



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Auditoría de gestión a la empresa Icoplast, ciudad Riobamba, período 2021

Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y  
Auditoría CPA

**Autor:**

Olivo Olivo Junior Alexander

**Tutor:**

MgSc. Lorena Alexandra López Naranjo

Riobamba, Ecuador. 2023

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

Yo, Junior Alexander Olivo Olivo, con cédula de ciudadanía 060502746-5, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: Auditoría de Gestión a la empresa Icoplast, ciudad Riobamba, período 2021, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 17 días del mes de marzo.



---

Junior Alexander Olivo Olivo

C.I: 060502746-5

## DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación, “Auditoría de gestión a la empresa Icoplast, ciudad Riobamba, período 2021”, por Junior Alexander Olivo Olivo, con cédula de identidad número 060502746-5, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 24 días del mes de marzo de 2023.

Eco. Eduardo Dávalos  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

Firma

Mgs. Iván Arias  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Firma

Mgs. Gema Paula  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Firma

Mgs. Lorena López  
TUTOR

Firma



## CERTIFICACIÓN

Que, **OLIVO OLIVO JUNIOR ALEXANDER** con CC: **060502746-5**, estudiante de la Carrera **DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, NO VIGENTE**, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA ICOPLAST, CIUDAD RIOBAMBA, PERÍODO 2021**", cumple con el 1 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 17 de marzo de 2023

ALEXANDRA  
LORENA LOPEZ  
NARANJO

Firmado digitalmente por  
ALEXANDRA LORENA LOPEZ  
NARANJO  
Fecha: 2023.03.17 15:03:16  
-0500'

Mgs. Lorena Alexandra López Naranjo  
**TUTOR (A)**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo investigativo dedico a mi padre Dios por haberme dado la oportunidad de llegar hasta aquí y a mi familia entera que, día a día estuvieron apoyando arduamente esta larga trayectoria universitaria.*

*A mis queridos padres Wilson y Rocío Olivo quienes son mi sustento y pilar diario para atravesar este largo recorrido, ya que gracias al esfuerzo y sacrificio de ellos he logrado llegar a esta instancia.*

*A mi querido hermano Oscar Olivo quien moralmente me ha apoyado para cruzar cada nivel universitario.*

*Junior Alexander Olivo Olivo*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por darme salud, virtud y fortaleza para alcanzar una meta más en la vida y así crecer como profesional y persona.*

*A mis padres por todo el apoyo económico y moral que me brindaron cada día para alcanzar esta meta y no dejarme desfallecer en el intento.*

*A toda mi familia y amigos que no me dejaron decaer en el trayecto y estuvieron apoyándome con sus sabias palabras y grandes sabidurías para lograr este objetivo.*

*A todos los docentes y profesionales que contribuyeron y aportaron en mi desarrollo profesional ya que su conocimiento fue primordial para poder elaborar este trabajo investigativo.*

*Junior Alexander Olivo Olivo*

# ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	15
1.    MARCO REFERENCIAL.....	15
1.1.    INTRODUCCIÓN .....	15
1.2.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.3.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.4.    JUSTIFICACIÓN.....	17
1.5.    OBJETIVOS.....	18
1.5.1.    Objetivo general.....	18
1.5.2.    Objetivos específicos .....	18
CAPÍTULO II.....	19
2.    MARCO TEÓRICO.....	19
2.1.    ESTADO DEL ARTE.....	19
2.2.    GENERALIDADES DE LA EMPRESA ICOPLAST .....	19
2.2.1.    Antecedentes .....	19
2.2.2.    Misión .....	20
2.2.3.    Visión.....	20
2.2.4.    Valores Corporativos .....	20
2.2.5.    Estructura organizacional de la empresa Icoplast.....	21
2.3.    Auditoría de Gestión .....	21
2.3.1.    Definición .....	21
2.3.2.    Objetivos de la auditoria de gestión.....	22

2.3.3.	Indicadores de Gestión.....	22
2.3.4.	Indicador de Eficiencia .....	23
2.3.5.	Indicador de Eficacia .....	23
2.3.6.	Indicador de Efectividad.....	23
2.3.7.	Indicador de Economía .....	23
2.4.	Fases de la auditoría de Gestión .....	23
2.4.1.	Planificación Preliminar.....	24
2.4.2.	Planificación Específica.....	24
2.4.3.	Ejecución.....	24
2.4.4.	Comunicación de resultados .....	24
2.5.	Técnicas de recolección de datos .....	25
2.5.1.	Técnicas de verificación Ocular.....	25
2.5.2.	Técnicas de verificación verbal .....	25
2.5.3.	Técnicas de verificación documental.....	26
2.5.4.	Técnicas de verificación escrita.....	26
2.5.5.	Técnicas de verificación física.....	26
2.6.	Papeles de Trabajo .....	26
2.7.	Marcas de auditoría .....	27
2.7.1.	Características de las marcas de auditoria .....	27
2.7.2.	Tipos de marcas .....	27
CAPÍTULO III .....		28
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	28
3.1.	Variable independiente.....	28
3.1.1.	Auditoría de Gestión .....	28
3.2.	Variable dependiente.....	28
3.2.1.	Eficiencia y eficacia.....	28
3.3.	Tipo de investigación .....	29
3.3.1.	Cuantitativa.....	29
3.3.2.	Cualitativa.....	29
3.4.	Metodología .....	29
3.4.1.	Método inductivo .....	29
3.4.2.	Método deductivo .....	30
3.4.3.	Método analítico .....	30
3.5.	Tipo de investigación .....	30



3.5.1.	Documental .....	30
3.5.2.	De campo .....	30
3.6.	Diseño de la investigación.....	30
3.6.1.	No experimental.....	30
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7.1.	Observación .....	30
3.7.2.	Entrevista .....	31
3.7.3.	Encuesta .....	31
3.8.	Instrumentos .....	31
3.8.1.	Cuestionarios.....	31
3.8.2.	Análisis documental.....	31
3.9.	Población y muestra .....	31
3.9.1.	Población.....	31
3.9.2.	Muestra .....	32
CAPÍTULO IV .....		33
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	33
4.1.	Marcas de Auditoría.....	33
4.2.	Programa de planificación preliminar .....	34
4.3.	Informe de visita preliminar.....	35
4.4.	Memorando de planificación preliminar .....	37
4.5.	Programa de planificación específica.....	40
4.6.	Memorando de planificación específica.....	41
4.7.	Programa de ejecución .....	43
4.8.	Nivel de eficiencia, eficacia y economía.....	44
4.9.	Hoja de hallazgos .....	46
4.10.	Comunicación de resultados.....	48
4.11.	Informe de auditoría de gestión a la empresa Icoplast de la ciudad de Riobamba, período 2021.....	49
CAPÍTULO V.....		53
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	53
5.1.	Conclusiones .....	53
5.2.	Recomendaciones.....	53
6.	BIBLIOGRAFÍA .....	54
7.	ANEXOS .....	56

7.1.	Anexo 1. Fase preliminar .....	56
7.2.	Anexo 2. Fase específica.....	64
7.3.	Anexo 3. Fase de ejecución.....	76
7.4.	Anexo 4. Comunicación de resultados .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Nivel de cumplimiento de los objetivos</i> .....	16
<b>Tabla 2</b> <i>Población de la empresa Icoplast</i> .....	32
<b>Tabla 3</b> <i>Población documental de la empresa</i> .....	32
<b>Tabla 4</b> <i>Marcas de auditoría</i> .....	33
<b>Tabla 5</b> <i>Programa de planificación preliminar</i> .....	34
<b>Tabla 6</b> <i>Nivel de eficiencia de las operaciones</i> .....	39
<b>Tabla 7</b> <i>Programa de planificación específica</i> .....	40
<b>Tabla 8</b> <i>Tiempo destinado a la auditoría</i> .....	42
<b>Tabla 9</b> <i>Fase de ejecución de Auditoría</i> .....	43
<b>Tabla 10</b> <i>Programa de comunicación de resultados</i> .....	48

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1</b> Estructura Orgánica de la Empresa Icoplast .....	21
<b>Ilustración 2</b> Estructura organizacional.....	38

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo se desarrolló con el objeto evaluar los diferentes procesos que se desalaran y acatan en la empresa Icoplast, a fin de evaluar y analizar los mismos y determinar la factibilidad y viabilidad de los mismos. Esto por medio de la elaboración de una auditoría de gestión, misma que nos permite conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía con que son utilizados los recursos de la empresa.

El período evaluado corresponde al año 2021, año en el cual no se alcanzaron los objetivos y metas planteadas, esto en virtud a una serie de desfases provocados por la incertidumbre de los procesos con los cuales opera la empresa, dando como resultado una serie de inconvenientes que deben ser solucionados inmediatamente para no recaer en las mismas falencias.

Finalmente luego de haber evaluado la gestión y aprovechamiento de los recursos se pudo determinar indicadores mismos que se enfocan al nivel de cumplimiento de procesos. Donde se dio a conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía de la empresa. Y finalmente se emitió el respectivo informe final de auditoría en base a los hallazgos detectados, donde se plantean recomendaciones a ser aplicadas por parte de la empresa Icoplast.

**Palabras clave:** Auditoría, gestión, eficiencia, eficacia, economía, objetivos.

## ABSTRACT

The present research work was developed with the purpose of evaluating the different processes that are desalinated and followed in the company Icoplast, in order to evaluate and analyze them and determine the feasibility and viability of the same. This by means of the elaboration of a management audit, which allows us to know the level of efficiency, efficacy and economy with which the company's resources are used. The period evaluated corresponds to the year 2021, a year in which the objectives and goals set did not achieve, due to a series of lags caused by the uncertainty of the processes with which the company operates, resulting in a series of problems that must be solved immediately in order to do not fall back into the same shortcoming Finally, after having evaluated the management and use of resources, it was possible to determine indicators that focus on the level of process compliance. The level of efficiency, effectiveness and economy of the company was known. And finally the respective final audit report was issued based on the findings detected, where recommendations to be implemented by the company Icoplast raised.

**Key words:** Audit, management, efficiency, effectiveness, economy, objectives.



Revisado estrictamente por:  
MARITZA DE LOURDES  
CHAVEZ AGUAGALLO

Reviewed by:

Mgs. Maritza Chávez Aguagallo

**ENGLISH PROFESSOR**

c.c. 0602232324

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO REFERENCIAL

### 1.1. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas buscan mejorías en cada uno de los procesos que conllevan al momento de operar en relación a su actividad económica, enfocándose en adaptar e implementar procesos de gestión que le permita a la empresa ser eficiente, eficaz y efectiva en la utilización de los recursos que esta disponga. Es por ello que el presente trabajo de carácter investigativo tiene por objeto realizar una auditoría de gestión a la empresa Icoplast de ciudad de Riobamba, período 2021. A fin de conocer el cumplimiento de las operaciones que se realizan dentro de las instalaciones.

CAPÍTULO I: Se mencionarán temas relevantes relacionados al primer punto donde se hablará acerca de los antecedentes, planteamiento del problema, justificación y objetivos.

CAPÍTULO II: Se compondrá por el marco teórico, mismo que da lugar a una recopilación exhaustiva de información contextual como lo es conceptos, importancias y similitudes que permitirá tener una idea clara y precisa del tema a tratar.

CAPÍTULO III: Se menciona sobre el marco metodológico que sustentará la investigación acorde los distintos métodos, técnicas e instrumentos que se aplicarán.

CAPÍTULO IV: Se desarrollará la Auditoría de gestión considerando las distintas herramientas, métodos y técnicas de recolección de información que permitan evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de la empresa Icoplast y así poder emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que permitan alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

CAPÍTULO V: Se realizará la síntesis del proyecto investigativo, es decir, se redactará las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda empresa en la actualidad se ha visto en la necesidad de mejorar los procesos tratando de reducir el tiempo y costos en relación a la constante competitividad presente en el mercado, esto con la necesidad de buscar el mejoramiento continuo de las operaciones que se desarrollan en cada una de las áreas que componen y conforman una empresa. Especialmente en la gestión de las operaciones que se desarrollan diariamente, tratando de adaptar nuevas medidas y generar ciertos cambios a los aspectos relevantes y deficientes que, de una u otra forma dificultan el proceso de cada actividad, ya sea esta administrativa u operativa. Si es una actividad ineficiente alterará el proceso de una gran cadena de actividades relacionadas a esta, desencadenando así una serie de problemas que alteran el flujo de un proceso.

Dicho de otra forma, la gestión en una empresa viene a ser una actividad y un proceso de gran impacto e importancia que requiere de la participación, colaboración y apoyo de todas las personas que están estrechamente relacionadas a esta institución. Donde cada una de las actividades a desempeñarse deben ser desarrolladas de forma eficiente y eficaz. Lo que permitirá a la empresa alcanzar sus metas y objetivos planteados en un período.

Icoplast al ser una empresa con reciente expansión en el mercado opera con ciertos procesos que no están claramente definidos o alineados a la gestión de la empresa, mismos que generan gran incertidumbre a la hora de realizar las distintas funciones o actividades en cada departamento. De tal modo que no se cumpla con los objetivos planeados para el año 2021. A continuación, se presenta una tabla en relación al nivel de cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la empresa Icoplast.

