th style="width: 30%;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7">Visión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>¿Conoce usted cual es la visión de la Corporación Ice Cream?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>¿Existe una sociabilización con los empleados para dar a conocer cuál es la visión de la empresa?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="7">Misión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>¿Conoce usted cual es la misión de la Corporación Ice Cream?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>¿Existe una sociabilización con los empleados para dar a conocer cuál es la misión de la empresa?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="7">Objetivos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>¿La empresa tiene un control para los objetivos alcanzados?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							N°	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	Visión							1	¿Conoce usted cual es la visión de la Corporación Ice Cream?	X				2	¿Existe una sociabilización con los empleados para dar a conocer cuál es la visión de la empresa?	X				Misión							3	¿Conoce usted cual es la misión de la Corporación Ice Cream?	X				4	¿Existe una sociabilización con los empleados para dar a conocer cuál es la misión de la empresa?	X				Objetivos							5	¿La empresa tiene un control para los objetivos alcanzados?	X			
N°	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES																																																										
Visión																																																															
1	¿Conoce usted cual es la visión de la Corporación Ice Cream?	X																																																													
2	¿Existe una sociabilización con los empleados para dar a conocer cuál es la visión de la empresa?	X																																																													
Misión																																																															
3	¿Conoce usted cual es la misión de la Corporación Ice Cream?	X																																																													
4	¿Existe una sociabilización con los empleados para dar a conocer cuál es la misión de la empresa?	X																																																													
Objetivos																																																															
5	¿La empresa tiene un control para los objetivos alcanzados?	X																																																													

6	¿Los empleados saben los objetivos planteados por la empresa?	X			
Metas					
7	¿La empresa mantiene un control sobre las metas alcanzadas por la empresa?	X			
Procesos					
8	¿La empresa cuenta con un manual de procesos?	X			
		ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018
		REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018

Fuente: (Isaza Serrano, 2012)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 52: Cuestionario de control interno de organización

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A					
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ORGANIZACIÓN					CCI-O
Corporación Ice Cream s.a.						
Auditoria de gestión						
Evaluator:	Alejandro Lucero					
Procedimiento:	Evaluación al sistema de control interno					
Componente:	Organización					
Subcomponentes:	Procesos					
N°	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	
División y distribución de funciones						
1	¿Conoce el manual de empleados en el cual determina sus horarios y funciones que debe desempeñar?	X				
Cultura organizacional						
2	¿La empresa cuenta con un control de las acciones realizadas para el mejoramiento de las áreas y el análisis de la cultura propuesta?	X				
Recursos humanos						
3	¿Se cuenta con un plan para la contratación o reclutamiento de nuevos miembros de la organización detallado en el cual se especifique las funciones, tipo de contratación, horarios,	X				

	remuneraciones, obligaciones y deberes que debe realizar en la organización?												
Cambio organizacional													
4	¿La empresa cuenta con diagnósticos para realizar cambios?		X										
5	¿Se realizan informes de evaluación de los cambios efectuados en su departamento?		X										
Estudios administrativos													
6	¿Se han implementado o propuesto estudios administrativos de mejora continua en la empresa?	X											
<table border="1"> <tr> <td>ELABORADO POR:</td> <td>ALJ</td> <td>FECHA:</td> <td>09/04/2018</td> </tr> <tr> <td>REVISADO POR:</td> <td>CL</td> <td>FECHA:</td> <td>10/04/2018</td> </tr> </table>						ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018	REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018
ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018										
REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018										

Fuente: (Isaza Serrano, 2012)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 53: Cuestionario de control interno de dirección

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A																																																																												
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – DIRECCIÓN						CCI-D																																																																						
Corporación Ice Cream s.a.																																																																													
Auditoria de gestión																																																																													
Evaluador:	Alejandro Lucero																																																																												
Procedimiento:	Evaluación al sistema de control interno																																																																												
Componente:	Dirección																																																																												
Subcomponentes:	Procesos																																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N°</th> <th style="width: 45%;">PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN</th> <th style="width: 5%;">SI</th> <th style="width: 5%;">NO</th> <th style="width: 5%;">N/A</th> <th style="width: 30%;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8">Liderazgo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>¿Existe un estilo de liderazgo implementado?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">Comunicación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>¿La empresa cuenta con un plan para la difusión y comunicación interna y externa?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">Motivación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>¿Se cuenta con un plan de incentivos para los empleados con el fin de mejorar su desempeño?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">Tecnologías de la información</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>¿La empresa cuenta con tecnologías y recursos asignados para mejorar la calidad de sus procesos?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">Creatividad e innovación</td> </tr> </tbody> </table>								N°	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	Liderazgo								1	¿Existe un estilo de liderazgo implementado?	X				Comunicación								2	¿La empresa cuenta con un plan para la difusión y comunicación interna y externa?	X				Motivación								3	¿Se cuenta con un plan de incentivos para los empleados con el fin de mejorar su desempeño?	X				Tecnologías de la información								4	¿La empresa cuenta con tecnologías y recursos asignados para mejorar la calidad de sus procesos?	X				Creatividad e innovación							
N°	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES																																																																								
Liderazgo																																																																													
1	¿Existe un estilo de liderazgo implementado?	X																																																																											
Comunicación																																																																													
2	¿La empresa cuenta con un plan para la difusión y comunicación interna y externa?	X																																																																											
Motivación																																																																													
3	¿Se cuenta con un plan de incentivos para los empleados con el fin de mejorar su desempeño?	X																																																																											
Tecnologías de la información																																																																													
4	¿La empresa cuenta con tecnologías y recursos asignados para mejorar la calidad de sus procesos?	X																																																																											
Creatividad e innovación																																																																													

5	¿La empresa cuenta con proyectos o planes de mejora en todos los ámbitos que se desempeña la empresa?	X			
ELABORADO POR:		ALJ	FECHA:		09/04/2018
REVISADO POR:		CL	FECHA:		10/04/2018

Fuente: (Isaza Serrano, 2012)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 54: Cuestionario de control interno de control

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A					
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – CONTROL					CCI-C
Corporación Ice Cream s.a.						
Auditoria de gestión						
Evaluador:	Alejandro Lucero					
Procedimiento:	Evaluación al sistema de control interno					
Componente:	Control					
Subcomponentes:	Procesos					
Naturaleza						
Nº	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	
1	¿La empresa cuenta con la implementación de controles internos que les permita realizar controles previos o concurrentes de las operaciones que realiza?	X				
Sistemas						
2	¿La empresa cuenta con controles de calidad para sus sistemas?	X				
Niveles						
3	¿La empresa cuenta con controles para la identificación de sus niveles jerárquicos?	X				
Proceso						
4	¿La empresa cuenta con normas, acciones y medidas apegadas al entorno jurídico de la empresa?	X				

5	¿La empresa cuenta con controles previos antes de realizar sus operaciones diarias?		X		
Calidad					
6	¿La empresa cuenta un manual de procesos de calidad para la elaboración de sus productos?	X			
ELABORADO POR:			ALJ	FECHA:	09/04/2018
REVISADO POR:			CL	FECHA:	10/04/2018

Fuente: (Isaza Serrano, 2012)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Escalas de medición

Tabla 55: Escalas de medición

ELEMENTOS	PONDERACIÓN	OBTENIDOS	CALIFICACIÓN PORCENTAJE
Planeación	100	100	100 %
1 Visión	20	20	20 %
2 Misión	20	20	20 %
3 Objetivos	20	20	20 %
4 Metas	20	20	20 %
5 Procesos	20	20	20 %
Organización	100	55	55 %
División y			
1 distribución de funciones	20	10	10 %
2 Cultura organizacional	20	10	10 %
3 Recursos humanos	20	20	20 %
4 Cambio organizacional	20	5	5 %
5 Estudios administrativos	20	10	10 %

Dirección	100	63,33	63,33 %
1 Liderazgo	20	10	10 %
2 Comunicación	20	10	10 %
3 Motivación	20	10	10 %
4 Tecnologías de la información	20	13,33	13,33 %
5 Creatividad e innovación	20	20	20 %
Control	100	88,57	88,57 %
1 Naturaleza	20	20	20 %
2 Sistemas	20	18,57	18,57 %
3 Niveles	20	20	20 %
4 Proceso	20	14,29	14,29 %
5 Calidad	20	15,71	15,71 %
TOTAL	400	306,9	306,9 %
TOTAL SOBRE 100	100	76,73	76,73 %

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 56: Tabla de indicadores de cumplimiento

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A		
		TABLERO DE INDICADORES DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
Indicador	Meta ideal	Meta propuesta	Meta real cumplida	Interpretación
Planeación				
Visión	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Misión	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Objetivos	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Metas	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Procesos	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta

Organización				
División y distribuciones de funciones	100%	90% - 95%	50%	El cumplimiento es moderado, desempeña el 50 % de desarrollo en esta factor, es decir que solo la mitad de los empleados conocer el manual de funciones
Cultura organizacional	100%	90% – 95%	50%	El cumplimiento es moderado, desempeña el 50 % de desarrollo en esta factor, es decir que solo se está cumpliendo con la mitad de las acciones de control propuestas
Recursos humanos	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Cambio organizacional	100%	90 – 95%	25%	El cumplimiento es escaso ya que se ha cumplido con el 25% en este factor, es decir que los cambios realizados no son previamente estudiados y no se realiza un control de ellos
Estudios administrativos	100%	90% - 95%	50%	El cumplimiento realizado para este factor es moderado ya que se cumple el 50%, es decir que solo la mitad de los estudios propuestos se han realizado
Dirección				
Liderazgo	100%	90% – 95%	50%	El cumplimiento realizado para este factor es moderado ya que cumple con el 50%, es decir que la mitad del personal conoce cuál es el estilo de liderazgo que se lleva en la empresa

Comunicación	100%	90% - 95%	50%	El cumplimiento realizado para este factor es moderado ya que se ha cumplido el 50% es decir que solo la mitad conoce como se realiza un comunicado interno o externo
Motivación	100%	90% – 95%	50%	El cumplimiento realizado para este factor es moderado ya que se ha cumplido el 10% es decir que la mitad de los empleados desconoces sobre los incentivos que ofrece la organización
Tecnologías de la información	100%	90% - 95%	66,67%	El cumplimiento realizado para este factor es óptimo ya que se ha cumplido el 66,67 % es decir que durante el periodo 2017 si se han implementado recursos tecnológicos para la mejora de sus actividades. Pero a su vez no han alcanzado la meta propuesta.
Creatividad e innovación	100%	90% – 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Control				
Naturaleza	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Sistemas	100%	90% – 95%	92,86%	El cumplimiento realizado para este factor es óptimo ya que se ha cumplido el 92,86% es decir que si se están cumpliendo con los controles de calidad para sus sistemas, y se encuentra en los parámetros de cumplimiento establecidos por la empresa.

Niveles	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Proceso	100%	90% - 95%	71,43%	El cumplimiento realizado para este factor es óptimo ya que se ha cumplido el 71,43% es decir que la empresa está apegada al entorno jurídico legal empresarial y se realizan controles previos antes de realizar sus operaciones a la maquinaria y materia prima. Pero a su vez no han alcanzado la meta propuesta.
Calidad	100%	90% - 95%	78,57%	El cumplimiento realizado para este factor es óptimo ya que se ha cumplido el 78,57% es decir que si se está cumpliendo con el manual de procesos que garantiza la calidad de los productos. Pero a su vez no han alcanzado la meta propuesta.

