



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

Carrera de Contabilidad y Auditoría

**Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A
ELECTRODOMÉSTICOS”, provincia de Loja, Año 2023**

**Trabajo de Integración Curricular previo
a la obtención del Título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría.**

AUTORA:

Beky Soledad Granda Calva.

DIRECTORA:

Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2024

Certificación

Loja, 08 de agosto de 2024

Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Unidad de educación a distancia y en línea.

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del trabajo de integración curricular titulado: **Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, provincia de Loja, Año 2023**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**, de la autoría de la estudiante **Beky Soledad Granda Calva**, con **cédula de identidad Nro. 1105258006**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Beky Soledad Granda Calva**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular o de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional-Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1105258006

Fecha: Loja, 08 de agosto de 2024

Correo electrónico: beky.granda@unl.edu.ec

Teléfono: 0979425386

Carta de autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Beky Soledad Granda Calva**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, provincia de Loja, Año 2023**, como requisito para optar por el título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los ocho días del mes de agosto de dos mil veinticuatro.

Firma:

Autora: Beky Soledad Granda Calva

Cédula de identidad: 1105258006

Dirección: Loja

Correo electrónico: beky.granda@unl.edu.ec

Teléfono: 0979425386

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Integración Curricular: Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a los dos hombres más importantes en mi vida, que, aunque ya no están conmigo, jamás permitieron que me rindiera y me dieron la fortaleza y el valor necesario. Para ustedes, **D.C. y M.G.**, un beso al cielo. A mi mejor amiga, **Fer** que siempre me apoyó y no dejó que me viniera abajo, por darme ánimos cuando creí que todo estaba perdido (eres mi curita para el corazón). A mi familia y mi pequeño satanás (como solían decirle mis compañeros), a mi fordita. Y a mi cantante favorito, José Madero, que me acompañó en mis noches de desvelo con su música, que me sostenía y me sigue sosteniendo aun cuando no encontraba motivos para hacerlo.

Beky Soledad Granda Calva

Agradecimiento

Primero, quiero agradecer a Dios y a mi Madre Santa por iluminarme en todo este largo proceso; a mi familia y amigos por el apoyo y ánimo que me brindaron; a la Universidad Nacional de Loja y sus docentes por todas las enseñanzas.

A la empresa A y A Electrodomésticos por darme la apertura e información necesarias para realizar este proyecto.

Finalmente, a la Lic. Verónica Morocho, por guiarme durante el desarrollo del mismo con su amplia experiencia y conocimiento.

Beky Soledad Granda Calva

Índice de contenidos

Portada.....	i
Certificación	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de Figuras	viii
Índice de Anexos	ix
1 Título.....	1
2 Resumen.....	2
2.1 Abstract.....	3
3 Introducción	4
4 Marco teórico	6
4.1 Antecedentes.....	6
4.2 Bases Teóricas	8
4.2.1 Empresa	8
4.2.2 Auditoría.....	10
4.2.3 Auditoría de Gestión.....	10
4.2.4 Herramientas.....	12
4.2.5 Componente.....	14
Ventas	14
4.2.6 Flujo de Auditoría.....	16
4.2.7 Fases de Auditoría de Gestión	17
Fase de Conocimiento Preliminar.	17
Fase de Planificación.....	23

Fase de Ejecución.....	26
Fase de Comunicación de Resultados.....	32
Fase de Seguimiento.....	34
4.3 Bases Legales	35
4.3.1 Normas Internacionales de Auditoría	35
4.3.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	35
4.3.3 Marco Legal y Normativo	36
4.3.4 Impuesto a la Renta	36
Régimen General.....	37
5 Metodología	38
5.1 Área de estudio	38
5.2 Procedimientos	38
5.2.1 Enfoque Metodológico	38
5.2.2 Diseño de la Investigación.....	38
5.2.3 Tipo de Investigación	39
5.2.4 Métodos de Investigación.....	39
5.2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	39
5.3 Procesamiento de Datos.....	41
6 Resultados	42
7 Discusión.....	193
8 Conclusiones	195
9 Recomendaciones	196
10 Bibliografía.....	197
11 Anexos.....	201

Índice de Figuras

Figura 1. Flujo del Proceso de Auditoría de Gestión	16
--	----

Figura 2. Modelo de Orden de Trabajo	17
Figura 3. Modelo de Notificación Inicial	18
Figura 4. Hoja de índices	19
Figura 5. Hoja de Marcas	19
Figura 6. Hoja de Distribución de Tiempo y Trabajo.....	20
Figura 7. Análisis FODA.....	21
Figura 8. Formato de cuestionario de control interno	22
Figura 9. Memorándum de Planificación	23
Figura 10. Formato de Programa de Auditoría.....	23
Figura 11. Rangos de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo.....	26
Figura 12. Formato de Hoja de Hallazgos de Auditoría.....	28
Figura 13. Fórmula de Eficiencia, Eficacia y Efectividad	29
Figura 14. Modelo de Cédula Narrativa.....	31
Figura 15. Modelo de Cédula Analítica	31
Figura 16. Estructura del Informe de Comunicación de Resultados.....	33
Figura 17. Modelo de Acta de Conferencia final de Comunicación de Resultados....	34
Figura 18. Cronograma para el cumplimiento de recomendaciones.....	34
Figura 19. Declaración de Impuesto a la Renta 2023	37

Índice de Anexos

Anexo 1. Registro Único del Contribuyente.....	201
Anexo 2. Solicitud firmada por la empresa.....	203
Anexo 3. Certificación de Coherencia y Pertinencia TIC.....	204
Anexo 4. Certificación de aprobación del Trabajo de Integración Curricular	205
Anexo 5. Certificación de aprobación del Abstract	206

1 Título

Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”,
provincia de Loja, Año 2023

2 Resumen

El Trabajo de Integración Curricular, fue desarrollado debido a que dentro del negocio se evidenció la falta de evaluación continua de políticas y controles internos en las actividades de comercialización de mercaderías. El objetivo de este trabajo fue aplicar la auditoría de gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMESTICOS” que permita evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones, y posteriormente establecer conclusiones y recomendaciones que contribuyan a incrementar la gestión empresarial. Entre los métodos que se utilizó en dicha investigación están, el deductivo e inductivo y analítico que permitieron desarrollar el proceso de la auditoría partiendo de la Fase I Conocimiento Preliminar, se realizó la visita previa a las instalaciones de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS” reuniendo la información y documentación fundamental para el desarrollo de la auditoría de gestión. En la fase II Planificación, se elaboró el memorándum de planificación y la matriz de riesgo de auditoría, se determinó los subcomponentes a auditarse. En la fase III Ejecución, tomando como base los procedimientos propuestos en los programas de auditoría se evaluó el sistema de control interno, para establecer el nivel de riesgo y confianza en las operaciones que se realizan y si existe cumplimiento de los objetivos establecidos, obteniendo como producto hallazgos significativos, los cuales fueron detallados en las cédulas narrativas con la respectiva evidencia. Adicionalmente se aplicaron indicadores de gestión para conocer el grado de eficiencia y eficacia en las ventas. En la Fase IV Comunicación de Resultados, se emitió un informe final el cual contiene los resultados generales y específicos; y por último en la fase V de Seguimiento se deja establecido un cronograma para el cumplimiento de las recomendaciones. Al finalizar la auditoría de gestión en la empresa “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, se presenta las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación y servirá como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones.

Palabras Claves: Control Interno, Eficacia, Eficiencia, Indicadores, Planificación.

2.1 Abstract

The Curricular Integration Work was developed due to the fact that within the business there was evidence of the lack of continuous evaluation of policies and internal controls in the merchandise commercialization activities. The objective of this work was to apply the management audit to the sales component of “A Y A ELECTRODOMESTICOS” in order to evaluate the efficiency and effectiveness of the operations, and subsequently, to establish conclusions and recommendations that contribute to increase the business management. Among the methods used in this research are the deductive, inductive and analytical methods that allowed the development of the audit process starting from Phase I Preliminary Knowledge, the previous visit to the facilities of “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS” was carried out, gathering the information and documentation essential for the development of the management audit. In Phase II Planning, the planning memorandum and the audit risk matrix were prepared and the subcomponents to be audited were determined. In Phase III Execution, based on the procedures proposed in the audit programs, the internal control system was evaluated to establish the level of risk and confidence in the operations carried out and if there is compliance with the established objectives, obtaining as a product, significant findings, which were detailed in the narrative cards with the respective evidence. In Phase III Execution, based on the procedures proposed in the audit programs, the internal control system was evaluated to establish the level of risk and confidence in the operations carried out and if there is compliance with the established objectives, obtaining as a product, significant findings, which were detailed in the narrative cards with the respective evidence. In addition, management indicators were applied to determine the degree of efficiency and effectiveness in sales. In Phase IV, Communication of Results, a final report was issued containing the general and specific results; and finally, in Phase V, Follow-up, a timetable was established for compliance with the recommendations. At the end of the management audit in the company “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, the conclusions and recommendations of the research work are presented and will serve as a support tool for decision making.

Key words: Internal Control, Effectiveness, Efficiency, Indicators, Planning.

3 Introducción

La auditoría de gestión es un procedimiento sistemático que inspecciona evidencias para evaluar de manera independiente el ejercicio de una empresa. Su propósito es incrementar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos, y ayudar en la toma de decisiones para implementar acciones correctivas y fortalecer la responsabilidad. Esta auditoría analiza las actividades de la organización en relación con el cumplimiento de objetivos y la correcta administración de los recursos (Llumiguano et al. 2021).

La aplicación de la Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, provincia de Loja, Año 2023, se realizó con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones para el cumplimiento de los objetivos y brindar un aporte al propietario de la empresa, mediante una evaluación de la gestión realizada y del trabajo ejecutado por el personal que labora en la misma, los hallazgos relevantes se adjuntan en el informe que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones determinados a través de la evaluación del control interno y aplicación de indicadores de gestión, información que valdrá para la toma de decisiones e implementación de correctivos oportunos que ayuden en el fortalecimiento de la gestión para el desarrollo eficaz y eficiente de las actividades de la organización.

La estructura del trabajo de integración curricular, se elaboró conforme el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, consta de las siguientes partes: **Título**, hace referencia al tema objeto de estudio; **Resumen**, contiene una sinopsis del trabajo realizado de acuerdo a los objetivos propuestos, la metodología empleada y los resultados alcanzados; **Introducción**, engloba la importancia del tema de investigación, el aporte a la entidad y la estructura del trabajo de integración curricular; **Marco Teórico**, contiene la información bibliográfica de conceptos, definiciones y opiniones de varios autores que permitieron fundamentar la temática relacionada al proceso de la auditoría de gestión; **Metodología**, describe los insumos utilizados y los métodos que han sido considerados dentro del proceso; **Resultados**, consolida el logro de los objetivos específicos que constituye el proceso de la auditoría de gestión en la fase I Conocimiento Preliminar, fase II Planificación Específica, fase III Ejecución, fase IV Comunicación de Resultados y fase V Seguimiento; **Discusión**, narra la relación que existe entre los resultados de la investigación con la teoría y otros estudios realizados, si concuerdan o no y a qué se debe; **Conclusiones**, se elaboran en base a los hallazgos más relevantes para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos; **Recomendaciones**, se sugieren las posibles soluciones que contribuyan al mejoramiento de la gestión de la entidad; **Bibliografía**, detalla todas las fuentes de consulta

como libros, manuales, leyes, artículos, páginas web, boletines informativos y demás información; **Anexos**, agrupa los documentos de respaldo del trabajo de auditoría realizado.

4 Marco teórico

4.1 Antecedentes

En el marco de esta investigación, se procedió a revisar y analizar detenidamente las siguientes investigaciones vinculadas con la auditoría de gestión:

En investigaciones realizadas a nivel internacional, se encontró a Faustino y Dana (2019), quien en su investigación titulada “Auditoría de Gestión e Inversión en el Área Comercial de una empresa de Calzados-Ate 2019”, desarrollada en Lima-Perú, buscó determinar de qué manera se relaciona la auditoría de gestión y la inversión en el área comercial en una empresa de calzados, para ello, estudiaron una población de treinta personas en donde la muestra era parte de la población que fue seleccionada y la cual les sirvió para recolectar datos y poder delimitarla a quienes aplicaron cuestionarios, para luego realizar un análisis más completo usando el programa estadístico de SPSS. Esta investigación arrojó como resultado la relación significativa que existe entre la auditoría de gestión, el personal para ventas y los recursos para ventas en el área comercial de una empresa de calzados en Ate.

Concluyeron que un buen empleo de la auditoría de gestión dentro de la organización de una empresa de calzados es vital ya que se crea una alianza con respecto al desarrollo continuo de los empleados con el uso eficiente y eficaz de los diferentes bienes que posee la empresa así también formar una relación del colaborador al momento de la realización de sus actividades para el cumplimiento de los objetivos proyectados, así también se puede decir que la auditoría de gestión se encuentra vinculada con la inversión en las diferentes áreas de la empresa.

En una búsqueda a nivel nacional, se ha identificado a Pomboza (2022), cuyo estudio titulado "Auditoría de Gestión al departamento de Ventas en la Empresa Ecuatran S.A." lo llevó a cabo en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. El propósito de la investigación fue realizar una Auditoría de Gestión orientada a la toma de decisiones, centrándose en el análisis de cinco empleados de los departamentos de ventas y administrativo. Durante el proceso de investigación, se utilizaron encuestas y cuestionarios como herramientas. Los resultados que obtuvo revelaron que el personal de Ecuatran carece de estrategias para alcanzar las metas establecidas en el área de ventas, lo que se convierte en una falta de conocimiento para su consecución. La conclusión extraída de la evaluación del departamento de ventas señala la existencia de deficiencias significativas que impactan negativamente en la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos.

De igual manera, se obtuvo a Orellana y Pesántez (2012), quienes en su investigación desarrollada en la empresa Press Forja S.A. de la ciudad de Cuenca, buscaron evaluar que las

ventas se estén realizando de acuerdo a las normas establecidas por el departamento, verificar el cumplimiento de los procesos y medir la satisfacción de los clientes, donde tomaron como población al departamento de ventas. Aplicaron cédulas narrativas, encuestas, cuestionarios de control interno y diagramas de flujo. En esta investigación encontraron que el jefe del departamento cumple con las políticas de ventas las cuales ayudan a prevenir pérdidas económicas para la empresa; el jefe departamental cumple con todos los procesos operativos establecidos, las ventas son realizadas según los procesos descritos en el manual de calidad; según las encuestas los clientes se encuentran satisfechos con los productos que elabora la empresa, siendo importante que el departamento conozca el grado de satisfacción ya que con esto consigue que los usuarios sigan siendo fieles a la empresa.

Se descubrió a García (2012), quien en su investigación desarrollada en la empresa JAYCO REPRESENTACIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA., ubicada en la ciudad de Quito, buscó evaluar el control interno de Compras y Ventas; identificar debilidades y fortalezas, destacar aspectos clave para mejorar la gestión mediante indicadores de rendimiento; verificar el cumplimiento legal y político; evaluar la eficiencia en la gestión de recursos y proporcionar conclusiones y recomendaciones a través de un informe de auditoría. Tomó como muestra al área de ventas y aplicó observaciones de la documentación, pruebas y evaluación de controles, dando como resultado que la evaluación individual del Sistema de Control Interno reveló debilidades y áreas de mejora.

Expresa que las conclusiones y recomendaciones efectuadas son fácilmente implementables por los involucrados en los procesos, siendo cruciales para mejorar la eficacia de la administración a nivel de control interno. La Planificación Estratégica no ha sido comunicada de manera formal y completa a los empleados, lo que limita su involucramiento con las estrategias a largo plazo de la empresa, esenciales para enfrentar los desafíos futuros. La ausencia de evaluación del desempeño del personal y la aplicación inadecuada de indicadores de gestión dificultan a las autoridades obtener una estimación objetiva de los resultados de las actividades desarrolladas.

Se encontró a Lincango (2015), quien en su investigación titulada Auditoría de Gestión al Departamento de Ventas de la empresa SEPRONAC CIA. LTDA., de la Ciudad de Quito por el Periodo 2013, buscó determinar los niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y economía de los procesos de gestión en el departamento de Ventas durante el año 2013, con la finalidad de emitir una carta dirigida a la gerencia con las respectivas recomendaciones para fines administrativos. Empleó cuestionarios de Control Interno, entrevistas a los gerentes de áreas responsables, visita de observación de la entidad y el Informe de Evaluación Preliminar.

Lo que le dio como resultado que existen deficiencias significativas en los procesos de recuperación de cartera y facturación en SEPRONAC CÍA LTDA, llevando al incumplimiento de objetivos y un desarrollo limitado de la entidad. La falta de manuales y la ausencia de segregación de funciones son áreas críticas. La carencia de procedimientos de Control Interno ha aumentado la cartera incobrable y afectado la entrega de facturas. Además, la falta de un flujograma adecuado y la ausencia de análisis y planificación en la gestión de cartera subrayan la necesidad urgente de implementar medidas correctivas.

En el ámbito de investigaciones locales, se destaca el trabajo de Piedra (2024), cuya investigación titulada “Auditoría de Gestión a los departamentos Financiero y de Ventas de la Empresa Ecolac Cía. Ltda., de la ciudad de Loja, período 2020” la llevó a cabo en la provincia de Loja, con el propósito de brindar un aporte a los directivos de la empresa, mediante una valoración de la gestión realizada y del trabajo ejecutado por el personal que labora en la misma, resultados que los incluyó en el informe que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones de los hallazgos determinados a través de la evaluación del control interno y aplicación de indicadores de gestión, información que sirvió para la toma de decisiones e implementación de correctivos necesarios que ayuden en el fortalecimiento de la gestión para el desarrollo eficaz y eficiente de las actividades de la entidad.

Para lograrlo, examinó al departamento de ventas y financiero de la empresa Ecolac Cía. Ltda. En el transcurso de la investigación, empleó diversos métodos de investigación, asimismo, utilizó la técnica de la entrevista aplicado al gerente, contadora y supervisor de ventas de la empresa. Los resultados de la investigación revelaron la ausencia de un código de ética y, aunque sí cuenta con un reglamento interno de funciones para el desempeño de las actividades, está desactualizado. Como conclusión, destacó que la empresa Ecolac Cía. Ltda., no cuenta con un código de ética que les sirva de guía para el desempeño y desenvolvimiento de las actividades de cada uno de sus empleados, en donde puedan garantizar su participación y brindar una mejora dentro del entorno interno de la empresa. Al igual que un reglamento interno de funciones desactualizado para los empleados provoca una mala organización, y retraso de sus actividades.

4.2 Bases Teóricas

4.2.1 Empresa

En palabras de Thompson (2022) la empresa representa una entidad social que ejecuta un conjunto variado de acciones, usando una amplia gama de recursos, mismos que pueden ser: financieros, materiales, tecnológicos y humanos; con la intención de alcanzar metas específicas. Éstas pueden incluir la satisfacción de las necesidades de su mercado objetivo, con o sin

intenciones de lucro. La construcción de la empresa se fundamenta en interacciones específicas que se basan en compromisos equitativos entre sus integrantes.

Tipos de empresas. Citando a Thompson (2022) quien considera una cierta clasificación la cual es:

Según el sector de actividad

- Empresas del sector primario: denominadas también de extracción puesto que la actividad básica se obtiene directamente de la naturaleza.
- Empresas del sector secundario (industrias): son las que realizan métodos de conversión de la materia prima.
- Empresas del sector terciario (servicios): son aquellas cuyo mecanismo principal es la labor de las personas para realizar trabajos físicos.

Según el tamaño

- Grandes empresas: estas manejan capitales grandes con instalaciones propias, las ventas sobrepasan los millones de dólares, tienen miles de empleados y cuentan con sistemas de administración y operación computarizados.
- Medianas empresas: intervienen de cientos hasta miles de personas cuyas áreas están bien determinadas con responsabilidades y funciones para cada quién.
- Pequeñas empresas: son aquellas instituciones autónomas que se crean para ser eficaces y que no predominan en la industria a la que pertenecen.
- Microempresas: la empresa y participación son de pertenencia individual, la fabricación es artesanal con maquinaria y elementos reducidos.

Según la propiedad de capital

- Empresas privadas: el capital es privado.
- Empresas públicas: el capital pertenece al estado.
- Empresas mixtas: el capital es compartido entre el estado y particulares.

Según el ámbito de actividad

- Empresas locales: se encuentran maniobrando en una ciudad o pueblo.
- Empresas provinciales: geográficamente hablando, laboran en el ámbito de una provincia o estado de un país.
- Empresas regionales: las ventas que éstas realizan envuelven a varias regiones.
- Empresas nacionales: las ventas se realizan a nivel nacional.
- Empresas multinacionales: sucede cuando las actividades se amplían a varios países y el empleo de sus recursos puede ser para cualquier país.

Según el destino de los beneficios

- Empresas con ánimo de lucro: lo sobrante pasa a poder de los propietarios, accionistas.
- Empresas sin ánimo de lucro: los excedentes se vuelven a la propia empresa para permitir su desarrollo.

4.2.2 Auditoría

De acuerdo con Falconí (2006), establece que:

Una auditoría es un examen de información por parte de una tercera persona, distinta de aquel que la preparó y del usuario. Tiene la intención de establecer la razonabilidad de esta información dando a conocer los resultados de su examen a fin de aumentar la utilidad que ella posee. (p. 16)

Para Villardefrancos y Rivera (2006) “la auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización” (p.54), en otras palabras, la auditoría se manifiesta como una herramienta esencial para examinar y evaluar información de manera imparcial por parte de una tercera persona. El objetivo principal es que la comunicación de resultados sea verdadera para aumentar su utilidad.

Clasificación de Auditoría. Ésta se construye con base en los siguientes criterios:

- **Sector al que pertenece el Auditor:** Auditoría estatal, Estatal general, Estatal fiscal, De obra pública, De resultado de programas, Presupuestaria, Independiente o privada.
- **La relación entre el cliente y el auditor:** Auditoría externa, Interna
- **El objeto de estudio:** Auditoría financiera contable, de control interno, de cumplimiento o legalidad, de gestión, Tributaria privada, de contratos, Laboral, Administrativa, Operacional, Social, Ambiental, de recursos humanos, de calidad, de la información, de sistemas, Forense, De riesgos.
- **La Periodicidad con que se practique:** Auditorías periódicas, Continuas, Esporádicas (Montilla y Herrera, 2006).

4.2.3 Auditoría de Gestión

Según Zambrano et al. (2021) la auditoría de gestión consiste en la revisión sistemática y especializada realizada por un equipo variado, con la finalidad de analizar la dirección operativa y los resultados de una entidad. Su objetivo principal es evaluar la eficacia de la gestión en relación con sus metas y objetivos, así como determinar la eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos disponibles. También, busca establecer los valores éticos de la organización, supervisar y prevenir impactos ambientales, así como medir la calidad de los

servicios, obras o bienes proporcionados, junto con evaluar el impacto socioeconómico derivado de sus actividades.