**Tabla 1** Nivel de cumplimiento de los objetivos

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>
<b>VENTAS</b>	\$ 3.000.000,00	\$ 2.449.419,64	82%
<b>INVENTARIOS</b>	3	1	33%
<b>PRODUCCIÓN</b>	1.000.000,00 KG	839.746,62 KG	84%

*Nota. Elaborado en base a la información de la Empresa Icoplast.*



Como se puede apreciar el nivel de cumplimiento de los objetivos tanto en ventas, como inventarios y producción no es el idóneo ni el requerido por la empresa ya que no se alcanzado el 100%.

Como consecuencia de ello se ha planteado realizar una Auditoría de Gestión con la finalidad de conocer e identificar deficiencias en las operaciones, mismas que serán catalogadas como hallazgos de auditoría, para posteriormente elaborar un informe que contenga los respectivos comentarios conclusiones y recomendaciones del caso. Además, cabe recalcar que no se han realizado auditorías anteriormente.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué forma la auditoría de gestión a la empresa Icoplast, de la ciudad de Riobamba en el período 2021, permitirá conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos con que opera la empresa?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Una Auditoría de Gestión parte de la necesidad de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía con la que son utilizados todos los recursos de una empresa y, en caso de no operar bajo estos principios proceder a una adecuada toma de decisiones bajo el informe emitido, una vez efectuada la valoración, lo que permitirá a la institución auditada mejorar la gestión y operatividad institucional.

La realización de una Auditoría de Gestión a la empresa Icoplast tiene por objeto identificar todas aquellas falencias y debilidades que infieren en el desempeño de las actividades de la empresa con el fin de mejorar los procesos que se desarrollan y ejecutan dentro de la misma en cada una de sus áreas. De este modo se podrá consolidar ciertos parámetros y procedimientos que contribuyan al rendimiento óptimo y eficaz de todos los trabajadores para un mejor desempeño colaborativo y una buena comunicación que infiera en la constante evolución de la gestión de la empresa.

De este modo se podrá dar solución a la problemática planteada anteriormente y mejorar el ambiente laboral bajo una modalidad parametrizada y estandarizada de procesos, por medio del adecuado uso y manejo de los recursos que la empresa dispone en sus instalaciones.

Esto permitirá a la empresa Icoplast plantear nuevas decisiones y políticas que le permitan un adecuado manejo y control de inventarios y en sí un adecuado uso y manejo de los recursos tecnológicos y demás aspectos relacionados a la gestión institucional.

Complementariamente se cuenta con información actualizada misma que se encuentra presente en investigaciones, libros, revistas y demás artículos científicos que servirán como sustento teórico de la presente investigación.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Realizar una auditoría de gestión para conocer el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos de la empresa Icoplast.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Aplicar técnicas y herramientas que permitan identificar falencias en los procesos de la empresa Icoplast.
- Emitir el informe de auditoría a través de la identificación de hallazgos que permita una adecuada toma de decisiones a las autoridades y directivos de la empresa Icoplast.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ESTADO DEL ARTE**

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se discurrió fuentes bibliográficas estrechamente combinadas al tipo de investigación, en este caso, la ejecución de una auditoría de gestión la cual se elabora con el objeto de conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la empresa auditada.

(Paguay Quishpe, 2018, pág. 12), en su trabajo de investigación titulado; Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte Riobamba, período 2017, explica que:

El presente trabajo de investigación se ejecutó con la finalidad de optimar los procedimientos administrativos de la Cooperativa de transporte Riobamba, por medio de la implementación de las distintas técnicas y herramientas en auditoría.

Así también para; (Ramos Guallpa, 2018, pág. 10), en su trabajo investigativo titulado; Auditoría de gestión a la compañía de transporte en carga pesada Transgarófalo S.A., en la parroquia San Carlos, cantón la Joya de los sachas, provincia de Orellana, en el periodo 2015, resalta que:

Y finalmente, (Zambrano Orrala, 2020, pág. 12), en su trabajo de investigación titulado; Auditoria de gestión para evaluar procesos administrativos y operativos en la dirección distrital 24do2 educación, La Libertad –Salinas, detalla lo sucesivo:

El trabajo de investigación posee como fin evaluar lo procesos administrativos y operativos de la Unidad Distrital Administrativa. La Libertad – Salinas, misma que está conducente en el control interno y la gestión de los procesos que se ejecutan.

#### **2.2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA ICOPLAST**

##### **2.2.1. Antecedentes**

ICOPLAST es una empresa que se dedica a la fabricación de artículos para sistemas de riego. Esta inicia su actividad económica en el año 1998 conjuntamente de la mano del

Sr. Carlos Romero y su querida esposa la Sra. Dora Marroquín, con la fabricación de tubería flexible misma que consecutivamente se encontraría consignada para el agro y la construcción (Marroquín, 2022).

Inicialmente la fábrica se encontraba asentada en el norte de la ciudad de Riobamba en el sector de San Miguel de Tapi, para consecutivamente trasponer a su oportuno local en el año 2013, mismo que se encuentra asentado en el Parque Industrial, en las calles Jerusalén y Av. Simón Bolívar, donde prolongarían la producción e industrialización de sus productos a base de polietileno.

Al contar con instalaciones más extensas, la empresa pudo desplegar su trabajo de mejor forma lo que consecuentemente ocasionó una mayor demanda de su producto y hoy por hoy, la empresa ICOPLAST es una de las primordiales empresas en la fabricación de sistemas de riego a nivel nacional. (Romero Marroquín, 2022).

### **2.2.2. Misión**

Extruir recursos plásticos en el Ecuador con métodos ágiles, eficientes e innovadores, bajo un preciso control de calidad y responsabilidad ambiental sostenible (ICOPLAST, 2021).

### **2.2.3. Visión**

Ser líder en procedimientos de productos extruidos en tuberías y empaques plásticos dentro de los continuos 5 años, efectuando estándares de calidad nacional e internacional y utilizando un sistema de gestión de calidad y alta capacidad de respuesta a nuestros clientes, con bases sólidas en nuestro talento humano (ICOPLAST, 2021).

### **2.2.4. Valores Corporativos**

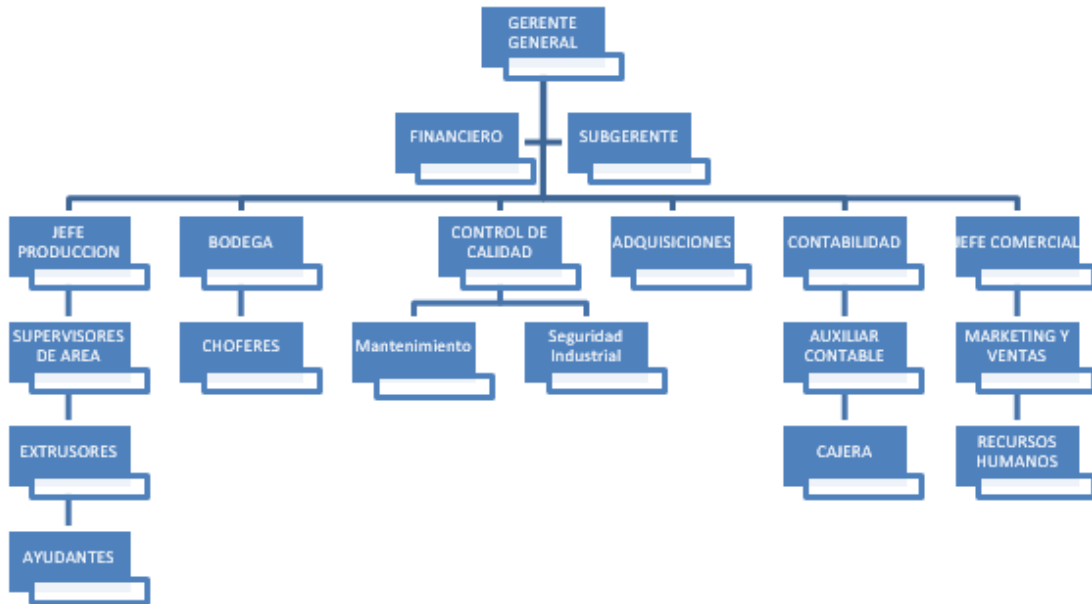
**Honestidad.** “La integridad en cada operación que tomamos, es la manera en la que indagamos nuestros objetivos, la requerimos para todos quienes se encuentran ligados con nuestra Empresa” (ICOPLAST, 2021).

**Ética.** “Procedemos apegados a nuestros valores, que son el conjunto de medidas que presiden la conducta organizacional e individual” (ICOPLAST, 2021).

**Lealtad.** “Somos fieles a nuestros compendios y creencias, nuestros actos son relacionados con ellos” (ICOPLAST, 2021).

## 2.2.5. Estructura organizacional de la empresa Icoplast.

**Ilustración 1** Estructura Orgánica de la Empresa Icoplast



**Nota.** Organigrama proporcionado por la empresa Icoplast

## 2.3. Auditoría de Gestión

### 2.3.1. Definición

La Auditoría de gestión conceptualmente es una herramienta de progreso continuo para las organizaciones, ya que por medio de esta se valora el acatamiento de metas y objetivos a través de métodos eficientes, eficaces y efectivos. Por tal motivo, es significativo que en todas las organizaciones sus directivos discurran sus ventajas debido a que al ser una herramienta de progreso les responde la calidad tan requerida en un modo global (Vásquez Giler & Pinargote Vásquez, 2019).

La Auditoria de Gestión tiene como sustancia medir los recursos, costos, resultados, el nivel de beneficio de la organización. La eficiencia se orienta a los análisis de las premisas, su calendarización y las evaluaciones incesantes, mientras que la eficacia implica el plan estratégico, corporativo, operativo de inversiones, entre otros (Zambrano Orrala, 2020, pág. 19).

La auditoría de gestión es aquel examen, objetivo, sistemático y profesional que se lo efectúa con posterioridad a la terminación de las actividades administrativas, financieras y contables de la entidad con el propósito de conocer el grado de eficiencia, eficacia, efectividad y economía con que han sido manejados los recursos de una empresa. Accediendo a conocer el nivel de acatamiento de los objetivos y el beneficio de los recursos en la empresa.

### **2.3.2. Objetivos de la auditoría de gestión**

Según Julio Zambrano, “los objetivos de un examen de gestión parten de la misión que posee cada una de las organizaciones y de los objetivos que se han planeado en cierto período para que consecutivamente se midan los resultados aprehendidos” (Zambrano Orrala, 2020, pág. 20).

Entre los objetivos de la auditoría de gestión podemos resaltar los sucesivos:

- Valorar el grado de acatamiento de la misión, políticas, objetivos y metas concluyentes o planteadas por la entidad examinada.
- Conocer el grado de eficiencia, eficacia, efectividad y economía con que son manejados los recursos de la empresa.

Para que toda empresa alcance los objetivos y metas planeadas en un período dado, es ineludible que todos los colaboradores y directivos favorezcan en forma conjunta y dominada para que no se vea sobresaltado el flujo de desempeño organizacional, lo que guiará al éxito y el acatamiento de los objetivos colectivos e individuales, mientras que por otro lado se verá manifestada la superación personal.

### **2.3.3. Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión son herramientas que permiten inspeccionar de forma proporcionada una entidad, mediante los indicadores se puede alcanzar información concisa de los resultados trazados.

**Cualitativos.** “Son aquellos que nos permiten lograr información mediante la diligencia de entrevistas, charlas o preguntas expuestas” (Vásquez Giler & Pinargote Vásquez, 2019, pág. 15).

**Cuantitativos.** “Son aquellos que nos anuncian de manera numérica los resultados de los ordenamientos pero están estrechamente concernientes a los indicadores cualitativos” (Vásquez Giler & Pinargote Vásquez, 2019, pág. 16).

#### **2.3.4. Indicador de Eficiencia**

“Hace reseña a la relación entre los recursos extenuados y los productos derivados cabe mencionar que esta maximizará en la medida que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de recursos” (Verdugo Garzón, 2015, pág. 28).

Es decir que, es eficiente cuando se alcanza el objetivo trazado en el tiempo dado con los recursos que se tiene para aprovechamiento de la empresa.

#### **2.3.5. Indicador de Eficacia**

Es la relación que concurre entre los objetivos y metas proyectadas. La eficacia es el mayor grado en que se sirvió los recursos en menor tiempo.

Es decir que se consiguió los objetivos presentados en menor tiempo, pero con todos los recursos utilizables.

#### **2.3.6. Indicador de Efectividad**

Expresa la analogía entre lo alcanzado y lo programado en cuanto a metas. Los indicadores de efectividad y eficacia son aptos de ser manejados para todo tipo de áreas de organización, independientemente del cargo o actividad, es decir, sean labores comerciales, intelectuales o de producción (Zambrano Orrala, 2020, pág. 23).

#### **2.3.7. Indicador de Economía**

“Reside en ejecutar un uso adecuado de los recursos financieros, es decir, se describe a términos y condiciones acorde los cuales se logra bienes y servicios en cantidad y calidad convenientes en el momento oportuno y al menor costo” (Verdugo Garzón, 2015, pág. 28).

### **2.4. Fases de la auditoría de Gestión**

La auditoría de gestión debe alcanzar un proceso lógico y una sucesión de pasos secuenciales que permitan una proporcionada aplicación de los disimiles programas, para así obtener información competente y pertinente que sostenga nuestro informe de auditoría.