	Porcentaje por alcanzar
Optimo	66,67% - 100%
Moderado	33,34% - 66,66%
Escaso	0% - 33,33%

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	13/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	13/04/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Entrevistas

Tabla 57: Entrevista al gerente

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A	
	Evaluación de control interno Aplicada al entorno del cumplimiento de normas, políticas y objetivos.	PT- ECL_G
Encuestado : GERENTE		
N°	PREGUNTA	
1	¿Existe políticas internas de la Corporación Ice Cream relacionadas a la administración? Si cuenta y se encuentran actualmente en proceso de actualización y conformación de todos los expedientes	
2	¿La Gerencia General mantiene reuniones con los jefes departamentales para presentar avances o control de sus áreas? Si, se los realiza cada mes	
3	¿Se ha sociabilizado el Manual de convivencia con el personal que forma parte de la Corporación Ice Cream? Si se realiza las sociabilizaciones e incluso se preocupan un poco más allá de lo laboral como es conflictos personales	
4	¿Existen informes de los jefes de producción en el cual se dé a conocer de cambios realizados o solicitud de implementación o cambios en su área de trabajo? Si, y se los da a conocer en las reuniones que mantienen; y gerencia pide que innove en nuevas líneas y productos	
5	¿Los gastos que se propongan realizar son dados a conocer hacia su persona y han sido evaluados y aprobados en base a un presupuesto? Si, para su elaboración se cuenta con todos los jefes departamentales los cuales solicitan y son analizados por la junta general y luego son aprobados por gerencia	
6	¿La Corporación Ice Cream cuenta con un seguro laboral de planta y para empleados?	

	No								
7	<p>¿Se realizan y recibe informes diarios de cuadro de caja?</p> <p>Si, se los realiza a diario</p>								
8	<p>¿El Jefe de producción presenta informes semanales o mensuales de las actividades realizadas o novedades encontradas en el área de trabajo?</p> <p>Si, se las realiza trimestralmente</p>								
9	<p>¿Cuenta con planes estratégicos actualizados, en el cual pueda obtener indicadores de gestión?</p> <p>No</p>								
10	<p>¿Están registrados los contratos y nombramientos del personal que labora en la Corporación Ice Cream?</p> <p>Sí, todos los contratos se encuentran legalizados</p>								
<table border="1"> <tr> <td>ELABORADO POR:</td> <td>ALJ</td> <td>FECHA:</td> <td>19/04/2018</td> </tr> <tr> <td>REVISADO POR:</td> <td>CL</td> <td>FECHA:</td> <td>19/04/2018</td> </tr> </table>		ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	19/04/2018	REVISADO POR:	CL	FECHA:	19/04/2018
ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	19/04/2018						
REVISADO POR:	CL	FECHA:	19/04/2018						

Fuente: (Maldonado, 2009)
Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 58: Entrevista a Jefe de Producción

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A																			
	Evaluación de control interno Aplicada al entorno de cumplimiento de normas, políticas y objetivos.	PT- ECL_G																		
Encuestado : JEFE DE PRODUCCIÓN																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">N°</th> <th style="width: 90%;">PREGUNTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td> ¿Existe un manual de procesos? Si, y se encuentra en elaboración en conjunto con una estudiante de la Universidad ESPE-L en su tema de tesis. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td> ¿Son claras las acciones y normas a cumplir para la elaboración de los productos? Si, se encuentran en actualización en el tema de tesis </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> ¿Realiza acciones de control previo a las maquinas a diario, antes de comenzar la jornada? No </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td> ¿Realiza un control previo al personal que se encuentra a su cargo para verificar que no incumplan con las normas de trabajo? Si, se los realiza a diario </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td> ¿Realiza informes hacia gerencia notificando observaciones o sugerencia de su área de trabajo? Si, se los realiza semanalmente </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td> ¿En caso de suscitarse un evento catastrófico en su área de trabajo, conoce usted como debe actuar ante tal suceso? Si, se encuentran preparados para riesgos físicos, con respecto a la salud cuenta con medico ocupacional y realizan charlas con los bomberos del Cantón Salcedo sobre manejo de extintores </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td> ¿Se realizan simulacros en su área de trabajo en caso de siniestros? No </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td> ¿Se realiza controles al azar de productos terminados para verificar si se encuentran en óptimas condiciones para su venta? </td> </tr> </tbody> </table>			N°	PREGUNTA	1	¿Existe un manual de procesos? Si, y se encuentra en elaboración en conjunto con una estudiante de la Universidad ESPE-L en su tema de tesis.	2	¿Son claras las acciones y normas a cumplir para la elaboración de los productos? Si, se encuentran en actualización en el tema de tesis	3	¿Realiza acciones de control previo a las maquinas a diario, antes de comenzar la jornada? No	4	¿Realiza un control previo al personal que se encuentra a su cargo para verificar que no incumplan con las normas de trabajo? Si, se los realiza a diario	5	¿Realiza informes hacia gerencia notificando observaciones o sugerencia de su área de trabajo? Si, se los realiza semanalmente	6	¿En caso de suscitarse un evento catastrófico en su área de trabajo, conoce usted como debe actuar ante tal suceso? Si, se encuentran preparados para riesgos físicos, con respecto a la salud cuenta con medico ocupacional y realizan charlas con los bomberos del Cantón Salcedo sobre manejo de extintores	7	¿Se realizan simulacros en su área de trabajo en caso de siniestros? No	8	¿Se realiza controles al azar de productos terminados para verificar si se encuentran en óptimas condiciones para su venta?
N°	PREGUNTA																			
1	¿Existe un manual de procesos? Si, y se encuentra en elaboración en conjunto con una estudiante de la Universidad ESPE-L en su tema de tesis.																			
2	¿Son claras las acciones y normas a cumplir para la elaboración de los productos? Si, se encuentran en actualización en el tema de tesis																			
3	¿Realiza acciones de control previo a las maquinas a diario, antes de comenzar la jornada? No																			
4	¿Realiza un control previo al personal que se encuentra a su cargo para verificar que no incumplan con las normas de trabajo? Si, se los realiza a diario																			
5	¿Realiza informes hacia gerencia notificando observaciones o sugerencia de su área de trabajo? Si, se los realiza semanalmente																			
6	¿En caso de suscitarse un evento catastrófico en su área de trabajo, conoce usted como debe actuar ante tal suceso? Si, se encuentran preparados para riesgos físicos, con respecto a la salud cuenta con medico ocupacional y realizan charlas con los bomberos del Cantón Salcedo sobre manejo de extintores																			
7	¿Se realizan simulacros en su área de trabajo en caso de siniestros? No																			
8	¿Se realiza controles al azar de productos terminados para verificar si se encuentran en óptimas condiciones para su venta?																			

	Si, se los realiza semestralmente y se coge una muestra alzar y se envía a análisis de laboratorio
9	¿Conoce sobre el plan de incentivos o usted ha sido beneficiado con él plan de incentivos? No, desconoce sobre su existencia
10	¿Existe un control en beneficio al medio ambiente? Si, se encuentran regulados por el ministerio del medio ambiente

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	19/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	19/04/2018

Fuente: (Maldonado, 2009)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Criterios de ponderación y calificación

Se aplicó la siguiente metodología donde 1 corresponde a las respuestas positivas y que son sustentadas en sus respuestas y 0 corresponde a las respuestas negativas o que no podían ser sustentadas.

Calificación del control interno

Tabla 59: Evaluación al sistema de control interno de gerencia

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A					ESCI-G	
		EVALUACIÓN AL SISTEMA CONTROL INTERNO – GERENCIA						
N°	Pregunta	Respuesta			Observaciones	Escala		
		SI	NO	N/A		Ponderación	Calificación	
1	¿Existe políticas internas de la Corporación Ice Cream relacionadas a la administración?	X				1	1	
2	¿La Gerencia General mantiene reuniones con los jefes departamentales para presentar avances o control de sus áreas?	X			Se las realiza cada mes	1	1	
3	¿Se ha sociabilizado el Manual de convivencia con el personal que forma parte de la Corporación Ice Cream?	X				1	1	
4	¿Existen informes de los jefes de producción en el cual se dé a conocer de cambios realizados o solicitud de implementación o cambios en su área de trabajo?	X			Se las realiza en las reuniones	1	1	

5	¿Los gastos que se propongan realizar son dados a conocer hacia su persona y han sido evaluados y aprobados en base a un presupuesto?	X				1	1
6	¿La Corporación Ice Cream cuenta con un seguro laboral de planta y para empleados?		X			1	0
7	¿Se realizan y recibe informes diarios de cuadro de caja?	X				1	1
8	¿El Jefe de producción presenta informes semanales o mensuales de las actividades realizadas o novedades encontradas en el área de trabajo?	X			Se las hace trimestralmente	1	1
9	¿Cuenta con planes estratégicos actualizados, en el cual pueda obtener indicadores de gestión?		X		Se encuentra en proceso	1	0
10	¿Están registrados los contratos y nombramientos del personal que labora en la Corporación Ice Cream?	X				1	1
TOTAL						10	8

Nivel de riesgo y confianza

$$SI = \frac{8}{10} * 100$$

$$SI = 80 \%$$

$$NO = \frac{2}{10} * 100$$

$$NO = 20 \%$$

Matriz de nivel de riesgo y confianza

Tabla 60: Matriz de riesgo y confianza de gerencia

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
ALTO	<u>75 – 95 %</u>	BAJO	<u>1 - 49%</u>
MODERADO	50 – 74 %	MODERADO	50 – 74 %
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %

Fuente: Evaluación aplicada

Elaborado por: Alejandro Lucero

Informe:

Como se puede observar se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 80 % que es ALTO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 20 % que es BAJO.

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	06/05/2018

Fuente: Evaluación aplicada

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 61: Evaluación de control interno de Producción

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A					ESCI-JP	
		EVALUACIÓN AL SISTEMA CONTROL INTERNO – JEFE DE PRODUCCIÓN						
N°	Pregunta	Respuesta			Observaciones	Escala		
		SI	NO	N/A		Ponderación	Calificación	
1	¿Existe un manual de procesos?	X				1	1	
2	¿Son claras las acciones y normas a cumplir para la elaboración de los productos?	X				1	1	
3	¿Realiza acciones de control previo a las maquinas a diario, antes de comenzar la jornada?		X			1	0	
4	¿Realiza un control previo al personal que se encuentra a su cargo para verificar que no incumplan con las normas de trabajo?	X				1	1	
5	¿Realiza informes hacia gerencia notificando observaciones o sugerencia de su área de trabajo?	X			Semanalmente se realiza	1	1	
6	¿En caso de suscitarse un evento catastrófico en su área de trabajo, conoce usted como debe actuar ante tal suceso?	X				1	1	

7	¿Se realizan simulacros en su área de trabajo en caso de siniestros?		X			1	0
8	¿Se realiza controles al azar de productos terminados para verificar si se encuentran en óptimas condiciones para su venta?	X			Semestral mente se envía a análisis de laboratorio	1	1
9	¿Conoce sobre el plan de incentivos o usted ha sido beneficiado con él plan de incentivos?		X			1	0
10	¿Existe un control en beneficio al medio ambiente?	X				1	1
TOTAL						10	7

Nivel de riesgo y confianza

$$SI = \frac{7}{10} * 100$$

$$SI = 70 \%$$

$$NO = \frac{3}{10} * 100$$

$$NO = 30 \%$$

Matriz de nivel de riesgo y confianza

Tabla 62: Matriz de confianza y riesgo de producción

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
ALTO	<u>75 – 95 %</u>	BAJO	<u>1 - 49%</u>
MODERADO	50 – 74 %	MODERADO	50 – 74 %
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %

Fuente: Evaluación aplicada

Elaborado por: Alejandro Lucero

Informe:

Como se puede observar se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 70 % que es ALTO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 30 % que es BAJO.