Características. Para Arias (2018), la auditoría de gestión tienen las siguientes características:

- Continua en el tiempo, de tal manera que contribuya eficiente y oportunamente a identificar, analizar, evaluar, tratar, comunicar y monitorear los riesgos del prestador.
- Debe centrarse en condiciones estratégicas que indiquen la resolución y otros criterios relevantes de la organización. Es esencial que en el desarrollo de la auditoría se asegure que los hallazgos y conclusiones se basen en evidencia verificable, garantizando así su objetividad.
- Toda la información presentada debe ser cierta y precisa con el fin de reducir el nivel de riesgo.
- La auditoría de gestión debe ser efectiva, emitiendo recomendaciones para las acciones correctivas, preventivas y de mejora que deben aplicarse en relación con las situaciones detectadas.

Objetivos de la Auditoría. Se consideran los siguientes:

- Explorar y valorar la eficacia, adecuación e implementación de los controles internos específicos relacionados con la entidad auditada.
- Confirmar la conexión con las normativas, políticas y procedimientos relevantes.
- Validar la fiabilidad de la información generada por la entidad.
- Analizar la calidad del rendimiento en el cumplimiento de las tareas asignadas.
- Fomentar la eficiencia, la efectividad y la economía en las operaciones (Montilla y Herrera, 2006).

Evaluación de la Gestión

En la opinión de Montes et al. (2014) la base de la auditoría de gestión reside en el principio de responsabilidad, siendo su propósito principal proporcionar información crucial a la alta dirección para evaluar el desempeño tanto de sus empleados como de la dirección misma, así como permitir que entidades autorizadas realicen evaluaciones similares. Más allá de su función de fomentar la responsabilidad, esta forma de auditoría puede ofrecer valiosas recomendaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad y la economía de las operaciones, además de proponer soluciones para corregir problemas previamente identificados. Su creciente

popularidad en el ámbito empresarial y administrativo se atribuye en gran medida a su capacidad para mejorar las operaciones de manera positiva.

Si bien la auditoría interna y la de gestión comparten similitudes, se diferencian en su alcance y enfoque. La auditoría interna se centra en examinar y evaluar la efectividad de los sistemas de control interno, así como la calidad de la ejecución y la organización, abarcando también aspectos de auditoría financiera. Por otro lado, la auditoría de gestión evalúa estos aspectos, pero su principal objetivo no se centra en la auditoría financiera, sino en mejorar la eficiencia y la efectividad de las operaciones organizacionales (Montes et al, 2014).

4.2.4 Herramientas

Por lo general, la gestión abarca todas las acciones llevadas a cabo dentro de una organización, lo cual incluye establecer metas y objetivos, así como evaluar el rendimiento y cumplimiento. También implica la creación de una estrategia operativa para asegurar la continuidad y la supervivencia.

Control de Gestión

Como menciona Cubero Abril (2019) el control de gestión implica la evaluación de la eficiencia y eficacia de la dirección mediante la revisión de las técnicas empleadas, el manejo de indicadores de desempeño y la rentabilidad que estos generan. Es la función encargada de garantizar el logro de los objetivos y planes establecidos durante la fase de planificación. Por lo tanto, el control de gestión es un proceso continuo en el tiempo que se nutre y se adapta constantemente. Además, su capacidad para orientar hacia el logro de objetivos radica en que estos objetivos han sido previamente establecidos; es decir, no puede haber control sin un objetivo predefinido.

Implementación Estratégica

Una herramienta crucial en la ejecución estratégica es el sistema de planificación, cuyo proceso puede dividirse en función del tiempo.

Planificación estratégica: Como menciona Armijo (2011) la planificación estratégica es un proceso previo al control de gestión que permite monitorear los objetivos establecidos para cumplir con la misión de una organización. Este proceso abarca aspectos generales a mediano y largo plazo y ayuda a identificar acciones para lograr las prioridades institucionales. Es un proceso continuo que necesita retroalimentación constante sobre la efectividad de las estrategias. En el sector privado, las organizaciones utilizan indicadores claros como utilidades y retornos sobre inversión para evaluar su desempeño y ajustar sus estrategias según sea necesario.

Otra herramienta esencial es el sistema de información, ya que la administración requiere estar al tanto de lo que está sucediendo en la organización en todo momento. Esto incluye el uso de órganos de control para recopilar información que luego será procesada y evaluada. Un tercer instrumento transcendental es determinar la estructura y organización más adecuada para llevar a cabo los programas, proyectos y actividades que conduzcan al logro de los objetivos (Cubero Abril, 2019).

Fines del control de Gestión

El objetivo principal del control de gestión es utilizar de manera eficaz los recursos disponibles para alcanzar los objetivos. Además, existen otros propósitos específicos del control de gestión que son fundamentales en las organizaciones, como:

Informar: a través del sistema de información se transmite y comunica la información necesaria para la gestión a cada dirección, unidad o grupos de la entidad.

Coordinar: Implica unificar y dirigir todos los esfuerzos de la entidad hacia el logro de los objetivos, buscando la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos.

Evaluar: Es uno de los objetivos más importantes y difíciles de alcanzar del control de gestión. Se busca establecer un sistema capaz de vincular los objetivos con las personas.

Motivar: Es de suma importancia en el control de gestión ya que el personal necesita sentirse motivado para alcanzar sus objetivos, y esto se logra de manera más efectiva cuando se aplican estrategias de motivación adecuadas (Cubero Abril, 2019).

Elementos del Control de Gestión

Citando a Cubero Abril (2019) el control de gestión se compone de varios elementos, cuyos conceptos son los siguientes:

Economía: Consiste en adquirir los recursos adecuados en cantidad y calidad correctas, en el momento y lugar adecuados, al precio convenido, es decir, al menor costo posible en relación con los programas de la organización.

Eficiencia: Implica obtener los mejores resultados con el menor costo y utilizar los recursos al máximo, cumpliendo con los parámetros técnicos y productivos que garanticen la calidad. Se logra mediante una misión compartida, objetivos claros, una estructura operativa definida, personal capacitado y una cultura organizacional adecuada.

Eficacia: se relacionan los servicios generados y objetivos y metas programados, es el grado en que una actividad o programa logra sus objetivos en términos de calidad y cantidad esperados.

Ética: se refleja en la conducta individual y grupal de los empleados, basada en sus deberes, códigos de ética y marco normativo interno y externo de las organizaciones.

Equidad: distribuye los recursos entre toda la población, tomando en cuenta el territorio en su conjunto y respetando las normas legales sobre la distribución de la carga tributaria, gastos, inversiones y transferencias públicas.

Otros elementos importantes incluyen:

Rendimiento: es el desempeño gerencial en busca de eficiencia, eficacia y economía, que garantiza una gestión sistemática y satisfacción del cliente.

Calidad: Es la cantidad, grado y oportunidad en que un producto o servicio satisface las necesidades del usuario, asegurando la ejecución o entrega con mejor calidad cada vez.

Resultados: Se refieren a los niveles de calidad y mejora obtenidos a partir del análisis de la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios, así como de las operaciones del servicio (Cubero Abril, 2019).

4.2.5 Componente

Ventas: Como sabemos las ventas implican la ejecución de acciones destinadas a motivar a los posibles clientes a adquirir un producto o servicio específico. Citando a Torres Morales (2014) la función de ventas es crucial para cualquier negocio, ya que ofrece la oportunidad de comercializar productos o servicios de diversas maneras. Esta elección puede incluir la venta directa o la utilización de canales de distribución masiva, lo que puede implicar el uso de publicidad para mejorar el rendimiento de las ventas. La esencia fundamental de la gestión de ventas radica en supervisar al personal encargado de estas operaciones dentro de la estrategia de marketing de la empresa.

Esta responsabilidad abarca desde el reclutamiento, selección, capacitación y motivación del equipo de ventas, hasta la evaluación de su rendimiento y la implementación de medidas correctivas, cuando sea necesario para garantizar un desempeño óptimo. El gerente de ventas es el encargado de planificar estratégicamente el programa de ventas, adaptándolo a las necesidades específicas, así como de analizar los resultados y proponer mejoras y aprovechamiento de oportunidades (Torres Morales, 2014).

Procedimientos de las Ventas

En la opinión de Acosta et al. (2018) muestran los siguientes elementos:

Preparación. Es fundamental estar preparado para atender tanto a clientes actuales como casuales, aunque el proceso con estos últimos puede ser más desafiante debido a la limitada información disponible sobre ellos.

Concertación de la visita. Se establecen los contactos necesarios, utilizando el medio de comunicación más adecuado para cada cliente. Esto suele implicar realizar una llamada telefónica, enviar un correo electrónico o coordinar una cita preliminar.

Contacto y presentación. Durante esta fase, se intercambia información y se busca despertar el interés del cliente. Este paso es crucial para el vendedor, ya que sienta las bases para el resto del proceso.

Exploración de necesidades. Se exploran las necesidades reales del cliente para determinar la mejor manera de abordar la venta y satisfacer sus requerimientos.

Argumentación. Si el cliente muestra interés, es importante proporcionar una explicación detallada de los beneficios y ventajas que ofrece el producto o servicio, destacando sus diferencias con otras ofertas disponibles en el mercado.

Objeciones. Durante esta fase, se abordan las posibles objeciones o dudas expresadas por el cliente. Un buen manejo de estas objeciones puede ayudar a superar las barreras hacia la venta.

Cierre. En esta etapa, se busca finalizar la venta o, en su defecto, se programa una cita posterior para concluir el proceso. También es posible que la venta no se cierre en este momento y que el cliente manifieste su decisión de no adquirir el producto o servicio.

Gestión de Ventas

Como plantea Atúnez (2014) la gestión de ventas implica la planificación, organización y supervisión del equipo de ventas, abarcando aspectos como el reclutamiento, la selección, la capacitación, la asignación de tareas, la definición de rutas, la supervisión, la compensación y la incentivación, ya que todas estas responsabilidades se relacionan con el personal de ventas.

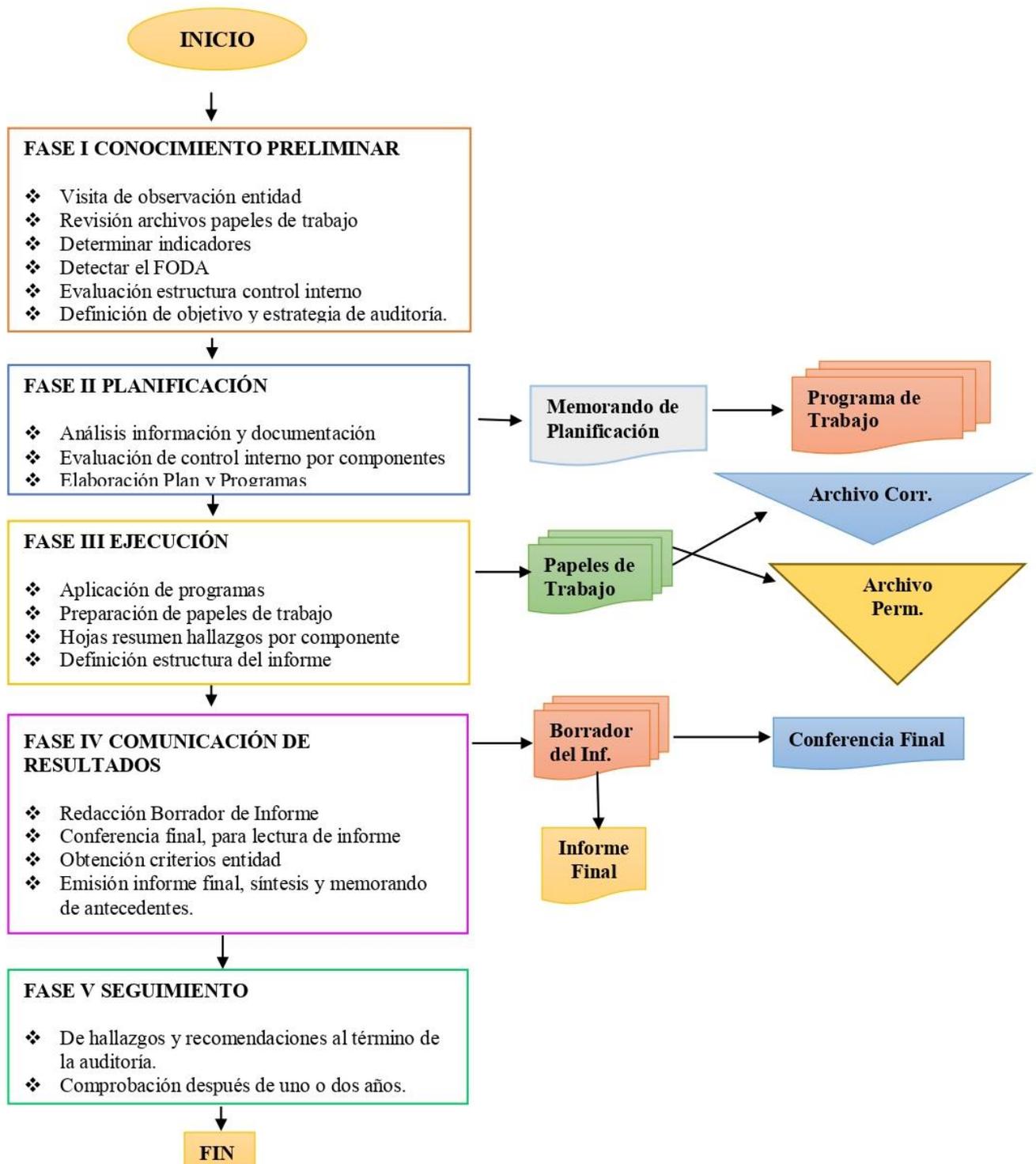
Instrucciones

- Descripción de las responsabilidades del personal de ventas.
- Definición del papel estratégico de la función de ventas.
- Establecimiento de la estructura organizativa de ventas.
- Desarrollo del equipo de ventas.
- Supervisión de la fuerza de ventas.
- Implementación de un modelo para evaluar el rendimiento de la fuerza de ventas (Atúnez, 2014).

4.2.6 Flujo de Auditoría

Figura 1.

Flujo del Proceso de Auditoría de Gestión



Nota: Adaptado de Manual de Auditoría de Gestión: enfoque Empresarial y de riesgo, por Cubero Abril (2019)

4.2.7 Fases de Auditoría de Gestión

Fase de Conocimiento Preliminar. Tiene como objetivo obtener información general sobre la entidad y sus principales actividades, para identificar las condiciones necesarias para realizar la auditoría, siguiendo los estándares definidos. Este proceso comienza con la emisión de la orden de trabajo, seguido de la creación de una guía para una visita previa que permita recolectar información sobre la entidad. Luego, se aplica un programa general de auditoría y finaliza con la emisión de un reporte dirigido a la Dirección de la unidad de auditoría (Contraloría General del Estado).

Orden de trabajo: En este documento el jefe de equipo autoriza su ejecución, la cual contendrá:

- Objetivo general de la auditoría.
- Alcance de la auditoría.
- Personal que integra el equipo.
- Tiempo estimado para la ejecución.
- Instrucciones específicas para la ejecución.

La instalación del equipo en la entidad, estipula de manera oficial el inicio de la auditoría o examen especial, la cual comenzará con la planificación preliminar (Contraloría General del Estado).

Figura 2.

Modelo de Orden de Trabajo

ORDEN DE TRABAJO N°001

Loja, ... de ... 2024

Sr/Srta.
.....
JEFE DE EQUIPO
Ciudad. –
De mi consideración:
En cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico vigente en la Universidad Nacional de Loja, me permito emitir la presente Orden de Trabajo con el propósito de designar a usted para que, en calidad de Jefe de Equipo y Auditor Operativo, proceda a realizar la
Los objetivos de la Auditoría de Gestión estarán dirigidos a:
.....
El equipo de trabajo estará conformado por la Srta. como Jefe de Equipo y Auditor Operativo, y como Supervisora quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.
El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría de Gestión es de días calendario y concluido el mismo se servirá presentar el informe respectivo.

Atentamente

SUPERVISORA

Nota: la siguiente figura se establece un modelo de orden de trabajo la cual es usada en los procesos de auditoría conforme lo establece el Manual de Auditoría de Gestión.

Notificación inicial: en el artículo 20 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General (2003) expresa que: el Director de cada unidad de control según el ámbito, comunicará el inicio del examen en forma expresa a la máxima autoridad de la entidad a examinar, señalando el período, cuentas o áreas sujetas a examen, objetivos del examen o auditoría, el tipo de examen y la conformación del equipo de trabajo, con el propósito de solicitar la colaboración y determinar la oportunidad de iniciar la actividad de control ordenada. (p.5)

Figura 3.

Modelo de Notificación Inicial

NOTIFICACIÓN INICIAL

Loja, ... de ... 2024

Sr.
.....
Propietario de
Ciudad. -

De nuestras consideraciones:
Por medio de la presente me dirijo a su autoridad, para poner en conocimiento de Usted que a partir del día se dará inicio a la Auditoría de Gestión a en la empresa.... de conformidad con la Orden de Trabajo N°...
Los objetivos de la Auditoría de Gestión estarán dirigidos a...
1...
2...

El equipo de auditoría estará conformado por:

- Supervisora:
- Jefe de Equipo y Auditor Operativo:

Particular que pongo a su conocimiento para que autorice al personal encargado, con el fin de que brinden la colaboración necesaria a efecto de cumplir con los objetivos de la Auditoría de Gestión.

Atentamente

SUPERVISORA **JEFE DE EQUIPO**

Nota: la siguiente figura se establece un modelo de notificación inicial la cual es usada en los procesos de auditoría conforme lo establece el Manual de Auditoría de Gestión.

Índices de Auditoría

Son todos los documentos que forman parte del trabajo de auditoría y se agruparán en expedientes o archivos de papeles de trabajo. Para facilitar su identificación y clasificación, cada documento llevará una clave escrita en la esquina superior derecha con un lápiz de color rojo (Instituto De Acceso A La Información Pública Del Distrito Federal, 2006).

Figura 4.

Hoja de índices

LOGO	EMPRESA XY AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPONENTE PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20.. HOJA DE ÍNDICES		HI 1/1
Índice	Descripción.		
O.T.	Orden de Trabajo		
N.I.	Notificación Inicial		
H.M.	Hoja de Marcas		
H.I.	Hoja de Índices		
H.D.T.	Hoja de Distribución de Tiempo		
C.P.	Conocimiento Preliminar		
P.E.	Planificación Específica		
EJ.	Ejecución		
C.R	Comunicación de Resultados		
S	Seguimiento		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:	

Nota: la siguiente figura establece un modelo de hoja de índices que permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica.

Marcas de Auditoría.

Son signos que el auditor utiliza en sus cédulas para señalar o destacar un hecho o una prueba realizada, describiendo su significado al pie de la misma (Instituto De Acceso A La Información Pública Del Distrito Federal, 2006).

Figura 5.

Hoja de Marcas

LOGO	EMPRESA XY AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPONENTE PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMB 20.. HOJA DE MARCAS		H.M 1/1
Símbolo	Significado		
√	Verificado		
*	Observado		
R	Revisado		
Σ	Sumatoria		
©	Comprobado		
^	Inspeccionado		
A	Analizado		
C	Comparado		
S	Documentación Sustentatoria		
<	Calculado		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:	

Nota: las marcas de auditoría son utilizadas para señalar el tipo de procedimiento que se está aplicando, simplificando con ello su papel de trabajo.

Elaboración del Cronograma de Trabajo. Se planifica el proyecto de auditoría utilizando un cronograma para concluir dentro de un período razonable. El cronograma vincula las diferentes actividades de la auditoría y establece la secuencia correcta de ejecución.

Figura 6.

Hoja de Distribución de Tiempo y Trabajo

EMPRESA XY AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPONENTE PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20.. HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO Y TRABAJO		
<div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> LOGO </div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> H.D.T 1/1 </div>	
ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de trabajo. día.	SUPERVISORA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificación Inicial. día	JEFE DE EQUIPO
FASE I Conocimiento Preliminar <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visita de observación a la entidad ▪ Revisión de archivos y papeles de trabajo ▪ Determinar indicadores. ▪ Detectar el FODA. ▪ Evaluación, estructura de cuestionarios de control interno. ▪ Definición de objetivos y estrategias de auditoría. días	JEFE DE EQUIPO
FASE II Planificación. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de la información y documentación. ▪ Evaluar el control interno por componentes. ▪ Elaborar plan y programas. días	EFE DE EQUIPO
FASE III Ejecución <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de programas. ▪ Preparar papeles de trabajo. ▪ Hojas de resumen de hallazgos por componente. ▪ Definición y estructura del informe. días	JEFE DE EQUIPO
FASE IV Comunicación de Resultados <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar y redactar el borrador y el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones. días	SUPERVISORA
FASE V SEGUIMIENTO De hallazgo y recomendaciones al término de la auditoría. días	JEFE DE EQUIPO SUPERVISORA
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:

Nota: la siguiente figura muestra la distribución y los tiempos en los que se realizará el proceso de una auditoría describiendo las actividades a desarrollar.

Análisis FODA

El primer paso hacia un negocio exitoso radica en elaborar una base sólida en donde consten los mejores elementos de los cuales dispone la organización. Realizando un análisis de las características internas de la asociación. Una vez conocido el conjunto de habilidades, se identificará las más importantes para el logro de los objetivos propuestos, conocidas como fortalezas y debilidades; así mismo, es importante hacer uso de la observación de las variables del entorno, en el cual se va a desenvolver el proyecto, pues del mismo van a surgir las Oportunidades y Amenazas que en definitiva harán posible o no el proyecto (Otero, 2006).

Ballesteros et al. (2010) describe el análisis FODA de la siguiente manera.

- **Fortalezas:** son las capacidades especiales, los recursos disponibles, las Habilidades y las actividades positivas.
- **Oportunidades:** son factores externos que resultan positivos y favorables que se deben descubrir en el medio y que permiten obtener ventajas competitivas.
- **Debilidades:** son aquellos elementos que proyectan una situación desfavorable, que entorpecen el alcance de los objetivos o que retrasan los procesos, actividades que no se desarrollan positivamente.
- **Amenazas:** son las situaciones que vienen del entorno, que se comprenden como riesgos significativos y que pueden llegar a atentar contra la reputación corporativa.

Figura 7.

Análisis FODA



Nota: la gráfica corresponde a un modelo de análisis FODA en el cual se establecen una evaluación de factores fuertes y débiles de una entidad, por Zhukova (2022).

Tareas

Análisis documentación. Permite examinar y evaluar los datos para identificar la información que será utilizada en apoyo de los procedimientos de auditoría. Facilita una mejor comprensión de las operaciones de una entidad y los riesgos asociados, incluido el riesgo de fraude, así como la detección de errores significativos (AUDITOOL, 2019).

Evaluación del Control Interno. En esta etapa, el auditor evalúa la estructura y los procesos de gestión que deben ser controlados. La intención es evaluar y probar la calidad del sistema de control interno de la entidad auditada para depositar confianza en las pruebas de auditoría.

Figura 8.