La auditoría en sí, debe seguir o debe ejecutarse en el subsiguiente esquema:

#### **2.4.1. Planificación Preliminar**

La planificación preliminar reside en efectuar un estudio general de la empresa, conocer aspectos generales y esenciales que nos permitirán asemejar rápidamente la situación actual de la entidad y la complejidad de esta. Cabe mencionar que la visita preliminar la ejecuta el supervisor y el jefe de auditoría ya que son ellos quienes tienen mayor conocimiento al momento de auditar una institución. Para ello se efectúa o elabora un cuestionario de control interno, una entrevista u otras herramientas que nos accederá conocer aspectos distinguidos y generales en beneficio de nuestra evaluación precedente.

#### **2.4.2. Planificación Específica**

Parte del informe de visita preliminar, enfocándonos en ello estableceremos áreas a ser examinadas mediante la diligencia de cuestionarios dirigidos a los distintos departamentos que dispone la entidad.

En esta etapa valoraremos el nivel de confianza y riesgo para así establecer si la empresa auditada tiene falencias o inconsistencias en sus operaciones. Al efectuar la evaluación mediante los distintos cuestionarios podemos recabar información que nos ayudará a revelar rápidamente los disímiles hallazgos de auditoría.

#### **2.4.3. Ejecución**

En esta tercera etapa aplicamos los distintos procedimientos de auditoría para así conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía con que son manejados los recursos de la empresa. Dicho de otro modo, es la etapa donde se emplearán las distintas herramientas y técnicas que se manejan en auditoría; entre ellas tenemos; técnica de verificación ocular, verbal, documental y escrita.

Estimaremos los resultados de la gestión ejecutada en el período valorado detectando los disímiles hallazgos que mantengan nuestro informe (Arevalo Pilco, 2017).

#### **2.4.4. Comunicación de resultados**

Finalmente, la intención de toda auditoría es pronunciar el informe, mismo que debe sujetar los concernientes comentarios, conclusiones y recomendaciones del caso. Para llegar



a este punto es necesario establecer paso a paso cada uno de los procesos e ir acatando detenidamente los ordenamientos para así identificar los disímiles hallazgos que apoyarán nuestro informe de auditoría. Este informe debe ser exhibido ante las concernientes autoridades y trabajadores ligados a la empresa para que se proceda a tomar las concernientes medidas en derivación a las deficiencias detectadas.

## **2.5. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos en auditoría, son las diferentes herramientas que emplea o que puede manejar el auditor en la realización del examen con el propósito de alcanzar toda la información pertinente, competente y suficiente posible que apoye el informe al final de auditoría.

### **2.5.1. Técnicas de verificación Ocular**

Como su nombre lo especifica, las técnicas de verificación ocular son aquellas que nos permiten verificar ocularmente a groso modo como se desenrollan y acatan todos los procesos y efectúan las distintas actividades en cada una de las áreas que se están valorando, entre las técnicas de verificación ocular se encuentran:

- **Observación.** - Es estimado un examen ocular, el cual reside en seleccionar toda la información posible empleando únicamente la vista.
- **Comparación.** - La comparación nos permite asemejar similitudes o diferencias de dos o más actividades que se despliegan en la empresa a fin de comparar consecuencias de la una con la otra.
- **Revisión Selectiva.** - Consiste en efectuar una revisión óptica rápida del universo alcanzando datos de mayor impacto.

### **2.5.2. Técnicas de verificación verbal**

Reside en recabar información a través de una serie de preguntas, encuestas o entrevistas, ya sea dentro o fuera de la entidad auditada.

- **Indagación.** - Reside en recabar información directamente de funcionarios, trabajadores o terceros a la empresa auditada, por medio de pláticas con el fin de asemejar puntos débiles.

### **2.5.3. Técnicas de verificación documental**

- **Comprobación.** - Esta técnica se usa en el transcurso del examen con la finalidad de comprobar si los procedimientos o actividades se están desarrollando acorde lo planteado en manuales y políticas institucionales.
- **Computación.** - Reside en realizar sistematizaciones matemáticas con el objeto de aprobar la exactitud de los cálculos y, a su vez dar cumplimiento a los mismos.

### **2.5.4. Técnicas de verificación escrita**

- **Análisis.** - Reside en la recolección de información ya existente en la entidad auditada con el fin de considerar y especificar aspecto de mayor impulso que pueda alterar la continuidad de la empresa
- **Conciliación.** - Reside en asimilar documentos de una entidad con otra, ya sean internos o externos, para así determinar la exactitud y veracidad de estos.
- **Confirmación.** - Reside en ratificar la exactitud de los saldos ya sean estos internos o externos pero que se encuentran reducidamente ligados a la misma operación.

### **2.5.5. Técnicas de verificación física.**

- **Inspección.** - Reside en la examinación minuciosa y detallada de los recursos físicos.

## **2.6. Papeles de Trabajo**

Los papeles de trabajo son documentos que aprovechan de sustento y soporte del auditor, pero no forma parte del informe final del examen.

Los papeles de trabajo se subdividen en dos; archivo corriente y permanente. El archivo corriente es estimado aquel que cambie o suspende de un periodo a otro, mientras que el permanente es aquel que yace y permanece acorde el tiempo. Adicionalmente concurren los extractos, mismos que son diferenciados como un resumen de datos distinguidos.

Por otra parte, los papeles de trabajo son de autoría del auditor, por lo tanto, dichos documentos no deben ser de propiedad de la empresa objeto de examen.

## **2.7. Marcas de auditoría**

Son símbolos convencionales empleados por el auditor durante el proceso de ejecución de la auditoría.

### **2.7.1. Características de las marcas de auditoría**

- Deben ser transcritas de un color distinto al texto por lo general se lo ejecuta con el color rojo
- La marca de auditoría debe ser clara, precisa y sencilla de fácil perspicacia para el lector
- El primer papel de trabajo siempre lleva el listado de las marcas a emplearse en la realización del examen con su respectivo significado.

### **2.7.2. Tipos de marcas**

- **Marcas estándar.** - Son aquellas marcas de intuición general para los auditores, por lo tanto, son las más consideradas en toda auditoría.
- **Marcas específicas o a criterio del auditor.** - Es una marca determinada manejada a criterio del auditor que no se especifica en el papel de trabajo, por lo tanto, es necesario resaltar el significado al pie de página.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Variable independiente

##### 3.1.1. Auditoría de Gestión

“La auditoría de gestión resalta en ese momento como la herramienta asociada para determinar el estado de eficiencia y eficacia, con el cual se utilizan los recursos utilizables y se conquistan los objetivos predichos” (Vásquez Giler & Pinargote Vásquez , 2018, pág. 6).

Por otra parte la Auditoría de Gestión es estimada como; un proceso que examina y valora las actividades ejecutadas en una organización, sector, programa, proyecto u operación; actividad que sobre la base de un marco legal, permite fijar el grado de eficiencia, efectividad y eficacia en el uso de los recursos disponibles, el desarrollo de técnicas y la entrega de productos o servicios, conforme la demanda de los clientes, los mismos que podrán ser reformados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones del informe de auditoría (Correa Guaicha, Aguilar Ordoñez, & Romero Hidalgo , 2016, pág. 11).

Es decir, la auditoría de gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional que se ejecuta con la finalidad de conocer el grado de acatamiento de los objetivos que se han aprehendidos en cierto período, además de conocer el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad con que están siendo manejados los recursos de la empresa para la consecución de los mismos. Cabe repetir que una auditoría de gestión nos permite optimar los procedimientos en cada una de las áreas ya sea esta administrativa u operativa, con la aspiración de innovar continuamente la calidad de la gestión y así alcanzar el éxito corporativo.

#### 3.2. Variable dependiente

##### 3.2.1. Eficiencia y eficacia.

Toda empresa busca avalar el correcto funcionamiento para lograr su eficiencia y competitividad, introduciéndose como retos instituir el modelo de gestión empresarial adecuado que compense las necesidades. En este sentido el análisis incesante del funcionamiento, la organización de los procesos primordiales, la planificación de las actividades y recursos, la dirección y control, así como el uso de los recursos humanos,

materiales, financieros y tecnológicos, simbolizan los principales procesos de administración hacia donde se debe guiar la gestión de los procesos empresariales (Arguello Pazmiño, Lluminguano Poma, Gavilánez Cárdenas, & Torres Ordoñez , 2020, pág. 1).

La empresa Icoplast está enfocada en optimar los procesos tanto administrativos como operativos, lo que suscita al desempeño de todos y cada uno de los trabajadores para así alcanzar los objetivos trazados por la institución. Si bien es cierto toda empresa busca la perfección y eso no difiere para Icoplast, siempre y cuando esta acoja una gestión adecuada de sus recursos y se dirccione en tomar decisiones que promuevan el desarrollo.

Dicho de otro modo, para conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía en correlación a los objetivos y metas planteadas por la empresa Icoplast, es necesario ejecutar una auditoría de gestión solo así podremos identificar con certeza el aprovechamiento de los recursos.

### **3.3. Tipo de investigación**

#### **3.3.1. Cuantitativa**

De acuerdo al tipo de investigación se considera como cuantitativa en referencia a los datos cuantitativos extraídos una vez efectuada la auditoría, por medio de ello se conoció el nivel de cumplimiento y de igual índole los respectivos indicadores de gestión.

#### **3.3.2. Cualitativa**

Se considera como cualitativa en razón a la interpretación de los datos extraídos en la auditoría por lo cual se pudo medir cualitativamente el nivel de cumplimiento detectado en el examen.

### **3.4. Metodología**

#### **3.4.1. Método inductivo**

El presente método nos permitió avanzar de lo particular a lo general, es decir, conocer cuáles son los resultados del incumplimiento de la normativa interna que regula la empresa, al aplicar la auditora de gestión se pudo emitir los correspondientes hallazgos una vez estimados los procesos de la empresa.

### **3.4.2. Método deductivo**

El método deductivo parte de lo general a lo particular, es decir que nos fundamentamos el presente trabajo investigativo a partir de criterios y principios legales ya determinados en la empresa.

### **3.4.3. Método analítico**

Bajo el presente método alcanzó analizar la gestión de los procesos de la empresa Icoplast, como también, conocer las causales que agravan el desarrollo de las sistematizaciones y actividades que se llevan a cabo en cada una de las acciones.

## **3.5. Tipo de investigación**

### **3.5.1. Documental**

Se discurre documental porque, se pretende de documentación y archivos de la empresa que accedan conocer su estado actual, así como de fundamentación teórica que sostenga la información de la presente investigación.

### **3.5.2. De campo**

La presente investigación se cataloga de campo ya que, se desarrolló dentro de la infraestructura de la empresa Icoplast.

## **3.6. Diseño de la investigación**

### **3.6.1. No experimental**

Se cataloga como no experimental al no manipularse ninguna variable, es decir se partió de hechos reales, mismos que fueron observados como causa natural de las sistematizaciones institucionales.

## **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.7.1. Observación**

La observación se compone en el elemento primordial del proceso investigativo, en el cual se apoya el investigador. Es una técnica que reside en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso sujeto de investigación. Esto pretende tomar información y registrarla para que posteriormente sea evaluada. Debemos diversificar que observar no es sinónimo de ver o simplemente mirar. La observación pretende de un instrumento donde los datos sean registrados (Villagomez Velasteguí, s/f, pág. 32).

La observación nos permitirá inspeccionar información sobre cómo se realizan los métodos en cada una de las áreas y como es la gestión de los recursos de la empresa Icoplast.

### **3.7.2. Entrevista**

Es una técnica que accede a recolectar información de lo que se está investigando, en la cual participa el investigador en calidad de entrevistador y el inquirido en calidad de entrevistado. El entrevistador debe ser muy hábil, en lo que reside la entrevista en una técnica muy manejada y precisa para obtener información (Villagomez Velasteguí, s/f, págs. 34-35).

Al usar la entrevista se podrá alcanzar información relevante directa de las autoridades y directivos de la empresa Icoplast. Cabe mencionar que la entrevista va encaminada al gerente de la institución.

### **3.7.3. Encuesta**

La encuesta se usa con el objeto de alcanzar información de un grupo de personas, mismas que son de interés para el investigador, en el caso del cuestionario deberá ser elaborado con preguntas concretas para mantener información más exacta.

## **3.8. Instrumentos**

### **3.8.1. Cuestionarios**

Por medio de este instrumento se pudo recolectar información distinguida, competente y concreta en base a hechos y realidades de la empresa.

### **3.8.2. Análisis documental**

Este instrumento fue de gran utilidad ya que nos permitió considerar información de la empresa combinada a nuestro examen de gestión.

## **3.9. Población y muestra**

### **3.9.1. Población**

Se designa población o universo a todo grupo de personas, hechos, objetos y fenómenos sometidos de investigación que guardan alguna particularidad en común (Villagomez Velasteguí, s/f, pág. 30).

La población de la empresa Icoplast está conformada de la siguiente manera:

**Tabla 2** Población de la empresa Icoplast

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Gerente	1
Sub gerente	1
Financiero	1
Contadora	1
Asesor de créditos y cobranza	1
Jefe de ventas	1
Jefa de producción	1
Jefe de bodega	1
Vendedores	4
Nivel Operativo	17
<b>Total</b>	<b>29</b>

*Nota: Cantidad de trabajadores presentes en la empresa Icoplast*

### 3.9.2. Muestra

“Reside en tomar una parte del universo o población consignada a investigación, con el objeto de definir una pequeña parte” (Villagomez Velasteguí, s/f, pág. 31).