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	06/05/2018

Fuente: Evaluación aplicada

Elaborado por: Alejandro Lucero

OBTENCIÓN DE EVIDENCIA SUFICIENTE Y COMPETENTE

Tabla 63: Lista de verificación

 UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A		
		LISTA DE VERIFICACIÓN		LV
N°	Puntos de enfoque	Cumplimiento		Observaciones
	Actividades que forman parte de metas e indicadores	SI	NO	
1	Políticas internas relacionadas a la administración	X		Se encuentran en proceso de actualización y conformación de todos los expedientes.
2	Control de áreas de trabajo	X		Se las realiza cada mes
3	Sociabilización con empleados	X		Si se realiza las sociabilizaciones e incluso más allá de lo laboral para mantener una ambiente profesional bueno y saludable
4	Informes de cambios o solicitud de implementación	X		Se realiza en las reuniones que se mantiene y gerencia pide constantemente que se innove en nuevas líneas y productos
5	Manejo de presupuestos	X		Para su elaboración se cuenta con todos los jefes departamentales quien conocen y

				manejan de mejor manera los rublos necesarios para la ejecución y el cumplimiento
6	Cuentan son seguro de planta y para empleados		X	No cuenta
7	Informes de cuadro de caja	X		Se realiza a diario
8	Informe de actividades realizadas en áreas de trabajo	X		Se realiza trimestralmente
9	Medición de indicadores de gestión		X	No cuenta
10	Registro de los contratos	X		Se encuentran legalizados todos los contratos
11	Cuentan con manual de procesos	X		Se encuentra en elaboración con una estudiante de la universidad ESPE en su tema de tesis
12	Normas y reglas claras para la elaboración de productos	X		Si cuentan y también las están actualizando
13	Controles previos a maquinaria		X	No se realiza
14	Controles previos a los empleados	X		Se realiza a diario un control
15	Informes a gerencia notificando observaciones o sugerencias	X		Se las realiza semanalmente
16	Preparación para actuar en casos de emergencias	X		Están preparados para riesgos físicos, con respeto a la salud cuentan con medico ocupacional y ante sucesos externos están capacitados y realizan

				manejo de extintores con los bomberos del cantos Salcedo
17	Realización de simulacros		X	No se realizan
18	Controles de calidad del producto al azar	X		Se los realiza semestralmente y se los envía a análisis de laboratorio
19	Planes de incentivos		X	Desconoce
20	Planes de control ambientales	X		Están regulados por el ministerio del medio ambiente

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	08/05/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	08/05/2018

Fuente: Evaluación aplicada
Elaborado por: Alejandro Lucero

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO PRELIMINAR

Tabla 64: Matriz de evaluación de riesgo preliminar

 <p style="font-size: small;">UNIVERSIDAD INDOAMERICA</p>	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A			
	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO PRELIMINAR		MERP	
N°	Actividad de plan estratégico	Resultados		Cumplimiento
		Ponderación	Calificación	
1	Políticas internas relacionadas a la administración	1	1	SI
2	Control de áreas de trabajo	1	1	SI
3	Sociabilización con empleados	1	1	SI
4	Informes de cambios o solicitud de implementación	1	1	SI
5	Manejo de presupuestos	1	1	SI
6	Cuentan son seguro de planta y para empleados	1	0	NO
7	Informes de cuadro de caja	1	1	SI
8	Informe de actividades realizadas en áreas de trabajo	1	1	SI
9	Medición de indicadores de gestión	1	0	NO
10	Registro de los contratos	1	1	SI
11	Cuentan con manual de procesos	1	1	SI
12	Normas y reglas claras para la elaboración de productos	1	1	SI
13	Controles previos a maquinaria	1	0	NO
14	Controles previos a los empleados	1	1	SI
15	Informes a gerencia notificando observaciones o sugerencias	1	1	SI
16	Preparación para actuar en casos de emergencias	1	1	SI

17	Realización de simulacros	1	0	NO
18	Controles de calidad al azar	1	1	SI
19	Planes de incentivos	1	0	NO
20	Planes de control ambientales	1	1	SI
ELABORADO POR:				
		ALJ	FECHA:	08/05/2018
REVISADO POR:				
		CL	FECHA:	08/05/2018

Fuente: Evaluación aplicada

Elaborado por: Alejandro Lucero

Matriz de calificación de riesgos

Tabla 65: Matriz de calificación de riesgo

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A		
		MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGO		MCR
Componente	Calificación de riesgo		Afirmaciones	Enfoque de auditoria
	Control	Inherente		
Cuentan son seguro de planta y para empleados	Bajo	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación 	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resguardar el patrimonio de la Corporación Ice Cream • Resguardar y brindar seguridad a sus empleados <p>Procedimiento de auditoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la implementación de un seguro 2. Cotización de proformas de seguros 3. Contratación de seguro
Medición de indicadores de gestión	Bajo	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación 	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la situación actual en que se está laborando en el ente • Verificar el cumplimiento de metas y objetivos <p>Procedimiento de auditoria:</p>

				<ol style="list-style-type: none"> 1. Examinar los objetivos y metas plateadas 2. Realizar evaluación de cumplimiento de metas y objetivos periódicamente.
Controles previos a maquinaria	Bajo	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación 	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resguardar el patrimonio de la Corporación Ice Cream • Resguardar y brindar seguridad a sus empleados <p>Procedimiento de auditoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la contratación de un seguro 2. Cotización de proformas de seguros <p>Contratación de seguro</p>
Realización de simulacros	Bajo	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación 	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación y conocimiento de cómo actuar si existe un suceso • Verificar los conocimientos de los empleados sobre procesos de seguridad. <p>Procedimiento de auditoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una planificación para simulacros 2. Planificar la realización de simulacros (2 anuales) 3. Realizar controles

Planes de incentivos	Bajo	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación 	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivar al personal • Empoderar al empleado hacia la empresa <p>Procedimiento de auditoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la implementación de un plan de incentivos económicos 2. Sociabilizar con los empleados sobre el plan de incentivos implementados 3. Realizar controles de verificación y cumplimiento (bimensual)
----------------------	------	------	--	--

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018

Fuente: Evaluación aplicada
Elaborado por: Alejandro Lucero

CAPITULO IV

INFORME DE AUDITORIA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA CORPORACIÓN ICE CREAM S.A.

**CORRESPONDIENTE AL PERIODO 1 DE ENERO DE 2017 AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2017**



Contenido

Carta de presentación	100
Siglas y abreviaturas	99
Capítulo I	101
Información introductoria	101
Motivo de la Auditoria	101
Objetivos de la Auditoria	101
Alcance de Auditoria	102
Base legal	102
Estructura organizacional	104
Capitulo II	115
Desviaciones significativas	115
Conclusiones y recomendaciones	117
Papeles de trabajo que sustentan el resultado	119

Siglas y abreviaturas

USD	Dólares Americanos
N°	Numero
CORPICREAM	Corporación Ice Cream
S.A.	Sociedad Anónima
FA	Frecuencia Acumulada
%A	Porcentaje Acumulado
NAGAS	Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas
NIA	Normas Internacionales de Auditoria

Ingeniero.

Paco Hinojosa

GERENTE GENERAL

CORPORACIÓN ICE CREAM

Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente, tengo a bien entregar a usted el informe de AUDITORIA DE GESTION, por el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2017 y el 14 de Mayo de 2018, examen que se realizó de acuerdo a las NAGAS y de las NIA; por lo cual, sugiero que los resultados obtenidos en el presente trabajo sean considerados con la finalidad de aportar con el crecimiento de la Corporación Ice Cream.

Es responsabilidad de la Corporación Ice Cream S.A., el contenido de la información suministrada; sin embargo, mi responsabilidad radica en emitir un informe con los resultados de la Auditoría practicada, con salvedades.

El desarrollo del trabajo, considero el análisis mediante pruebas selectivas, recopilación y análisis de evidencia y documentación sustentable, que ampara a cada actividad desarrollada por la Corporación Ice Cream S.A., relacionadas con la evaluación de los procesos estratégicos y de gestión.

En base a los resultados obtenidos la Corporación Ice Cream S.A., empleara acciones que le permita mejorar su gestión y por ende el logro de sus objetivos estratégicos.

Debido a la naturaleza de la acción de control, los resultados se encuentran expresados en: comentarios, conclusiones y recomendaciones, que se detallan en el presente informe.

Atentamente,

Alejandro Lucero Jiménez

AUDITOR EXTERNO

Capítulo I

Título del examen:

**“AUDITORIA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA CORPICECREAM S.A.
DE LA CIUDAD DE SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO
2017”**

Motivo de la Auditoria

La Auditoria de Gestión aplicada a la Corporación Ice Cream S.A., nace como una iniciativa del egresado Luis Alejandro Lucero Jiménez, con Cedula de Identificación N° 050380047-6; con la finalidad de cooperar con el mejoramiento y crecimiento de la empresa, a la vez cumplir como requisito previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

A quien está dirigida la Auditoria

A la Corporación Ice Cream S.A., ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo.

Objetivo general de la Auditoria

Aplicar la Auditoria de Gestión a la Corporación Ice Cream S.A. para evaluar el desempeño realizado por el personal en el desarrollo de sus actividades y cumplimientos de objetivos.

Objetivos específicos de la Auditoria

- Aplicar técnicas de Auditoria de Gestión para la recolección de datos y desarrollo de un informe verídico.
- Evaluar la gestión interna con el fin de conocer la eficiencia y eficacia en las actividades que desarrolla el personal.
- Emitir un informe final con los principales hallazgos y observaciones encontradas en el proceso, con el fin que se mejore y se tome como guía para una correcta aplicación y toma de decisiones.

Alcance de la Auditoria

La Auditoria de Gestión aplicada a la Corporación Ice Cream S.A., medirá el nivel de confianza y riesgo que existe en el ente. Con el fin de analiza y comprobar la utilización de los activos productivos los mismo que serán imprescindibles para la correcta toma de decisiones, lo que permitirá actuar y reconocer eficientemente en la diversidad de factores externos y externos, cubriendo el periodo del 1 de Enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017

Informe sobre gestión

La Corporación Ice Cream cuenta con planes de trabajo, documentación y manuales de procesos, a su vez planes estratégicos que no se los está cumpliendo en su totalidad.

Firma del informe por el Auditor:



Egdo. Luis Alejandro Lucero Jiménez

Metodología

La metodología que se usó en la presente Auditorio de Gestión, es la siguiente:

Método inductivo y analítico

- **Método inductivo**

El método inductivo analiza una porción de un universo, parte de lo particular a lo general. Con este método se consigue a partir de hechos simples obtener una conclusión general.

El objetivo es llegar a conclusiones cuyo resultado es más amplio que las premisas iniciales.