Formato de cuestionario de control interno

EMPRESA XY AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPONENTE PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20.. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	Preguntas	Respuestas		Valoración		Comentarios
		SI	NO	PT	CT	
1						
2						
3						
	Totales					
Elaborado por:		Revisado por:		Fecha:		

Nota: adaptado de Manual de Auditoría de Gestión, por la Contraloría General del Estado (2001).

Productos

Memorándum de planificación: aquí se resume las decisiones, los factores y las consideraciones más relevantes del plan de auditoría en relación con su enfoque, alcance, y servirá como guía durante la fase de ejecución del trabajo, permitirá el alcance del examen, se confirmará la estimación del requerimiento del personal para la programación del trabajo y preparación de los programas específicos en la siguiente fase, de igual forma se fijaran los plazos para concluir la auditoría y presetar el informe.(Cubero Abril, 2019).

Figura 9.

Memorándum de Planificación

EMPRESA: _____ MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	
Auditoría de gestión a:	Período
Preparado por: (Jefe de equipo)	Fecha
Revisado por: (Supervisor)	Fecha
Requerimiento de la auditoría: Informe y síntesis del informe	
Fechas de intervención (Cronograma)	Fecha estimada
- Orden de trabajo	
- Conocimiento preliminar	
- Planificación	
- Inicio del trabajo en el campo	
- Finalización trabajo de campo	
- Finalización del trabajo en el campo	
- Discusión del borrador del informe con funcionarios	
- Emisión del informe final	
Equipo de auditoría (Multidisciplinario)	Nombres y apellidos
- Jefe de auditoría	
- Supervisor	
- Jefe de equipo	
- Auditor operativo	
- Auditor operativo:	
- Técnico informático	
- Abogado	
- Ingeniero	

Nota: Adaptado de Manual de Auditoría de Gestión: enfoque Empresarial y de riesgo, por Cubero Abril (2019)

Programa de Auditoría. La fase de planificación finaliza con la preparación y aprobación de programas detallados que serán elaborados de acuerdo a los objetivos y los procedimientos trazados de la auditoría (García, 2008).

Figura 10.

Formato de Programa de Auditoría

EMPRESA XY AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPONENTE PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20.. PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN					
LOGO					P.A 1/1
Objetivos.					
➤					
Nº	Procedimientos	REF/PT	Elaborado por	Fecha	Observación
Elaborado por:		Revisado por:		Fecha:	

Nota: en la siguiente figura se establece un modelo del programa de auditoría mismo que será elaborado de acuerdo a los objetivos trazados de la auditoría.

Fase de Planificación. Como dice García (2008) el propósito de esta etapa es comprender las actividades de la entidad, identificar los pasos y métodos necesarios para llevar

a cabo la auditoría, y calcular los recursos técnicos, materiales, humanos y financieros requeridos. También implica establecer los plazos necesarios para realizar las comprobaciones y definir las actividades a realizar. (p. 15)

Control Interno

Ruffner (2004) manifiesta que la finalidad del control interno es evaluar de manera independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones contables financieras, administrativas y de gestión, así como de cualquier otra índole, dentro de la entidad. Se refiere a un proceso ejecutado por la gerencia de la organización, diseñado con el propósito de proporcionar una seguridad razonable en cuanto al cumplimiento de los objetivos predefinidos.

Objetivos del control Interno. A continuación, se toman en cuenta:

- Garantizar la obtención puntual, fiable y completa de la información financiera como una herramienta valiosa para la gestión y supervisión.
- Fomentar la adquisición de información técnica y de otro tipo, no exclusivamente financiera, con el propósito de utilizarla como un componente beneficioso para la gestión y el control.
- Implementar medidas apropiadas para proteger, utilizar y conservar los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro activo de propiedad de la entidad.
- Estimular la eficiencia organizativa de la entidad con fines al logro de sus objetivos y misión.
- Garantizar que todas las actividades institucionales dentro de la entidad se lleven a cabo conforme a las normativas constitucionales, legales y reglamentarias.
- Evaluar la idoneidad y eficacia del personal como recurso humano.
- Fomentar la conciencia de control dentro de la organización (Ruffner, 2004).

Tipos de Control Interno. Estupiñán Gaitán (2006) da a conocer dos términos de control interno mismos que son:

Control Interno Administrativo

El sistema de organización empresarial abarca procedimientos y métodos operativos y contables para facilitar el logro de los objetivos administrativos, que incluyen mantenerse informado sobre la situación de la empresa, coordinar funciones, asegurar el cumplimiento de objetivos y decretar si opera conforme a lo establecido.

Control Interno Contable

El control interno contable, resultado del control administrativo sobre el sistema de información, tiene como objetivos principales: registrar todas las operaciones de manera oportuna y precisa, verificar la existencia de lo registrado, garantizar que las operaciones se realicen según las autorizaciones de la administración y restringir el acceso a los activos solo a personal autorizado.

Componentes del Control Interno. Teniendo en cuenta a Hernández (2016) los elementos del control interno se componen de cinco aspectos: cada uno de estos elementos tiene características específicas que se combinan para alcanzar los objetivos organizacionales.

Ambiente de Control

Proporciona la estructura y disciplina necesarias dentro de la organización. Se enfoca en la integridad, valores, experiencia y filosofía administrativa que influyen en el comportamiento del personal hacia el control de sus actividades.

Valoración de riesgo

Implica identificar y analizar los riesgos relevantes para los objetivos de la organización, sirviendo como base para gestionarlos de manera dinámica y acorde con el entorno cambiante.

Actividades de control

Se refleja en las políticas, sistemas y procedimientos implementados por el personal para asegurar el cumplimiento de las instrucciones en todos los niveles organizacionales.

Información y comunicación

Se encarga de facilitar la información necesaria para que el personal pueda cumplir con sus responsabilidades de manera oportuna y confiable, mediante sistemas eficientes de información que generen informes sobre la gestión, la situación financiera y el cumplimiento de la normativa.

Monitoreo

Evalúa el desempeño de los controles establecidos en la organización, asegurándose de su adecuación y supervisión periódicamente para detectar posibles errores. Este proceso involucra tanto al departamento de auditoría interna como a los responsables de cada proceso, buscando mejorar el control en todos los niveles de la entidad.

Riesgos de Auditoría

En palabras de Zamora y Tamez (2019) cuando un auditor emite una opinión razonable sobre los estados financieros de una organización, existe una posibilidad de que dicha opinión sea incorrecta, lo que se conoce como riesgo de auditoría. Hay diversos tipos de riesgos, como:

Riesgo Inherente. Es el riesgo asociado inherentemente al trabajo y los procesos de una empresa. Este riesgo siempre está presente de forma interior y no puede ser eliminado.

Riesgo de Control. Se refiere al riesgo producido por las dificultades inherentes a cualquier sistema de contabilidad y control interno. Este riesgo varía para diferentes cuentas dependiendo de la eficacia de los controles relacionados con cada una.

Riesgo de Detección. Este riesgo está vinculado directamente con los procesos de auditoría y se refiere a la posibilidad de no detectar errores durante dichos procesos. Es responsabilidad de los auditores llevar a cabo una auditoría minuciosa para minimizar este riesgo (Zamora y Tamez, 2019).

Figura 11.

Rangos de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo

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

Nota: adaptado del Manual de Auditoría de Gestión: Enfoque Empresarial y de Riesgos, por Cubero Abril (2019).

Fase de Ejecución. El objetivo de esta etapa es reunir la información necesaria para respaldar el juicio que se formará sobre la gestión de la entidad. Entre las actividades principales de esta etapa se incluyen:

Técnicas de Auditoría

Manrique (2019) expresa que son métodos prácticos utilizados por los auditores para obtener evidencia necesaria y fundamentar su opinión en el informe de auditoría. Estas técnicas incluyen:

Investigación. Implica buscar información de personas dentro o fuera de la entidad, ya sea de manera formal por escrito, dirigida a terceros, o de forma oral, dirigida a personas dentro de la entidad.

Inspección. Consiste en examinar físicamente registros, documentos o activos tangibles para obtener evidencia de auditoría. La confiabilidad de esta evidencia depende de la naturaleza y fuente de los registros, así como de la efectividad de los controles internos.

Desde el punto de vista de García (2008) también tenemos las siguientes técnicas de auditoría:

Verbales. Consisten en obtener información oral mediante investigaciones o indagaciones, tanto dentro, como fuera de la entidad, acerca de posibles debilidades en la aplicación de procedimientos, prácticas de control interno u otras situaciones relevantes para el trabajo del auditor.

Documentales. Se refieren a obtener información escrita que respalde las afirmaciones, análisis o estudios realizados por los auditores.

Físicas. Implican el reconocimiento directo de hechos o situaciones en un momento y lugar específicos, utilizando principalmente la técnica de inspección. La última consiste en examinar física y visualmente hechos, situaciones, transacciones y actividades, aplicando otras técnicas como la indagación, observación, comparación, rastreo, tabulación y comprobación.

Pruebas de control y sustantivas

En donde se aplican cuestionarios, entrevistas, se realizan inspecciones físicas y documentales, así como comparaciones para recopilar la evidencia necesaria.

Hallazgos de Auditoría

Quintero y Fernández (2017) expresan que: los hallazgos de auditoría son resultados que se derivan de la verificación de hechos y operaciones por medio de la aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría. Estos son fundamentales para las opiniones y conclusiones del auditor, así como para la elaboración del informe de auditoría. Para ser descritos y analizados adecuadamente, los hallazgos deben tener ciertos atributos:

- **Condición:** es la situación identificada por el auditor en relación con la actividad analizada.
- **Criterio:** Son las leyes, regulaciones y normativas que rigen la actividad, proporcionando un estándar de medida para evaluar la condición.
- **Causa:** Identifica el origen de la condición o está directamente relacionado con el incumplimiento del criterio. Sirve como base para las recomendaciones del auditor.
- **Efecto:** Es la consecuencia resultante de la causa, ya sea real o potencial, que se observa al comparar la condición con el criterio.

Figura 12.

Formato de Hoja de Hallazgos de Auditoría

HALLAZGO DE AUDITORÍA		
ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	SIGNIFICADO
CONDICIÓN	<ul style="list-style-type: none">• SITUACIONES ACTUALES ENCONTRADAS• Ej. ¿Se están o no cumpliendo los criterios?• ¿Qué está haciendo el programa?	<ul style="list-style-type: none">• Lo que es
CRITERIO	<ul style="list-style-type: none">• UNIDADES DE MEDIDA O NORMAS APLICABLES• Ej. Las leyes y regulaciones políticas establecen que los fondos se gasten económica y eficientemente.	<ul style="list-style-type: none">• Lo que debe ser
CAUSA	<ul style="list-style-type: none">• RAZONES DE DESVIACIÓN, determinar por qué la condición no cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none">• Por qué sucede
EFFECTO	<ul style="list-style-type: none">• IMPORTANCIA RELATIVA DEL ASUNTO, determinar los resultados de las consecuencias de la condición al no cumplir con el criterio	<ul style="list-style-type: none">• Las consecuencias por la diferencia entre lo que es y lo que debe ser

Nota: adaptado de Manual de Auditoría de Gestión: Enfoque Empresarial y de Riesgo, por Cubero Abril (2019).

Desarrollo e interpretación de Indicadores de Gestión

Los resultados se miden con indicadores que consideran aspectos como economía, eficiencia y eficacia. Estos facilitan la evaluación del desempeño de los procesos internos de una empresa, abarcando rentabilidad, productividad, calidad de servicio y gestión del tiempo (Sierra, 2023).

Indicadores de Gestión. De acuerdo con Mejía (1998) Los indicadores de rendimiento son medidas cuantificables que reflejan la eficacia con la que una empresa alcanza sus metas, enlazadas a la ejecución de tareas planificadas. Estos se asocian con factores que facilitan la administración de procesos, como la supervisión y gestión.

Asimismo, resulta beneficioso proporcionar definiciones de términos clave que contribuirán a una mejor comprensión, de acuerdo con Jaramillo et al. (1992) tenemos:

Eficacia. Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, la medida en que se alcanzan los resultados esperados. Implica concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades esenciales y procesos necesarios para cumplir con los objetivos establecidos.

Eficiencia. Implica que los objetivos se alcancen con el menor costo unitario posible. Se busca utilizar de manera óptima los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

Efectividad. Comprende la eficiencia y la eficacia, representando el logro de los resultados programados, se trata de realizar las acciones correctas con precisión, evitando desperdicios de tiempo y dinero.

Desde la posición de García (2008).

Los indicadores de eficiencia. Deben permitir a los responsables de los procesos evaluar la gestión en relación con la optimización de los recursos.

Los indicadores de eficacia. Han de posibilitar a los responsables de los procesos evaluar la calidad de su gestión en términos de los atributos inherentes a sus resultados.

Figura 13.

Fórmula de Eficiencia, Eficacia y Efectividad

EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
RA / RE		$\frac{(RA / CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$		$\frac{\text{Puntaje eficiencia} + \text{Puntaje eficacia}}{2}$ Máximo puntaje
RANGOS	PUNTOS	RANGOS	PUNTOS	La efectividad se expresa en porcentaje (%)
0 – 20%	0	Muy eficiente > 1	5	
21 – 40%	1	Eficiente = 1	3	
41 – 60%	2			
61 – 80%	3	Ineficiente < 1	1	
81 – 90%	4			
>91%	5			

Donde R = Resultado, E = Esperado, C = Costo, A = Alcanzado, T = Tiempo

Nota: Adaptado de Indicadores de Efectividad y Eficacia, por Mejía (1998).

Indicadores de eficiencia.

$$\text{Crecimiento de las ventas mensuales} = \frac{(\text{ventas mes actual} - \text{ventas mes anterior})}{\text{ventas Objetivo}} * 100$$

$$\text{Costo de adquisición de clientes} = \frac{\text{Gastos de marketing}}{\text{Número de clientes adquiridos}}$$

$$\text{Satisfacción del cliente post venta} = \frac{(\text{Número de clientes satisfechos})}{\text{Total de clientes encuestados}} * 100$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{ventas a crédito}}{\text{cuentas por cobrar promedio}}$$

Indicadores de eficacia.

$$\text{Conocimiento de Objetivos} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Estrategias} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Capacitaciones} = \frac{\text{Trabajadores que recibieron}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Crecimiento de las ventas anuales} = \frac{(\text{ventas año actual} - \text{ventas año anterior})}{\text{Ventas año anterior}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{ventas netas}} * 100$$

Papeles de trabajo

Como señala Manrique (2019) los papeles de trabajo son registros de la evidencia acumulada por el auditor, incluyendo los procedimientos seguidos, pruebas realizadas, información obtenida y conclusiones alcanzadas durante el examen.

Objetivos

Tienen varios objetivos como:

- Registrar de manera ordenada y detallada las actividades del auditor.
- Documentar el trabajo para futuras consultas.
- Proporcionar base para informes.
- Facilitar la planeación y revisión del trabajo.
- Minimizar esfuerzos en auditorías posteriores.
- Se sugiere ser exacto, titular cada papel de trabajo, firmar y fechar cada hoja, indicar claramente la fuente de los datos y explicar la simbología utilizada (Manrique, 2019).

Clasificación de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo se clasifican en generales, que se relacionan con la auditoría en general, pero no directamente con los estados financieros; y específicos o cédulas, que son elaborados por el auditor y están directamente relacionados con la auditoría de los estados financieros. Los específicos se dividen:

Cédulas narrativas: como su nombre lo indica detalla los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando.

Figura 14.

Modelo de Cédula Narrativa

<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 50px; margin: 0 auto;">LOGO</div>	EMPRESA XY AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPONENTE PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20.. CÉDULA NARRATIVA	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; color: red;"> C.N 1/1 </div>
Comentario.		
Conclusión		
Recomendación		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:

Nota: adaptado de Manual de Auditoría de Gestión, por la Contraloría General del Estado (2001).

Cédulas analíticas: Detalla un procedimiento de auditoría aplicado a las partidas seleccionadas para su revisión en distintos tipos de auditorías, evaluando la razonabilidad o irregularidad de su contenido y utilizando marcas y notas explicativas de auditoría (Instituto De Acceso A La Información Pública Del Distrito Federal, 2006).

Figura 15.

Modelo de Cédula Analítica

<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 50px; margin: 0 auto;">LOGO</div>	EMPRESA XY AUDITORÍA DE GESTIÓN COMPONENTE PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20.. CÉDULA ANALÍTICA	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; color: red;"> C.N 1/1 </div>
Cálculo (indicador)		
Representación.		
Interpretación.		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:

Nota: adaptado de Manual de Auditoría de Gestión, por la Contraloría General del Estado (2001).

Fase de Comunicación de Resultados. El objetivo de esta fase es relacionar los criterios fundamentales para elaborar el informe de auditoría y desarrollar estrategias para presentar los resultados a la entidad auditada. Tras completar las actividades programadas en la fase de ejecución, se procede a elaborar el informe de auditoría, que refleja el examen realizado, el auditor documenta los resultados obtenidos, detalla los hallazgos identificados y formula las conclusiones de la auditoría, junto con las recomendaciones para la entidad auditada. Luego, se prepara el informe, mediante el cual los usuarios reciben oficialmente los resultados de la auditoría (García, 2008).

Estructura del informe de Auditoría de Gestión

El informe de auditoría es el resultado final del trabajo del auditor, quien es responsable de la opinión emitida en el mismo. La responsabilidad de la gestión de los resultados incurre en los ejecutivos de la empresa. El objetivo es comunicar a la junta de accionistas y a los directivos los hallazgos alcanzados y facilitar la implementación de un plan de acción correctiva que corrija las operaciones y permita cumplir con las recomendaciones de manera eficiente, eficaz y con calidad (Cubero Abril, 2019).

Figura 16.

Estructura del Informe de Comunicación de Resultados

LOGO	EMPRESA XY
	AUDITORÍA DE GESTIÓN
	PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20..
	<u>CONTENIDO DEL INFORME</u>
	<ul style="list-style-type: none">➤ Caratula➤ Índice, siglas y abreviaturas➤ Carta de presentación
	Capítulo I: Enfoque de la Auditoría
	<ul style="list-style-type: none">➤ Motivo de la auditoría➤ Objetivos➤ Alcance➤ Enfoque➤ Componentes auditados➤ Indicadores utilizados
	Capítulo II: Información de la Institución
	<ul style="list-style-type: none">➤ Misión➤ Visión➤ Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.➤ Base Legal➤ Estructura Orgánica➤ Objetivos de la entidad➤ Financiamiento➤ Personal que labora
	Capítulo III: Resultados Generales
	Capítulo IV: Resultados Específicos por Componente

Nota: adaptado de Manual de Auditoría de Gestión: Enfoque Empresarial y de Riesgo, por Cubero Abril (2019).

Figura 17.

Modelo de Acta de Conferencia final de Comunicación de Resultados

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	
.....	
En la ciudad de, a los del mes de del año 202X, a partir de las, en la oficina de, ubicado en, se reúnen los suscritos: Sr. en calidad de, con el propósito de formalizar la exposición de los resultados obtenidos de la Auditoría de Gestión realizada Al.....	
La auditoría fue ejecutada conforme a la Orden de Trabajo No....., de fecha de de 202X, y la convocatoria fue efectuada el de de 202X, dirigida a, con el objetivo de cumplir con la presentación de los resultados de la auditoría.	
Durante la conferencia, se procedió a la lectura detallada del borrador del informe de auditoría estructurado por comentarios, conclusiones, y recomendaciones derivadas del trabajo de auditoría efectuado, el cual se enfocó en.....	
Para constancia de lo actuado, firman la presente acta en dos ejemplares del mismo contenido.	
Atentamente,	
-----	-----
SUPERVISOR/A	JEFE DE EQUIPO

Nota: la siguiente figura muestra el modelo del acta de conferencia final el cual va a permitir presentar todos los hallazgos detectados, con el fin de que se sepan los resultados de la auditoría.

Fase de Seguimiento. El objetivo de esta etapa es evaluar la función de supervisión y aseguramiento de calidad en las distintas fases de la auditoría, y aplicar pruebas para documentar el seguimiento. Para que este proceso mantenga su eficacia y eficiencia, es fundamental considerar el aseguramiento de la calidad como un elemento esencial y continuo en todas sus actividades. Una adecuada elaboración de las conclusiones y recomendaciones, que sean suficientemente pertinentes y estén respaldadas adecuadamente con los papeles de trabajo, constituye el componente necesario para generar un informe de auditoría de calidad. El objetivo deseado es producir un informe que refleje de manera clara la opinión sobre la gestión de la organización auditada, dentro del marco de los objetivos, el alcance y los estándares o criterios evaluados (García, 2008).

Figura 18.

Cronograma para el cumplimiento de recomendaciones

LOGO		EMPRESA XY									
		AUDITORÍA DE GESTIÓN									
		PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20..									
		<u>CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES</u>									
Nº	RECOMENDACIONES	Mes			Mes			Mes			RESPONSABLE
Elaborado por:		Revisado por:					Fecha:				

Nota: adaptado de Manual de Auditoría de Gestión, por la Contraloría General del Estado (2001).

4.3 Bases Legales

4.3.1 Normas Internacionales de Auditoría

Como plantea Manzanares (2014) los objetivos y principios generales de una auditoría se establecen en La Norma Internacional de Auditoría (NIA) con el fin de proporcionar estándares y directrices que rijan la finalidad y los principios básicos que guían una auditoría de estados financieros.

La auditoría que se realice se debe llevar de conformidad con estas Normas, las cuales contienen principios fundamentales y procedimientos esenciales, así como directrices relacionadas en forma de material explicativo u otro tipo. El auditor debe planificar y realizar la auditoría con una actitud de escepticismo profesional, reconociendo la posibilidad de que los estados financieros puedan estar sustancialmente representados de manera incorrecta (Manzanares, 2014).

En lo que respecta a la documentación, el fin de esta Norma es establecer estándares y proporcionar pautas sobre la documentación en el contexto de la auditoría de estados financieros. El encargado debe documentar los asuntos importantes que respalden su opinión de auditoría y proporcionar evidencia de que la auditoría se basó en estas normas. La documentación se refiere a los papeles de trabajo preparados por o para el auditor en relación con la realización de la auditoría. El auditor debe establecer procedimientos adecuados para mantener la confidencialidad y la seguridad de los papeles de trabajo, y para su retención durante un período suficiente para satisfacer las necesidades de la práctica, de acuerdo con los requisitos legales y profesionales de retención de registros (Manzanares, 2014).

4.3.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Para Vara- Rojas, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas Se consideran como los 10 mandamientos que los auditores deben cumplir, estas normas deben ser ejercidas durante todo el proceso de la auditoría desde el comienzo, labores previas de auditoría hasta la aceptación del informe, estas normas son:

Normas Generales o Personales

- Entrenamiento y capacidad profesional.
- Independencia.
- Cuidado y esmero profesional.

Normas de Ejecución del Trabajo.

- Planeamiento y supervisión.
- Estudio y evaluación del control interno.

- Evidencia suficiente y competente.

Normas de preparación del informe

- Aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Consistencia.
- Revelación suficiente.
- Opinión del auditor.