Al existir una población pequeña en la empresa Icoplast, tanto de personal como documentación, se provendrá a efectuar el estudio del 100% de la población.

**Tabla 3** Población documental de la empresa

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Reglamento Interno	1
Manual de Funciones	1
Política de Calidad	1
Reglamento de Seguridad y Salud	1
Manual de Procedimientos	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

*Nota: Elaboración en base a la documentación de la Empresa Icoplast.*



**CAPÍTULO IV****4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN****4.1. Marcas de Auditoría****Tabla 4** *Marcas de auditoría***MARCAS DE AUDITORÍA**

<b>Marca</b>	<b>Significado</b>
√	Cumple
X	No cumple
-	Cumple parcialmente
©	Confirmado
T	Totalizado
Δ	Revisado
α	Hallazgo
€	Evidencia sustentada
*	Observación

*Nota: Marcas de auditoría utilizadas en el desarrollo del examen*

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	26/1/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	26/1/2023

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b> <b>INFORME DE VISITA PRELIMINAR</b>	<b>IVP 1/2</b>
---	---	----------------

#### 4.2. Programa de planificación preliminar

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Período:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

**Objetivo:** Conocer aspectos generales de la empresa Icoplast

**Tabla 5** Programa de planificación preliminar

N°	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el contrato de servicios profesionales	<b>CSP 4/4</b>	J.A.O.O	26/1/2023
2	Realice la notificación de inicio de Auditoría	<b>NIA 1/1</b>	J.A.O.O	26/1/2023
3	Elabore el cuestionario de visita preliminar	<b>CVP 1/1</b>	J.A.O.O	30/1/2023
4	Elabore la entrevista de visita preliminar	<b>EVP 2/2</b>	J.A.O.O	30/1/2023
5	Elabore el informe de visita preliminar	<b>IVP 2/2</b>	J.A.O.O	31/1/2023
6	Elabore el memorando de planificación preliminar	<b>MPP 4/4</b>	J.A.O.O	31/1/2023

*Nota.* En la presente tabla se detallan los procedimientos de la primera fase

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	26/1/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	26/1/2023

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b> <b>INFORME DE VISITA PRELIMINAR</b>	<b>IVP 2/2</b>
---	---	----------------

### 4.3. Informe de visita preliminar

Riobamba 30 de enero de 2023

Sr.

Carlos Romero

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA ICOPLAST**

De mi consideración:

Icoplast es una empresa dedicada a la fabricación de manguera a base de polietileno, destinada para el agro y la construcción. Sus primordiales ingresos provienen de la venta de manguera en sus diferentes dimensiones y calidades las cuales son de demandadas masiva a nivel nacional.

El jueves 26 de enero de 2023 se inició el examen de auditoría mediante la celebración del contrato de servicios profesionales y seguidamente se visitó la empresa ubicada en la Av. Edelberto Bonilla y Av. Simón Bolívar, sector parque industrial.

El 30 de enero conforme el programa preliminar se visitó la empresa a fin de aplicar la correspondiente entrevista y encuesta de visita recabando información competente sobre la empresa, dando lugar a las siguientes inquietudes presentes:

- Los recursos utilizables en la empresa no están siendo empleados acordes los indicadores de gestión, por lo cual no se alcanzado las metas y objetivos planteados.
- El inventario no se encuentra restablecido y cotejado con el stock físico disponible en bodega.
- Existen valores pendientes de cobro por la venta a crédito que hasta la fecha no han sido cancelados.
- No existe un plan de mantenimiento a maquinaria utilizada en el procesamiento de mangueras.



Por tal motivo es indispensable aplicar el examen de gestión a la empresa Icoplast, ya que por medio de esta se alcanzará fijar el grado eficiencia, eficacia y economía con que están siendo aprovechados los recursos en la empresa y así mismo el nivel de acatamiento de los objetivos.

Atentamente:

---

Junior Alexander Olivo Olivo

**Auditor**

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	30/01/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	31/01/2023



#### 4.4. Memorando de planificación preliminar

##### Motivo de la auditoría

Desarrollo de una auditoría de gestión a la empresa Icoplast con la finalidad de conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la empresa para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la empresa.

##### Objetivo de la auditoría

Realizar una auditoría de gestión para conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la empresa Icoplast.

##### Alcance del examen

El presente examen se desplegará desde el 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre del 2021.

##### Información de la empresa

ICOPLAST es una empresa que se dedica a la fabricación de artículos para sistemas de riego. Esta inicia su actividad económica en el año 1998 simultáneamente de la mano del Sr. Carlos Romero y su querida esposa la Sra. Dora Marroquín, con la fabricación de tubería flexible misma que posteriormente se encontraría destinada para el agro y la construcción (Marroquín, 2022).

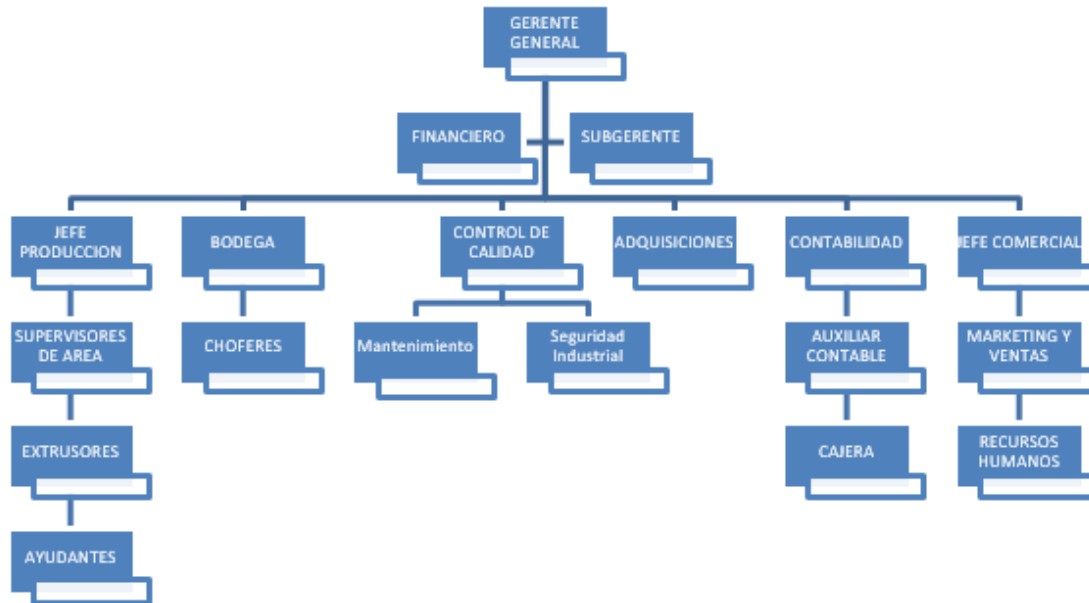
Inicialmente la fábrica se encontraba asentada en el norte de la ciudad de Riobamba en el sector de San Miguel de Tapi, para posteriormente trasladarse a su propio local en el año 2013, mismo que se encuentra ubicado en el Parque Industrial, en las calles Jerusalén y Av. Simón Bolívar, donde posteriormente continuaría con la producción e industrialización de sus productos a base de polietileno.

Al contar con instalaciones más amplias, la empresa pudo desarrollar su trabajo de mejor manera lo que consecuentemente originó una mayor demanda de su producto y



hoy por hoy, la empresa ICOPLAST es una de las principales empresas en la fabricación de sistemas de riego y la importación de accesorios a nivel nacional. (Romero Marroquín, 2022).

**Ilustración 2** Estructura organizacional



*Nota.* Organigrama proporcionado por la empresa Icoplast.

**Misión**

Extruimos soluciones plásticas en el Ecuador con procesos ágiles, eficientes e innovadores, bajo un estricto control de calidad y responsabilidad ambiental sostenible (ICOPLAST, 2021).

**Visión**

Ser líder en soluciones de productos extruidos en tuberías y empaques plásticos dentro de los próximos 5 años, cumpliendo estándares de calidad nacional e internacional y aplicando un sistema de gestión de calidad y alta capacidad de respuesta a nuestros clientes, con bases sólidas en nuestro talento humano (ICOPLAST, 2021).

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b> <b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>MPP 3/4</b>
---	--	----------------

### Valores Corporativos

**Honestidad.** “La integridad en cada acción que tomamos, es la manera con la que buscamos nuestros objetivos, la exigimos a todos quienes se relacionan con nuestra Empresa” (ICOPLAST, 2021).

**Ética.** “Actuamos apegados a nuestros valores, que son el conjunto de normas que rigen la conducta organizacional e individual” (ICOPLAST, 2021).

**Lealtad.** “Somos fieles a nuestros principios y creencias y nuestros actos son coherentes con ellos” (ICOPLAST, 2021).

**Honorabilidad.** “Cumplimos con nuestras obligaciones para con la sociedad y las personas y lo hacemos con convicción y alegría” (ICOPLAST, 2021).

**Tabla 6** Nivel de eficiencia de las operaciones

ACTIVIDADES	PLANIFICACIÓN	EJECUCIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
VENTAS	\$ 3.000.000,00	\$ 2.449.419,64	82%
INVENTARIOS	3	1	33%
PRODUCCIÓN	1.000.000,00 KG	839.746,62 KG	84%

*Nota.* Elaborado en base a la información de la Empresa Icoplast.

Como se muestra en la tabla la empresa Icoplast no cumple el nivel deseado en razón al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. El nivel de ventas alcanzado apenas cumple el 82% del nivel requerido, por lo cual se entiende que existe deficiencia en ciertas actividades que impiden llegar al objetivo deseado.

Por otro lado, los inventarios previstos para el período evaluado apenas llegan al 33%, es decir que existe un incumplimiento del 77% y finalmente en producción, que por motivo de averías no se ha podido lograr el nivel requerido de producción, por tal razón se ha determinado realizar una auditoría de gestión.

	Iniciales	Fecha
Realizado por:	J.A.O.O	31/01/2023
Supervisado por:	A.L.L.N	31/01/2023



#### 4.5. Programa de planificación específica

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Período:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

**Objetivo:** Evaluar y analizar el control interno de la empresa Icoplast

*Tabla 7 Programa de planificación específica*

N°	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el cuestionario de control interno	<b>CCI 1/1</b>	J.A.O.O	1/2/2023
2	Evalúe el control interno y determine el nivel de riesgo y confianza	<b>ENRC 6/6</b>	J.A.O.O	2/2/2023
3	Elabore la matriz de calificación del control interno	<b>MCCI 3/3</b>	J.A.O.O	2/2/2023
4	Elabore la matriz de enfoque de auditoría	<b>ME 2/2</b>	J.A.O.O	3/2/2023
5	Elabore los procedimientos de auditoría	<b>PA 1/1</b>	J.A.O.O	6/2/2023
6	Elabore el memorando de planificación específica	<b>MPE 3/3</b>	J.A.O.O	6/2/2023

*Nota. En la presente tabla se detallan los procedimientos de la segunda fase*

	Iniciales	Fecha
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	1/02/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	1/02/2023





#### 4.6. Memorando de planificación específica

##### Antecedentes

El 06 de febrero de 2023 se emite el presente memorando de planificación específica con la finalidad el objeto de tener una visión global y amplia de la empresa Icoplast, lo cual es de gran ayuda para la aplicación del presente examen correspondiente al período 2021.

##### Objetivos

- Evaluar el nivel de riesgo y confianza del control interno de la empresa Icoplast.
- Determinar los procedimientos de auditoría para la fase de ejecución

##### Resultados de evaluación del control interno

- El responsable de cartera no posee un proceso de gestión de cobranza claramente definido que le permita gestionar eficientemente los correspondientes valores por recaudar a favor de la empresa.
- Existen valores pendientes de cobro que hasta la actualidad no han sido recaudados.
- Los pedidos no son ingresados directamente al sistema por cada uno de los vendedores, estos se ingresan en coordinación con la encargada de facturación por medio de la aplicación WhatsApp.
- No existe un plan de mantenimiento de maquinaria que permita evitar futuros deterioros o averías que alteren el proceso de producción.
- El inventario no se encuentra debidamente actualizado acorde el stock físico existente en bodega.

##### Principales áreas a ser evaluadas.

Una vez evaluado el control interno de la empresa Icoplast se ha logrado determinar y considerar las áreas más críticas para un análisis más profundo, entre estas podemos mencionar el área de contabilidad y finanzas, área de ventas y atención al cliente y finalmente el área de producción y almacenamiento. Esto con el objeto de recabar información competente, suficiente y relevante que sustente los respectivos hallazgos.