- **Método analítico**

El método de análisis consiste en descomponer un universo en elementos básicos, separando las partes del todo para analizarlas de forma individual y por separado, así como su interrelación que las une, con el objetivo de:

- Verificar que las áreas correspondientes, tengan definidas sus funciones dentro de la estructura organizacional del ente y que se estén cumpliendo con las mismas.
- Realizar entrevistas con los miembros de la organización.

Misión

Corporación Ice Cream “CORPICECREAM S.A” produce y comercializa los helados de salcedo con un alto valor nutritivo basándose en los parámetros de calidad total e inocuidad y siendo oportuno, conservando la cadena de frio para garantizar y satisfacer a nuestros clientes cuidando de su salud y nutrición, conservando el medio ambiente con precios justos y competitivos

Visión

Posicionarse como la empresa productora, comercializadora y distribuidora de Helados de Salcedo con mayor reconocimiento en el mercado nacional e internacional manteniendo estándares de calidad y servicio.

Objetivos institucionales

- Producir helados, de alta calidad, exquisito sabor y menor costo con el propósito de establecernos en el mercado.
- Innovar con sabores acordes a las preferencias dentro del cliente.
- Entregar productos inocuos que satisfagan la necesidad del cliente, elaborarlos bajo estrictos estándares de calidad, distribuirlos oportunamente garantizando la cadena de frio para que lleguen al consumidor superando sus expectativas.

Estructura organizacional

- **Organigrama estructural**

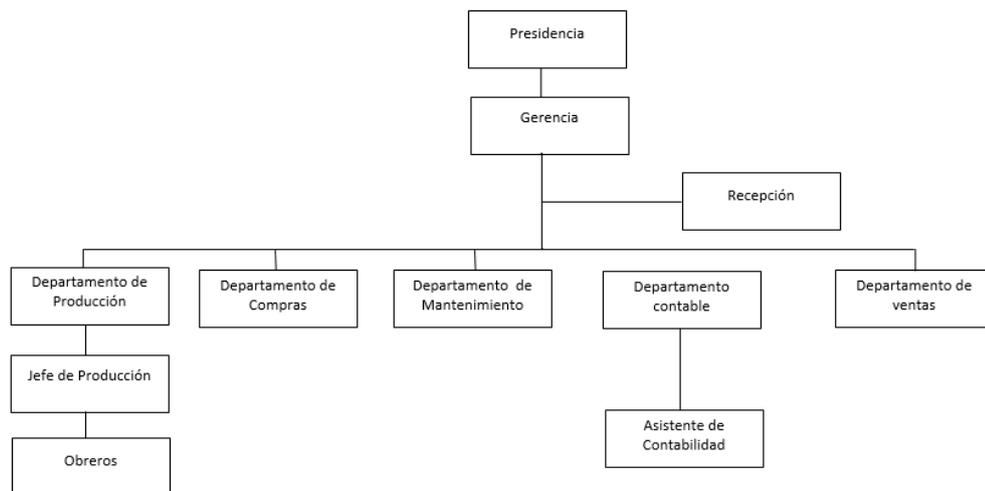


Grafico 29: Organigrama estructural
Fuente: Corporación Ice Cream S.A.
Elaborado por: Alejandro Lucero

- **Organigrama funcional**

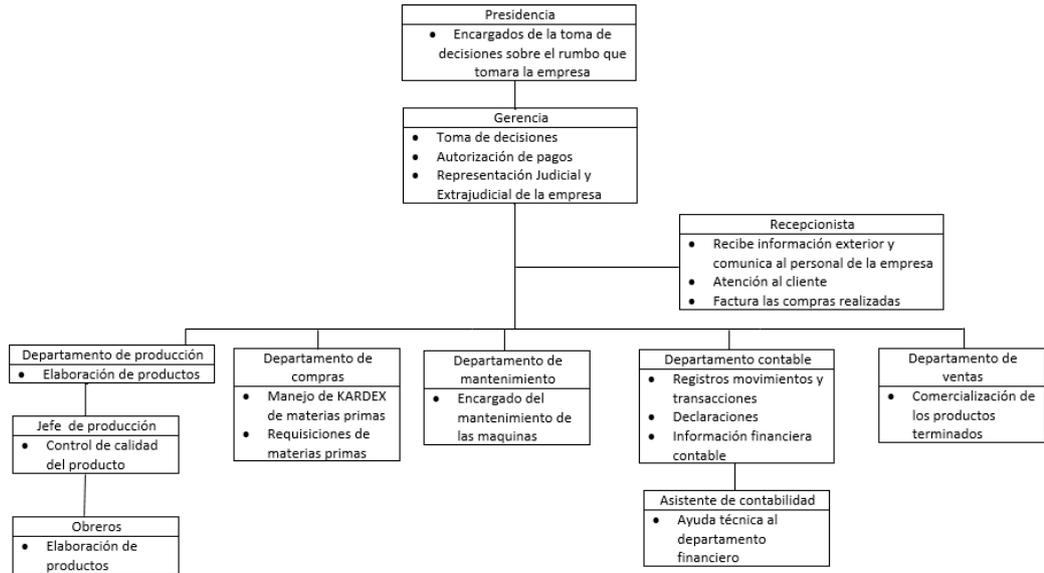


Grafico 30: Organigrama funcional
Fuente: Corporación Ice Cream S.A.
Elaborado por: Alejandro Lucero

• **Organigrama posicional**

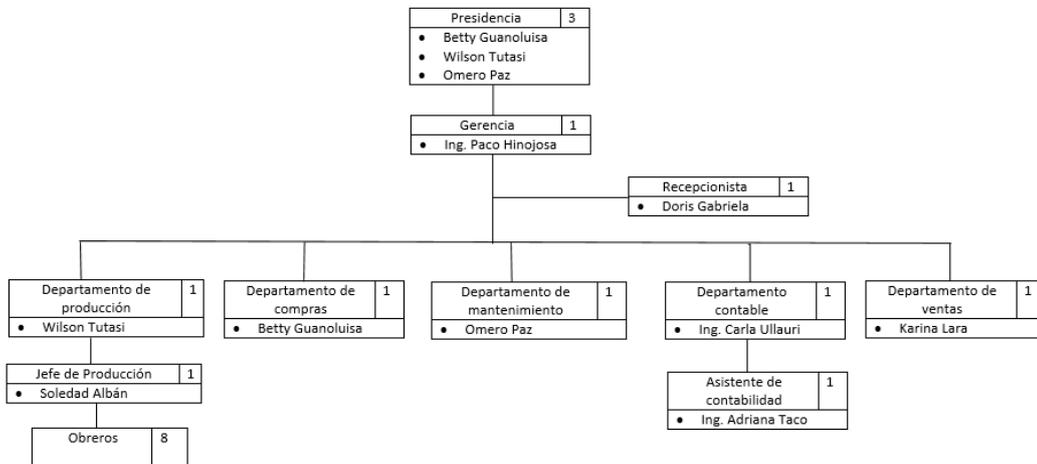


Grafico 31: Organigrama posicional
Fuente: Corporación Ice Cream S.A.
Elaborado por: Alejandro Lucero

Recursos

- **Humanos**

La empresa Corporación Ice Cream “CORPICECREAM S.A” tiene un personal de 16 personas laborado entre personal Administrativo y Productivo.

- En el Área Administrativa cuenta con 1 Gerente, 1 Recepcionista, 1 Jefe del departamento contable, 1 asistente de contabilidad y 1 Jefe de Ventas.
- En el Área Productiva cuenta con 1 Supervisor de Producción, 1 Jefe de Producción, 8 Obreros, 1 Jefe de Compras y 1 Jefe de Mantenimiento

- **Materiales**

La Corporación Ice Cream S.A. cuenta con los siguientes recursos en las diferentes Áreas.

- **Área Administrativa**

Tabla 66: Materiales del área administrativa

CANTIDAD	DETALLE
4	Computadoras
2	Impresoras de tinta continua
2	Impresoras matriciales
3	Teléfonos
4	Escritorios

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

Elaborado por: Alejandro Lucero

- **Área de Producción**

1. Despulpadora

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para obtener la pulpa de las frutas



Imagen 12: Despulpadora

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

2. Marmita pasteurizadora de crema

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para pasteurizar la crema



Imagen 13: Marmita pasteurizadora de crema

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

3. Marmita pasteurizadora de leche

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para pasteurizar la leche



Imagen 14: Marmita pasteurizadora de leche

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

4. Marmita enfriadora

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para enfriar la leche que sale de la pasteurizadora.



Imagen 15: Marmita enfriadora

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

5. Licuadora

Cuenta con 3 unidades que se utiliza para licuar la pulpa con la leche obteniendo los batidos.



Imagen 16: Licuadora

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

6. Tanque de almacenamiento

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para almacenar lo batidos



Imagen 17: Tanque de almacenamiento

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

7. Batidora

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para obtener el batido blanco



Imagen 18: Batidora

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

8. Palitera

Cuenta con 3 unidades que se utiliza para congelar los batidos obteniendo el producto final que es el helado, cada tanque tarde 1 hora en congelar 576 unidades.



Imagen 19: Palitera

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

9. Flopak

Cuenta con 1 unidad que una línea que se utiliza para el empacado, enfundado y sellado del producto.



Imagen 20: Flopak

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

10. Cuarto frio

Cuenta con 1 unidad que se utiliza para el almacenamiento del producto final.



Imagen 21: Cuarto frio

Fuente: Corporación Ice Cream S.A.

- **Financiero**

Los saldos presentados por la Corporación Ice Cream S.A., al 31 de Diciembre de 2017 son los siguientes:

Tabla 67: Recursos financieros

	31-Dic-2017
CAJA	
Caja General	\$ 486,84
Caja panzaleo	\$ 2.400,37
Caja punto de venta	\$ 1.857,94
BANCOS	
Banco del Pichincha	\$ 53.497,04
Banco Internacional	\$ 27.586,09
TOTAL	\$ 85.828,28

Fuente: (Supercias, s.f.)

Elaborado por: Alejandro Lucero

Sistema de información

- **Administrativo**

Las solicitudes o pedidos externos que recibe la Corporación Ice Cream S.A son a través de oficios dirigidos al Gerente Ing. Paco Hinojosa y recibidos en la recepción.

Para comunicados internos en la empresa se los realizada a través de escritos con firma de recibidos, o mensajes de texto a través de la plataforma Whatsapp.

Para llamados de atención se utiliza memos

- **Contable**

La Corporación Ice Cream S.A., cuenta con el sistema contable MICROPLUS el cual se compone de los siguientes módulos:

1. **Contabilidad**

En este módulo se genera la Contabilidad General donde se puede encontrar asientos contables, plan de cuentas, retenciones, conciliaciones y todo lo que tiene que ver con contabilidad general, el menú consta de: archivos, gestiones, procesos, consultas/informes, misceláneos, ventanas y ayuda.

2. **Caja / bancos**

En éste módulo se crean las cuentas de bancos, de caja chica, en el cual se puede generar reportes de consumos o información económica de la empresa el modulo tiene el menú de: gestiones, procesos, consultas/informes y misceláneos.

3. **Ventas / CxC**

En este módulo se ingresa y registra los clientes también se emite las facturas y notas de venta que se enlazan con los otros módulos también podemos verificar o consultar Misceláneos e informes de ventas

4. **Compras / CxP**

En éste módulo se crearán los proveedores y se ingresan todas las compras y gastos que realiza la empresa también se generarán las cuentas por pagar y se emitirán las retenciones de impuestos, pagos a proveedores, devoluciones en compras.