4.3.3 Marco Legal y Normativo

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOCGE,2024) explica que esta legislación busca establecer y mantener bajo la supervisión de la Contraloría un sistema de control, fiscalización y auditoría, de igual manera regular su funcionamiento. Su objetivo es examinar, verificar y evaluar el acatamiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones estatales, así como la gestión, administración y custodia de los recursos y bienes públicos. Estas disposiciones son aplicables a las instituciones del sector público, así como a las entidades jurídicas de derecho privado. (Arts. 211- 225-315)

Por otra parte, la Constitución de la República del Ecuador (2021) expresa que:

La Contraloría General del Estado es un ente técnico encargado de supervisar la utilización de los recursos estatales, así como el logro de los objetivos tanto de las instituciones gubernamentales como de las entidades jurídicas de derecho privado que manejen fondos públicos. (Art. 211)

Además de las funciones que la ley determine, corresponde a la Contraloría General del Estado las siguientes:

Supervisar el sistema de control administrativo, el cual comprende la auditoría interna, la auditoría externa y el control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que manejen fondos públicos. Al igual que identificar responsabilidades administrativas y civiles negligentes, así como indicios de responsabilidad penal, relacionados con los aspectos y gestiones sujetos a su vigilancia, sin menoscabo de las funciones que en este ámbito ejerza la fiscalía general del Estado. La implementación del sistema de control, fiscalización y auditoría del Estado se llevará a cabo mediante:

- Control interno.
- Control externo, que abarca: el control a cargo de la Contraloría General del Estado (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2024).

4.3.4 Impuesto a la Renta

De acuerdo con la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI, 2018) señala como concepto de renta a:

Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título oneroso provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios; y los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales. (Art. 2)

Para calcular el Impuesto a la Renta que pagará un contribuyente se contempla la base imponible, la cual se calcula de la totalidad de los ingresos gravados, se debe restar las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, imputables a tales ingresos.

Para ello se tomará en consideración lo siguiente:

- Ingresos gravados: Son los beneficios que se estimarán para el pago de este impuesto.
- Ingresos exentos y exoneraciones: Son los ingresos y movimientos que no están sujetas al pago de dicho gravamen.
- Deducciones: para determinar la base imponible fija a este impuesto se descontarán los gastos efectuados con el fin de obtener y aumentar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos (Servicio de Rentas Internas SRI).

Régimen General. El Servicio de Rentas Internas SRI (2023) indica que:

Todas las personas naturales que no se encuentren sujetos al régimen RIMPE y sus ingresos gravados anuales menos costos y gastos deducibles, sean superiores a la fracción básica gravada con tarifa cero de impuesto a la renta determinada para cada año deberán declarar el impuesto a la renta.

Figura 19.

Declaración de Impuesto a la Renta 2023

Fracción Básica	Exceso hasta	Impuesto Fracción Básica	% Impuesto Fracción Excedente
\$ 0,00	\$ 11.722,00	\$ 0,00	0%
\$ 11.722,00	\$ 14.930,00	\$ 0,00	5%
\$ 14.930,00	\$ 19.385,00	\$ 160,00	10%
\$ 19.385,00	\$ 25.638,00	\$ 606,00	12%
\$ 25.638,00	\$ 33.738,00	\$ 1.356,00	15%
\$ 33.738,00	\$ 44.721,00	\$ 2.571,00	20%
\$ 44.721,00	\$ 59.537,00	\$ 4.768,00	25%
\$ 59.537,00	\$ 79.388,00	\$ 8.472,00	30%
\$ 79.388,00	\$ 105.580,00	\$ 14.427,00	35%
\$ 105.580,00	en adelante	\$ 23.594,00	37%

Nota: Adaptado de Impuesto a la Renta para Personas Naturales 2023, por Servicio de Rentas Internas SRI 2023.

5 Metodología

Para la construcción del presente trabajo se contó con información relevante y se utilizaron los siguientes componentes:

5.1 Área de estudio

El proyecto se llevó a cabo siguiendo una metodología de trabajo que incorporó diversos métodos, instrumentos y recursos. Estos elementos fueron fundamentales para garantizar el apoyo y cumplimiento exitoso de los objetivos planteados.

A YA ELECTRODOMÉSTICOS se encuentra ubicada en la provincia de Loja, cantón Loja, parroquia San Sebastián en la calle Manuel Agustín Aguirre y gobernación de Mainas junto al mercado la Tebaida, el dueño y propietario de la misma es el señor Ángel Aníbal Sánchez Gualán con RUC: 1104216674001, esta es una casa comercial minoritaria dedicada a la venta al por menor de motocicletas, incluso ciclomotores, tricimotos. Venta al por menor de computadores y equipo periférico computacional en establecimientos especializados. Venta al por menor de electrodomésticos en establecimientos especializados.

5.2 Procedimientos

5.2.1 Enfoque Metodológico

Para la ejecución del trabajo de integración curricular se empleó un enfoque metodológico mixto, puesto que se combinaron la recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos. Cualitativo, debido a que en la visita preliminar realizada en A YA ELECTRODOMÉSTICOS se procedió a recopilar datos mediante la técnica de la observación de documentos y datos de ventas. Además, se analizaron las metas determinadas y se examinaron aspectos operativos del componente de ventas sobre la eficiencia y eficacia de los objetivos y estrategias comerciales. Asimismo, se llevó a cabo un enfoque cuantitativo en la fase de ejecución de la auditoría donde se brindó una comprensión más clara de la evaluación del sistema de control interno, así como la aplicación de los indicadores de eficiencia y eficacia a las operaciones del departamento de ventas.

5.2.2 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación fue no experimental, ya que se enfocó en la observación y descripción de las prácticas, procesos y resultados existentes del área de ventas, sin manipular intencionalmente variables como en un diseño experimental típico. Al utilizar cédulas narrativas, se describieron de manera detallada los hallazgos observados, lo que proporcionó una comprensión más completa de esta área. Esto incluyó examinar una variedad de factores, desde procesos anteriores hasta actuales referente a las operaciones de ventas.

5.2.3 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se desarrolló fue la investigación documental y de campo, gracias a la investigación documental se recopiló y revisó información de diversas fuentes escritas y digitales que incluyeron: libros, artículos científicos, boletines informativos, bases de datos en línea, entre otros; información que está plasmada en las bases teóricas y bases legales. Esta investigación fue útil para obtener antecedentes para el tema de estudio. Al igual que la investigación de campo ya que con esta se procedió a la recopilación de datos mediante la observación directa, aplicando entrevistas a los administradores y personal de la organización, y, observando los procesos que realizan en el área de ventas.

5.2.4 Métodos de Investigación

Referente a los métodos empleados en la investigación, se aplicaron:

Método Deductivo. Se comenzó con la revisión ordenada de las operaciones de la empresa enfocándose en el área de ventas. Se recopiló y analizó información sobre su rendimiento, se revisaron registros y documentos correspondientes al periodo de estudio. Esto permitió generar recomendaciones para mejorar su gestión.

Método Inductivo. Se utilizó este método para percibir de mejor forma la gestión del área de ventas, definiendo indicadores que ayudaron a evaluar el cumplimiento de los objetivos y calcular el rendimiento de sus operaciones, en donde se identificó hallazgos y se procedió a generar las respectivas conclusiones y recomendaciones. Lo que facilitó la identificación de posibles problemas y la posterior comunicación de los resultados.

Método Analítico. Contribuyó al estudio de las actividades efectuadas por A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, con el propósito de elaborar un informe que contuvo comentarios, conclusiones y recomendaciones inclinados a mejorar su eficiencia y eficacia, en el progreso de las actividades.

5.2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En la ejecución de este trabajo, se utilizó diversas técnicas para recopilar información de manera efectiva, entre ellas se encuentran:

Técnica de la Observación. Se aplicó la observación directa para observar las actividades que se realizan en el proceso de ventas, los documentos e informes y las actividades que realiza el personal de esta área.

Técnica de la Entrevista. Consistió en un diálogo dirigido al propietario, contadora y vendedores para obtener información importante para la ejecución de la auditoría y alcance de los objetivos establecidos dentro del trabajo de integración curricular.

En cuanto a los instrumentos empleados fueron:

Observación. Se observaron las operaciones del área de ventas y se tomó la información para posteriormente registrarla.

Guía de la entrevista. Que facilitó la recopilación y organización de la información obtenida durante los diálogos, que fue dirigida al personal de ventas y administrativo.

Cuestionario estructurado. Con la aplicación de cuestionarios del control interno al propietario, contadora y vendedores se facilitó la colección de información ordenada de la estructura de control interno para conocer áreas de mejora respecto a las operaciones relacionadas con el competente bajo examen, ya que se utilizó preguntas de tipo cerrado enfocadas al tema de investigación.

Bibliográficos. Se recurrió a la investigación en diferentes sitios web oficiales y bases de datos relacionados con el tema de investigación, Normas Internacionales de Auditoría, manuales de auditoría de gestión que fueron necesarios para la construcción del marco teórico.

Herramientas TIC'S. Se las aplicó para el análisis, almacenamiento y procesamiento de los datos.

Estos instrumentos se seleccionaron cuidadosamente para asegurar la obtención de datos precisos y pertinentes para el desarrollo del estudio.

5.3 Procesamiento de Datos

Para realizar la auditoría de gestión en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS se utilizó el software informático Microsoft Word para recopilar la información de las entrevistas realizadas al dueño, contadora y vendedores del negocio, de igual manera la información de los cuestionarios de control interno, también toda la información referente a la elaboración de los papeles de trabajo empleados durante la ejecución de la auditoría, posteriormente se empleó la plantilla de cálculo Excel en donde se procesó la información del cuestionario de control interno para determinar el nivel de riesgo y confianza del componente auditado.

ORDEN DE TRABAJO N°001

Loja, 31 de mayo 2024

Señorita

Beky Soledad Granda Calva

JEFE DE EQUIPO

Ciudad. –

De mi consideración:

En cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico vigente en la Universidad Nacional de Loja, me permito emitir la presente Orden de Trabajo con el propósito de designar a usted para que, en calidad de Jefe de Equipo y Auditor Operativo, proceda a realizar la **Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, provincia de Loja, Año 2023.**

Los objetivos de la Auditoría de Gestión estarán dirigidos a:

- Evaluar el sistema de control interno del componente de ventas.
- Verificar el cumplimiento del POA en cuanto al componente de ventas del año 2023.
- Aplicar los indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS con respecto a las operaciones de ventas.
- Emitir el informe de auditoría con las conclusiones y recomendaciones que permita mejorar la toma de decisiones en la empresa.

El equipo de trabajo estará conformado por la Srta. Beky Soledad Granda Calva como Jefe de Equipo y Auditor Operativo, y como Supervisora la Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc., quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría de Gestión es de 60 días calendario y concluido el mismo se servirá presentar el informe respectivo.

Atentamente

Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.

SUPERVISORA

NOTIFICACIÓN INICIAL

Loja, 31 de mayo 2024

Sr.

Ángel Aníbal Sánchez Gualán

Propietario de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS

Ciudad. -

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente me dirijo a su autoridad, para poner en conocimiento de Usted que a partir del día 03 de junio del 2024 se dará inicio a la Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, provincia de Loja, Año 2023, de conformidad con la Orden de Trabajo N°001.

Los objetivos de la Auditoría de Gestión estarán dirigidos a:

- Evaluar el sistema de control interno del componente de ventas.
- Verificar el cumplimiento del POA en cuanto al componente de ventas del año 2023.
- Aplicar los indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS con respecto a las operaciones de ventas.
- Emitir el informe de auditoría con las conclusiones y recomendaciones que permita mejorar la toma de decisiones en la empresa.

El equipo de auditoría estará conformado por:

- Supervisora: Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.
- Jefe de Equipo y Auditor Operativo: Srta. Beky Soledad Granda Calva.

Particular que pongo a su conocimiento para que autorice al personal encargado, con el fin de que brinden la colaboración necesaria a efecto de cumplir con los objetivos de la Auditoría de Gestión.

Atentamente

Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.

SUPERVISORA

Beky Soledad Granda Calva

JEFE DE EQUIPO



A YA ELECTRODOMÉSTICOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE DE VENTAS

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

HOJA DE MARCAS

H.M
1/1

Símbolo	Significado
√	Verificado
*	Observado
R	Revisado
©	Comprobado
^	Inspeccionado
C	Comparado
S	Documentación Sustentatoria
<	Calculado

Elaborado por: B.S.G.C	Revisado por: V.A.M.P.	Fecha: 03/06/2024
-------------------------------	-------------------------------	--------------------------



A YA ELECTRODOMÉSTICOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE DE VENTAS

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

HOJA DE ÍNDICES

H.I.
1/2

Índice	Descripción.
O.T.	Orden de Trabajo
N.I.	Notificación Inicial
H.M.	Hoja de Marcas
H.I.	Hoja de Índices
H.D.T.	Hoja de Distribución de Tiempo
C.P.	Conocimiento Preliminar
C.P./1	Visita Previa
C.P./2	Determinación de Indicadores
C.P./3	Matriz FODA
C.P./4	Entrevista Preliminar
C.P./5	Resultados de la Evaluación del Control Interno
C.P./6	Definición de Objetivos y Estrategias de Auditoría
P.E.	Planificación Específica
P./1	Memorándum de Planificación
EJ.	Ejecución
EJ/1	Proceso de ventas
EJ/1.1	Programa de Auditoría
EJ/1.2	Cuestionario de Control Interno
EJ/1.3	Resultado de la Evaluación del Control Interno
EJ/1.4	Cédulas Narrativas
EJ/1.5	Aplicación de Indicadores de Gestión
Elaborado por: B.S.G.C.	
Revisado por: V.A.M.P.	
Fecha: 03/06/2024	



A YA ELECTRODOMÉSTICOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE DE VENTAS

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

HOJA DE ÍNDICES

H.I

2/2

Índice	Descripción.			
EJ/2	Cumplimiento de objetivos del POA.			
EJ/2.1	Programa de Auditoría			
EJ/2.2	Cuestionario de Control Interno			
EJ/2.3	Resultado de la Evaluación del Control Interno			
EJ/2.4	Cédulas Narrativas			
EJ/2.5	Aplicación de Indicadores de Gestión			
EJ/3	Ventas a crédito			
EJ/3.1	Programa de Auditoría			
EJ/3.2	Cuestionario de Control Interno			
EJ/3.3	Resultado de la Evaluación del Control Interno			
EJ/3.4	Cédulas Narrativas			
EJ/3.5	Aplicación de Indicadores de Gestión			
C.R	Comunicación de Resultados			
CR/1	Informe Final			
S	Seguimiento			
S/1	Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">Elaborado por: B.S.G.C.</td> <td style="width: 33%;">Revisado por: V.A.M.P.</td> <td style="width: 33%;">Fecha: 03/06/2024</td> </tr> </table>		Elaborado por: B.S.G.C.	Revisado por: V.A.M.P.	Fecha: 03/06/2024
Elaborado por: B.S.G.C.	Revisado por: V.A.M.P.	Fecha: 03/06/2024		



A YA ELECTRODOMÉSTICOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE DE VENTAS

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO

H.D.T
1/1

ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orden de trabajo. 	1 día.	SUPERVISORA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificación Inicial. 	1 día	JEFE DE EQUIPO
FASE I Conocimiento Preliminar <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visita de observación a la entidad ▪ Revisión de archivos y papeles de trabajo ▪ Determinar indicadores. ▪ Detectar el FODA. ▪ Evaluación, estructura de cuestionarios de control interno. ▪ Definición de objetivos y estrategias de auditoría. 	5 días	JEFE DE EQUIPO
FASE II Planificación. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de la información y documentación. ▪ Evaluar el control interno por componentes. ▪ Elaborar plan y programas. 	8 días	JEFE DE EQUIPO
FASE III Ejecución <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de programas. ▪ Preparar papeles de trabajo. ▪ Hojas de resumen de hallazgos por subcomponente. ▪ Definición y estructura del informe. 	35 días	JEFE DE EQUIPO
FASE IV Comunicación de Resultados <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar y redactar el borrador y el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones. 	5 días	SUPERVISORA
FASE V SEGUIMIENTO De hallazgo y recomendaciones al término de la auditoría.	5 días	JEFE DE EQUIPO SUPERVISORA
Elaborado por: B.S.G.C.	Revisado por: V.A.M.P.	Fecha: 04/06/2024



FASE 1

CONOCIMIENTO

PRELIMINAR



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

C.P./1
1/5

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
VISITA PREVIA**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre: A Y A ELECTRODOMÉSTICOS

Registro Único de Contribuyente (RUC): 1104216674001

Representante Legal: SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL

Razón Social: SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL

Estado: ACTIVO

Clase: OTROS

Tipo: PERSONAS NATURALES

Fecha de Inicio de Actividades: 01/09/2005

Fecha actualización: 29/06/2022

Telefono: 072546382

Celular: 0997471937

Correo electrónico: ayaelectrodomesticos1893@gamil.com

Obligado a llevar contabilidad: SI

Régimen: General

RUC	RAZÓN SOCIAL	TIPO	ESTADO
1104216674001	Sánchez Gualán Ángel Aníbal.	Natural	Habilitado

Sucursales/Agencias (1)

UBICACIÓN	DIRECCIÓN	NOMBRE COMERCIAL	ESTADO
Loja/Soja/sucre		A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.	Cerrado

2. BASE LEGAL Y FUNCIONAMIENTO

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo
- Estatutos
- Reglamento interno

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 04/06/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

C.P./1

2/5

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
VISITA PREVIA**

Reseña histórica. A Y A ELECTRODOMÉSTICOS es una empresa ubicada en la ciudad de Loja, dedicada a la venta de electrodomésticos, equipos de computación, motos, muebles, celulares; y todo para tu hogar, negocio y oficina, productos de marcas reconocidas a nivel mundial y nacional.

La empresa lleva 16 años en el mercado ofreciendo productos de calidad, con la respectiva garantía proporcionada por las marcas en sí. A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, tiene como misión cubrir los requerimientos que el mercado necesita con productos y servicios, siempre apegados a los más altos estándares de calidad. Ponemos a su disposición una amplia gama de productos tanto en línea blanca lavadoras de ropa, secadoras de ropa, refrigeradoras, cocinas, encimeras a gas e inducción, lavavajillas, hornos a gas y eléctricos, microondas, línea café, pantallas led, equipos de sonido, cajas amplificadas, máquinas de coser, colchones
COMERCIAL: vitrinas, congeladores, máquina de hacer hielo, maquina freidora de papas
OFICINA: celulares, computadoras, impresoras, Equipos de gimnasio, caminadoras, bicicletas estáticas, motos, bicicletas y muchos productos más, con un stock permanente y entrega inmediata para cubrir las necesidades de nuestros clientes.

El compromiso que tenemos nos conlleva cada día a buscar nuevas estrategias para mantener el reconocimiento y prestigio de A Y AELECTRODOMÉSTICOS, como empresa innovadora en el mercado de Loja, su provincia y Zamora Chinchipe.

Orgullosos del desempeño que realizamos para mantener y mejorar el mercado consumidor para el beneficio mutuo de nuestros clientes, dentro del área de ventas, dando la garantía y seguridad en todos los productos.

Nuestra empresa se encuentra ubicada en la Av. Manuel Agustín Aguirre y Gobernación de Mainas, los teléfonos 072546382 / 0997471937

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 04/06/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
VISITA PREVIA

C.P./1
3/5

3. INFORMACIÓN GENERAL

Misión.

Proporcionar a nuestros clientes gran variedad de modelos y marcas que el mercado necesita en productos y servicios, siempre pegados a los más altos estándares de calidad; comprometidos en satisfacer sus necesidades, con precios justos, apoyados por un ambiente de calidez y una atención profesional y personalizada.

Visión.

Ser una de las mejores empresas en el mercado Nacional, con un crecimiento sostenido, logrando ser para nuestros clientes la mejor opción, mediante un desarrollo humano y profesional de nuestro personal.

Valores.

Honestidad, Seriedad, Confianza, Calidez, Responsabilidad, Compromiso, Respeto, Calidad, Lealtad

Objetivos de la entidad.**A YA ELECTRODOMÉSTICOS**

Tiene como objetivos institucionales los siguientes:

- Incrementar las Ventas y participación en el mercado.
- Expandirse a más Clientes
- Aumentar la Satisfacción del Cliente
- Optimizar los costos operativos.
- Incrementar la Eficiencia del Equipo de Ventas
- Proveer Recursos y Capacitación a los empleados.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 04/06/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS

C.P./1
4/5

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
VISITA PREVIA

4. EMPLEADOS PRINCIPALES

Nro.	APELLIDOS Y NOMBRES	Cargo	Teléfono
1	ARMIJOS PACHAR BETTY LILIANA	Contadora	0994466925
2	ARMIJOS PACHAR JENNY NARCISA	Recaudación- ventas	0980888380
3	CALVA GOMEZ STEFANY DAYANNA	Vendedora	099 958 9379
4	JUMBO LOAIZA MARIA DEL CISNE	Cajera-facturadora	0988747436
5	POMA CALLE JUNIOR ALEXANDER	Recaudación- ventas	0998033697
6	SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL	Gerente- propietario	0997471937
7	SANCHEZ PROCEL JUSTIN DAVID	Bodeguero	0959813172
8	TORRES DIAZ JULIO CESAR	Vendedor- bodeguero	0960885689

5. ACTIVIDADES PRINCIPALES

Las principales actividades y operaciones relacionadas con la acción de control se desarrollan en el área de Ventas, la misma que es responsable de ejercer las ventas para efectuar la recaudación de los ingresos de “A y A ELECTRODOMÉSTICOS”

6. FINANCIAMIENTO

A Y A ELECTRODOMÉSTICOS se financia con capital propio, capital de trabajo, así como también los ingresos de las ventas diarias que realizan.