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b> <b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>MPE 3/3</b>
---	---	----------------

**Tabla 8** *Tiempo destinado a la auditoría*

<b>FASE</b>	<b>DÍAS</b>	<b>%</b>
Planificación Preliminar	3	10%
Planificación Específica	8	25%
Ejecución	18	60%
Comunicación de resultados	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota. Porcentaje de tiempo destinado a cada una de las fases de auditoría*

**Resultados a obtener**

El presente examen a la empresa Icoplast tendrá una durabilidad de 30 días o menos, por lo cual al finalizar el mismo se emitirá el correspondiente informe final de auditoría mismo que contendrá los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones del caso en base a los hallazgos que se encuentren en el transcurso del examen.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	06/02/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	06/02/2023

#### 4.7. Programa de ejecución

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Período:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

**Objetivo:** Detectar los correspondientes hallazgos de auditoría

**Tabla 9** Fase de ejecución de Auditoría

N°	PROCEDIMIENTO	REFEREN CIA P/T	RESPON SABLE	FECHA
1	Solicite el estado de cuenta de los clientes y conozca el nivel de cumplimiento de las obligaciones	<b>EC 3/3</b>	J.A.O.O	1/2/2023
2	Solicite el manual de procedimientos, verifique el proceso de recaudación de cartera conociendo el nivel de eficiencia que este tiene	<b>PR 3/3</b>	J.A.O.O	2/2/2023
3	Determine el nivel de quejas de clientes existentes por ingreso de pedidos en base a cada vendedor	<b>NQ 2/2</b>	J.A.O.O	2/2/2023
4	Determine la cantidad de perdida en producción por los días de para en planta	<b>CPP 1/1</b>	J.A.O.O	3/2/2023
5	Confirme la cantidad de facturas anuladas por insuficiencia de stock	<b>FA 1/1</b>	J.A.O.O	6/2/2023
6	Determine el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la empresa Icoplast	<b>EEE 2/2</b>	J.A.O.O	6/2/2023
7	Elabore la hoja de hallazgos	<b>HH 2/2</b>	J.A.O.O	8/2/2023

*Nota. Procesos aplicados en la ejecución del examen*

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	06/02/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	06/02/2023



**4.8. Nivel de eficiencia, eficacia y economía**

**Eficiencia**

N°	Indicador	Fórmula	Análisis
1	Cumplimiento en ventas	$\frac{\text{Ventas alcanzadas en el 2021}}{\text{Ventas programadas}} \times 100 = 82\%$ $\frac{2.449.419,64}{3.000.000,00} \times 100 = 82\%$	El nivel de ventas alcanza un nivel de eficiencia del 82% en relación a las ventas programadas para el año 2021
2	Control de inventarios	$\frac{\text{Inventarios efectuados}}{\text{Inventarios programados}} \times 100 = 33\%$ $\frac{3}{1} \times 100 = 33\%$	La empresa Icoplast solamente ha realizado 1 inventario en el año 2021 por lo que el nivel de eficiencia solo alcanza el 33%
3	Proceso de producción	$\frac{\text{KG de polietileno producidos}}{\text{KG de polietileno esperados producir}} \times 100 = 84\%$ $\frac{839.746,62 \text{ KG}}{1.000.000,00 \text{ KG}} \times 100 = 84\%$	El área de producción alcanzado un nivel de eficiencia del 84% en vista de que no se alcanzado el nivel de producción deseado por la empresa

**Eficacia**

N°	Indicador	Fórmula	Análisis
1	Recaudación de cartera vencida	$\frac{\text{Total cartera recuperada}}{\text{Total cartera vencida}} \times 100 = 94,23\%$ $\frac{183.482,38}{194.722,30} \times 100 = 94,23\%$	El nivel de recuperación de cartera vencida asciende a un porcentaje de eficacia del 94,23% lo cual indica que aún existen rubros por recuperar, es decir que la recaudación no es eficaz.



		Total reclamos atendidas			
		_____			
		Total reclamos receptadas			
2	Reclamos recibidos	47			Los reclamos presentados por los clientes han sido atendidos en un 100% es decir que son eficaces en relación a la atención de clientes.
		_____ * 100 = 100%			
		47			
		Procedimientos ejecutados			
		_____			
		Procedimientos programados			
3	Cumplimiento de procesos	16			El nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera vencida es eficaz en un 100% es decir que los procedimientos son aplicados acorde lo establecido.
		_____ * 100 = 100%			
		16			

**Economía**

N°	Indicador	Fórmula	Análisis
1	Utilidad generada	$\frac{\text{Utilidad percibida}}{\text{Utilidad esperada}} * 100 = 78,07\%$	Para el período 2021 la empresa Icoplast alcanzó una utilidad del 78,07% de economía en función de la utilidad esperada.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	8/2/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	8/2/2023

#### 4.9. Hoja de hallazgos

##### Hallazgo N°01

##### Proceso de recuperación de cartera ineficaz

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
El proceso de recuperación de cartera no está claramente definido	<b>Normativa Interna:</b> “ El área de cartera de crédito gestionará y garantizará la recuperación de cartera eficaz y oportuno en su totalidad permitiendo mantener liquidez y solvencia en la empresa”	Inexistencia del proceso de recaudación extrajudicial que permita recuperar valores adeudados con la empresa.	Incumplimiento en la paga de ventas a crédito provocando pérdidas de rubros elevados.	La empresa cuenta con un proceso de recuperación de cartera que no está claramente definido por lo que no se aplican procesos extrajudiciales que permitan recuperar la totalidad de los saldos por cobrar en favor de la empresa.	<b>Recomendación # 01</b> <b>Al responsable de cartera.-</b> Replantear el proceso de recuperación de cartera e implementar la función extrajudicial como medida de cobro que permita indispensablemente la recuperación de cartera en su totalidad.

##### Hallazgo N°02

##### Registro de pedidos informal

Los pedidos son ingresados en coordinación del responsable de facturación con cada uno de los vendedores por medio de llamadas o de la aplicación WhatsApp.	<b>Normativa Interna:</b> “Los pedidos serán ingresados y registrados en el sistema Silver acorde las especificaciones solicitadas por el cliente”	Falta de una aplicación móvil para vendedores que permita generar pedidos directamente por el vendedor.	Equivocación en el ingreso de pedidos provocando reclamos por parte de los clientes.	Los pedidos al ser registrados son generados indistintamente a lo solicitado por el cliente, lo que ocasiona incertidumbre a los clientes al momento de receptar el producto.	<b>Recomendación # 02</b> <b>Al jefe de ventas.-</b> Implementar una aplicación móvil para vendedores que permita generar oportuna y eficientemente el correspondiente pedido acorde las especificaciones de cada cliente.
---	---	---	--	---	---

---


**Hallazgo N°03**
**Ausencia de un plan de mantenimiento**

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
La maquinaria es objeto de mantenimiento cada vez que sufre una avería o desperfecto	<b>Planificación Estratégica:</b> “ Se velará por el cuidado y manejo de todos los bienes, maquinaria, dispositivos y aparatos tecnológicos que se encuentren bajo el dominio y poder de la empresa Icoplast ”	Ausencia de un plan de mantenimiento que permita anticiparse a posibles daños o averías.	Para de producción en planta no planificado.	La empresa no cuenta con un plan de mantenimiento que permita prever posibles daños o averías a futuro, lo cual genera en ocasiones insuficiencia de stock destinado para la venta.	<b>Recomendación # 03</b> <b>Al jefe(a) de producción.-</b> Diseñar un plan de mantenimiento en función a los días de para en planta planificados, que permita mantener una producción continua y suficiente stock físico disponible para la venta.

**Hallazgo N°04**
**Falta de control y actualización de inventario**

El inventario no se encuentra actualizado ni cotejado tanto en el sistema como en stock físico.	<b>Normativa Interna:</b> “Los inventarios serán constantemente actualizados en función de las existencias físicas disponibles con el objeto de reflejar la cantidad real en el sistema Silver”	Falta de personal especializado que colabore a la actualización de inventario	Pérdida en ventas por falta de stock	El inventario no se encuentra debidamente actualizado debido a la falta de personal en la empresa, provocando que se concreten ventas de productos fantasmas y por ende la pérdida en la venta.	<b>Recomendación # 04</b> <b>Al gerente.-</b> Contratar a personal temporal especializado que contribuya en la actualización de inventario, para así lograr reflejar realmente en el sistema las existencias físicas disponibles en stock.
---	--	---	--------------------------------------	---	---

	Iniciales	Fecha
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	03/03/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	03/03/2023

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE IV: FASE DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b> <b>PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>PA 3 1/1</b>
---	--	-----------------

#### 4.10. Comunicación de resultados

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Período:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

**Objetivo:** Comunicar los resultados obtenidos en la auditoría de gestión

*Tabla 10 Programa de comunicación de resultados*

N°	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Convoque a la lectura del informe borrador	<b>CIB 1/1</b>	J.A.O.O	13/2/2023
2	Elabore y emita el informe final de auditoría	<b>IF 5/5</b>	J.A.O.O	15/2/2023

*Nota. Programa para la comunicación de resultados obtenidos en el examen*

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	13/02/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	13/02/2023



	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE IV: FASE DE COMUNICACIÓN DE</b> <b>RESULTADOS</b> <b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	<b>IF 1/5</b>
---	--	---------------

#### **4.11. Informe de auditoría de gestión a la empresa Icoplast de la ciudad de Riobamba, período 2021**

La empresa Icoplast, es una institución fundada por el Sr. Carlos Romero quien actualmente ocupa el cargo de Gerente General en la empresa y su señora esposa, Dora Marroquín quien asume el puesto de Sub Gerente de la misma. Icoplast es una empresa que se dedica a la industria del procesamiento de polietileno en mangueras de alta resistencia ya sea para el agro o la construcción.

Al ser una empresa con visión en el desarrollo y crecimiento interno busca el mejoramiento diario de sus procesos, es por ello que, se ha visto en la necesidad de realizar una auditoría de gestión en función de un mejor porvenir en el desarrollo institucional.

#### **Motivo del examen**

Desarrollo de una auditoría de gestión a la empresa Icoplast con la finalidad de conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la empresa para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la empresa.

#### **Objetivo de la auditoría**

Realizar una auditoría de gestión para conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la empresa Icoplast.

#### **Alcance del examen**

El presente examen se desarrollará desde el 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre del 2021.

#### **Componentes auditados**

- Área de contabilidad y finanzas
- Área de ventas y atención al cliente
- Área de producción y almacenamiento

**Resultados obtenidos****Hallazgo 01.- Proceso de recuperación de cartera ineficaz**

El proceso de recuperación de cartera no se encuentra claramente definido, por lo que, la normativa interna establece que se efectuará una recaudación eficaz y oportuna que permita mantener liquidez a la empresa. Por lo consiguiente en el período 2021 no se logró recaudar la totalidad de los valores pendientes de cobro, esto en virtud de la inexistencia de un proceso de cobro extrajudicial que permita una recaudación óptima y segura de todos los valores adeudados con la empresa, lo que representa un riesgo de control elevado para la misma.

**Conclusión**


La empresa cuenta con un proceso de recuperación de cartera que no está claramente definido por lo que no se aplican procesos extrajudiciales que permitan recuperar la totalidad de los saldos por cobrar en favor de la empresa.

**Recomendación**

**Al responsable de cartera.** - Replantear el proceso de recuperación de cartera e implementar la función extrajudicial como medida de cobro que permita indispensablemente la recuperación de cartera en su totalidad.

**Hallazgo 02.- Registro de pedidos informal**

Los pedidos son ingresados conjuntamente entre el responsable de facturación y cada uno de los vendedores por medio de llamadas o uso de la aplicación WhatsApp. Mientras que la normativa interna establece ingresar los pedidos directamente por cada vendedor acorde las especificaciones solicitadas por el cliente en el sistema Silver. Esto en vista de la falta de una aplicación móvil que permita generar instantáneamente el pedido del cliente, lo que provoca errores y confusiones al momento de generar la correspondiente factura ya que los productos no van acordes la demanda del cliente, generando costos adicionales no previstos, como el transporte y la pérdida de tiempo.

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE IV: FASE DE COMUNICACIÓN DE</b> <b>RESULTADOS</b> <b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	<b>IF 3/5</b>
---	--	---------------

### **Conclusión**

Los pedidos al ser registrados son generados indistintamente a lo solicitado por el cliente, lo que ocasiona incertidumbre a los clientes al momento de recibir un producto diferente al requerido.

### **Recomendación**

**Al jefe de ventas.** - Implementar una aplicación móvil para vendedores que permita generar oportuna y eficientemente el correspondiente pedido acorde las especificaciones de cada cliente.

### **Hallazgo 03.- Ausencia de un plan de mantenimiento**


La maquinaria es objeto de mantenimiento cada vez que esta sufre una avería o desperfecto, considerando que dentro de la planificación estratégica se establece; velar por el cuidado y manejo de todos los bienes, maquinaria, dispositivos y aparatos tecnológicos que se encuentren bajo el dominio y poder de la empresa, esto en virtud de la ausencia de un plan de mantenimiento que permita anticiparse a posibles daños o averías, dando como resultado de ello paros en planta no planificados y como consecuencia de ello un retraso de producción en los ingresos diarios que se realizan.

### **Conclusión**

La empresa no cuenta con un plan de mantenimiento que permita prever posibles daños o averías a futuro, lo cual genera en ocasiones insuficiencia de stock destinado para la venta.

### **Recomendación**

**Al jefe(a) de producción.** - Diseñar un plan de mantenimiento en función a los días de para en planta planificados, que permita mantener una producción continua y suficiente stock físico disponible para la venta.

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE IV: FASE DE COMUNICACIÓN DE</b> <b>RESULTADOS</b> <b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	<b>IF 4/5</b>
---	--	---------------

**Hallazgo 04.- Falta de control y actualización de inventario**

El inventario no se encuentra actualizado ni cotejado tanto en el sistema como en stock físico. Mientras que en la normativa interna se detalla; mantener actualizados los inventarios en función de las existencias físicas disponibles con el objeto de reflejar la cantidad real de productos en el sistema Silver. Esto en virtud a la falta de personal especializado que colabore y contribuya a la actualización de inventario, puesto a efecto de ello existen pérdidas en ventas por falta de stock.