5. **Bodega e inventarios**

Se utiliza para ingresar las existencias de mercaderías de saldos iniciales y ajustes también para crear grupos, subgrupos, artículos, unidades de medida.

6. **SRI Anexos Transaccionales**

Aquí se genera el Anexo transaccional que se encuentra en el formato requerido por le SRI el cual por medio de conexión a internet se lo puede subir de forma directa, el modulo cuenta en el menú: archivos, gestiones, procesos, consultas/informes, ventanas y utilitarios

7. Formulas financieras

Aquí se realizan fórmulas para el análisis financiero de la empresa que ya vienen generados en el programa o se los puede crear nuevas de acuerdo a la necesidad de la empresa el modulo tiene en menú: archivos, gestiones, procesos, consultas/informes y misceláneos

8. Nomina (personal)

Este módulo ayuda a llevar una base de datos de todos los empleados que laboran en la empresa y genera los reportes de rol de pagos

Cientes

La Corporación Ice Cream a finales de 2017 cuenta con un total de 2674 (dos mil seiscientos setenta y cuatro) clientes a nivel nacional.

CAPITULO II

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Tabla 68: Matriz de hallazgos

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A			
		MATRIZ DE HALLAZGOS			
Enfoque	N°	Condición	Criterio	Causa	Efecto
ORGANIZACIÓN	1	La empresa no cuenta con diagnósticos al momento de realizar cambios	Realizar un diagnóstico previo antes de realizar cambios	No cuenta con un previo análisis técnico al momento de realizar cambios	Gastos o mal utilización de sus recursos económicos y humanos
	2	La empresa no realiza informes de evaluación de los cambios efectuados	Implementar políticas para presentación obligatoria de informes cuando exista un nuevo cambio o implementación	No existe un control sobre los cambios efectuados	Desconocimiento de la eficiencia de los cambios que se realizaron o de las nuevas implementación

CONTROL	3	La empresa no realiza controles previos antes de realizar sus operaciones diarias	Implementar un modelo de control previo y concurrente antes de iniciar sus procesos	Al formarse la empresa no se tomó en cuenta ciertas medidas de precaución	Alterar o retrasar el proceso en conjunto de toda la planta					
							ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	11/05/2018
							REVISADO POR:	CL	FECHA:	11/05/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y OPINIÓN DEL AUDITOR

Tabla 69: Conclusiones, recomendaciones y opinión del Auditor

 <p style="font-size: small;">UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA</p>	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A	
	CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES – OPINIÓN DEL AUDITOR	CRO
<p>HALLAZGO 1</p> <p>Conclusión: No se cuenta con un análisis de diagnósticos al momento de realizar cambios dentro de la organización</p> <p>Recomendación: Realizar un diagnóstico previo antes de realizar cambios dentro de la organización avalada por los técnicos de la empresa o de un tercero con el respectivo informe a gerencia</p> <p>Opinión del auditor: Se debe realizar una inducción al personal específico en cada área con la finalidad de tener eficiencia en su desempeño.</p> <p>HALLAZGO 2</p> <p>Conclusión: La empresa no realiza informes de evaluación de los cambios efectuados</p> <p>Recomendación: Cuando se realicen cambios o nuevas implementaciones dentro de la organización, el jefe de área deberá realizar un control semanal al primer mes y luego mensualmente por un semestre sobre la eficacia del cambio realizado, con su respectivo informe a gerencia.</p> <p>Opinión del auditor: La empresa deberá contar con un historial de las actividades y desempeño en cada área de esta manera se mantendrá un récord el mismo que servirá para la toma de decisiones.</p> <p>HALLAZGO 3</p> <p>Conclusión: La empresa no realiza controles previos antes de realizar sus operaciones diarias</p> <p>Recomendación: Implementar un modelo de control previo y concurrente antes de iniciar sus procesos una vez por semana de preferencia al iniciar la semana con su respectivo informe a gerencia</p>		

Opinión del auditor: Es importante que las maquinas se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento antes de iniciar sus procesos así se evitara que el proceso sea interrumpido de manera imprevista

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	14/05/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	14/05/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

PAPELES DE TRABAJO QUE SUSTENTAN EL RESULTADO

Tabla 70: Papel de trabajo - programa de auditoria

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A						
		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						PT/PA - 01
N°	Actividad	N° de días	Inicio	Fin	Octubre	Febrero	Marzo	Mayo
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		15	01/10/2017	15/10/2017	X			
1	Visita preliminar							
	Notificación de inicio de Auditoria, a Gerencia de la Corporación							
	Evaluación de la estructura, elaboración de la estrategia de Auditoria, conocimientos de los componentes							
	Evaluación de control interno							
	Calificación de riesgo por componente, determinar puntos de interés y operaciones							

	importantes y elaboración del memorando de planificación							
PLANIFICACIÓN ESPECIFICA		N° de días	Inicio	Fin	Octubre	Febrero	Marzo	Mayo
2	Evaluar el control interno, para obtener información, evaluar y calificar los riesgos de la auditoria y selección los procedimientos de auditoria a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos y específicos.	5	12/02/2018	16/02/2018		X		
Ejecución		N° de días	Inicio	Fin	Octubre	Febrero	Marzo	Mayo
3	Trabajo de campo, ejecución de los programas conforme a la obtención de hallazgos	30	19/02/2018	16/03/2018		X	X	
INFORME DE AUDITORIA		N° de días	Inicio	Fin	Octubre	Febrero	Marzo	Mayo
4	Elaboración de informe final y comunicado de resultados	42	19/03/2018	15/05/2018			X	
	Entrega de informe							X
TOTAL DE DÍAS		92						
ELABORADO POR:		ALJ	FECHA:	01/10/2017				
REVISADO POR:		CL	FECHA:	01/10/2017				

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 71: Papel de trabajo - tabulación cuestionario control interno de planeación

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A																																																				
	TABULACIÓN DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE PLANEACIÓN	TCCI-P																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>SI</th> <th>NO</th> <th>N/A</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>4</td><td></td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td>2</td><td>4</td><td></td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td><td></td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td>4</td><td>4</td><td></td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td></td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td>6</td><td>4</td><td></td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td>7</td><td>4</td><td></td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td>8</td><td>4</td><td></td><td></td><td>4</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>32</td> <td></td> <td></td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>				N°	SI	NO	N/A	TOTAL	1	4			4	2	4			4	3	4			4	4	4			4	5	4			4	6	4			4	7	4			4	8	4			4	TOTAL	32			32
N°	SI	NO	N/A	TOTAL																																																	
1	4			4																																																	
2	4			4																																																	
3	4			4																																																	
4	4			4																																																	
5	4			4																																																	
6	4			4																																																	
7	4			4																																																	
8	4			4																																																	
TOTAL	32			32																																																	
<p>Nivel de riesgo y confianza</p> $SI = \frac{32}{32} * 100$ $SI = 100\%$ $NO = \frac{0}{32} * 100$ $NO = 0\%$																																																					
<p>Matriz de nivel de riesgo y confianza</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">NIVEL DE CONFIANZA</th> <th colspan="2">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALTO</td> <td><u>75 – 95 %</u></td> <td>BAJO</td> <td><u>1 - 49%</u></td> </tr> <tr> <td>MODERADO</td> <td>50 – 74 %</td> <td>MODERADO</td> <td>50 – 74 %</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>1 - 49%</td> <td>ALTO</td> <td>75 – 95 %</td> </tr> </tbody> </table>				NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		ALTO	<u>75 – 95 %</u>	BAJO	<u>1 - 49%</u>	MODERADO	50 – 74 %	MODERADO	50 – 74 %	BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %																																		
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO																																																			
ALTO	<u>75 – 95 %</u>	BAJO	<u>1 - 49%</u>																																																		
MODERADO	50 – 74 %	MODERADO	50 – 74 %																																																		
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %																																																		
<p>Informe:</p> <p>En el presente examen aplicado se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 100 % que es ALTO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 0 % que es BAJO para el proceso de PLANEACIÓN</p>																																																					

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 72: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de organización

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A																																										
	TABULACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ORGANIZACIÓN		TCCI-O																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>SI</th> <th>NO</th> <th>N/A</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td></td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>12</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>				N°	SI	NO	N/A	TOTAL	1	2	2		4	2	2	1	1	4	3	4			4	4	1	1	2	4	5	1	2	1	4	6	2	1	1	4	TOTAL	12	7	5	24
N°	SI	NO	N/A	TOTAL																																							
1	2	2		4																																							
2	2	1	1	4																																							
3	4			4																																							
4	1	1	2	4																																							
5	1	2	1	4																																							
6	2	1	1	4																																							
TOTAL	12	7	5	24																																							
<p>Nivel de riesgo y confianza</p> $SI = \frac{12}{24} * 100$ $SI = 50\%$ $NO = \frac{12}{24} * 100$ $NO = 50\%$																																											
<p>Matriz de nivel de riesgo y confianza</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">NIVEL DE CONFIANZA</th> <th colspan="2">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALTO</td> <td>75 – 95 %</td> <td>BAJO</td> <td>1 - 49%</td> </tr> <tr> <td>MODERADO</td> <td><u>50 – 74 %</u></td> <td>MODERADO</td> <td><u>50 – 74 %</u></td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>1 - 49%</td> <td>ALTO</td> <td>75 – 95 %</td> </tr> </tbody> </table>				NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		ALTO	75 – 95 %	BAJO	1 - 49%	MODERADO	<u>50 – 74 %</u>	MODERADO	<u>50 – 74 %</u>	BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %																								
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO																																									
ALTO	75 – 95 %	BAJO	1 - 49%																																								
MODERADO	<u>50 – 74 %</u>	MODERADO	<u>50 – 74 %</u>																																								
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %																																								
<p>Informe:</p> <p>En el presente examen aplicado se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 50 % que es MODERADO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 50 % que es MODERADO para el proceso de ORGANIZACIÓN</p>																																											
ELABORADO POR:		ALJ	FECHA:	09/04/2018																																							
REVISADO POR:		CL	FECHA:	10/04/2018																																							

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 73: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de dirección

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A																																					
	TABULACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – DIRECCIÓN		TCCI-D																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>SI</th> <th>NO</th> <th>N/A</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3</td> <td>3</td> <td></td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>4</td> <td></td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>19</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>				N°	SI	NO	N/A	TOTAL	1	3	2	1	6	2	3	3		6	3	3	1	2	6	4	4		2	6	5	6			6	TOTAL	19	6	5	30
N°	SI	NO	N/A	TOTAL																																		
1	3	2	1	6																																		
2	3	3		6																																		
3	3	1	2	6																																		
4	4		2	6																																		
5	6			6																																		
TOTAL	19	6	5	30																																		
<p>Nivel de riesgo y confianza</p> $SI = \frac{19}{30} * 100$ $SI = 63,33 \%$ $NO = \frac{11}{30} * 100$ $NO = 36,67 \%$																																						
<p>Matriz de nivel de riesgo y confianza</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">NIVEL DE CONFIANZA</th> <th colspan="2">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALTO</td> <td>75 – 95 %</td> <td>BAJO</td> <td><u>1 - 49%</u></td> </tr> <tr> <td>MODERADO</td> <td><u>50 – 74 %</u></td> <td>MODERADO</td> <td>50 – 74 %</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>1 - 49%</td> <td>ALTO</td> <td>75 – 95 %</td> </tr> </tbody> </table>				NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		ALTO	75 – 95 %	BAJO	<u>1 - 49%</u>	MODERADO	<u>50 – 74 %</u>	MODERADO	50 – 74 %	BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %																			
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO																																				
ALTO	75 – 95 %	BAJO	<u>1 - 49%</u>																																			
MODERADO	<u>50 – 74 %</u>	MODERADO	50 – 74 %																																			
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %																																			
<p>Informe:</p> <p>En el presente examen aplicado se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 63,33 % que es MODERADO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 36,67 % que es BAJO para el proceso de DIRECCIÓN</p>																																						
ELABORADO POR:		ALJ	FECHA: 09/04/2018																																			
REVISADO POR:		CL	FECHA: 10/04/2018																																			