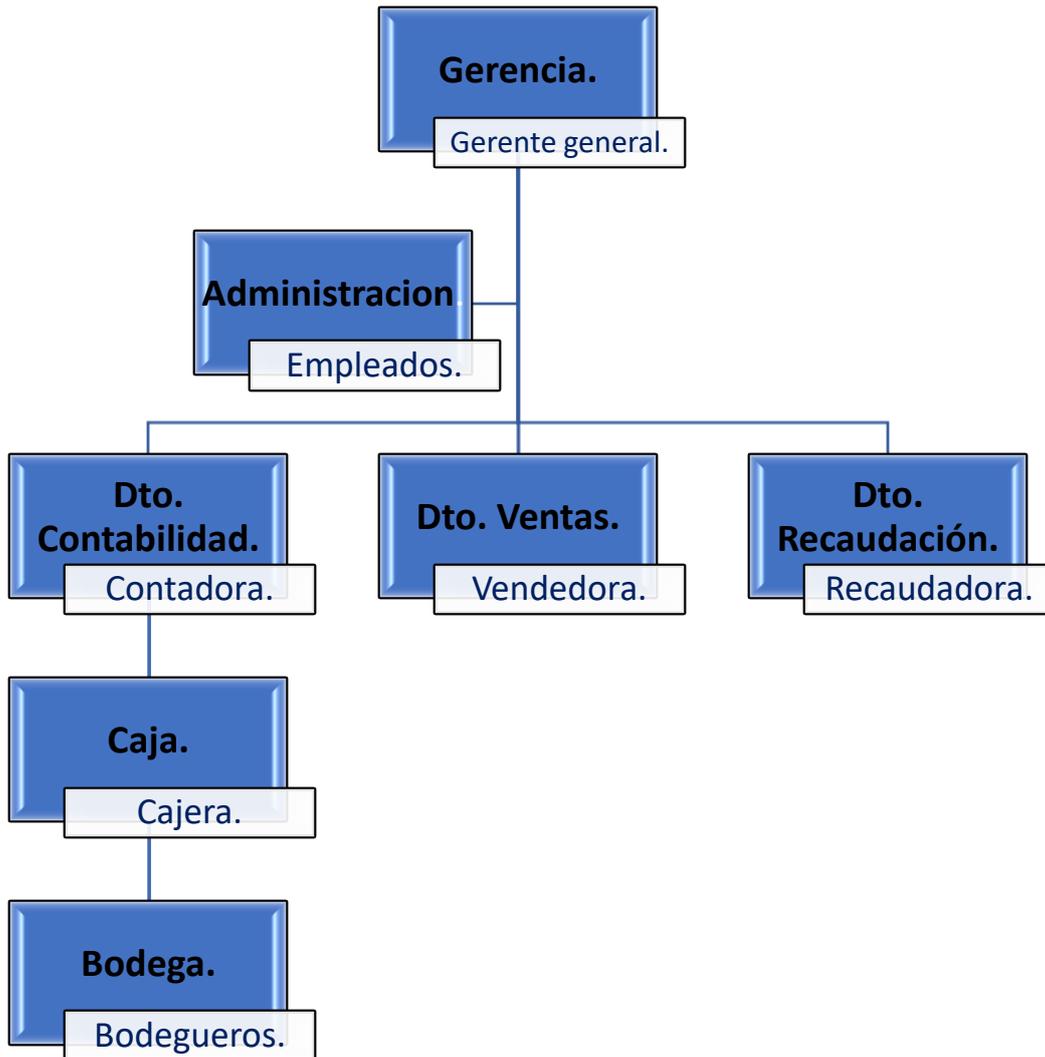
Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 05/06/2024



7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 05/06/2024



**AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

C.P./2

1/2

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
DETERMINACIÓN DE INDICADORES**

Indicadores de Gestión

Indicadores de Eficiencia

$$\text{Crecimiento de ventas mensuales} = \frac{(\text{Ventas mes actual} - \text{ventas mes anterior})}{\text{Ventas objetivo}} * 100$$

$$\text{Costo de adquisición de clientes} = \frac{\text{Gastos de marketing}}{\text{Número de clientes adquiridos}}$$

$$\text{Satisfacción del cliente post venta} = \frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes encuestados}} * 100$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{ventas a crédito}}{\text{cuentas por cobrar promedio}}$$

Elaborado por: B.S.G.C

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 06/06/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE DE VENTAS

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

DETERMINACIÓN DE INDICADORES

C.P./2

2/2

Indicadores de Gestión

Indicadores de Eficacia

$$\text{Conocimiento de Objetivos} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Estrategias} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Capacitaciones} = \frac{\text{Trabajadores que recibieron}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Crecimiento de las ventas anuales} = \frac{(\text{ventas año actual} - \text{ventas año anterior})}{\text{Ventas anteriores}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{ventas netas}} * 100$$

Elaborado por: B.S.G.C

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 06/06/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS

C.P./3

1/1

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo de trabajo.▪ Productos.▪ Precios.▪ Stock variado.▪ Publicidad.▪ Atención al cliente.▪ Promociones.	<ul style="list-style-type: none">▪ Facilidad de crédito.▪ Malas decisiones.▪ Políticas claras y bien definidas.▪ Precios elevados en comparación a las otras empresas.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">▪ Marcas.▪ Volumen.▪ Precios Bomba.▪ Negocio Puntual.▪ Temporadas altas.▪ Feriados.▪ Ofertas lanzadas mensualmente.	<ul style="list-style-type: none">▪ Decisiones políticas.▪ Falta de oportunidades en el país.▪ Migración.▪ Falta de circulante.▪ Stock poco frecuente.▪ Competencia.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 06/06/2024



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
ENTREVISTA

C.P./4
1/1

N°	Preguntas	Respuestas				Comentarios
1	¿Existe un plan operativo anual que incluya objetivos específicos para el área de ventas?	X		1	1	No todos tienen conocimiento
2	¿Existe un plan operativo anual que incluya estrategias concretas para el área de ventas?	X		1	1	
3	¿Se dispone de un manual de funciones que detalle los procedimientos de cada empleado?	X		1	1	
4	¿Se ha capacitado al personal de ventas en cuanto a procesos de ventas?	X		1	1	Por parte de las marcas
5	¿Existen recursos suficientes y apoyo para alcanzar los objetivos de ventas?	X		1	1	
6	¿Se realizan reuniones para conocer el progreso de las metas de ventas y debatir estrategias?		X	1	1	
7	¿Se han realizado auditorías de algún tipo?		X	1	0	No se han realizado auditorías
8	¿Se realizan seguimientos que ayuden a conocer el progreso de las metas y poder debatir estrategias?		X	1	0	No se efectúa.
9	¿Se aplican indicadores de gestión para conocer la eficiencia y eficacia de las operaciones de ventas?		X	1	0	No aplican
10	¿Realizan procedimientos de control para cada uno de los riesgos de las operaciones?		X	1	0	Consideran que no es beneficioso.
Total:				10	6	
Elaborado por: B.S.G.C.		Revisado por: V.A.M.P.		Fecha: 07/06/2024		



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE VENTAS**

C.P./5
1/1

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO**

Como resultado de la evaluación de la estructura del control interno, mediante el análisis de la matriz FODA en la Empresa A Y A ELECTRODOMÉSTICOS se pudo evidenciar que existen algunas debilidades tales como:

- No se han realizado auditorías de ningún tipo dentro del negocio.
- Algunos empleados no tienen un conocimiento claro de los objetivos operativos.
- No se aplican indicadores de gestión.
- No se han definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos significativos identificados.
- No se realiza un seguimiento para reconocer el progreso de las metas de ventas y debatir estrategias.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 07/06/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE VENTAS**

C.P./6

1/1

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS**

Motivo.

La aplicación de la auditoría de gestión realizada en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, se efectuó en cumplimiento al Trabajo de Integración Curricular previo a optar el Grado y Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de conformidad a la Orden de Trabajo Nro. 001 de 31 mayo del 2024, otorgada por la directora del Trabajo de Integración Curricular.

Alcance de la Auditoría.

La Auditoría de Gestión en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, será aplicada al componente de Ventas y abarca el período del ejercicio económico del año 2023 correspondiente a la Administración del señor Ángel Aníbal Sánchez Gualán.

Objetivos.

Los objetivos de la auditoría de gestión son:

- Evaluar el sistema de control interno del componente de ventas.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos del POA en cuanto al componente de ventas del año 2023.
- Aplicar los indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS con respecto a las operaciones de ventas.
- Emitir el informe de auditoría con las conclusiones y recomendaciones que permita mejorar la toma de decisiones en la empresa.

Estrategias.

- Revisar la documentación otorgada por parte de la entidad.
- Preparar y emplear cuestionarios para evaluar el sistema de control interno y determinar el nivel de riesgo y confianza.
- Determinar los indicadores de gestión que serán aplicados.
- Utilizar normativas, reglamento y demás disposiciones legales a las que pueda regirse la institución, para la preparación de las cédulas narrativas.
- Determinar los subcomponentes que se va a examinar.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 07/06/2024



FASE 2

PLANIFICACIÓN

ESPECÍFICA



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

P.E./1
1/9

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión al componente de ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, se realizará durante el año 2023 y se esclarecerá conforme a lo determinado en la orden de trabajo Nro. 001 de fecha 31 de mayo de 2024.

2. FECHAS DE INTERVENCIÓN

Actividad	Fecha Estimada
Orden de Trabajo	31/05/2024
Notificación Inicial	31/05/2024
Inicio del Trabajo de Campo	03/06/2024
Finalización del Trabajo de Campo	30/07/2024
Presentación del Informe	30/07/2024
Emisión del Informe Final de Auditoría	31/07/2024

3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Nombres y Apellidos	Función
Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.	Supervisora
Beky Soledad Granda Calva	Jefe de Equipo y Auditor Operativo

4. DÍAS PRESUPUESTADOS

El tiempo presupuestado para la duración de la Auditoría de Gestión son 60 días calendario, distribuidos en las siguientes fases:

Fases	Días
Fase I: Conocimiento Preliminar	7 días
Fase II: Planificación Específica	8 días
Fase III: Ejecución.	35 días
Fase IV: Comunicación de Resultados	5 días
Fase V: Seguimiento	5 días
Total:	60 días

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 10/06/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

P.E./1
2/9

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

Financieros

Los recursos financieros utilizados para la ejecución de la Auditoría de Gestión al componente de ventas en “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, provincia de Loja, Año 2023, está presupuestado en \$335.00, mismos que serán asumidos en su totalidad por la autora.

Materiales.

Computadora e Internet.

Suministros de oficina

Copias e impresiones.

Transporte.

Otros Gastos.

6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión está encaminada a evaluar el nivel de eficiencia y eficacia en las diferentes actividades y procesos para el cumplimiento de los objetivos.

6.1. Información general de la entidad

Nombre: A Y A ELECTRODOMÉSTICOS

Registro Único de Contribuyente (RUC): 1104216674001

Razón Social: SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL

Estado: ACTIVO

Clase: OTROS

Tipo: PERSONAS NATURALES

Fecha de Inicio de Actividades: 01/09/2005

Fecha actualización: 29/06/2022

Dirección: Av. Manuel Agustín Aguirre y Gobernación de Mainas

Teléfono fijo: 072546382

Teléfono celular: 0997471937

Obligado a llevar contabilidad: SI

Régimen: general

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 10/06/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

P.E./1
3/9

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

Reseña Histórica.

A Y A ELECTRODOMÉSTICOS es una empresa con 16 años de experiencia en la venta de electrodomésticos, equipos de computación, motos, muebles y productos para el hogar, negocio y oficina. Ofrecen productos de marcas reconocidas, con garantía, y se especializan en línea blanca, equipos de oficina y gimnasio, entre otros. Su misión es satisfacer las necesidades del mercado con productos y servicios de alta calidad. La empresa se esfuerza continuamente por mantener su prestigio e innovación en Loja y Zamora Chinchipe, ofreciendo un stock permanente y entrega inmediata.

Misión.

Proporcionar a nuestros clientes gran variedad de modelos y marcas que el mercado necesita en productos y servicios, siempre pegados a los más altos estándares de calidad; comprometidos en satisfacer sus necesidades, con precios justos, apoyados por un ambiente de calidez y una atención profesional y personalizada.

Visión.

Ser una de las mejores empresas en el mercado Nacional, con un crecimiento sostenido, logrando ser para nuestros clientes la mejor opción, mediante un desarrollo humano y profesional de nuestro personal.

Valores:

Honestidad, Seriedad, Confianza, Calidez, Responsabilidad, Compromiso, Respeto, Calidad, Lealtad.

Objetivos Institucionales.

- Incrementar las Ventas y participación en el mercado.
- Expandirse a más Clientes
- Aumentar la Satisfacción del Cliente
- Optimizar los costos operativos.
- Incrementar la Eficiencia del Equipo de Ventas
- Proveer Recursos y Capacitación a los empleados.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 11/06/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

P.E./1
4/9

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

Componente a auditar

- Componente de ventas

Subcomponente.

- Proceso de ventas
- Cumplimiento de objetivos del POA
- Ventas a crédito

6.2. Alcance y objetivos de la auditoría.

Alcance.

La Auditoría de Gestión en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, será aplicada al componente de Ventas y abarca el período del ejercicio económico del año 2023 correspondiente a la Administración del señor Ángel Aníbal Sánchez Gualán.

Objetivos.

Objetivo general.

Realizar la Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, provincia de Loja, Año 2023.

Objetivos específicos.

- Evaluar el sistema de control interno del componente de ventas.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos del POA en cuanto al componente de ventas del año 2023.
- Aplicar los indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS con respecto a las operaciones de ventas.
- Emitir el informe de auditoría con las conclusiones y recomendaciones que permita mejorar la toma de decisiones en la empresa.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 11/06/2024



**A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

P.E./1
5/9

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

Indicadores De Gestión

Indicadores de Eficiencia

$$\text{Crecimiento de las ventas mensuales} = \frac{(\text{ventas mes actual} - \text{ventas mes anterior})}{\text{ventas objetivo}} * 100$$

$$\text{Costo de adquisición de clientes} = \frac{\text{Gastos de marketing}}{\text{Número de clientes adquiridos}}$$

$$\text{Satisfacción del cliente post venta} = \frac{(\text{Número de clientes satisfechos})}{\text{Total de clientes encuestados}} * 100$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{ventas a crédito}}{\text{cuentas por cobrar promedio}}$$

Indicadores de Eficacia.

$$\text{Conocimiento de Objetivos} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Estrategias} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Capacitaciones} = \frac{\text{Trabajadores que recibieron}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Crecimiento de las ventas anuales} = \frac{(\text{ventas año actual} - \text{ventas año anterior})}{\text{Ventas año anterior}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{ventas netas}} * 100$$

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 12/06/2024



**A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

P.E./1
6/9

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

Resumen de Resultados de la Evaluación de Control Interno.

Luego de haber aplicado el cuestionario de control interno al personal que labora en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS se pudo determinar lo siguiente:

VENTAS

- No tienen procesos que evalúen la eficacia de los controles para mitigar riesgos en el área de ventas.
- Ausencia de indicadores de gestión que permitan conocer el desempeño de las operaciones realizadas en el área de ventas y el cumplimiento de objetivos.
- No contemplan la importancia de canales de comunicación para reportar problemas o irregularidades en el proceso de ventas.
- Falta de tiempo para realizar el monitoreo continuo de las actividades de ventas para asegurar el cumplimiento de los controles internos.
- No tienen procesos de auditoría para evaluar la efectividad de los controles para revisar las ventas a crédito y la gestión de cuentas por cobrar.
- No se identifican, ni se vigilan los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos operativos, tampoco se evalúan seguidamente los riesgos en las ventas a crédito.
- No se dio el cumplimiento total de los objetivos trazados en el POA.
- No hay políticas de crédito y cobranza escritas y documentadas de ventas a crédito, sólo de manera verbal.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 12/06/2024



**A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

P.E./1

7/9

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA

COMPONENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	CONTROLES CLAVES	ENFOQUE PRELIMINAR
VENTAS	No tienen procesos que evalúen la eficacia de los controles para mitigar riesgos en el área de ventas.	Ausencia de indicadores de gestión que permitan conocer el desempeño de las operaciones en el área de ventas y el cumplimiento de objetivos.	<p>Evaluar los controles internos aplicados.</p> <p>Desarrollar indicadores de gestión.</p>	Aplicar indicadores que sirvan para medir la eficiencia y eficacia de las operaciones de ventas.
	Falta de tiempo para realizar el monitoreo continuo de las actividades de ventas para asegurar el cumplimiento de los controles internos.	No contemplan la importancia de canales de comunicación para reportar problemas o irregularidades en el proceso de ventas.	<p>Establecer un cronograma de monitoreo y delegar responsabilidades.</p> <p>Crear canales específicos y realizar un seguimiento.</p>	Evaluar el sistema de control interno y elaborar cedulas narrativas, para medir el grado de cumplimiento de las Normas de Control Interno.



**A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

P.E./1

8/9

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA

COMPONENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	CONTROLES CLAVES	ENFOQUE PRELIMINAR
VENTAS	No tienen procesos de auditoría para evaluar la efectividad de los controles para revisar las ventas a crédito y la gestión de cuentas por cobrar.	No se identifican, ni vigilan los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos operativos, tampoco se evalúan seguidamente los riesgos en las ventas a crédito	Definir un plan de auditoría para las ventas a crédito y gestión de cuentas por cobrar. Implementar un proceso de gestión de riesgos.	Evaluar el sistema de control interno y elaborar cedulas narrativas, para medir el grado de cumplimiento de las Normas de Control Interno.
	No se dio el cumplimiento total de los objetivos trazados en el POA.	No hay políticas de crédito y cobranza escritas y documentadas de ventas a crédito, sólo de manera verbal.	Analizar las casuas del incumplimiento, revisar y ajustar el POA. Desarrollar políticas debidamente documentadas y aprobadas por la alta dirección.	
Elaborado por: B.S.G.C.		Revisado por: V.A.M.P.		Fecha: 14/06/2024



**A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

P.E./1
9/9

Producto a obtenerse.

El producto a obtenerse después de realizada la auditoría de gestión es el informe de comunicación de resultados que contiene las respectivas conclusiones y recomendaciones a efectuarse dentro del negocio que servirán para la correcta toma de decisiones.

Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.

SUPERVISORA

Beky Soledad Granda Calva

JEFE DE EQUIPO

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 19/06/2024



FASE 3

EJECUCIÓN



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

EJ./1.1
1/1

Subcomponente: proceso de ventas

Objetivos.

- Evaluar el sistema de control interno para determinar el grado de confiabilidad en el área de ventas.
- Desarrollar y aplicar indicadores de gestión que ayuden a medir la eficiencia y eficacia de las operaciones del área de ventas.
- Determinar la eficiencia y eficacia con que se han desarrollado las operaciones de ventas.

Nº	Procedimientos	REF/PT	Elaborado por	Fecha	Observación
1	Aplicar cuestionario de control interno al área de ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.	EJ./1.2 1/3	B.S.G.C.	20/06/2024	
2	Evaluar y determinar el nivel de riesgo y confianza.	EJ./1.3 1/2	B.S.G.C.	20/06/2024	
3	Elaborar cédulas narrativas que detalle cada uno de los hallazgos encontrados.	EJ./1.4 1/10	B.S.G.C.	21/06/2024	
4	Emplear indicadores de gestión para medir los niveles de eficiencia y eficacia en las operaciones de ventas.	EJ./1.5 1/4	B.S.G.C.	26/06/2024	
Elaborado por: B.S.G.C.		Revisado por: V.A.M.P.		Fecha: 20/06/2024	



**A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

EJ./1.2
1/3

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Subcomponente: proceso de ventas

Nº	Preguntas	Respuestas		Valoración		Comentarios
		SI	NO	PT	CT	
Ambiente de control						
1	¿Existe un código de ética en la empresa?	X		1	1	
2	¿Están claramente definidas y comunicadas las responsabilidades dentro del departamento de ventas?	X		1	1	
3	¿Existen procedimientos para evaluar y mejorar continuamente las competencias y habilidades del personal de ventas?	X		1	1	
4	¿Existen mecanismos para identificar y tratar los conflictos en el departamento de ventas?	X		1	1	
5	¿Se fomenta una cultura de control y responsabilidad dentro del departamento de ventas?	X		1	1	
Evaluación de Riesgos						
6	¿Existen procesos para evaluar la eficacia de los controles existentes en la mitigación de riesgos en el área de ventas?		X	1	0	No consideran ningún proceso
7	¿Se identifican y evalúan los riesgos asociados a las operaciones de ventas?	X		1	1	
8	¿Se realizan análisis de riesgo regulares para adaptarse a cambios en el entorno de negocio o en las estrategias de ventas?	X		1	1	
9	¿Se realizan frecuentemente evaluaciones de riesgos para descubrir las condiciones actuales del mercado?	X		1	1	



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ./1.2
2/3

Subcomponente: proceso de ventas						
N°	Preguntas	Respuestas		Valoración		Comentarios
		SI	NO	PT	CT	
10	¿Se toman medidas para anticipar y mitigar el impacto de las variaciones en la demanda del mercado?	X		1	1	
Actividades de Control						
11	¿Se han implementado controles internos para asegurar la seguridad de los datos de ventas?	X		1	1	
12	¿Se dio cumplimiento total de las estrategias trazadas dentro del plan operativo anual POA?	X		1	1	
13	¿Se siguen correctamente los procedimientos y políticas de ventas?	X		1	1	
14	¿Se controla y verifica la exactitud de las transacciones de ventas registradas?	X		1	1	
15	¿Existen indicadores de gestión para evaluar los resultados de las ventas en términos de eficiencia y eficacia?		X	1	0	No cuenta con indicadores
16	¿Existen canales de comunicación para reportar problemas o irregularidades en el proceso de ventas?		X	1	0	No contemplan su
Información y Comunicación						
17	¿Se aseguran que la información de ventas se comunique de manera oportuna y precisa a la alta dirección?	X		1	1	
18	¿Se garantiza la precisión y actualización de los informes de ventas?	X		1	1	



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ./1.2
3/3

Subcomponente: proceso de ventas

N°	Preguntas	Respuestas		Valoración		Comentarios
		SI	NO	PT	CT	
19	¿Se proporciona capacitación continua sobre la importancia de la comunicación y el flujo de información en el área de ventas?	X		1	1	Realizan las marcas con las que trabajan.
20	¿Se aseguran que los empleados de ventas entiendan y cumplan con las políticas y procedimientos de información y comunicación?	X		1	1	Las políticas no están documentadas.
Supervisión y Monitoreo						
21	¿Se realiza el monitoreo continuo de las actividades de ventas para asegurar el cumplimiento de los controles internos?		X	1	0	No hay disponibilidad de tiempo.
22	¿Existen procesos de auditoría para evaluar la efectividad de los controles en el departamento de ventas?		X	1	0	No se han realizado auditorías.
23	¿Se realiza un seguimiento en las fallas identificadas en los controles internos de ventas?	X		1	1	
24	¿Se revisa frecuentemente el desempeño del equipo de ventas?	X		1	1	Propietario
25	¿Se revisan y ajustan los controles internos de ventas en respuesta a cambios en el entorno de negocio?	X		1	1	Contadora
Totales				25	20	
Elaborado por: B.S.G.C		Revisado por: V.A.M.P.		Fecha: 20/06/2024		



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

EJ./1.3
1/2

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO**

VALORACIÓN.

PT= PONDERACIÓN TOTAL

CT= CALIFICACIÓN TOTAL

CP= CALIFICACIÓN PORCENTUAL

$$CP = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$CP = \frac{20}{25} * 100$$

$$CP = 80\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NR=100 – NC

NR= 100 – 80 = **20%**

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
		20%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
		80%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 20/06/2024



**AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO**

EJ./1.3
2/2

Subcomponente: proceso de ventas

CONCLUSIÓN.