**Conclusión**

El inventario no se encuentra debidamente actualizado debido a la falta de personal en la empresa, provocando que se concreten ventas de productos fantasmas y por ende la pérdida en la venta.

**Recomendación**

**Al gerente.** - Contratar específicamente a personal temporal especializado que contribuya a la actualización del inventario, para así lograr reflejar realmente en el sistema las existencias físicas disponibles en stock.



**Junior Olivo**

Auditor

**Lorena López**

Supervisora

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	03/03/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	03/03/2023

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- Una vez concluido el trabajo investigativo y luego de haber aplicado diferentes técnicas de recolección de información en cada una de las diferentes áreas evaluadas, se pudo conocer que, varios de los procesos aplicados en la empresa Icoplast no contribuyen a un mejor desempeño organizacional por lo cual no se logra alcanzar los distintos objetivos y metas planteadas por la institución para el período 2021.
- El informe final de auditoría se elaboró en base a los hallazgos detectados en cada una de las áreas evaluadas, lo que permitirá a las autoridades y directivos de la institución considerar dicha falencia y por ende realizar una adecuada toma de decisiones en base a los objetivos que sean planteados posteriormente.

#### **5.2. Recomendaciones**

- Analizar detenidamente cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de las áreas que conforman la empresa Icoplast y replantear los mismos de modo que mejore el desempeño organizacional y personal de cada uno de los colaboradores que se encuentran ligados a la empresa, ya que, esto permitirá una mejor fluctuación y seguridad de los procesos a desarrollar en cada una de las áreas.
- Aplicar las recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría, puesto que estas fueron emitidas previo un examen exhaustivo de gestión, donde se pudo determinar varias anomalías presentes, mismas que fueron consideradas como un riesgo de control elevado.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Arevalo Pilco, A. E. (2017). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA CALZADOMILPIES CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2017*. [Tesis en ingeniería, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo], (2017). Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14423/1/82T01043.pdf>
- Arguello Pazmiño, A. M., Lluminguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Torres Ordoñez, L. H. (2020). *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ELEMENTOS BÁSICOS*. Bolívar: PONS PUBLISHING HOUSE. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Correa Guaicha, H. M., Aguilar Ordoñez, L. R., & Romero Hidalgo, O. M. (2016). *AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UN ENFOQUE PRÁCTICO*. Machala: Universidad Técnica de Machala. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- ICOPLAST. (Septiembre de 2021). *Informacion General de la Empresa Icoplast*. Obtenido de Icoplast: <http://icoplast.com.ec/>
- Marroquín, D. (Junio de 2022). Reseña histórica de la empresa Icoplast. (J. A. Olivo Olivo, Entrevistador) Riobamba, Chimborazo.
- Paguay Quishpe, E. C. (2018). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA, PERÍODO 2017* [Tesis de Ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional, Riobamba. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5165>
- Ramos Guallpa, A. R. (2018). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE EN CARGA PESADA TRANSGARÓFALO S.S., EN LA PARROQUIA SAN CARLOS, CANTÓN LA JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, EN EL PERÍODO 2015* [Tesis en licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13001>
- Romero Marroquín, C. (Junio de 2022). Reseña historica de la empesa Icoplast. (J. A. Olivo Olivo, Entrevistador) Riobamba, Chimborazo.

- Vásquez Giler, M., & Pinargote Vásquez, N. F. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Vásquez Giler, M., & Pinargote Vásquez, N. F. (2019). *Auditoría de Gestión: Una herramienta de mejora continua*. Manta: ULEAM. Recuperado el 28 de Julio de 2022, de <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Verdugo Garzón, N. Y. (2015). *Auditoria de Gestion aplicada a la Compañia de responsabilidad Limitada Laboratorio Celular Comunicaciones LABCELCOM CIA LTDA. Período 1 de enero al 31 de Diciembre del 2013 [Tesis en ingeniería, Universidad Politecnica Salesiana]*. Repositorio Institucional. Recuperado el 28 de Julio de 2022, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7769/1/UPS-CT004627.pdf>
- Villagomez Velasteguí, E. (s/f). *FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador. Recuperado el 27 de Junio de 2022
- Zambrano Orrala, J. I. (2020). *AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EVALUAR PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL 24DO2 EDUCACIÓN, LA LIBERTAD - SALINAS [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]*. Repositorio institucional, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54357>

## 7. ANEXOS

### 7.1. Anexo 1. Fase preliminar

 <b>OLIVO'S AUDITORS</b>	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b> <b>CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES</b>	<b>CSP 1/4</b>
---	--	----------------

### **CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES**

Comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte el Sr. Carlos Romero en calidad de Gerente de la empresa Icoplast, parte a la cual se denominará para efectos de este contrato, EL CONTRATANTE, y por otra la firma auditora OLIVO'S AUDITORS representadas por el Sr. Junior Olivo. Los comparecientes, hábiles para contratar y obligarse en nombre de sus representados acuerdan lo siguiente:

#### **PRIMERA: ANTECEDENTES**

1. La CONTRATANTE requiere se ejecuten las actividades propias de auditoría externa para ICOPLAST, por el período comprendido entre el 1ro de enero y el 31 de diciembre del 2021, para lo cual decide contratar los servicios de OLIVO'S AUDITORS.
2. OLIVO'S AUDITORS, una firma que cuenta con profesionales altamente calificados, con experiencia en una amplia gama de disciplinas, tales como la elaboración de proyectos relacionados con la auditoría externa, planificación, ejecución y comunicación de resultados.

#### **SEGUNDA: OBJETO**

En razón de los antecedentes expuestos, el CONTRATANTE, por la presente contrata los servicios que ofrece OLIVO'S AUDITORS y que específicamente son:

- ✓ Emitir un informe confidencial de la Compañía dirigido a la Gerencia que incluye nuestras conclusiones, recomendaciones y nuestra respectiva para ayudar a la oportuna toma de decisiones gerenciales, a una fecha preliminar y, previa a la fecha de entrega de nuestro informe final.



### **TERCERA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

En virtud del presente contrato, OLIVO'S AUDITORS se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- ✓ Cumplir oportuna y eficientemente con las actividades descritas en el objeto del presente contrato.
- ✓ Presentar los informes ante los organismos Directivos de la Entidad.
- ✓ Asistir a la CONTRATANTE en la formulación, comunicación e implementación de las recomendaciones sobre los posibles hallazgos.

Por su parte la parte ICOPLAST., se compromete a:

- ✓ Entregar, dentro de la brevedad posible, cualquier tipo de documentación o información que sea solicitada por OLIVO'S AUDITORS, a fin de cumplir el objeto del presente contrato. De igual manera, la CONTRATANTE proporcionará fácil y completo acceso a la información y documentación necesaria para el desarrollo del trabajo de OLIVO'S AUDITORS.

### **CUARTA: DURACIÓN**

El presente contrato tendrá un plazo de duración de aproximadamente 3 meses (90 días) contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato. El proceso de auditoría se efectuará en visitas a la entidad para evaluar el cumplimiento de los objetivos por el período comprendido entre el 1ro de enero y el 31 de diciembre del año 2021, no así en la permanencia de nuestro equipo de trabajo que concluirá con el trabajo a OLIVO'S AUDITORS encomendado, y con la entrega de los informes correspondientes.

### **QUINTA: SITUACIÓN DE LAS PARTES**

Se entiende claramente que, dentro de este Contrato, los contratantes constituyen distintas, individuales, independientes y autónomas, por lo cual su única vinculación es a de este instrumento.

En este sentido las partes no son, ni serán consideradas como socios, accionistas, agentes, representantes, distribuidores o empresarios, motivo por el cual ninguno de ellos podrá obligar a comprometer al otro, en ningún tipo de contrato, acuerdo, petición, acto, promesa u obligación en general.



Ninguna de las partes podrá hacer responsable a la otra, de sus actos, deudas u obligaciones contraídas.

**SEXTA: CONTROVERSIAS**

En caso de conflicto las partes libre y voluntariamente deciden someter su controversia, primeramente, a un proceso de mediación obligatorio de conformidad con lo determinado en la Ley de Mediación y Arbitraje. La mediación se llevará a cabo en el Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

**SÉPTIMA: ACEPTACIÓN**

Las partes declaran aceptar el contenido de este contrato, incluyendo el contenido de la propuesta de servicios de auditoría presentada por OLIVO'S AUDITORS.

Para constancia de lo acordado, las partes suscriben el presente contrato a los 26 días del mes de enero de 2023, en la ciudad de Riobamba.

**JUNIOR OLIVO  
JEFE DE AUDITORÍA**

**CARLOS ROMERO  
GERENTE DE ICOPLAST**

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	26/01/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	26/01/2023



Riobamba, 27 de enero de 2023

Señor

Carlos Romero

**GERENTE DE LA EMPRESA ICOPLAST**

Sr. Carlos Romero, gerente de la empresa Icoplast, por medio de la presente me permito comunicarle que el día 30 del mes de Enero del presente año se dará inicio a la auditoria de tan prestigiosa empresa en la ciudad de Riobamba, por tal razón, solicito su presencia en dicha para proceder con las diligencias pertinentes.

De igual forma, se le recuerda que se puede requerir todos los documentos necesarios para acreditar la situación actual de la empresa Icoplast.

Sin más que acotar a la presente, le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente.

Sr. Junior Olivo

**JEFE DE AUDITORÍA**

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	26/01/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	26/01/2023



**¿Cuáles son los temas de mayor impacto y relevancia a tratar en cada una de las reuniones en la empresa?**

Las reuniones se llevan a cabo todos los días lunes donde conjuntamente los jefes de cada área tratan asuntos sobre los índices de ventas, producción, además de atender las respectivas quejas e inquietudes de los diferentes clientes, esto con el objeto de tomar acciones correctivas o mejorar en cierta forma cada uno de los procesos.

**¿Con qué frecuencia la empresa actualiza su inventario tanto en el sistema como físicamente para que su stock se encuentre cuadrado y cotejado?**

El inventario se lo realiza periódicamente, pero en vista de que la mayoría de veces no se cuenta con el personal suficiente no se ha logrado mantener un inventario real de existencias físicas tanto en bodega como en el sistema silver.

**¿De qué forma se realiza la actualización del inventario y con qué personal?**

Para realizar el inventario participan todos los trabajadores de la empresa, ya sea de ventas, contabilidad, cartera, producción o bodega mismo ya que, para poder contabilizar todo el producto es necesario contar con la mayoría de personal y cubrir toda el área lo más rápido posible para que posteriormente retornen a su área de trabajo.

**¿Cuenta con planes de mantenimiento y con qué periodicidad se establece efectuar la misma?**

Actualmente la empresa no cuenta con un plan de mantenimiento, pero cuenta con personal técnico que se encarga en reparar las maquinas al momento en que estas sufren desperfectos.

**¿Cómo contribuye y fomenta la empresa Icoplast al cuidado del medio ambiente?**

Icoplast al ser una empresa dedicada a la fabricación de mangueras ya sea para el agro y la construcción mantiene una política de reciclaje de fundas, mismas que son utilizadas en la



fabricación de manguera de alta resistencia, por otro lado, también se enfocan en la reprocesamiento, es decir, que todo producto defectuoso es reprocesado, de este modo se aprovecha toda la materia reduciendo así la contaminación del medio ambiente.

**¿Cuáles son las estrategias que se utilizan para comercializar su producto y captar nuevos clientes?**

Se enfocan en comercializar productos de calidad y de alta durabilidad lo que hace que el producto se venda solo, una ferretería con otra se pasan la voz, lo cual permite obtener una mayor demanda en el mercado por medio de las recomendaciones. Además, uno de los medios más populares y de mayor acogida en el mercado es la utilización de la plataforma Marquet place.


**¿Una vez concretadas las ventas, el pago es en crédito o en efectivo?**

Una vez concretada la venta se llega a un acuerdo de pago con los clientes, entre estos están; pago en efectivo, por transferencia, crédito o cheques. En el caso de los cheques pueden ser posfechados.