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 74: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de control

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A																																										
	TABULACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – CONTROL		TCCI-C																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>SI</th> <th>NO</th> <th>N/A</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>14</td> <td></td> <td></td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>13</td> <td></td> <td>1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>14</td> <td></td> <td></td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>14</td> <td></td> <td></td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>11</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>72</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>84</td> </tr> </tbody> </table>				N°	SI	NO	N/A	TOTAL	1	14			14	2	13		1	14	3	14			14	4	14			14	5	6	5	3	14	6	11	1	2	14	TOTAL	72	6	6	84
N°	SI	NO	N/A	TOTAL																																							
1	14			14																																							
2	13		1	14																																							
3	14			14																																							
4	14			14																																							
5	6	5	3	14																																							
6	11	1	2	14																																							
TOTAL	72	6	6	84																																							
<p>Nivel de riesgo y confianza</p> $SI = \frac{72}{84} * 100$ $NO = \frac{12}{84} * 100$ <p> $SI = 85,71 \%$ $NO = 14,29 \%$ </p>																																											
<p>Matriz de nivel de riesgo y confianza</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">NIVEL DE CONFIANZA</th> <th colspan="2">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALTO</td> <td><u>75 – 95 %</u></td> <td>BAJO</td> <td><u>1 - 49%</u></td> </tr> <tr> <td>MODERADO</td> <td>50 – 74 %</td> <td>MODERADO</td> <td>50 – 74 %</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>1 - 49%</td> <td>ALTO</td> <td>75 – 95 %</td> </tr> </tbody> </table>				NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		ALTO	<u>75 – 95 %</u>	BAJO	<u>1 - 49%</u>	MODERADO	50 – 74 %	MODERADO	50 – 74 %	BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %																								
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO																																									
ALTO	<u>75 – 95 %</u>	BAJO	<u>1 - 49%</u>																																								
MODERADO	50 – 74 %	MODERADO	50 – 74 %																																								
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %																																								
<p>Informe:</p> <p>En el presente examen aplicado se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 85,71 % que es ALTO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 14,29 % que es BAJO, para el proceso de CONTROL</p>																																											
ELABORADO POR:		ALJ	FECHA:	09/04/2018																																							
REVISADO POR:		CL	FECHA:	10/04/2018																																							

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 75: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de planeación

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A											
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – PLANEACIÓN					CCI-P						
Corporación Ice Cream S.A.												
Auditoria de gestión												
Evaluador:	Alejandro Lucero											
Procedimiento:	Evaluación al sistema de control interno											
Componente:	Planeación											
Subcomponentes:	Procesos											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N°</th> <th style="width: 45%;">PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN</th> <th style="width: 5%;">SI</th> <th style="width: 5%;">NO</th> <th style="width: 5%;">N/A</th> <th style="width: 30%;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> </table>							N°	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
N°	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES							
Visión												
1	¿Conoce usted cual es la visión de la Corporación Ice Cream?	X										
2	¿Existe una sociabilización con los empleados para dar a conocer cuál es la visión de la empresa?	X										
Misión												
3	¿Conoce usted cual es la misión de la Corporación Ice Cream?	X										
4	¿Existe una sociabilización con los empleados para dar a conocer cuál es la misión de la empresa?	X										
Objetivos												
5	¿La empresa tiene un control para los objetivos alcanzados?	X										

6	¿Los empleados saben los objetivos planteados por la empresa?	X			
Metas					
7	¿La empresa mantiene un control sobre las metas alcanzadas por la empresa?	X			
Procesos					
8	¿La empresa cuenta con un manual de procesos?	X			
ELABORADO POR:			ALJ	FECHA:	09/04/2018
REVISADO POR:			CL	FECHA:	10/04/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 76: Papel de trabajo- control interno de organización

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A																																																		
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ORGANIZACIÓN					CCI-O																																													
Corporación Ice Cream s.a.																																																			
Auditoria de gestión																																																			
Evaluador:	Alejandro Lucero																																																		
Procedimiento:	Evaluación al sistema de control interno																																																		
Componente:	Organización																																																		
Subcomponentes:	Procesos																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N°</th> <th style="width: 45%;">PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN</th> <th style="width: 5%;">SI</th> <th style="width: 5%;">NO</th> <th style="width: 5%;">N/A</th> <th style="width: 30%;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7">División y distribución de funciones</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>¿Conoce el manual de empleados en el cual determina sus horarios y funciones que debe desempeñar?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="7">Cultura organizacional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>¿La empresa cuenta con un control de las acciones realizadas para el mejoramiento de las áreas y el análisis de la cultura propuesta?</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="7">Recursos humanos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>¿Se cuenta con un plan para la contratación o reclutamiento de nuevos miembros de la organización detallado en el cual se especifique las funciones, tipo de contratación, horarios,</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							N°	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	División y distribución de funciones							1	¿Conoce el manual de empleados en el cual determina sus horarios y funciones que debe desempeñar?	X				Cultura organizacional							2	¿La empresa cuenta con un control de las acciones realizadas para el mejoramiento de las áreas y el análisis de la cultura propuesta?	X				Recursos humanos							3	¿Se cuenta con un plan para la contratación o reclutamiento de nuevos miembros de la organización detallado en el cual se especifique las funciones, tipo de contratación, horarios,	X			
N°	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES																																														
División y distribución de funciones																																																			
1	¿Conoce el manual de empleados en el cual determina sus horarios y funciones que debe desempeñar?	X																																																	
Cultura organizacional																																																			
2	¿La empresa cuenta con un control de las acciones realizadas para el mejoramiento de las áreas y el análisis de la cultura propuesta?	X																																																	
Recursos humanos																																																			
3	¿Se cuenta con un plan para la contratación o reclutamiento de nuevos miembros de la organización detallado en el cual se especifique las funciones, tipo de contratación, horarios,	X																																																	

	remuneraciones, obligaciones y deberes que debe realizar en la organización?												
Cambio organizacional													
4	¿La empresa cuenta con diagnósticos para realizar cambios?		X										
5	¿Se realizan informes de evaluación de los cambios efectuados en su departamento?		X										
Estudios administrativos													
6	¿Se han implementado o propuesto estudios administrativos de mejora continua en la empresa?	X											
<table border="1"> <tr> <td>ELABORADO POR:</td> <td>ALJ</td> <td>FECHA:</td> <td>09/04/2018</td> </tr> <tr> <td>REVISADO POR:</td> <td>CL</td> <td>FECHA:</td> <td>10/04/2018</td> </tr> </table>						ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018	REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018
ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018										
REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018										

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 77: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de dirección

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A						
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – DIRECCIÓN						CCI-D
Corporación Ice Cream s.a.							
Auditoria de gestión							
Evaluador:	Alejandro Lucero						
Procedimiento:	Evaluación al sistema de control interno						
Componente:	Dirección						
Subcomponentes:	Procesos						
N°	PREGUNTA POR ÁREAS DE APLICACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES		
Liderazgo							
1	¿Existe un estilo de liderazgo implementado?	X					
Comunicación							
2	¿La empresa cuenta con un plan para la difusión y comunicación interna y externa?	X					
Motivación							
3	¿Se cuenta con un plan de incentivos para los empleados con el fin de mejorar su desempeño?	X					
Tecnologías de la información							
4	¿La empresa cuenta con tecnologías y recursos asignados para mejorar la calidad de sus procesos?	X					
Creatividad e innovación							

5	¿La empresa cuenta con proyectos o planes de mejora en todos los ámbitos que se desempeña la empresa?	X											
<table border="1"> <tr> <td>ELABORADO POR:</td> <td>ALJ</td> <td>FECHA:</td> <td>09/04/2018</td> </tr> <tr> <td>REVISADO POR:</td> <td>CL</td> <td>FECHA:</td> <td>10/04/2018</td> </tr> </table>						ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018	REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018
ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018										
REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018										

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 78: Papel de trabajo - cuestionario de control interno de control

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A					
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – CONTROL					CCI-C
Corporación Ice Cream s.a.						
Auditoria de gestión						
Evaluador:	Alejandro Lucero					
Procedimiento:	Evaluación al sistema de control interno					
Componente:	Control					
Subcomponentes:	Procesos					
Nº PREGUNTA POR ÁREAS DE SI NO N/A OBSERVACIONES						
APLICACIÓN						
Naturaleza						
1	¿La empresa cuenta con la implementación de controles internos que les permita realizar controles previos o concurrentes de las operaciones que realiza?	X				
Sistemas						
2	¿La empresa cuenta con controles de calidad para sus sistemas?	X				
Niveles						
3	¿La empresa cuenta con controles para la identificación de sus niveles jerárquicos?	X				
Proceso						

4	¿La empresa cuenta con normas, acciones y medidas apegadas al entorno jurídico de la empresa?	X			
5	¿La empresa cuenta con controles previos antes de realizar sus operaciones diarias?		X		
Calidad					
6	¿La empresa cuenta un manual de procesos de calidad para la elaboración de sus productos?	X			

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 79: Papel de trabajo - tablero de indicadores del nivel de cumplimiento

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A			TI-NC
	TABLERO DE INDICADORES DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			
Indicador	Meta ideal	Meta propuesta	Meta real cumplida	Interpretación
Planeación				
Visión	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Misión	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Objetivos	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Metas	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Procesos	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta

Organización				
División y distribuciones de funciones	100%	90% - 95%	50%	El cumplimiento es moderado, desempeña el 50 % de desarrollo en esta factor, es decir que solo la mitad de los empleados conocer el manual de funciones
Cultura organizacional	100%	90% – 95%	50%	El cumplimiento es moderado, desempeña el 50 % de desarrollo en esta factor, es decir que solo se está cumpliendo con la mitad de las acciones de control propuestas
Recursos humanos	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Cambio organizacional	100%	90 – 95%	25%	El cumplimiento es escaso ya que se ha cumplido con el 25% en este factor, es decir que los cambios realizados no son previamente estudiados y no se realiza un control de ellos
Estudios administrativos	100%	90% - 95%	50%	El cumplimiento realizado para este factor es moderado ya que se cumple el 50%, es decir que solo la mitad de los estudios propuestos se han realizado
Dirección				
Liderazgo	100%	90% – 95%	50%	El cumplimiento realizado para este factor es moderado ya que cumple con el 50%, es decir que la mitad del personal conoce cuál es el estilo de liderazgo que se lleva en la empresa

Comunicación	100%	90% - 95%	50%	El cumplimiento realizado para este factor es moderado ya que se ha cumplido el 50% es decir que solo la mitad conoce como se realiza un comunicado interno o externo
Motivación	100%	90% – 95%	50%	El cumplimiento realizado para este factor es moderado ya que se ha cumplido el 10% es decir que la mitad de los empleados desconoces sobre los incentivos que ofrece la organización
Tecnologías de la información	100%	90% - 95%	66,67%	El cumplimiento realizado para este factor es óptimo ya que se ha cumplido el 66,67 % es decir que durante el periodo 2017 si se han implementado recursos tecnológicos para la mejora de sus actividades. Pero a su vez no han alcanzado la meta propuesta.
Creatividad e innovación	100%	90% – 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Control				
Naturaleza	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Sistemas	100%	90% – 95%	92,86%	El cumplimiento realizado para este factor es óptimo ya que se ha cumplido el 92,86% es decir que si se están cumpliendo con los controles de calidad para sus sistemas, y se encuentra en los parámetros de cumplimiento establecidos por la empresa.