De acuerdo a la evaluación de control interno a través de la aplicación del cuestionario del subcomponente proceso de ventas se determinó un nivel de confianza del **80%** equivalente a un nivel **ALTO** y un nivel de riesgo **BAJO** del **20%**, por la presencia de algunas debilidades tales como:

- Falta de procesos para evaluar la eficacia de los controles internos y mitigar riesgos.
- Ausencia de indicadores de gestión en el desempeño de las operaciones del área de ventas.
- No contemplan la importancia de canales de comunicación para reportar problemas o irregularidades en el proceso de ventas.
- Falta de tiempo para realizar el monitoreo continuo de las actividades de ventas y asegurar el cumplimiento de los controles internos.
- No tienen procesos de auditoría para evaluar la efectividad de los controles en el área de ventas.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 20/06/2024



**AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

EJ./1.4
1/10

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA**

Subcomponente: proceso de ventas

**FALTA DE PROCESOS PARA EVALUAR LA EFICACIA DE LOS CONTROLES
INTERNOS Y MITIGAR RIESGOS.**

Comentario

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció la falta de procesos para evaluar la eficacia de los controles internos y mitigar riesgos, vulnerando la norma de control interno **300-01 Identificación y análisis de riesgos**, que establece que “La máxima autoridad y/o directivos de la entidad, identificarán y analizarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, la protección de sus recursos y la generación de información oportuna y confiable, debido a factores internos o externos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación”, situación que se da por el desconocimiento de la norma y por la falta de revisiones periódicas que hacen que esto perjudique las estrategias que se tenían propuestas y que no se detecten los cambios provocados, resultando en riesgos que afectan en la protección de los ingresos de las operaciones que realizan en el área.

Conclusión

Desconocimiento de la norma **300-01 Identificación y análisis de riesgos** por parte del personal del área de ventas y la falta de revisiones periódicas.

Recomendación

Al propietario y personal de ventas

Establecer procedimientos para evaluar la eficacia de los controles internos, establecer una comunicación clara y efectiva entre las distintas áreas de la organización acerca de la gestión de riesgos y eficacia de los controles internos para asegurarse que la identificación y análisis de los riesgos se incluyan en las estrategias y planificación de la entidad.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 21/06/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./1.4
2/10

Subcomponente: proceso de ventas

**FALTA DE PROCESOS PARA EVALUAR LA EFICACIA DE LOS CONTROLES
INTERNOS Y MITIGAR RIESGOS.**



A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Loja 24 de junio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 21 de junio de 2024, le informo que no poseemos ningún proceso que evalúe la eficacia de controles para mitigar riesgos en nuestro departamento de ventas.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 21/06/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./1.4
3/10

Subcomponente: proceso de ventas

**AUSENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LAS
OPERACIONES DEL ÁREA DE VENTAS.**

Comentario

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció la ausencia de indicadores de gestión en el desempeño de las operaciones realizadas en el área de ventas, vulnerando la norma de control interno **200-02 Administración estratégica**, que dice que “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de las metas, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”, la ausencia de indicadores de gestión en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS genera incompreensión sobre la importancia de emplear y medir los recursos económicos del área de ventas, lo que no permite conocer los resultados con claridad causando un bajo rendimiento y disminuciones económicas en los proceso de ventas.

Conclusión

La ausencia de indicadores de gestión en el área de ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS impide la correcta evaluación del desempeño y la eficiencia de los recursos.

Recomendación

Propietario y contadora

Elaborar indicadores de gestión que permitan estar al tanto de cómo se encuentra la entidad en el área de ventas reconociendo su eficacia y eficiencia, evaluando la gestión y mejorando los procesos en la organización.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 21/06/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./1.4
4/10

Subcomponente: proceso de ventas

**AUSENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LAS
OPERACIONES DEL ÁREA DE VENTAS.**



A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Loja 25 de junio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 24 de junio de 2024, me permito informarle que nuestra empresa no cuenta con indicadores de gestión, motivo por el cual no le puedo proporcionar lo que solicita.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 21/06/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE DE VENTAS

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CÉDULA NARRATIVA

EJ./1.4

5/10

Subcomponente: proceso de ventas

NO CONTEMPLAN LA IMPORTANCIA DE CANALES DE COMUNICACIÓN PARA REPORTAR PROBLEMAS O IRREGULARIDADES EN EL PROCESO DE VENTAS.

Comentario.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que el negocio no contempla la importancia de canales de comunicación para reportar problemas o irregularidades en el proceso de ventas, vulnerando la norma de control interno **200-07 Coordinación de acciones organizacionales** que expresa que “La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que el personal se responsabilice por el adecuado funcionamiento del control interno de su competencia. El personal de la institución participará activamente en la aplicación y el mejoramiento de las medidas ya implantadas, así como en el diseño de controles efectivos para las áreas de la organización donde desempeñan sus labores, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades”, situación que se da por desconocer la importancia de emplear medios que ayuden a reportar situaciones que se presentan dentro del proceso de ventas, falta de un sistema formal de comunicación para la notificación de problemas o irregularidades en esta área, dando como efecto la reducción en la seguridad del control interno debido a la falta de información sobre incidentes y problemas operativos al igual que irregularidades en el proceso de ventas.

Conclusión

Falta de canales de comunicación que dificultan la aplicación y mejoramiento continuo de los controles internos.

Recomendación

Al propietario y contadora

Implementar el uso de canales de comunicación claros y accesibles para todos los miembros del equipo de ventas. Capacitar al personal sobre la importancia de estos medios y cómo emplearlos efectivamente para contribuir al mejoramiento de los controles internos y por ende al éxito del proceso de ventas.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 24/06/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA**

EJ./1.4
6/10

Subcomponente: proceso de ventas

NO CONTEMPLAN LA IMPORTANCIA DE CANALES DE COMUNICACIÓN PARA REPORTAR PROBLEMAS O IRREGULARIDADES EN EL PROCESO DE VENTAS.



**A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Loja 25 de junio de 2024

S

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 24 de junio de 2024, me permito informarle que en nuestra empresa no contamos con medios de comunicación para que se reporte cuando existe algún problema durante el proceso de ventas.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



**Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS**

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 24/06/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./1.4
7/10

Subcomponente: proceso de ventas

**FALTA DE TIEMPO PARA REALIZAR EL MONITOREO CONTINUO DE LAS
ACTIVIDADES DE VENTAS Y ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS
CONTROLES INTERNOS.**

Comentario.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no administran el tiempo necesario para realizar el monitoreo continuo de las actividades de ventas para asegurar el cumplimiento de los controles internos, vulnerando la norma de control interno **401-04 Supervisión** que dice: “La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, que deberán ser aplicados e informados de forma documental y a través de los sistemas informáticos desarrollados para el efecto por la entidad. La supervisión implica la revisión y seguimiento de actividades que debe efectuar el personal”, situación que se da por falta de tiempo tanto del propietario como de la contadora debido a las diferentes actividades que realiza cada uno, dándoles más prioridad a estas actividades y dejando de lado un efectivo monitoreo continuo, efectuando el poco aseguramiento en el cumplimiento de los controles internos establecidos, lo que puede llevar a inconvenientes en el proceso de ventas y una reducción en su eficacia y eficiencia.

Conclusión.

La Falta de tiempo para realizar un monitoreo continuo de las actividades de ventas, pone en riesgo el cumplimiento de controles internos en las operaciones.

Recomendación

Al propietario y contadora

Asignar tiempo y recursos apropiados para el monitoreo continuo de las actividades de ventas, establecer métodos claros y manejar herramientas para el seguimiento y análisis de los procesos.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 25/06/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./1.4
8/10

Subcomponente: proceso de ventas

**FALTA DE TIEMPO PARA REALIZAR EL MONITOREO CONTINUO DE LAS
ACTIVIDADES DE VENTAS Y ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS
CONTROLES INTERNOS.**



A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Loja 25 de junio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 24 de junio de 2024, me permito informarle que en nuestra empresa no disponemos de suficiente tiempo para poder realizar continuamente los monitoreos necesarios de las actividades que se realizan en el departamento de ventas.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 25/06/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./1.4
9/10

Subcomponente: proceso de ventas

**NO TIENEN PROCESOS DE AUDITORÍA PARA EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LOS
CONTROLES EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS.**

Comentario.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no tienen procesos de auditoría para evaluar la efectividad de los controles en el departamento de ventas, vulnerando la norma de control interno **200-09 Unidad de Auditoría Interna** que indica: “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos”, situación que se da porque no se han realizado auditorías de ningún tipo dentro del negocio, y, por ende no creen que sea necesario documentar y tener respaldo que ayude a evaluar la efectividad de los controles en los procesos de ventas, lo que conlleva al desconocimiento de los riesgos que pueden surgir al no detectar fallas en los procesos de ventas que podrían comprometer la eficiencia operativa.

Conclusión

A YA ELECTRODOMÉSTICOS no tiene procesos de auditoría para evaluar la efectividad de los controles en el departamento de ventas.

Recomendación

Al propietario y contadora

Implementar procesos de auditoría interna que permitan evaluar de habitualmente la efectividad de los controles internos, procesos y operaciones de ventas, de igual manera informar al personal de ventas sobre la importancia de esta práctica.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 26/06/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./1.4
10/10

Subcomponente: proceso de ventas

**NO TIENEN PROCESOS DE AUDITORÍA PARA EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LOS
CONTROLES EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS.**



A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Loja 27 de junio de 2024

S

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 25 de junio de 2024, me permito informarle que en nuestra en vista de que no sea ha realizado ninguna auditoría no contamos con procesos de la misma que evalúen la efectividad de los controles internos en el departamento de ventas.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 26/06/2024



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICACIA

EJ./1.5

1/4

Subcomponente: proceso de ventas

RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS

Cálculo.

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{ventas netas}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{23.277,03}{263.622,94} * 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = 0.08829 * 100 = 8.83\%$$

Representación Gráfica.



Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:26/06/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
INDICADORES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.
INDICADORES DE EFICACIA

EJ./1.5
2/4

Subcomponente: proceso de ventas

RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS

Comentario.

La rentabilidad sobre las ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS muestra un 8.83%, lo que significa, que por cada dólar que la empresa vendió, obtuvo una utilidad neta de 0.088 centavos de dólar, esto revela que la empresa está convirtiendo una parte razonable de sus ventas en ganancias, debido a las prácticas eficientes en la gestión de sus operaciones y costos, el control de los gastos y optimización de recursos. Con la oferta de productos y servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes se convierte en ventas continuas. Demostrando una ventaja competitiva en el mercado y sostenibilidad financiera a largo plazo de la empresa.

Conclusión.

Este porcentaje de rentabilidad revela que la empresa está obteniendo una parte razonable de sus ventas en ganancias.

Recomendación.

Al propietario, vendedores y contadora

Continuar enfocándose en la optimización de costos y la eficiencia operativa para mejorar aún más la rentabilidad. Esto podría incluir la revisión de procesos, negociación con los proveedores, y la adopción de técnicas que aumenten la productividad. Seguir progresando en la oferta de productos y el servicio para atraer a más clientes y aumentar el volumen de ventas e incrementar la rentabilidad de la empresa.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 26/06/2024



A YA ELECTRODOMESTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICACIA

EJ./1.5
3/4

Subcomponente: proceso de ventas

RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS

SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL
MANUEL AGUSTIN AGUIRRE SN Y GOBERNACION DE MAINAS
RUC :1104216674001
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31-12-2023

Código	Cuenta	Subtotal por cuenta	Totales
4	INGRESOS		
4.01	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		207098,41
4.01.01	VENTA NETAS LOCALES DE BIENES		268814,01
4.01.01.01	VENTA DE BIENES		211545,73
4.01.01.01.01	VENTA NETAS LOCALES DE BIENES	263622,94	* ✓
4.01.09	(-) DESCUENTO EN VENTAS		-142,79
4.01.09.01	(-) DESCUENTO EN VENTAS		-142,79
4.01.09.01.01	(-) DESCUENTO EN VENTAS	-142,79	
4.01.10	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS		-5191,07
4.01.10.01	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS		-5191,07
4.01.10.01.01	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS	-5191,07	
4.03	INGRESOS FINANCIEROS Y OTROS NO OPERACIONALES		16909,34
4.03.01	INGRESOS FINANCIEROS		16909,34
4.03.01.04	INTERESES DEVENGADOS CON TERCEROS		0
4.03.01.04.01	INTERESES GENERADOS DE VENTAS	16909,34	
4.03.02	OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES		751,8

*

✓

Observado y verificado con estado de resultados.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:26/06/2024



A YA ELECTRODOMESTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICACIA

EJ./1.5
4/4

Subcomponente: proceso de ventas

RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS

5.08.18	GASTOS POR SERVICIOS PUBLICOS		4560,59
5.08.18.01	SERVICIOS PUBLICOS		4560,59
5.08.18.01.02	GASTO DE TELEFONO	123,43	
5.08.18.01.03	GASTO DE CELULAR	204,22	
5.08.18.01.04	GASTO DE ENERGIA	304,64	
5.08.18.01.05	GASTO DE ARRIENDO	2700	
5.08.20	OTROS GASTOS EQUIFAX	397	
5.08.21	INTERES POR COMPRA DE MERCADERIA	535,5	
5.08.22	INTERES EN COMPRA	295,8	
5.09	GASTOS FINANCIEROS Y OTROS NO OPERACIONALES		1565,49
5.09.01	GASTOS FINANCIEROS		1565,49
5.09.01.02	GASTO POR COMISIONES BANCARIAS		1565,49
5.09.01.02.01	GASTOS POR COMISIONES BANCARIAS	0	
5.09.01.02.02	GASTOS POR INTERESES FINANCIEROS	1565,49	
TOTAL DE GASTOS			199699,94
RESULTADOS			
	TOTAL DE INGRESOS		222976,87
	(-)TOTAL DE COSTOS Y GASTOS		204199,95
(=)UTILIDAD/PERDIDA			23277,03 * ✓
RESULTADO DESPUES DE AJUSTES			23277,03

*

✓

Observado y verificado con estado de resultados.

Elaborado por: B.S.G.C.	Revisado por: V.A.M.P.	Fecha:26/06/2024
-------------------------	------------------------	------------------



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

EJ./2.1
1/1

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

Objetivos.

- Evaluar el sistema de control interno para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos del POA.
- Desarrollar y aplicar indicadores de gestión que ayuden a medir la eficiencia y eficacia de los objetivos.
- Determinar la eficiencia y eficacia con que se ha dado cumplimiento a los objetivos.

Nº	Procedimientos	REF/PT	Elaborado por	Fecha	Observación
1	Aplicar cuestionario de control interno al área de ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.	EJ./2.2 1/3	B.S.G.C.	27/06/2024	
2	Evaluar y determinar el nivel de riesgo y confianza.	EJ./2.3 1/2	B.S.G.C.	27/06/2024	
3	Elaborar cédulas narrativas que detalle cada uno de los hallazgos encontrados.	EJ./2.4 1/11	B.S.G.C.	28/06/2024	
4	Emplear indicadores de gestión para medir los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.	EJ./2.5 1/22	B.S.G.C.	01/07/2024	
Elaborado por: B.S.G.C.		Revisado por: V.A.M.P.		Fecha: 27/06/2024	



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ./2.2
1/3

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA						
N°	Preguntas	Respuestas		Valoración		Comentarios
		SI	NO	PT	CT	
Ambiente de control						
1	¿Existe una clara definición de roles y responsabilidades dentro de la organización?	X		1	1	
2	¿Se promueve una cultura de integridad y ética empresarial?	X		1	1	
3	¿La alta dirección demuestra un compromiso con el control interno?	X		1	1	
4	¿Existen políticas y procedimientos que guíen las operaciones diarias?	X		1	1	De manera verbal
5	¿Se realizan evaluaciones para el desempeño de los empleados?	X		1	1	
Evaluación de Riesgos						
6	¿Se identifican los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos operativos?		X	1	0	No identifican
7	¿Existen planes de contingencia para mitigar riesgos?	X		1	1	
8	¿Se realiza un rastreo regular de los riesgos y su impacto?	X		1	1	Trimestralmente
9	¿Se analizan los riesgos externos, incluyendo variaciones en la economía y cambios en el entorno competitivo?	X		1	1	



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ./2.2
2/3

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

N°	Preguntas	Respuestas		Valoración		Comentarios
		SI	NO	PT	CT	
10	¿Se vigilan riesgos en el cumplimiento de objetivos para detectar la aparición de otros nuevos?		X	1	0	No lo hacen
Actividades de Control						
11	¿Se realizan controles para evaluar si las actividades y procesos están alineados con los objetivos operativos?	X		1	1	
12	¿Se realizan revisiones regulares de los objetivos y estrategias para garantizar su cumplimiento?		X	1	0	No muy seguido.
13	¿Existen controles para prevenir el fraude y la corrupción?	X		1	1	
14	¿Se dio cumplimiento total de los objetivos trazados en el POA?		X	1	0	En parte
15	¿Los procedimientos operativos para las tareas delicadas están claramente definidos y son accesibles para el personal?	X		1	1	
Información y Comunicación						
16	¿Existen procedimientos que permitan monitorear el desempeño de la empresa e identificar fallos?	X		1	1	
17	¿La información de las operaciones se comunica de manera adecuada?	X		1	1	
18	¿Se utilizan indicadores para medir el progreso hacia los objetivos?		X	1	0	No tienen



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ./2.2
3/3

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

N°	Preguntas	Respuestas		Valoración		Comentarios
		SI	NO	PT	CT	
19	¿Se promueve una comunicación abierta y transparente entre los diferentes departamentos?	X		1	1	
20	¿El personal está capacitado para utilizar los sistemas de información y seguir los procedimientos de control interno?	X		1	1	
Supervisión y Monitoreo						
21	¿Se realizan evaluaciones periódicas de la efectividad del sistema de control interno?	X		1	1	
22	¿Se toman medidas correctivas para abordar las fallas identificadas?	X		1	1	
23	¿Se informan los resultados de las evaluaciones al propietario?	X		1	1	
24	¿Se implementan mejoras en el sistema de control interno en función de las observaciones y recomendaciones recibidas?	X		1	1	
25	¿Se involucran a los empleados en el proceso de monitoreo y mejora continua?	X		1	1	
Totales				25	20	
Elaborado por: B.S.G.C.		Revisado por: V.A.M.P.		Fecha: 27/06/2024		



**AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

EJ./2.3
1/2

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO**

VALORACIÓN.

PT= PONDERACIÓN TOTAL

CT= CALIFICACIÓN TOTAL

CP= CALIFICACIÓN PORCENTUAL

$$CP = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$CP = \frac{20}{25} * 100$$

$$CP = 80\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NR= 100 – NC

NR= 100 – 80 = 20%

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
		20%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
		80%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 27/06/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

EJ./2.3
2/2

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO**

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

CONCLUSIÓN.

Realizado el cuestionario de control interno al subcomponente cumplimiento de objetivos del POA en relación al componente de ventas, se determina un porcentaje del **80%** expresando un nivel de confianza **ALTO** y un nivel de riesgo **BAJO** del **20%**, debido a los siguientes aspectos.

- No identifican los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos operativos.
- No vigilan los riesgos en el cumplimiento de objetivos ni detectan la aparición de nuevos.
- Las revisiones para garantizar el cumplimiento de los objetivos y estrategias no son regulares.
- Incumplimiento de los objetivos trazados en el POA.
- No utilizan indicadores para medir el avance hacia los objetivos.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 27/06/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./2.4
1/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

**NO IDENTIFICAN LOS RIESGOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL CUMPLIMIENTO DE
LOS OBJETIVOS OPERATIVOS.**

Comentario

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no se identifican los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos operativos, vulnerando la norma de control interno **300-01 Identificación y análisis de riesgos**, que establece que “La máxima autoridad y/o directivos de la entidad, identificarán y analizarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, la protección de sus recursos y la generación de información oportuna y confiable, debido a factores internos o externos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación”, situación que se da porque la empresa no cuenta con un proceso formal para identificar los riesgos, dando como resultando las desviaciones en el plan operativo, puesto que no se puede llegar a cumplir totalmente con lo proyectado.

Conclusión

Falta de identificación de riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación

Al propietario contadora y personal de ventas

Promover procedimientos para evaluar la identificación y gestión de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 28/06/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./2.4
2/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

**NO IDENTIFICAN LOS RIESGOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL CUMPLIMIENTO DE
LOS OBJETIVOS OPERATIVOS.**



A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Loja 19 de julio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 16 de julio de 2024, me permito informarle que:

- S** {
- 1.** En nuestra empresa no se identifican riesgos que afecten con el cumplimiento de los objetivos operativos.
 - 2.** No mantenemos vigilancia sobre los riesgos en el cumplimiento de objetivos o para detectar la aparición de nuevos.
 - 3.** No hay una regularidad para revisar que los objetivos y estrategias se estén cumpliendo conforme lo planeado, se revisan sólo cuando existe alguna novedad.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 28/06/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./2.4
3/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

**NO VIGILAN LOS RIESGOS EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS NI DETECTAN
LA APARICIÓN DE NUEVOS.**

Comentario

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no se vigilan los riesgos en el cumplimiento de objetivos para detectar la aparición de nuevos, vulnerando la norma de control interno **300-02 Valoración de los riesgos**, que explica que: “La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia. Estos supuestos se determinan considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados”, situación que se da por la falta de tiempo y recursos humanos necesarios para llevar a cabo estas revisiones de manera regular y dejándolas en segundo plano, lo que puede llevar a la disminución de las metas o debilidad en el lanzamiento de nuevos productos y por ende perder competitividad frente a otras empresas.

Conclusión

Falta de identificación de riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación

Al propietario, contadora y personal de ventas

Realizar revisiones frecuentes para evaluar la identificación y gestión sobre riesgos que puedan encontrarse y afectar al cumplimiento de los objetivos. Implementar un plan de contingencia que permita identificar y evaluar de mejor forma los riesgos relacionados al cumplimiento del POA.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 28/06/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./2.4
4/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

**NO VIGILAN LOS RIESGOS EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PARA
DETECTAR LA APARICIÓN DE NUEVOS.**



A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Loja 19 de julio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 16 de julio de 2024, me permito informarle que:

1. En nuestra empresa no se identifican riesgos que afecten con el cumplimiento de los objetivos operativos.
2. No mantenemos vigilancia sobre los riesgos en el cumplimiento de objetivos o para detectar la aparición de nuevos.
3. No hay una regularidad para revisar que los objetivos y estrategias se estén cumpliendo conforme lo planeado, se revisan sólo cuando existe alguna novedad.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 28/06/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./2.4

5/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

LAS REVISIONES PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS NO SON REGULARES.

Comentario

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se detectó que las revisiones de los objetivos y estrategias para garantizar su cumplimiento no son regulares, vulnerando la norma de control interno **401-03 Revisión de procesos y operaciones**, que explica que: “los niveles directivos, revisarán y evaluarán que la ejecución de los procesos institucionales, se cumplan de conformidad con las disposiciones normativas generales; los reglamentos internos, la planificación y las políticas institucionales; y, obedezcan a criterios de eficacia, eficiencia, economía y efectividad.”, situación que se da por la falta de tiempo y personal que realice estas revisiones, así mismo la falta de organización entre personal de ventas y personal directivo para cumplir con dicha tarea, dando como resultado la disminución de ventas.

Conclusión

Falta en la revisión de los objetivos y estrategias para garantizar su cumplimiento.