**¿En base a que se fundamenta la empresa Icoplast para otorgar crédito a sus clientes?**

La empresa cuenta con un procedimiento para otorgar crédito a los diferentes clientes, esto en base al riesgo de morosidad o incumplimiento por parte de los mismos. Es por ello que la empresa otorga el crédito una vez valorado y evaluado el correspondiente buro de crédito de cada uno.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	30/01/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	31/01/2023

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b> <b>CUESTIONARIO DE VISITA PRELIMINAR</b>	<b>CVP 1/1</b>
---	--	----------------

EMPRESA ICOPLAST			
CUESTIONARIO DE VISITA PRELIMINAR			
N°	INTERROGANTES	SI	NO
1	¿La empresa Icoplast cuenta con normativas y manuales que permiten regularlas las funciones de cada uno de los trabajadores?	X	
2	¿Los trabajadores mantienen conocimiento de los respectivos reglamentos y manuales?	X	
3	¿Los cargos y funciones de cada uno de los trabajadores se encuentran debidamente segregadas?	X	
4	¿Constantemente los trabajadores son capacitados dentro del ámbito de cada una de sus áreas de trabajo?		X
5	¿Se establecen metas y objetivos anualmente y estos son cumplidos en su totalidad ya sean personales y colectivas?		X
6	¿Existen planes de contingencia que permitan prever o anticiparse a eventos futuros que alteren la integridad de la empresa?	X	
7	¿Los recursos que dispone la empresa son aprovechados de manera eficiente y eficaz reduciendo el tiempo y costo de trabajo?		X
8	¿La empresa aplica el principio de ecología contribuyendo así a la reducción de contaminación del medio ambiente?	X	
9	¿Ha existido quejas por parte de los diferentes clientes que interactúan con la empresa Icoplast?		X

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	30/01/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	31/01/2023



<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (NIVEL DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA)</b>			
		<b>S I</b>	<b>N O</b>
	<b>AREA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>		
1.1	¿Son registrados oportuna e inmediatamente todos los movimientos de ingresos y egresos generados por la empresa?	1	
1.2	¿La empresa cuenta con procedimientos de evaluación para el otorgamiento de crédito en ventas?	1	
1.3	¿El responsable de cartera de crédito comunica a los clientes oportunamente sobre la cancelación de sus obligaciones a fin de evitar morosidad?	1	
1.4	¿Existe un proceso de gestión de cobranza que permita recaudar oportunamente los valores pendientes de cobro?		1
1.5	¿Los valores pendientes de cobro son cancelados al finalizar el correspondiente período para que todo se encuentre totalmente saneado contablemente?		1
2	<b>AREA DE VENTAS Y ATENCION AL CLIENTE</b>		
2.1	¿La empresa establece metas y objetivos que deben cumplir cada uno de los trabajadores mensualmente?	1	
2.2	¿Al momento de ingresar un pedido, este es registrado directamente en el sistema por el vendedor?		1
2.3	¿Se realiza el correspondiente seguimiento a clientes con los cuales no se ha concretado la venta?	1	
2.4	¿Ofertan descuentos o promociones a clientes con alta demanda del producto?	1	
2.5	¿Existe una persona encargada en gestionar las entregas en los tiempos y plazos acordados con los clientes?	1	
3	<b>AREA DE PRODUCCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>		
3.1	¿Son efectuados diariamente los ingresos de producción a bodega y subidos al sistema?	1	
3.2	¿Los ingresos son efectuados por el responsable de bodega y el jefe de producción?	1	
3.3	¿Existe un plan de mantenimiento que evite posibles daños de maquinaria y futuros paros en la planta de producción?		1
3.4	¿El stock físico se encuentra cotejado y actualizado con los artículos disponibles en el sistema?		1
3.5	¿La empresa Icoplast reprocesa todos los productos defectuosos resultantes del proceso de producción?	1	

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	30/01/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	31/01/2023

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b> <b>EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y</b> <b>CONFIANZA</b>	<b>ENRC 1/6</b>
---	--	-----------------

**7.2. Anexo 2. Fase específica**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE A NORMATIVAS Y MANUALES INTERNOS**

**Entidad:** Empresa Icoplast

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Área de contabilidad y finanzas

**Objetivo:** Determinar el nivel de riesgo y confianza para implementar medidas de control

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO						
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO						
N°.		PT	SI	NO	CT	OBSERVACIÓN
1	<b>AREA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>	<b>5</b>			<b>3</b>	
1.1	¿Son registrados oportuna e inmediatamente todos los movimientos de ingresos y egresos generados por la empresa?	1	1		1	
1.2	¿La empresa cuenta con procedimientos de evaluación para el otorgamiento de crédito en ventas?	1	1		1	
1.3	¿El responsable de cartera de crédito comunica a los clientes oportunamente sobre la cancelación de sus obligaciones a fin de evitar morosidad?	1	1		1	
1.4	¿Existe un proceso de gestión de cobranza que permita recaudar oportunamente los valores pendientes de cobro?	1		1	0	*Existe un manual de gestión de cobranza pero no se encuentra claramente definido
1.5	¿Los valores pendientes de cobro son cancelados al finalizar el correspondiente período para que todo se encuentre totalmente saneado contablemente?	1		1	0	*Existen valores pendientes de cobro que hasta la actualidad no han sido cancelados





**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

**Entidad:** Empresa Icoplast

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Área de contabilidad y finanzas

**Objetivo:** Determinar el nivel de riesgo y confianza para implementar medidas de control.

**NIVEL DE CONFIANZA**

**NIVEL DE RIESGO**

$$NC = ( C.T / P.T ) * 100\%$$

$$NR = P.T - NC$$

$$NC = ( 3 / 5 ) * 100\%$$

$$NR = 100\% - 60\%$$

$$NC = 60\%$$

$$NR = 40\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

**Interpretación:** El área de contabilidad y finanzas posee un nivel de confianza moderado, es decir que, apenas el 60% de sus operaciones son confiables, mientras que el riesgo presente en el área es del 40%.

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b> <b>EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y</b> <b>CONFIANZA</b>	<b>ENRC 3/6</b>
---	--	-----------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE A NORMATIVAS Y MANUALES INTERNOS**

**Entidad:** Empresa Icoplast

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Área de ventas y atención al cliente

**Objetivo:** Determinar el nivel de riesgo y confianza para implementar medidas de control.

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO						
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO						
N°.		PT			CT	OBSERVACIÓN
1	AREA DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	5	SI	NO	4	
1.1	¿La empresa establece metas y objetivos que deben cumplir cada uno de los trabajadores mensualmente?	1	1		1	
1.2	¿Al momento de ingresar un pedido, este es registrado directamente en el sistema por el vendedor?	1		1	0	*Coordinan el ingreso del pedido por medio de WhatsApp conjuntamente con la responsable de facturación
1.3	¿Se realiza el correspondiente seguimiento a clientes con los cuales no se ha concretado la venta?	1	1		1	
1.4	¿Ofertan descuentos o promociones a clientes con alta demanda del producto?	1	1		1	
1.5	¿Existe una persona encargada en gestionar las entregas en los tiempos y plazos acordados con los clientes?	1	1		1	



**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

**Entidad:** Empresa Icoplast

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Área de ventas y atención al cliente

**Objetivo:** Determinar el nivel de riesgo y confianza para implementar medidas de control.

**NIVEL DE CONFIANZA**

**NIVEL DE RIESGO**

$$NC = ( C.T / P.T ) * 100\%$$

$$NR = P.T - NC$$

$$NC = ( 4 / 5 ) * 100\%$$

$$NR = 100\% - 80\%$$

$$NC = 80\%$$

$$NR = 20\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

**Interpretación:** El área de ventas y atención al cliente posee un nivel de confianza alta, es decir que, el 80% de sus operaciones son confiables, mientras que el riesgo presente en el área es del 20%.

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b> <b>EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y</b> <b>CONFIANZA</b>	<b>ENRC 5/6</b>
---	--	-----------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE A NORMATIVAS Y MANUALES INTERNOS**

**Entidad:** Empresa Icoplast

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Área de producción y almacenamiento

**Objetivo:** Determinar el nivel de riesgo y confianza para implementar medidas de control.

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO						
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO						
N°.		PT	SI	NO	CT	OBSERVACIÓN
<b>3</b>	<b>AREA DE PRODUCCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>5</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>3</b>	
<b>3.1</b>	¿Son efectuados diariamente los ingresos de producción a bodega y subidos al sistema?	1	1		1	
<b>3.2</b>	¿Los ingresos son efectuados por el responsable de bodega y el jefe de producción?	1	1		1	
<b>3.3</b>	¿Existe un plan de mantenimiento que evite posibles daños de maquinaria y futuros paros en la planta de producción?	1		1	0	* Se da mantenimiento a la maquinaria cada vez que esta sufre una avería o desperfecto
<b>3.4</b>	¿El stock físico se encuentra cotejado y actualizado con los artículos disponibles en el sistema?	1		1	0	* No se encuentra actualizado ni cotejado el stock disponible en la empresa
<b>3.5</b>	¿La empresa Icoplast reprocesa todos los productos defectuosos resultantes del proceso de producción?	1	1		1	

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b> <b>EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y</b> <b>CONFIANZA</b>	<b>ENRC 6/6</b>
---	--	-----------------

### CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

**Entidad:** Empresa Icoplast

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Área de producción y almacenamiento

**Objetivo:** Determinar el nivel de riesgo y confianza para implementar medidas de control.

#### NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = ( C.T / P.T ) * 100\%$$

$$NC = ( 3 / 5 ) * 100\%$$

$$NC = 60\%$$

#### NIVEL DE RIESGO

$$NR = P.T - NC$$

$$NR = 100\% - 60\%$$

$$NR = 40\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

**Interpretación:** El área de producción y almacenamiento posee un nivel de confianza moderada, es decir que, el 60% de sus operaciones son confiables, mientras que el riesgo presente en el área es del 40%.

	Iniciales	Fecha
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	02/02/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	02/02/2023



<b>CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO</b>						
N°.		PT	S I	N O	C T	OBSERVACIÓN
1	<b>AREA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>	5			3	
1.1	¿Son registrados oportuna e inmediatamente todos los movimientos de ingresos y egresos generados por la empresa?	1	1		1	
1.2	¿La empresa cuenta con procedimientos de evaluación para el otorgamiento de crédito en ventas?	1	1		1	
1.3	¿El responsable de cartera de crédito comunica a los clientes oportunamente sobre la cancelación de sus obligaciones a fin de evitar morosidad?	1	1		1	
1.4	¿Existe un proceso de gestión de cobranza que permita recaudar oportunamente los valores pendientes de cobro?	1		1	0	* Existe un manual de gestión de cobranza pero no se encuentra claramente definido
1.5	¿Los valores pendientes de cobro son cancelados al finalizar el correspondiente período para que todo se encuentre totalmente saneado contablemente?	1		1	0	*Existen valores pendientes de cobro que hasta la actualidad no han sido cancelados
2	<b>AREA DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	5	S I	N O	4	
2.1	¿La empresa establece metas y objetivos que deben cumplir cada uno de los trabajadores mensualmente?	1	1		1	
2.2	¿Al momento de ingresar un pedido, este es registrado directamente en el sistema por el vendedor?	1		1	0	* Coordinan el ingreso del pedido por medio de WhatsApp conjuntamente con la responsable de facturación
2.3	¿Se realiza el correspondiente seguimiento a clientes con los cuales no se ha concretado la venta?	1	1		1	
2.4	¿Ofertan descuentos o promociones a clientes con alta demanda del producto?	1	1		1	
2.5	¿Existe una persona encargada en gestionar las entregas en los tiempos y plazos acordados con los clientes?	1	1		1	



		5	SI	NO	3	
3	<b>AREA DE PRODUCCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>					
3.1	¿Son efectuados diariamente los ingresos de producción a bodega y subidos al sistema?	1	1		1	
3.2	¿Los ingresos son efectuados por el responsable de bodega y el jefe de producción?	1	1		1	
3.3	¿Existe un plan de mantenimiento que evite posibles daños de maquinaria y futuros paros en la planta de producción?	1		1	0	* Se da mantenimiento a la maquinaria cada vez que esta sufre una avería o desperfecto
3.4	¿El stock físico se encuentra cotejado y actualizado con los artículos disponibles en el sistema?	1		1	0	* No se encuentra actualizado ni cotejado el stock disponible en la empresa
3.5	¿La empresa Icoplast reprocesa todos los productos defectuosos resultantes del proceso de producción?	1	1		1	
<b>CALIFICACIÓN TOTAL:</b>					<b>CT=</b>	<b>10</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL:</b>					<b>PT=</b>	<b>15</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>					<b>NC=</b>	<b>67</b>
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%</b>					<b>RI=</b>	<b>33</b>



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

**Interpretación:** La empresa Icoplast mantiene un nivel de confianza moderado, plasmando un 67% de confianza en cada una de sus áreas, es decir que sus operaciones son buenas, pero no las mejores, por ello se ve representado un 33% de riesgo presente, lo cual hace hincapié al mejoramiento y fortalecimiento en las actividades que se desarrollan en cada una de las respectivas áreas que conforma la empresa Icoplast.

	Iniciales	Fecha
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	02/02/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	02/02/2023





**MATRIZ DE ENFOQUE DE AUDITORÍA**

<b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS – CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE</b>					
<b>COMPONENTE</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>		<b>CONTROL CLAVE</b>	<b>ENFOQUE</b>	
	<b>Control</b>	<b>Alto</b>		<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>SUSTANTIVO</b>
Área de contabilidad y finanzas	Existe un manual de gestión de cobranza pero no se encuentra claramente definido		Normativa Interna	Solicitar el manual de procedimientos y verifique como es el proceso de recaudación de cartera.	Conocer la eficiencia del proceso de recaudación de cartera de la empresa Icoplast
Área de contabilidad y finanzas	Existen valores pendientes de cobro que hasta la actualidad no han sido cancelados		Estados de cuenta	Solicitar el estado de cuenta y plazos de todos los clientes que han contraído crédito con la empresa y verifique el nivel de cumplimiento de sus obligaciones.	Determine el nivel de cumplimiento de valores recaudados y no recaudados a través de indicadores.
Área de ventas y atención al cliente	Control	<b>Alto</b>	Normativa interna		Determine el nivel de quejas de clientes existentes por ingreso de pedidos inadecuado.
	Coordinan el ingreso del pedido por medio de WhatsApp conjuntamente con la responsable de facturación.				