Niveles	100%	90% - 95%	100%	Su cumplimiento es óptimo durante el periodo 2017, y se ha superado la meta propuesta
Proceso	100%	90% - 95%	71,43%	El cumplimiento realizado para este factor es óptimo ya que se ha cumplido el 71,43% es decir que la empresa está apegada al entorno jurídico legal empresarial y se realizan controles previos antes de realizar sus operaciones a la maquinaria y materia prima. Pero a su vez no han alcanzado la meta propuesta.
Calidad	100%	90% - 95%	78,57%	El cumplimiento realizado para este factor es óptimo ya que se ha cumplido el 78,57% es decir que si se está cumpliendo con el manual de procesos que garantiza la calidad de los productos. Pero a su vez no han alcanzado la meta propuesta.

	Porcentaje por alcanzar
Optimo	66,67% - 100%
Moderado	33,34% - 66,66%
Escaso	0% - 33,33%

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	13/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	13/04/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 80: Papel de trabajo - entrevista a gerencia

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A	
	Evaluación de control interno Aplicada al entorno del cumplimiento de normas, políticas y objetivos.	PT- ECL_G
Encuestado : GERENTE		
N°	PREGUNTA	
1	¿Existe políticas internas de la Corporación Ice Cream relacionadas a la administración? Si cuenta y se encuentran actualmente en proceso de actualización y conformación de todos los expedientes	
2	¿La Gerencia General mantiene reuniones con los jefes departamentales para presentar avances o control de sus áreas? Si, se los realiza cada mes	
3	¿Se ha sociabilizado el Manual de convivencia con el personal que forma parte de la Corporación Ice Cream? Si se realiza las sociabilizaciones e incluso se preocupan un poco más allá de lo laboral como es conflictos personales	
4	¿Existen informes de los jefes de producción en el cual se dé a conocer de cambios realizados o solicitud de implementación o cambios en su área de trabajo? Si, y se los da a conocer en las reuniones que mantienen; y gerencia pide que innove en nuevas líneas y productos	
5	¿Los gastos que se propongan realizar son dados a conocer hacia su persona y han sido evaluados y aprobados en base a un presupuesto? Si, para su elaboración se cuenta con todos los jefes departamentales los cuales solicitan y son analizados por la junta general y luego son aprobados por gerencia	
6	¿La Corporación Ice Cream cuenta con un seguro laboral de planta y para empleados? No	

7	<p>¿Se realizan y recibe informes diarios de cuadro de caja?</p> <p>Si, se los realiza a diario</p>
8	<p>¿El Jefe de producción presenta informes semanales o mensuales de las actividades realizadas o novedades encontradas en el área de trabajo?</p> <p>Si, se las realiza trimestralmente</p>
9	<p>¿Cuenta con planes estratégicos actualizados, en el cual pueda obtener indicadores de gestión?</p> <p>No</p>
10	<p>¿Están registrados los contratos y nombramientos del personal que labora en la Corporación Ice Cream?</p> <p>Sí, todos los contratos se encuentran legalizados</p>

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	19/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	19/04/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 81: Papel de trabajo - entrevista a producción

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A	
	Evaluación de control interno Aplicada al entorno de cumplimiento de normas, políticas y objetivos.	PT- ECL_G
Encuestado : JEFE DE PRODUCCIÓN		
N°	PREGUNTA	
1	¿Existe un manual de procesos? Si, y se encuentra en elaboración en conjunto con una estudiante de la Universidad ESPE-L en su tema de tesis.	
2	¿Son claras las acciones y normas a cumplir para la elaboración de los productos? Si, se encuentran en actualización en el tema de tesis	
3	¿Realiza acciones de control previo a las maquinas a diario, antes de comenzar la jornada? No	
4	¿Realiza un control previo al personal que se encuentra a su cargo para verificar que no incumplan con las normas de trabajo? Si, se los realiza a diario	
5	¿Realiza informes hacia gerencia notificando observaciones o sugerencia de su área de trabajo? Si, se los realiza semanalmente	
6	¿En caso de suscitarse un evento catastrófico en su área de trabajo, conoce usted como debe actuar ante tal suceso? Si, se encuentran preparados para riesgos físicos, con respecto a la salud cuenta con medico ocupacional y realizan charlas con los bomberos del Cantón Salcedo sobre manejo de extintores	
7	¿Se realizan simulacros en su área de trabajo en caso de siniestros? No	

8	<p>¿Se realiza controles al azar de productos terminados para verificar si se encuentran en óptimas condiciones para su venta?</p> <p>Si, se los realiza semestralmente y se coge una muestra alzar y se envía a análisis de laboratorio</p>
9	<p>¿Conoce sobre el plan de incentivos o usted ha sido beneficiado con él plan de incentivos?</p> <p>No, desconoce sobre su existencia</p>
10	<p>¿Existe un control en beneficio al medio ambiente?</p> <p>Si, se encuentran regulados por el ministerio del medio ambiente</p>

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	19/04/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	19/04/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 82: Papel de trabajo - evaluación al sistema de control interno de gerencia

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A					
		EVALUACIÓN AL SISTEMA CONTROL INTERNO – GERENCIA					ESCI-G
N°	Pregunta	Respuesta			Observaciones	Escalas	
		SI	NO	N/A		Ponderación	Calificación
1	¿Existe políticas internas de la Corporación Ice Cream relacionadas a la administración?	X				1	1
2	¿La Gerencia General mantiene reuniones con los jefes departamentales para presentar avances o control de sus áreas?	X			Se las realiza cada mes	1	1
3	¿Se ha sociabilizado el Manual de convivencia con el personal que forma parte de la Corporación Ice Cream?	X				1	1
4	¿Existen informes de los jefes de producción en el cual se dé a conocer de cambios realizados o solicitud de implementación o cambios en su área de trabajo?	X			Se las realiza en las reuniones	1	1

5	¿Los gastos que se propongan realizar son dados a conocer hacia su persona y han sido evaluados y aprobados en base a un presupuesto?	X				1	1
6	¿La Corporación Ice Cream cuenta con un seguro laboral de planta y para empleados?		X			1	0
7	¿Se realizan y recibe informes diarios de cuadro de caja?	X				1	1
8	¿El Jefe de producción presenta informes semanales o mensuales de las actividades realizadas o novedades encontradas en el área de trabajo?	X			Se las hace trimestralmente	1	1
9	¿Cuenta con planes estratégicos actualizados, en el cual pueda obtener indicadores de gestión?		X		Se encuentra en proceso	1	0
10	¿Están registrados los contratos y nombramientos del personal que labora en la Corporación Ice Cream?	X				1	1
TOTAL						10	8

Nivel de riesgo y confianza

$$SI = \frac{8}{10} * 100$$

$$SI = 80 \%$$

$$NO = \frac{2}{10} * 100$$

$$NO = 20 \%$$

Matriz de nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
ALTO	<u>75 – 95 %</u>	BAJO	<u>1 - 49%</u>
MODERADO	50 – 74 %	MODERADO	50 – 74 %
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %

Informe:

Como se puede observar se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 80 % que es ALTO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 20 % que es BAJO.

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	06/05/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 83: Papel de trabajo - evaluación al control interno de producción

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A					ESCI-JP	
		EVALUACIÓN AL SISTEMA CONTROL INTERNO – JEFE DE PRODUCCIÓN						
N°	Pregunta	Respuesta			Observaciones	Escalas		
		SI	NO	N/A		Ponderación	Calificación	
1	¿Existe un manual de procesos?	X				1	1	
2	¿Son claras las acciones y normas a cumplir para la elaboración de los productos?	X				1	1	
3	¿Realiza acciones de control previo a las maquinas a diario, antes de comenzar la jornada?		X			1	0	
4	¿Realiza un control previo al personal que se encuentra a su cargo para verificar que no incumplan con las normas de trabajo?	X				1	1	
5	¿Realiza informes hacia gerencia notificando observaciones o sugerencia de su área de trabajo?	X			Semanalmente se realiza	1	1	
6	¿En caso de suscitarse un evento catastrófico en su área de trabajo, conoce usted como debe actuar ante tal suceso?	X				1	1	

7	¿Se realizan simulacros en su área de trabajo en caso de siniestros?		X			1	0
8	¿Se realiza controles al azar de productos terminados para verificar si se encuentran en óptimas condiciones para su venta?	X			Semestral mente se envía a análisis de laboratorio	1	1
9	¿Conoce sobre el plan de incentivos o usted ha sido beneficiado con él plan de incentivos?		X			1	0
10	¿Existe un control en beneficio al medio ambiente?	X				1	1
TOTAL						10	7

Nivel de riesgo y confianza

$$SI = \frac{7}{10} * 100$$

$$SI = 70 \%$$

$$NO = \frac{3}{10} * 100$$

$$NO = 30 \%$$

Matriz de nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
ALTO	<u>75 – 95 %</u>	BAJO	<u>1 - 49%</u>
MODERADO	50 – 74 %	MODERADO	50 – 74 %
BAJO	1 - 49%	ALTO	75 – 95 %

Informe:

Como se puede observar se obtuvo en el NIVEL DE CONFIANZA un 70 % que es ALTO y en el NIVEL DE RIESGO se obtuvo un 30 % que es BAJO.

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	06/05/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	06/05/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 84: Papel de trabajo - lista de verificación

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A		
		LISTA DE VERIFICACIÓN		LV
N°	Puntos de enfoque Actividades que forman parte de metas e indicadores	Cumplimiento		Observaciones
		SI	NO	
1	Políticas internas relacionadas a la administración	X		Se encuentran en proceso de actualización y conformación de todos los expedientes.
2	Control de áreas de trabajo	X		Se las realiza cada mes
3	Sociabilización con empleados	X		Si se realiza las sociabilizaciones e incluso más allá de lo laboral para mantener una ambiente profesional bueno y saludable
4	Informes de cambios o solicitud de implementación	X		Se realiza en las reuniones que se mantiene y gerencia pide constantemente que se innoble en nuevas líneas y productos
5	Manejo de presupuestos	X		Para su elaboración se cuenta con todos los jefes departamentales

				quien conocen y manejan de mejor manera los rublos necesarios para la ejecución y el cumplimiento
6	Cuentan son seguro de planta y para empleados		X	No cuenta
7	Informes de cuadro de caja	X		Se realiza a diario
8	Informe de actividades realizadas en áreas de trabajo	X		Se realiza trimestralmente
9	Medición de indicadores de gestión		X	No cuenta
10	Registro de los contratos	X		Se encuentran legalizados todos los contratos
11	Cuentan con manual de procesos	X		Se encuentra en elaboración con una estudiante de la universidad ESPE en su tema de tesis
12	Normas y reglas claras para la elaboración de productos	X		Si cuentan y también las están actualizando
13	Controles previos a maquinaria		X	No se realiza
14	Controles previos a los empleados	X		Se realiza a diario un control
15	Informes a gerencia notificando observaciones o sugerencias	X		Se las realiza semanalmente
16	Preparación para actuar en casos de emergencias	X		Están preparados para riesgos físicos, con respeto a la salud cuentan con medico ocupacional y ante

				sucesos externos están capacitados y realizan manejo de extintores con los bomberos del cantos Salcedo
17	Realización de simulacros		X	No se realizan
18	Controles de calidad del producto al azar	X		Se los realiza semestralmente y se los envía a análisis de laboratorio
19	Planes de incentivos		X	Desconoce
20	Planes de control ambientales	X		Están regulados por el ministerio del medio ambiente

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	08/05/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	08/05/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 85: Papel de trabajo - matriz de evaluación de riesgo preliminar

N°	Actividad de plan estratégico	Resultados		Cumplimiento
		Ponderación	Calificación	
1	Políticas internas relacionadas a la administración	1	1	SI
2	Control de áreas de trabajo	1	1	SI
3	Sociabilización con empleados	1	1	SI
4	Informes de cambios o solicitud de implementación	1	1	SI
5	Manejo de presupuestos	1	1	SI
6	Cuentan son seguro de planta y para empleados	1	0	NO
7	Informes de cuadro de caja	1	1	SI
8	Informe de actividades realizadas en áreas de trabajo	1	1	SI
9	Medición de indicadores de gestión	1	0	NO
10	Registro de los contratos	1	1	SI
11	Cuentan con manual de procesos	1	1	SI
12	Normas y reglas claras para la elaboración de productos	1	1	SI
13	Controles previos a maquinaria	1	0	NO
14	Controles previos a los empleados	1	1	SI
15	Informes a gerencia notificando observaciones o sugerencias	1	1	SI

16	Preparación para actuar en casos de emergencias	1	1	SI
17	Realización de simulacros	1	0	NO
18	Controles de calidad al azar	1	1	SI
19	Planes de incentivos	1	0	NO
20	Planes de control ambientales	1	1	SI

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	08/05/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	08/05/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 86: Papel de trabajo - matriz de calificación de riesgo

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A		
		MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGO		MCR
Componente	Calificación de riesgo		Afirmaciones	Enfoque de auditoria
	Control	Inherente		
Cuentan son seguro de planta y para empleados	Bajo	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación 	Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Resguardar el patrimonio de la Corporación Ice Cream • Resguardar y brindar seguridad a sus empleados Procedimiento de auditoria: <ol style="list-style-type: none"> 4. Solicitar la implementación de un seguro 5. Cotización de proformas de seguros 6. Contratación de seguro
Medición de indicadores de gestión	Bajo	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación 	Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la situación actual en que se está laborando en el ente • Verificar el cumplimiento de metas y objetivos

				<p>Procedimiento de auditoria:</p> <p>3. Examinar los objetivos y metas plateadas</p> <p>4. Realizar evaluación de cumplimiento de metas y objetivos periódicamente.</p>
<p>Controles previos a maquinaria</p>	Bajo	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación 	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resguardar el patrimonio de la Corporación Ice Cream • Resguardar y brindar seguridad a sus empleados <p>Procedimiento de auditoria:</p> <p>3. Solicitar la contratación de un seguro</p> <p>4. Cotización de proformas de seguros</p> <p>Contratación de seguro</p>
<p>Realización de simulacros</p>	Bajo	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación 	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación y conocimiento de cómo actuar si existe un suceso • Verificar los conocimientos de los empleados sobre procesos de seguridad.

				<p>Procedimiento de auditoria:</p> <p>4. Realizar una planificación para simulacros</p> <p>5. Planificar la realización de simulacros (2 anuales)</p> <p>6. Realizar controles</p>								
Planes de incentivos	Bajo	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Evaluación 	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivar al personal • Empoderar al empleado hacia la empresa <p>Procedimiento de auditoria:</p> <p>4. Solicitar la implementación de un plan de incentivos económicos</p> <p>5. Sociabilizar con los empleados sobre el plan de incentivos implementados</p> <p>6. Realizar controles de verificación y cumplimiento (bimensual)</p>								
				<table border="1"> <tr> <td>ELABORADO POR:</td> <td>ALJ</td> <td>FECHA:</td> <td>09/04/2018</td> </tr> <tr> <td>REVISADO POR:</td> <td>CL</td> <td>FECHA:</td> <td>10/04/2018</td> </tr> </table>	ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018	REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018
ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	09/04/2018									
REVISADO POR:	CL	FECHA:	10/04/2018									

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 87: Papel de trabajo - matriz de hallazgos

		AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A			
MATRIZ DE HALLAZGOS					MH
Enfoque	N°	Condición	Criterio	Causa	Efecto
ORGANIZACIÓN	1	La empresa no cuenta con diagnósticos al momento de realizar cambios	Realizar un diagnóstico previo antes de realizar cambios	No cuenta con un previo análisis técnico al momento de realizar cambios	Gastos o mal utilización de sus recursos económicos y humanos
	2	La empresa no realiza informes de evaluación de los cambios efectuados	Implementar políticas para presentación obligatoria de informes cuando exista un nuevo cambio o implementación	No existe un control sobre los cambios efectuados	Desconocimiento de la eficiencia de los cambios que se realizaron o de las nuevas implementación
CONTROL	3	La empresa no realiza controles previos antes de realizar sus operaciones diarias	Implementar un modelo de control previo y concurrente antes de iniciar sus procesos	Al formarse la empresa no se tomó en cuenta ciertas medidas de precaución	Alterar o retrasar el proceso en conjunto de toda la planta

--	--	--	--

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	11/05/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	11/05/2018

Elaborado por: Alejandro Lucero

Tabla 88: Papel de trabajo - conclusiones, recomendaciones y opinión del auditor

	AUDITORIA DE GESTIÓN CORPORACIÓN ICE CREAM S.A	
	CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES – OPINIÓN DEL AUDITOR	CRO
<p>HALLAZGO 1</p> <p>Conclusión: No se cuenta con un análisis de diagnósticos al momento de realizar cambios dentro de la organización</p> <p>Recomendación: Realizar un diagnóstico previo antes de realizar cambios dentro de la organización avalada por los técnicos de la empresa o de un tercero con el respectivo informe a gerencia</p> <p>Opinión del auditor: Es importante tomar en cuenta la recomendación dada ya que así se evitará que la empresa incurra en gastos innecesarios</p> <p>HALLAZGO 2</p> <p>Conclusión: La empresa no realiza informes de evaluación de los cambios efectuados</p> <p>Recomendación: Cuando se realicen cambios o nuevas implementaciones dentro de la organización, el jefe de área deberá realizar un control semanal al primer mes y luego mensualmente por un semestre sobre la eficacia del cambio realizado, con su respectivo informe a gerencia.</p> <p>Opinión del auditor: Se debe realizar un control de los nuevos cambios efectuados con escalas de medición y presentar los informes para conocer si están generando los beneficios esperados</p> <p>HALLAZGO 3</p> <p>Conclusión: La empresa no realiza controles previos antes de realizar sus operaciones diarias</p> <p>Recomendación: Implementar un modelo de control previo y concurrente antes de iniciar sus procesos una vez por semana de preferencia al iniciar la semana con su respectivo informe a gerencia</p>		

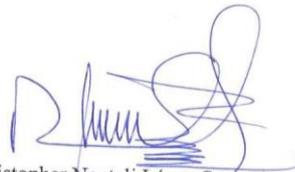
Opinión del auditor: Es importante que las maquinas se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento antes de iniciar sus procesos así se evitara que el proceso sea interrumpido de manera imprevista

ELABORADO POR:	ALJ	FECHA:	14/05/2018
REVISADO POR:	CL	FECHA:	14/05/2018

OPINIÓN DEL INVESTIGADOR

Una vez aplicado el examen de Auditoria de Gestión a la Corporación Ice Cream S.A., se determina que es una empresa sólida, con un buen sistema de manejo de recursos financieros y humanos, pero es necesario implementar cambios a sus procesos administrativos y operativos para mejorar su desempeño, poniendo en práctica las recomendaciones dadas la empresa mejorara.

Composición de equipo de trabajo



Mg. Christopher Neptali López Samaniego
TUTOR DE TESIS



Lucero Jiménez Luis Alejandro
EGRESADO

CAPITULO V

SEGUIMIENTO

Plan de seguimiento de las recomendaciones

Tabla 89: Plan de seguimiento

N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE	REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	No se cuenta con un análisis de diagnósticos al momento de realizar cambios dentro de la organización	Realizar un diagnóstico previo antes de realizar cambios dentro de la organización avalada por los técnicos de la empresa o de un tercero con el respectivo informe a gerencia	Presidencia y gerencia	30/06/2018
2	La empresa no realiza informes de evaluación de los cambios efectuados	Cuando se realicen cambios o nuevas implementaciones dentro de la organización, el jefe de área deberá realizar un control semanal al primer mes y luego mensualmente por un semestre sobre la eficacia del cambio realizado por su respectivo informe a gerencia	Jefes departamentales	30/06/2018

3	La empresa no realiza controles previos antes de realizar sus operaciones diarias	Implementar un modelo de control previo y concurrente antes de iniciar sus procesos una vez por semana de preferencia al iniciar la semana con su respectivo informe a gerencia	Jefe de producción	30/06/2018
---	---	---	--------------------	------------

Elaborado por: Alejandro Lucero

BIBLIOGRAFÍA

- Alegre, L., Berné Manero, C., & Galve Górriz, C. (2000). *Fundamentos de economía de la empresa: perspectiva funcional*. Editorial Ariel.
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Granica.
- contraloria. (2015). Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-VI.pdf>
- Fernández, Z. &. (1996). La estrategia de la empresa desde una perspectiva basada en los recursos. *Europea de Dirección y Economía de la empresa*, 73-92.
- Finch Stoner, J. A., & Freeman, R. E. (1996). *Administración*. Pearson Educación.
- FRANKLIN F., E. B. (2007). *Auditoria administrativa. Gestion estratégica del cambio*. . México: PEARSON EDUCACIÓN.
- FRANKLIN, E. B. (2003). *Organización de Empresas*. Mexico: McGraw-Hill.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoria Administrativa - Gestion estrategica del cambio* . Mexico: Pearson Educacion .
- Gardey, J. P. (2010). *Definición de recursos materiales*.
- HERNÁNDEZ y Rodríguez, S. (2002). *Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. McGraw- Hill.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. ITM.
- Isaza Serrano, A. T. (2012). *Sistema de Control Interno y de Gestion de Calidad* . Bogotá.
- Maldonado, M. (2009). *Auditoria de Gestion*. Quito.
- Pereda, C. A. (2013). *Auditoria de gestion* . Quipukamayoc .

Robbins, S. P. (2005). *Administración*. Pearson Educación.

Robbins, S. P. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. Mexico: Trillas.

Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Episteme.

Supercias. (s.f.). *www.supercias.gob.ec*. Obtenido de

<http://appscvs.supercias.gob.ec/consultaImagen/VisualizaDocumetos.zul?tipoDocumento=economica&expediente=143855&idDocumento=3.1.L%20%20&fecha=2017-12-31%2000:00:00.0>

ANEXOS