<b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS – CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE</b>					
<b>COMPONENTE</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>		<b>CONTROL CLAVE</b>	<b>ENFOQUE</b>	
	<b>Control</b>	<b>Alto</b>		<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>SUSTANTIVO</b>
Área de producción y almacenamiento	Se da mantenimiento a la maquinaria cada vez que esta sufre una avería o desperfecto		Planificación estratégica		Determine la cantidad de pérdida en producción por los días de para en planta.
Área de producción y almacenamiento	No se encuentra actualizado ni cotejado el stock disponible en la empresa		Normativa interna		Confirme la cantidad de facturas anuladas por insuficiencia de stock

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	03/03/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	03/03/2023

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA**

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Solicite el manual de procedimientos y verifique como es el proceso de recaudación de cartera.	J.A.O.O
2	Aplice indicadores de gestión para determinar qué tan eficiente es el proceso actual de la empresa para la recaudación de cartera.	J.A.O.O
3	Solicite el estado de cuenta y plazos de todos los clientes que han contraído crédito con la empresa y verifique el nivel de cumplimiento de sus obligaciones	J.A.O.O
4	Determine el nivel de cumplimiento de valores recaudados y no recaudados a través de indicadores.	J.A.O.O
5	Determine el nivel de quejas de clientes existentes por ingreso de pedidos inadecuado	J.A.O.O
6	Determine la cantidad de pérdida en producción por los días de para en planta	J.A.O.O
7	Confirme la cantidad de facturas anuladas por insuficiencia de stock	J.A.O.O

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	06/02/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	06/02/2023

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE III: FASE DE EJECUCIÓN</b> <b>ESTADO DE CUENTA Y CUMPLIMIENTO DE</b> <b>OBLIGACIONES</b>	<b>EC 1/3</b>
---	---	---------------

### 7.3. Anexo 3. Fase de ejecución

VENTAS EN EL AÑO 2021	
<b>VENTAS</b>	\$ 2.449.419,64
<b>VENTAS AL CONTADO</b>	\$ 1.564.318,29
<b>VENTAS A CRÉDITO</b>	\$ 885.101,35

Icoplast es una empresa con un índice de ventas elevado, esto gracias al tipo de actividad económica a la cual se dedica y también al otorgamiento de crédito directo lo cual le permite obtener un mayor número de ventas a lo largo de su trayectoria empresarial. En el período 2021 se alcanzó un valor en ventas de \$ 2.449.419,64 del cual el 64% corresponde a ventas en efectivo y el 36% de ventas a crédito.

VENTAS A CRÉDITO SEGÚN PLAZO ACORDADO				
Clientes con obligaciones pendientes de pago: 174				
Plazo	Cumple	No cumple	Total	% Cumplimiento
A 30 días	33	9	42	79%
A 60 días	56	13	69	81%
A 90 días	47	16	63	75%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>38</b>	<b>174</b>	<b>78%</b>

Para el período 2021 el valor de ventas a crédito ascendió a \$ 885.101,35 valor del cual el 78% de los créditos otorgados cumplieron con el crédito otorgado en los plazos establecidos por lo que el valor recuperado fue de \$ 690.379,05. Mientras que 22% cayó en mora por el impago de sus obligaciones, alcanzando el valor de \$ 194.722,30.

Recaudación de valores pendientes de cobro.

$$\text{N. Cumplimiento} = \frac{\text{Clientes cumplidos}}{\text{Total clientes}} \times 100$$

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE III: FASE DE EJECUCIÓN</b> <b>ESTADO DE CUENTA Y CUMPLIMIENTO DE</b> <b>OBLIGACIONES</b>	<b>EC 2/3</b>
---	---	---------------

$$\text{N. Cumplimiento} = \frac{136}{174} \times 100$$

N. Cumplimiento = 78%

N. Incumplimiento = 22%

**Interpretación de los resultados obtenidos a 30 días plazo.**

Para el período 2021 la empresa Icoplast otorgó crédito a 174 clientes de los cuales el 24% se otorgó a 30 días plazo es decir a 42 clientes, de los cuales el 79% cancelaron su obligación acorde los términos y plazos fijados, mientras que el 21% se estableció en mora por el impago respectivo.

**Interpretación de los resultados obtenidos a 60 días plazo.**

Para el período 2021 la empresa Icoplast otorgó crédito a 174 clientes de los cuales el 40% se otorgó a 60 días plazo es decir a 69 clientes, de los cuales el 81% cancelaron su obligación acorde los términos y plazos fijados, mientras que el 19% se estableció en mora por el impago respectivo.

**Interpretación de los resultados obtenidos a 90 días plazo.**

Para el período 2021 la empresa Icoplast otorgó crédito a 174 clientes de los cuales el 36% se otorgó a 90 días plazo es decir a 63 clientes, de los cuales el 75% cancelaron su obligación acorde los términos y plazos fijados, mientras que el 25% se estableció en mora por el impago respectivo.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	06/02/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	06/02/2023



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA ICOPLAST			
De 1 a 15 días	Cumplimiento		
	Total	Parcial	No cumple
Revisión del estado de cuenta de cada cliente	Δ ✓		
Notificación al cliente del valor adeudado y días de mora	Δ ✓		
Recordatorio al cliente del valor adeudado y días de mora	Δ ✓		
Registro de pago en el sistema	Δ ✓		
Generar reporte de clientes en mora	Δ ✓		
<b>Total</b>	<b>5</b>		

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA ICOPLAST			
De 16 a 30 días	Cumplimiento		
	Total	Parcial	No cumple
Revisión del reporte de clientes en mora	Δ ✓		
Recordatorio al cliente del valor adeudado y días de mora	Δ ✓		
Visita al cliente	Δ ✓		
Registro de pago en el sistema	Δ ✓		
Generar reporte de clientes en mora por más de 30 días	Δ ✓		
<b>Total</b>	<b>5</b>		

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA ICOPLAST			
De 31 a 60 días	Cumplimiento		
	Total	Parcial	No cumple
Revisión del reporte de clientes en mora	Δ ✓		
Recordatorio al cliente del valor adeudado y días de mora	Δ ✓		
Visita al cliente	Δ ✓		
Registro de pago en el sistema	Δ ✓		
Generar reporte de clientes en mora por más de 30 días	Δ ✓		
<b>Total</b>	<b>5</b>		



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA ICOPLAST			
De 61 días en adelante	Cumplimiento		
	Total	Parcial	No cumple
Revisión del reporte de clientes en mora	Δ ✓		
Recordatorio al cliente del valor adeudado y días de mora	Δ ✓		
Visita al cliente	Δ ✓		
Registro de pago en el sistema	Δ ✓		
Generar reporte de clientes en mora por más de 60 días	Δ ✓		
<b>Total</b>	<b>5</b>		

El área de contabilidad y finanzas posee 16 procedimientos para la recuperación de cartera mismos que son cumplidos en su totalidad en un 100%. Cabe recalcar que los procedimientos son repetitivos y no se aplican e incorporan procedimientos extrajudiciales para poder recuperar los valores en mora mayores a 60 días.

TABLA DE RECAUDACIÓN EN BASE A CLIENTES MOROSOS				
MOROSIDAD	Número de clientes cumplidos			
	Total clientes	Recaudaciones	Por recaudar	Nivel de eficiencia del proceso de recaudación
De 1 a 15 días	38	7	31	18%
De 16 a 30 días	31	11	20	35%
De 31 a 60 días	20	8	12	40%
De 61 días en adelante	12	6	6	50%
<b>Cientes pendientes de pago</b>	6			


El nivel de eficiencia del proceso de gestión de cobranza para el período 2021 apenas llega al 84%, es decir que en todo el período se ha logrado recaudar a 32 clientes del total de morosos con obligaciones pendientes de pago con la empresa, mientras que existe un total de 6 clientes que aún mantienen sus obligaciones a pesar de que el correspondiente año ha finalizado. Lo cual se podría considerar una pérdida para la empresa por el tiempo de mora.



VALOR CONSIDERADO COMO CUENTA INCOBRABLE	
Morosos	6
Monto	\$11.239,92

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	



	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE III: FASE DE EJECUCIÓN</b> <b>NIVEL DE QUEJAS DE CLIENTES</b>	<b>NQ 1/2</b>
---	---	---------------

<b>QUEJAS DE CLIENTES POR VENDEDOR AÑO 2021</b>			
<b>Vendedores</b>	<b>Error en nomenclatura de producto</b>	<b>Error en dimensión de producto</b>	<b>Total</b>
<b>Vendedor 1</b>	5	8	<b>13</b>
<b>Vendedor 2</b>	3	6	<b>9</b>
<b>Vendedor 3</b>	7	7	<b>14</b>
<b>Vendedor 4</b>	9	2	<b>11</b>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>47</b>

La empresa Icoplast, posee una gran variedad de artículos para el agro y la construcción, en varias medidas y diferente grosor, esto en razón de las múltiples y diferentes actividades a las cuales se dedican las personas o acorde el pedido efectuado por el cliente para la venta al por mayor.

Como se detalla en la tabla anterior existen errores que cometen al momento de ingresar pedidos, ya que, estos no son ingresados directamente por el vendedor, sino en coordinación con el responsable de facturación por medio de una llamada o WhatsApp lo que provoca conmoción en los clientes al momento de recibir un producto diferente al solicitado. Implicando ciertos costos adicionales no previstos y la pérdida de tiempo que esto implica por la devolución de mercadería.

En base a la tabla anteriormente elaborada se procederá a conocer el nivel de quejas recibidas para el año 2021.



<b>Porcentaje de quejas recibidas en el año</b>		
<b>Vendedor</b>	<b>Total quejas recibidas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Vendedor 1</b>	13	28%
<b>Vendedor 2</b>	9	19%
<b>Vendedor 3</b>	14	30%
<b>Vendedor 4</b>	11	23%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

La empresa Icoplast a receptado 47 quejas en el año 2021 por parte de sus clientes. Es decir un promedio de 4 quejas mensuales durante todo el período.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	



<b>PRODUCCIÓN DE MANGUERA EN EL AÑO 2021</b>	
Cantidad de polietileno procesado en el 2021	839.746,62 KG
Días trabajados en planta	295
Producción diaria	2.846,60 KG
Días de para en planta por daño o avería de maquinaria en el 2021	4
Cantidad de pérdida en producción	11.386,40 KG

La empresa Icoplast en el año 2021 llego a procesar 839.746,62 KG de polietileno en elaboración de manguera de alta calidad en 295 días laborados, pero existe una deficiencia de 11.386,40 KG esto en virtud a daños y averías presentadas por la falta de mantenimiento a la maquinaria de la empresa razón por la cual se obtuvo 4 días de para en planta al no existir un plan de mantenimiento que permita prever dichos acontecimientos.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	



**FACTURAS EMITIDAS Y ANULADAS**

<b>TOTAL FACTURAS EMITIDAS EN EL AÑO 2021</b>		
FACTURAS	EMITIDAS	4624
CORRECTAMENTE		
FACTURAS ANULADAS		23
TOTAL FACTURAS		4647


<b>FACTURAS EMITIDAS CORRECTAMENTE</b>		
FACTURAS	EMITIDAS	4624
CORRECTAENTE		
VALOR EN VENTAS		\$ 2.449.419,64

<b>FACTURAS ANULADAS</b>		
FACTURAS ANULADAS		23
VALOR EN VENTAS		\$ 5675,82

<b>FACTURAS ANULADAS Y EMITIDAS CORRECTAMENTE</b>		
VALOR EN VENTAS DE FACTURAS		\$ 2.449.419,64
EMITIDAS CORRECTAMENTE		
VALOR EN VENTAS FACTURAS		\$ 5.675,82
ANULADAS		
TOTAL		\$ 2.455.095,46

Para el año 2021 la empresa Icoplast llegó alcanzar un valor en ventas de \$ 2.449.419,64 valor distribuido en 4624 facturas, pero en consecuencia a la falta de actualización de inventarios se anuló un valor de \$ 5.675,82 distribuido en 23 facturas, ya que el producto no existía físicamente en las instalaciones de la empresa, lo cual se considera como una pérdida en vista de la falta de control de inventarios.

**7.4. Anexo 4. Comunicación de resultados**

	<b>EMPRESA ICOPLAST</b> <b>FASE IV: FASE DE COMUNICACIÓN DE</b> <b>RESULTADOS</b> <b>CONVOCATORIA DE LECTURA BORRADOR</b> <b>INFORME</b>	<b>CIB 1/1</b>
---	--	----------------

Riobamba 13 de febrero de 2023

Sr.

Carlos Romero

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA ICOPLAST.**

Presente

De mi consideración

En cumplimiento al contrato suscrito por ambas partes, es de mi agrado informarle la finalización del examen de auditoría de gestión a la empresa Icoplast correspondiente al período 2021.

La presente auditoría fue elaborada en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, dando fiel cumplimiento y fiabilidad al trabajo realizado en función a los resultados obtenidos, mismo que serán expuestos mediante una reunión a realizarse el día 15 de febrero de 2023 a partir de las 10H00 en las instalaciones de la misma empresa.

Atentamente



Junior Olivo

**Auditor**

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	J.A.O.O	13/02/2023
<b>Supervisado por:</b>	A.L.L.N	13/02/2023