Recomendación

Al propietario contadora y personal de ventas

Asignar personal y establecer un tiempo específico para realizar las revisiones de los objetivos y estrategias, y evidenciar si se está dando cumplimiento o qué medidas tomar.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 01/07/2024



A Y A ELECTRODOMESTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./2.4

6/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

LAS REVISIONES PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS NO SON REGULARES.



A & A ELECTRODOMESTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Loja 19 de julio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMESTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 16 de julio de 2024, me permito informarle que:

1. En nuestra empresa no se identifican riesgos que afecten con el cumplimiento de los objetivos operativos.
2. No mantenemos vigilancia sobre los riesgos en el cumplimiento de objetivos o para detectar la aparición de nuevos.
- S { 3. No hay una regularidad para revisar que los objetivos y estrategias se estén cumpliendo conforme lo planeado, se revisan sólo cuando existe alguna novedad.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 01/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./2.4

7/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS EN EL POA

Comentario

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no se dio cumplimiento total de los objetivos trazados en el POA, vulnerando la norma de control interno **300-01 Identificación y análisis de riesgos**, que establece que “La máxima autoridad y/o directivos de la entidad, identificarán y analizarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, la protección de sus recursos y la generación de información oportuna y confiable, debido a factores internos o externos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación”, situación que se da por los cambios en la economía, por la falta de seguimiento y conocimiento del plan operativo para afrontar dificultades que se presentan, llevando a la disminución de los ingresos del negocio.

Conclusión

Incumplimiento de los objetivos del POA

Recomendación

Al propietario y personal

Brindar una comunicación clara y constante a todos los miembros del equipo para que conozcan y tomen en cuenta la importancia del POA. Dar capacitaciones para asegurarse de que el personal tenga las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 01/07/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA**

EJ./2.4
8/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS EN EL POA



**A & A ELECTRODOMÉSTICOS
PLAN OPERATIVO ANUAL
PERIODO 2023 DEPARTAMENTO DE VENTAS**

El presente plan operativo anual para el área de ventas de nuestra empresa de electrodomésticos durante el 2023 tiene como objetivo aumentar las ventas, mejorar la satisfacción del cliente y expandir nuestra participación de mercado. Este plan detalla los objetivos, estrategias y metas que guiarán nuestras acciones durante el próximo año fiscal.

OBJETIVOS.

INCREMENTO DE VENTAS

El objetivo principal del plan operativo anual es incrementar las ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS del 2023 en comparación al 2022 mediante estrategias de marketing efectivas y promociones atractivas para los clientes.

C
©

C:

©:

Comparado y Comprobado con POA, Estado de resultados año 2022 y año 2023

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 01/07/2024



A YA ELECTRODOMESTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./2.4
9/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS EN EL POA

SANCHEZ GULAN ANGEL ANIBAL
 MANUEL AGUSTIN AGUIRRE SN Y GOBERNACION DE MAINAS
 1104216674001

ESTADO DE RESULTADOS

Periodo: desde 01-01-2022 hasta 31-12-2022

Impreso: 13/07/2024 18:20

Código	Cuenta	Subtotal por cuenta	Totales
4	INGRESOS		
4.01	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		1,073,491.41
4.01.01	VENTA NETAS LOCALES DE BIENES		1,073,491.41
4.01.01.01	VENTA DE BIENES		1,073,491.41
4.01.01.01.01	VENTA NETAS LOCALES DE BIENES	1,073,491.41	1,073,491.41
TOTAL DE INGRESOS			1,073,491.41
5	COSTOS Y GASTOS		
5.01	COSTOS DE VENTAS		938,185.95
5.01.01	COSTO DE VENTAS		938,185.95
5.01.01.01	COSTO DE VENTAS		938,185.95
5.01.01.01.01	COSTO DE VENTAS	938,185.95	
5.02	GASTOS X BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS		73,566.73
5.02.01	SUELDOS, SALARIOS Y REM. GRAVADA DEL IESS		57,258.38
5.02.01.01	SUELDOS, SALARIOS Y REM. GRAVADA DEL IESS		57,258.38
5.02.01.01.01	SUELDOS Y SALARIOS	50,071.82	
5.02.01.01.02	HORAS EXTRAS 50%	4,622.30	
5.02.01.01.03	HORAS EXTRAS 100%	2,564.26	

SANCHEZ GULAN ANGEL ANIBAL
 MANUEL AGUSTIN AGUIRRE SN Y GOBERNACION DE MAINAS
 RUC :1104216674001
ESTADO DE RESULTADOS
 AL 31-12-2023

Código	Cuenta	Subtotal por cuenta	Totales
4	INGRESOS		
4.01	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		207098,41
4.01.01	VENTA NETAS LOCALES DE BIENES		268814,01
4.01.01.01	VENTA DE BIENES		211545,73
4.01.01.01.01	VENTA NETAS LOCALES DE BIENES	263622,94	
4.01.09	(-) DESCUENTO EN VENTAS		-142,79
4.01.09.01	(-) DESCUENTO EN VENTAS		-142,79
4.01.09.01.01	(-) DESCUENTO EN VENTAS	-142,79	
4.01.10	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS		-5191,07
4.01.10.01	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS		-5191,07
4.01.10.01.01	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS	-5191,07	

C.

©.

Comparado y Comprobado con POA, Estado de resultados año 2022 y año 2023

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 02/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./2.4
10/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

NO UTILIZAN INDICADORES PARA MEDIR EL AVANCE HACIA LOS OBJETIVOS.

Comentario

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se confirmó que no se utilizan indicadores para medir el avance hacia los objetivos, vulnerando la norma de control interno **200-02 Administración estratégica**, que dice que “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de las metas, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”, situación que se da por la falta de conocimiento sobre la importancia de los indicadores para medir el cumplimiento de eficiencia y eficacia de los objetivos y estrategias planteados, dando como resultado la desalineación entre los objetivos y las estrategias y la falta de visión clara sobre su manejo, impidiendo identificar aspectos que se podrían mejorar.

Conclusión

Falta de indicadores para medir el grado de cumplimiento de objetivos.

Recomendación

Al propietario contadora y personal de ventas

Implementar indicadores de gestión que ayuden a evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados. Asegurarse que los indicadores estén directamente relacionados con los objetivos y estrategias.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 02/07/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./2.4
11/11

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

NO UTILIZAN INDICADORES PARA MEDIR EL AVANCE HACIA LOS OBJETIVOS.



A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Loja 25 de junio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

S

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 24 de junio de 2024, me permito informarle que nuestra empresa no cuenta con indicadores de gestión, motivo por el cual no le puedo proporcionar lo que solicita.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



ANGEL ANIBAL
SANCHEZ GUALAN

Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 02/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

EJ./2.5
1/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

INCREMENTO DE LAS VENTAS MENSUALES.

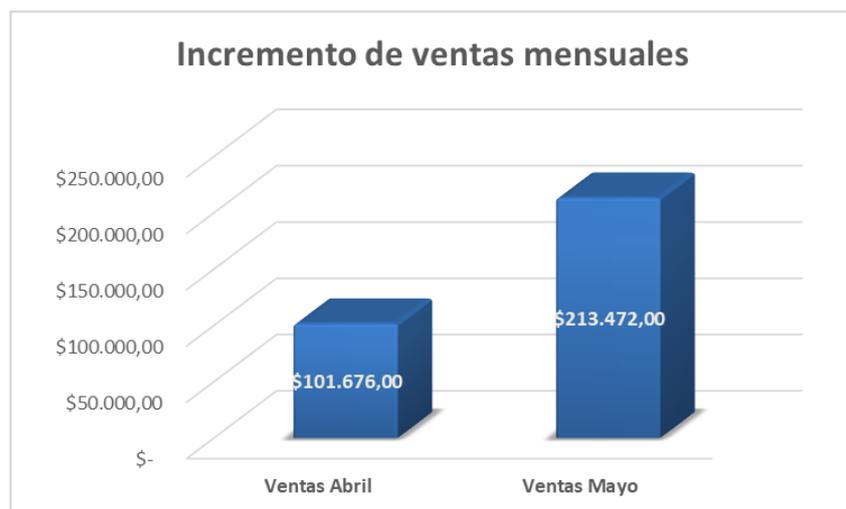
Cálculo.

$$\text{Incremento de ventas mensuales} = \frac{(\text{ventas mayo 2023} - \text{ventas abril 2023})}{(\text{ventas objetivo 2023})} * 100$$

$$\text{Incremento de ventas mensuales} = \frac{213,472.00 - 101,676.00}{200,000.00} * 100$$

$$\text{Incremento de ventas mensuales} = 0,5589 * 100 = 55.90\%$$

Representación Gráfica.



Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 01/07/2024



**AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA**

EJ./2.5
2/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

INCREMENTO DE LAS VENTAS MENSUALES

Conclusión.

Se evaluó el incremento de ventas de un mes a otro, verificando que en el mes de abril hubo ventas por \$101,676.00 y para el mes de mayo, hubo ventas por \$213.472,00, el objetivo era el incremento de ventas a \$200,00.00, se puede observar que el cumplimiento de los objetivos en relación a aumentar las ventas mensuales se cumplió en su totalidad superando un 55.90% del objetivo inicial, esto referente a los meses de abril y mayo. Evidenciando que se cumplió con el “objetivo operativo de incremento de ventas mensuales” debido a la temporada alta por el “Mes de la Madre” donde se ofrecen grandes descuentos y promociones para atraer más clientela, dando como resultado que la empresa aumente la rentabilidad y mejore su posición frente a la competencia.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 01/07/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA**

EJ./2.5
3/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

INCREMENTO DE LAS VENTAS MENSUALES



**A & A ELECTRODOMÉSTICOS
PLAN OPERATIVO ANUAL
PERIODO 2023 DEPARTAMENTO DE VENTAS**

El presente plan operativo anual para el área de ventas de nuestra empresa de electrodomésticos durante el 2023 tiene como objetivo aumentar las ventas, mejorar la satisfacción del cliente y expandir nuestra participación de mercado. Este plan detalla los objetivos, estrategias y metas que guiarán nuestras acciones durante el próximo año fiscal.

OBJETIVOS.

INCREMENTO DE VENTAS

El objetivo principal del plan operativo anual es incrementar las ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS del 2023 en comparación al 2022 mediante estrategias de marketing efectivas y promociones atractivas para los clientes.

Aumentar las ventas mensuales a \$200 mil, para poco a poco llegar a ser una de las empresas más reconocidas de electrodomésticos.

} S

S —————> Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:02/07/2024



A YA ELECTRODOMESTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

EJ./2.5
4/22

INCREMENTO DE LAS VENTAS MENSUALES.

REPORTE: Ventas acumuladas por día
ESPECIFICACION: Fecha: 01/04/2023 - 30/04/2023

Año	Mes	Día	Cant. Fact.	Subt. Fact.	Fact.+1 MP.	Cant. NC	Subt. NC	NC+IMP	Subt. (Fact - NC)	Tot. (Fact - NC)	Costo	Mont. Utilidad	% Utilidad	% Rentabilidad sobre Ventas
2023	Abril	01	5.00	1740.86	2002.00	0.00	0.00	0.00	1740.86	2002.00	1516.57	224.29	14.79	0.11
2023	Abril	02	22.00	4395.66	5055.00	-1.00	-66.96	-75.00	4328.70	4980.00	3600.00	728.70	20.24	0.15
2023	Abril	03	7.00	1993.04	2292.00	0.00	0.00	0.00	1993.04	2292.00	1647.06	345.98	21.01	0.15
2023	Abril	04	25.00	3224.36	3708.00	0.00	0.00	0.00	3224.36	3708.00	2622.16	602.20	22.97	0.16
2023	Abril	05	20.00	3794.77	4364.00	0.00	0.00	0.00	3794.77	4364.00	3304.69	490.08	14.83	0.11
2023	Abril	06	20.00	3864.34	4444.00	0.00	0.00	0.00	3864.34	4444.00	3259.76	604.58	18.55	0.14
2023	Abril	08	10.00	1321.74	1520.00	0.00	0.00	0.00	1321.74	1520.00	1099.34	222.40	20.23	0.15
2023	Abril	09	14.00	5148.70	5921.00	0.00	0.00	0.00	5148.70	5921.00	4453.32	695.38	15.62	0.12
2023	Abril	10	16.00	2011.29	2313.00	0.00	0.00	0.00	2011.29	2313.00	1731.48	279.81	16.16	0.12
2023	Abril	11	18.00	3285.23	3778.00	0.00	0.00	0.00	3285.23	3778.00	2692.45	592.78	22.02	0.16
2023	Abril	12	10.00	3104.35	3570.00	0.00	0.00	0.00	3104.35	3570.00	2602.23	502.12	19.30	0.14
2023	Abril	13	18.00	2579.98	2967.00	0.00	0.00	0.00	2579.98	2967.00	2090.15	489.83	23.43	0.17
2023	Abril	15	11.00	1893.07	2177.00	-1.00	-462.50	-518.00	1430.57	1659.00	1180.63	249.94	21.17	0.15
2023	Abril	16	11.00	2280.86	2623.00	0.00	0.00	0.00	2280.86	2623.00	1906.56	374.30	19.63	0.14
2023	Abril	17	10.00	2213.06	2545.00	0.00	0.00	0.00	2213.06	2545.00	1900.29	312.77	16.46	0.12
2023	Abril	18	14.00	2243.48	2580.00	0.00	0.00	0.00	2243.48	2580.00	1843.03	400.45	21.73	0.16
2023	Abril	19	16.00	5885.22	6768.00	-1.00	-696.43	-780.00	5188.79	5988.00	4319.79	869.00	20.12	0.15
2023	Abril	20	17.00	4329.55	4979.00	-2.00	-62.50	-70.00	4267.05	4909.00	3697.87	569.18	15.39	0.12
2023	Abril	22	9.00	927.82	1067.00	0.00	0.00	0.00	927.82	1067.00	758.47	169.35	22.33	0.16
2023	Abril	23	8.00	4246.10	4883.00	0.00	0.00	0.00	4246.10	4883.00	3674.18	571.92	15.57	0.12
2023	Abril	24	10.00	833.04	958.00	0.00	0.00	0.00	833.04	958.00	724.58	108.46	14.97	0.11
2023	Abril	25	56.00	7901.74	9087.00	0.00	0.00	0.00	7901.74	9087.00	6650.57	1251.17	18.81	0.14
2023	Abril	26	24.00	6568.69	7554.00	0.00	0.00	0.00	6568.69	7554.00	5511.22	1057.47	19.19	0.14
2023	Abril	27	19.00	4238.27	4874.00	0.00	0.00	0.00	4238.27	4874.00	3414.03	824.24	24.14	0.17
2023	Abril	29	7.00	651.31	749.00	0.00	0.00	0.00	651.31	749.00	507.84	143.47	28.25	0.19
2023	Abril	30	36.00	8992.17	10341.00	0.00	0.00	0.00	8992.17	10341.00	8528.36	463.81	5.44	0.04
TOTAL			433.00	89668.70	103119.00	-5.00	-1288.39	-1443.00	88380.31	101676.00	75236.63	13143.68		

SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL

MANUEL AGUSTIN AGUIRRE SN Y GOBERNACION DE MAINAS
 RUC :1104216674001
 AL 31-05-2023

C: reporte de ventas mes de abril

Fecha	Electrodomestico	Cantidad	Precio Unitario (USD)	Subtotal (USD)	IVA (12%) (USD)	Total (USD)
01/05/2023	Refrigerador	10	\$ 2.500,00	\$ 25.000,00	\$ 3.000,00	\$ 28.000,00
02/05/2023	Lavadora	8	\$ 1.800,00	\$ 14.400,00	\$ 1.728,00	\$ 16.128,00
03/05/2023	Cocina	5	\$ 3.200,00	\$ 16.000,00	\$ 1.920,00	\$ 17.920,00
06/05/2023	Televisor	12	\$ 1.500,00	\$ 18.000,00	\$ 2.160,00	\$ 20.160,00
07/05/2023	Microondas	7	\$ 800,00	\$ 5.600,00	\$ 672,00	\$ 6.272,00
08/05/2023	Aspiradora	9	\$ 700,00	\$ 6.300,00	\$ 756,00	\$ 7.056,00
09/05/2023	Cafetera	6	\$ 1.200,00	\$ 7.200,00	\$ 864,00	\$ 8.064,00
10/05/2023	Aire acondicionado	4	\$ 2.000,00	\$ 8.000,00	\$ 960,00	\$ 8.960,00
13/05/2023	Licuadaora	11	\$ 500,00	\$ 5.500,00	\$ 660,00	\$ 6.160,00
14/05/2023	Batidora	8	\$ 400,00	\$ 3.200,00	\$ 384,00	\$ 3.584,00
15/05/2023	Plancha	12	\$ 600,00	\$ 7.200,00	\$ 864,00	\$ 8.064,00
16/05/2023	Secadora	7	\$ 2.300,00	\$ 16.100,00	\$ 1.932,00	\$ 18.032,00
20/05/2023	Freezer	5	\$ 3.000,00	\$ 15.000,00	\$ 1.800,00	\$ 16.800,00
21/05/2023	Hervidor eléctrico	9	\$ 300,00	\$ 2.700,00	\$ 324,00	\$ 3.024,00
22/05/2023	Tostadora	10	\$ 400,00	\$ 4.000,00	\$ 480,00	\$ 4.480,00
23/05/2023	Procesador de alimentos	6	\$ 1.500,00	\$ 9.000,00	\$ 1.080,00	\$ 10.080,00
27/05/2023	Multicocina	8	\$ 1.700,00	\$ 13.600,00	\$ 1.632,00	\$ 15.232,00
28/05/2023	Horno eléctrico	4	\$ 2.200,00	\$ 8.800,00	\$ 1.056,00	\$ 9.856,00
30/05/2023	Extractor de cocina	5	\$ 1.000,00	\$ 5.000,00	\$ 600,00	\$ 5.600,00
Total			\$ 27.600,00	\$ 190.600,00	\$ 22.872,00	\$ 213.472,00

C: reporte de ventas mes de mayo

C: Comparado con reporte de ventas del mes de abril y mayo

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:02/07/2024



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

EJ./2.5
5/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

ADQUISICIÓN DE CLIENTES

Cálculo:

$$\text{Costo de adquisición de clientes} = \frac{\text{Gastos de marketing}}{\text{Número de clientes adquiridos}}$$

$$\text{Costo de adquisición de clientes} = \frac{\$60}{28} = \$2.14$$

Representación Gráfica



Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 03/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

EJ./2.5
6/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

ADQUISICIÓN DE CLIENTES.

Conclusión.

Se puede observar que adquirir nuevos clientes equivale a \$2.14 por cada cliente con una inversión de \$60 al año, situación que se debe a la seguridad de las estrategias de marketing que emplean como es la promoción y publicidad efectivas, resultando en el aumento de clientes de manera positiva y sostenible dentro del presupuesto asignado y a su vez en el aumento de los ingresos para la empresa.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:03/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

EJ./2.5
7/22

ADQUISICIÓN DE CLIENTES

COSTOS O GASTOS POR DEPRECIACIONES

Depreciación del costo histórico de propiedades, planta y equipo (excluye activos biológicos y propiedades de inversión)

Acelerada	7491	0.00	7492	0.00	7493	0.00
No acelerada	7501	0.00	7502	0.00	7503	0.00
Depreciación del costo histórico de propiedades de inversión	7511	0.00	7512	0.00	7513	0.00
Depreciación del ajuste acumulado por reexpresiones o revaluaciones	7521	0.00	7522	0.00	7523	0.00
Depreciación de activos biológicos	7531	0.00	7532	0.00	7533	0.00
Otras depreciaciones	7541	0.00	7542	3481.88	7543	0.00

OTROS COSTOS Y GASTOS

Arrendamientos	7181	0.00	7182	0.00	7183	0.00
Mantenimiento y reparaciones	7191	0.00	7192	4912.47	7193	0.00
Combustibles y lubricantes	7201	0.00	7202	2585.31	7203	0.00
Promoción y publicidad	7211	0.00	7212	60.00	7213	0.00
Suministros, herramientas, materiales y repuestos	7221	0.00	7222	971.46	7223	0.00
Transporte	7231	0.00	7232	3068.26	7233	0.00
Comisiones						
Locales	7321	0.00	7322	0.00	7323	0.00
Del exterior	7331	0.00	7332	0.00	7333	0.00
Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	7431	0.00	7432	0.00	7433	0.00
Gastos indirectos asignados a sociedades residentes o establecimientos permanentes			7442	0.00	7443	0.00
Gastos de gestión			7452	1978.41	7453	0.00
Impuestos, contribuciones y otros	7461	0.00	7462	0.00	7463	0.00
Gastos de viaje			7472	534.62	7473	0.00
IVA que se carga al costo o gasto	7481	0.00	7482	0.00	7483	0.00
Servicios públicos	7581	0.00	7582	2710.31	7583	0.00

*C

1101924882	RAMIREZ SANMARTIN VICENTE RAMIRO
1102372685	RAMON RODRIGUEZ BERTHA LUCIA
1104906084	REMACHE RAMIREZ MARCO VINICIO
1150710885	RIVERA POGO TATIANA KATHERINE
1103760755	ROA MARIN GERMAN LEONARDO
1103937403	ROBLES PUCHAICELA BYRON AGUSTIN
1104476013	RODRIGUEZ MORALES FRANCISCO BLADIMIR
1105393290	ROJAS CORDOBA MAURICIO VICENTE
1104044712	ROJAS FLORES LUPE MARGARITA
1150208393001	ROMERO ROMERO MARIA JOSE
1103949424	RUIZ GRANDA MONICA ALEXANDRA
1105752727	SALINAS ARMIJOS MARIA EUGENIA
1104490600	SALINAS GUAMAN SONIA PATRICIA
1105769440	SALINAS SERRANO LADY ANDREA
1100457645	SAMANIEGO OBANDO LUIS GREGORIO
1102763594	SAMANIEGO ORDONEZ SEGUNDO DANIEL
1103328413	SANCHEZ CALLE FRANCIS OMAR
1104412299	SANCHEZ GUALAN ROSA DEL CARMEN
1101353009	SANCHEZ MONTANO ROSA MATILDE
1105209165	SANCHEZ SARANGO ROSA MELANIA
1105595829	SANCHEZ YANZA EDWIN HERNAN
1104594054	SANDOVAL CAÑAR GLORIA DEL CISNE
1101796504	SANDOVAL MIGUEL EDUARDO
1104218803	SANMARTIN CANGO AURIA ITAMAR
1104628746	SARANGO CORTES LILIANA CECIBEL
1105581217	SARANGO ROSARIO KARINA LIZETHE
1103742670	SARANGO SALVAY EDGAR MAURICIO
1900753532	SARITAMA CHAUNAY MARCELA NATHALY

*C

*

C

Observado y comparado con Declaración de Impuesto a la renta y listado de clientes.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:03/07/2024



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE RENTABILIDAD

EJ./2.5
8/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

SATISFACCIÓN AL CLIENTE POST VENTA

Cálculo.

$$\text{Satisfacción al cliente post venta} = \frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Total de Clientes Encuestados}} * 100$$

$$\text{Satisfacción al cliente post venta} = \frac{27}{29} * 100$$

$$\text{Satisfacción al cliente post venta} = 0.93 * 100 = 93\%$$

Representación Gráfica.



Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:04/07/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

EJ./2.5
9/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

SATISFACCIÓN AL CLIENTE POST VENTA

Conclusión.

Se tomó una muestra de 29 clientes, evidenciando que el 93% de los clientes encuestados se encuentran satisfechos con los productos y el servicio que brinda A Y A ELECTRODOMÉSTICOS. Este alto nivel de satisfacción demuestra el compromiso continuo con la excelencia y la atención al cliente gracias a las grandes ofertas, la calidad y el precio de los productos que ofrecen, dando como resultado un alto nivel de satisfacción que aumenta la retención de los mismos, favorece la popularidad en el mercado, lo que puede atraer a nuevos clientes. Los clientes satisfechos son más propensos a realizar compras repetidas y a recomendar los servicios a otros, impulsando así el crecimiento de las ventas.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:04/07/2024



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

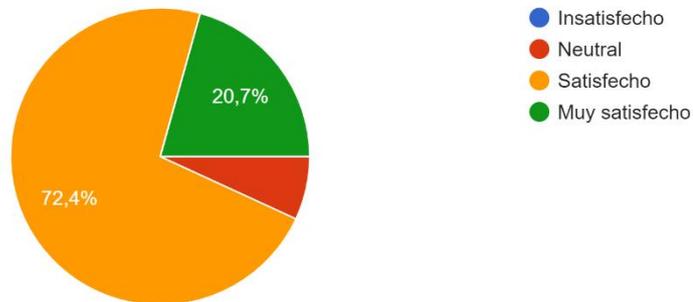
EJ./2.5
10/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

SATISFACCIÓN AL CLIENTE POST VENTA

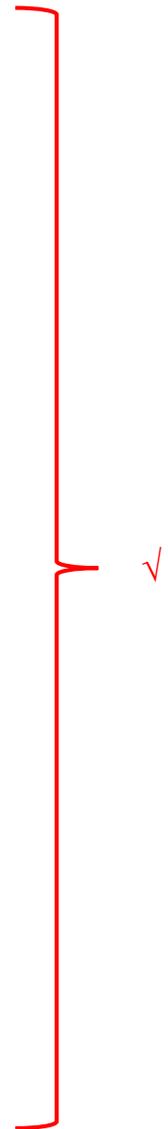
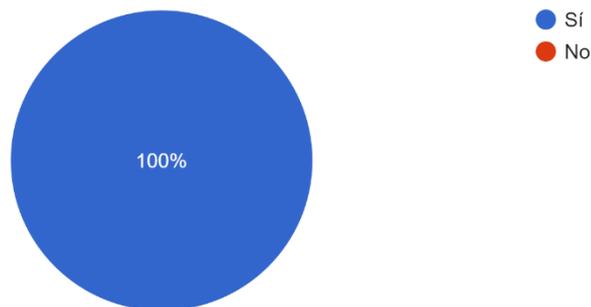
¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida durante la compra?

29 respuestas



¿Recomendaría nuestra empresa a otros?

29 respuestas



✓: verificado con encuesta de satisfacción al cliente

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:04/07/2024



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICACIA

EJ/2.5
11/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

CONOCIMIENTO DE OBJETIVOS

Cálculo.

$$\text{Conocimiento de Objetivos} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Objetivos} = \frac{7}{8} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Objetivos} = 0,875 * 100 = 87,5\%$$

Representación Gráfica



Elaborado por: B.S.G.C

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 05/07/2024



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICACIA

EJ/2.5
12/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

CONOCIMIENTO DE OBJETIVOS

Conclusión.

La mayoría de los trabajadores de AYA ELECTRODOMÉSTICOS conocen los objetivos operativos del POA establecidos para 2023. Sin embargo, hay una proporción minoritaria que no tiene claridad sobre estos. Esta situación se debe a la falta de conocimiento de la existencia del plan operativo anual y a la falta de socialización por parte de la administración. También a factores externos a la empresa que impiden la asistencia de los trabajadores a las sesiones de socialización cuando se llevan a cabo. Dando como efecto la falta de alineación en las actividades diarias, una menor eficiencia en el cumplimiento de metas y retrasos. Esto afecta el rendimiento general de la empresa y su capacidad para alcanzar sus objetivos operativos para 2023.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 05/07/2024



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICACIA

EJ/2.5
13/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

CONOCIMIENTO DE ESTRATEGIAS

Cálculo.

$$\text{Conocimiento de Estrategias} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Estrategias} = \frac{8}{8} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Estrategias} = 1 * 100 = 100\%$$

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 08/07/2024



A YA ELECTRODOMESTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICACIA

EJ/2.5
14/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

CONOCIMIENTO DE ESTRATEGIAS

Representación Gráfica.



Conclusión.

Al evaluar el conocimiento de las estrategias dentro del negocio se puede observar que el total de empleados que laboran en el mismo conocen las estrategias que se llevan a cabo para la toma de decisiones y orientación de la empresa hacia el logro de objetivos, esto se debe a que diariamente las emplean en las ventas que realizan y se enfocan en buscar nuevas estrategias que atraigan más clientes y por ende aumenten los ingresos, consecuentemente se tiene una mayor relación en las acciones y decisiones diarias. Además, se promueve un ambiente de trabajo colaborativo y motivado.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 08/07/2024



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICACIA

EJ/2.5

15/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

CAPACITACIONES REALIZADAS

Cálculo.

$$\text{Capacitaciones} = \frac{\text{Trabajadores que recibieron}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Capacitaciones} = \frac{7}{8} * 100$$

$$\text{Capacitaciones} = 0.875 * 100 = 87,5\%$$

Representación Gráfica.



Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 09/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
INDICADORES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.
INDICADORES DE EFICACIA

EJ/2.5
16//22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

CAPACITACIONES REALIZADAS

Conclusión.

Luego de aplicar el indicador para conocer el nivel de capacitaciones realizadas se evidenció que la mayoría de los trabajadores de A YA ELECTRODOMÉSTICOS recibieron capacitación en 2023. Sin embargo, una minoría no participó en estas capacitaciones, por lo que no están adecuadamente preparados para desempeñar sus funciones en el área de ventas, lo que se debe a la inasistencia de los empleados a las sesiones de capacitación por conflictos de horario y responsabilidades personales, también porque la empresa no programó capacitaciones para cubrir a todos los empleados, especialmente aquellos con horarios más difíciles.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 09/07/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
INDICADORES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.
INDICADORES DE EFICACIA

EJ./2.5
17/22

CAPACITACIONES REALIZADAS



A & A ELECTRODOMÉSTICOS

CERTIFICADO

Loja, 01 de julio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A PETICIÓN DE:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva, Jefe de Equipo y Auditor Operativo del trabajo de Auditoría, dando respuesta al oficio con fecha 28 de junio de 2024, le comunico que las capacitaciones brindadas a los empleados son dadas de parte de las diferentes marcas con las que trabajamos, a las cuales asistieron casi todos los participantes de la empresa.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al portador de este documento pueda hacer uso del mismo en lo que estime conveniente.

Atentamente



Ángel Aníbal Sánchez Gualán
REPRESENTANTE LEGAL

S —————> **Documentación Sustentatoria**

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 09/07/2024



AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICACIA

EJ/2.5
18/22

Subcomponente: cumplimiento de objetivos del POA

CRECIMIENTO DE LAS VENTAS ANUALES

Cálculo.

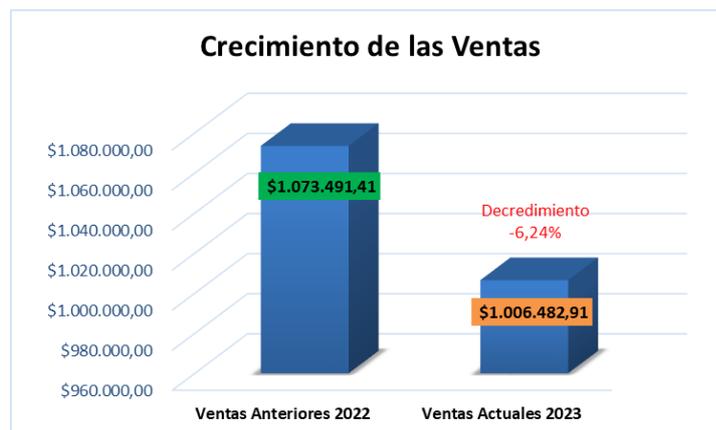
$$\text{Crecimiento de las ventas} = \frac{(\text{ventas actuales 2023} - \text{ventas anteriores 2022})}{\text{Ventas anteriores 2022}} * 100$$

$$\text{Crecimiento de las ventas} = \frac{(1,006,482.91 - 1,073,491.41)}{1,073,491.41} * 100$$

$$\text{Crecimiento de las ventas} = \frac{(-67,008.50)}{1,073,491.41} * 100$$

$$\text{Crecimiento de las ventas} = -0.0624 * 100 = -6,24\%$$

Representación Gráfica.



Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 10/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
INDICADORES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.
INDICADORES DE EFICACIA

EJ/2.5
19/22

CRECIMIENTO DE LAS VENTAS ANUALES

Conclusión.

Posteriormente al medir el incremento de las ventas anuales, se puede evidenciar el decrecimiento por un 6.24 % donde se demuestra el incumplimiento del objetivo establecido dentro del Plan Operativo Anual, donde indica que se quiere incrementar las ventas del 2023 en comparación al 2022, situación que se produce por la falta de monitoreo continuo para los procesos de ventas, precios bajos en la competencia lo que hace que los clientes se inclinen por ello. Dando como resultado una afectación en la rentabilidad, pérdida de participación en el mercado y por ende la disminución en los ingresos.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 10/07/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
INDICADORES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.
INDICADORES DE EFICACIA**

EJ/2.5
20/22

CRECIMIENTO DE LAS VENTAS ANUALES



**A & A ELECTRODOMÉSTICOS
PLAN OPERATIVO ANUAL
PERIODO 2023 DEPARTAMENTO DE VENTAS**

El presente plan operativo anual para el área de ventas de nuestra empresa de electrodomésticos durante el 2023 tiene como objetivo aumentar las ventas, mejorar la satisfacción del cliente y expandir nuestra participación de mercado. Este plan detalla los objetivos, estrategias y metas que guiarán nuestras acciones durante el próximo año fiscal.

OBJETIVOS.

INCREMENTO DE VENTAS

El objetivo principal del plan operativo anual es incrementar las ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS del 2023 en comparación al 2022 mediante estrategias de marketing efectivas y promociones atractivas para los clientes.

Aumentar las ventas mensuales a \$200 mil, para poco a poco llegar a ser una de las empresas más reconocidas de electrodomésticos.

} S

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 10/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
INDICADORES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.
INDICADORES DE EFICACIA

EJ/2.5
21/22

CRECIMIENTO DE LAS VENTAS ANUALES



Obligación: 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
Tributaria:
Identificación: 1104216674001 Razón Social: SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL
Período Fiscal: AÑO 2023 Tipo Declaración: ORIGINAL
Formulario
Sustituye:

	TOTAL INGRESOS		VALOR EXENTO	
Ventas netas locales gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	6011	1006482.91	6012	0.00
Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% de IVA o exentas de IVA	6021	0.00	6022	0.00
Exportaciones	6031	0.00	6032	0.00
Ingresos obtenidos bajo la modalidad de comisiones o similares	6041	0.00	6042	0.00
Ingresos por agroforestería y silvicultura de especies forestales	6051	0.00	6052	0.00
Rendimientos financieros	6061	651.55	6062	449.64
Utilidad en venta de propiedades, planta y equipo	6071	0.00	6072	0.00
Dividendos				
Procedentes de sociedades residentes o establecidas en Ecuador	6081	0.00	6082	0.00
Procedentes de sociedades no residentes ni establecidas en Ecuador	6091	0.00	6092	0.00
Rentas provenientes de donaciones y aportaciones				
De recursos públicos	6101	0.00	6102	0.00
De otras locales	6111	0.00	6112	0.00
Del exterior	6121	0.00	6122	0.00
Otros ingresos provenientes del exterior	6131	0.00	6132	0.00
Otros ingresos locales	6141	0.00	6142	0.00
Ingresos por enajenación de derechos representativos de capital no sujetas a impuesto a la renta único (hasta el 20 de agosto de 2018)	6151	0.00	6152	0.00
Ingresos por enajenación de derechos representativos de capital sujetas a impuesto a la renta único (desde el 21 de agosto de 2018)	6161	0.00	6162	0.00
TAL INGRESOS	6999	1007134.46		

©: comprobado con declaración de impuesto a la renta del 2023

Elaborado por: B.S.G.C.	Revisado por: V.A.M.P.	Fecha: 11/07/2024
--------------------------------	-------------------------------	--------------------------



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
INDICADORES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.
INDICADORES DE EFICACIA

EJ/2.5
22/22

CRECIMIENTO DE LAS VENTAS ANUALES

SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL

MANUEL AGUSTIN AGUIRRE SN Y GOBERNACION DE MAINAS
1104216674001

ESTADO DE RESULTADOS

Periodo: desde 01-01-2022 hasta 31-12-2022

Impreso: 13/07/2024 18:20

Código	Cuenta	Subtotal por cuenta	Totales
4	INGRESOS		
4.01	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		1,073,491.41
4.01.01	VENTA NETAS LOCALES DE BIENES		1,073,491.41
4.01.01.01	VENTA DE BIENES		1,073,491.41
4.01.01.01.01	VENTA NETAS LOCALES DE BIENES	1,073,491.41	1,073,491.41
TOTAL DE INGRESOS			1,073,491.41
5	COSTOS Y GASTOS		
5.01	COSTOS DE VENTAS		938,185.95
5.01.01	COSTO DE VENTAS		938,185.95
5.01.01.01	COSTO DE VENTAS		938,185.95
5.01.01.01.01	COSTO DE VENTAS	938,185.95	
5.02	GASTOS X BENEFECIOS A LOS EMPLEADOS		73,566.73
5.02.01	SUELDOS, SALARIOS Y REM. GRAVADA DEL IESS		57,258.38
5.02.01.01	SUELDOS, SALARIOS Y REM. GRAVADA DEL IESS		57,258.38
5.02.01.01.01	SUELDOS Y SALARIOS	50,071.82	
5.02.01.01.02	HORAS EXTRAS 50%	4,622.30	
5.02.01.01.03	HORAS EXTRAS 100%	2,564.26	
5.02.02	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES		4,933.48
5.02.02.01	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES		4,933.48
5.02.02.01.01	DECIMO TERCER SUELDO	2,725.48	
5.02.02.01.02	DECIMO CUARTO SUELDO	2,125.00	
5.02.02.01.03	BONIFICACIONES POR ALIMENTACIÓN	83.00	
5.02.03	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL		8,026.22
5.02.03.01	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL		8,026.22
5.02.03.01.01	APORTE PATRONAL	6,809.82	
5.02.03.01.02	FONDOS DE RESERVA	1,216.40	
5.02.04	HONORARIOS, COM. Y DIETAS A PERSONAS NATURALES		56.38
5.02.04.01	HONORARIOS, COM. Y DIETAS A PERSONAS NATURALES		56.38
5.02.04.01.01	HONORARIOS A PERSONAS NATURALES	50.00	
5.02.04.01.02	COMISIONES A PERSONAS NATURALES	6.38	

©: Comprobado con Estado de Resultado del 2022

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 11/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

EJ./3.1
1/1

Subcomponente: ventas a crédito

Objetivos.

- Evaluar el sistema de control interno para determinar el grado de confiabilidad en las ventas a crédito.
- Desarrollar y aplicar indicadores de gestión que ayuden a medir la eficiencia y eficacia de las operaciones de las ventas a crédito.
- Determinar la eficiencia y eficacia con que se ha desarrollado el cobro de las ventas.

N°	Procedimientos	REF/PT	Elaborado por	Fecha	Observación
1	Aplicar cuestionario de control interno al subcomponente ventas a crédito.	EJ./3.2 1/3	B.S.G.C.	12/07/2024	
2	Evaluar y determinar el nivel de riesgo y confianza.	EJ./3.3 1/2	B.S.G.C.	12/07/2024	
3	Elaborar cédulas narrativas que detalle cada uno de los hallazgos encontrados.	EJ./3.4 1/6	B.S.G.C.	15/07/2024	
5	Emplear indicadores de gestión para medir los niveles de eficiencia y eficacia en el cobro de las ventas a crédito.	EJ./3.5 1/5	B.S.G.C.	12/07/2024	
Elaborado por: B.S.G.C.		Revisado por: V.A.M.P.		Fecha: 12/07/2024	



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ./3.2
1/3

Subcomponente: ventas a crédito						
N. o	Preguntas	Respuestas		Valoración		Comentarios
		SI	NO	PT	CT	
Ambiente de control						
1	¿Existe una política escrita de crédito y cobranza que sea conocida y seguida por los empleados involucrados en el proceso de ventas a crédito?		X	1	0	Solo están de manera verbal
2	¿Se realizan evaluaciones periódicas de los empleados involucrados en el proceso de ventas a crédito, incluyendo verificación de antecedentes crediticios?	X		1	1	Lo realiza el dpto. de ventas
3	¿Existen procedimientos para evaluar y mejorar continuamente las competencias y habilidades del personal de ventas?	X		1	1	
4	¿Se realiza una capacitación adecuada a los empleados involucrados en el proceso de ventas a crédito sobre las políticas y procedimientos de la empresa?	X		1	1	
5	¿Cuenta con un código de ética claro y definido que promueva la integridad y la transparencia en todas las operaciones, especialmente en las relacionadas con el crédito?	X		1	1	
Evaluación de Riesgos						
6	¿Se realiza una evaluación de riesgos periódica específicamente para las ventas a crédito?		X	1	0	Muy poco
7	¿Se identifican y analizan los riesgos de crédito antes de aprobar una venta a crédito?	X		1	1	
8	¿Se cuenta con un sistema de alerta temprana para detectar a tiempo posibles problemas de crédito con los clientes?	X		1	1	
9	¿Se han establecido procedimientos para la gestión de los clientes morosos y la recuperación de las cuentas por cobrar?	X		1	1	Correo electrónico Mensajes a



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ./3.2
2/3

Subcomponente: ventas a crédito						
N°	Preguntas	Respuestas		Valoración		Comentarios
		SI	NO	PT	CT	
10	¿Se revisan y actualizan regularmente las políticas de crédito para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial?	X		1	1	
Actividades de Control						
11	¿Existen límites de crédito establecidos y aprobados por la alta dirección?	X		1	1	
12	¿Se verifica y aprueba toda solicitud de crédito por el gerente antes de otorgarse?	X		1	1	
13	¿Se utilizan contratos escritos y firmados para todas las ventas a crédito?	X		1	1	
14	¿Hay procedimientos claros para el seguimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de créditos vencidos?	X		1	1	Vendedor-recaudador
15	¿Se realizan revisiones regulares de las cuentas de clientes para asegurar la exactitud y la puntualidad en los pagos?	X		1	1	
Información y Comunicación						
16	¿Se registra y almacena toda la información relevante sobre los clientes de crédito de manera concreta?	X		1	1	
17	¿Se comunican de manera efectiva las políticas y procedimientos de crédito a todo el personal pertinente?	X		1	1	



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ./3.2
3/3

Subcomponente: ventas a crédito

N°	Preguntas	Respuestas		Valoración		Comentarios
		SI	NO	PT	CT	
18	¿Se utiliza un sistema de información que permita el monitoreo y la gestión eficiente de las ventas a crédito?	X		1	1	
19	¿Se informa regularmente a la alta dirección sobre el estado de las cuentas por cobrar?	X		1	1	De manera trimestral
20	¿Existen canales de comunicación para que los empleados puedan reportar problemas o irregularidades en el proceso de ventas a crédito?	X		1	1	
Supervisión y Monitoreo						
21	¿Se realizan auditorías internas periódicas para revisar las ventas a crédito y la gestión de cuentas por cobrar?		X	1	0	No se han realizado auditorías
22	¿Se supervisa continuamente los procedimientos de ventas a crédito?	X		1	1	
23	¿Se toman medidas correctivas inmediatas cuando se identifican desviaciones o incumplimientos en las ventas a crédito?	X		1	1	Se sube al buró crediticio
24	¿Se mantiene una comunicación fluida con los clientes sobre el estado de sus cuentas y cualquier problema relacionado con los pagos?	X		1	1	
25	¿Se generan informes financieros periódicos sobre la situación de la cartera de clientes, que sean analizados por la gerencia?	X		1	1	Trimestralmente
Totales				25	22	
Elaborado por: B.S.G.C		Revisado por: V.A.M.P.		Fecha: 12/07/2024		



**AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

EJ./3.3
1/2

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO**

VALORACIÓN.

PT= PONDERACIÓN TOTAL

CT= CALIFICACIÓN TOTAL

CP= CALIFICACIÓN PORCENTUAL

$$CP = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$CP = \frac{22}{25} * 100$$

$$CP = 88\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NR= 100 – NC

NR= 100 – 88 = 12%

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
		12%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
		88%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

EJ./3.3
2/2

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO**

Subcomponente: ventas a crédito

CONCLUSIÓN.

Realizado el cuestionario de control interno al subcomponente de ventas a crédito, se determinó un porcentaje del **88%** expresando un nivel de confianza **ALTO** y un nivel de riesgo **BAJO** del **12%**, debido a los siguientes aspectos.

- Falta de políticas de crédito y cobranza en ventas debidamente documentadas.
- Limitadas evaluaciones de riesgos para las ventas a crédito.
- No realizan auditorías internas para revisar las ventas a crédito y la gestión de cuentas por cobrar.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 15/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./3.4
1/6

Subcomponente: ventas a crédito

FALTA DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA EN VENTAS
DEBIDAMENTE DOCUMENTADAS.

Comentario

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció la falta de políticas de crédito y cobranza en ventas debidamente documentadas, vulnerando la norma de control interno **401-05 Documentación de respaldo y su archivo** que expresa que: “ La máxima autoridad o su delegado establecerá los procedimientos que aseguren la existencia, custodia, entrega recepción y conservación de un archivo físico y/o digital, de la documentación, misma que será ordenada secuencial y cronológicamente, observando la normativa vigente”, situación que se da por la falta de organización interna y visión deficiente de la importancia de tener políticas escritas, los procedimientos se manejan verbalmente porque el propietario y directivos confían en la comunicación directa con los clientes, asimismo como la falta de tiempo para dedicar a la creación de estos documentos, repercutiendo en el aumento de errores, malentendidos y falta de seguridad en el proceso, reduciendo la transparencia en la gestión de ventas a crédito, por ende es difícil implementar mecanismos efectivos de supervisión y control interno, lo que conlleva a una gestión débil de las cuentas por cobrar.

Conclusión

Falta de políticas de crédito y cobranza documentadas.

Recomendación

Al propietario, contadora y vendedores

Elaborar y documentar las políticas de crédito y cobranza claras y detalladas que identifiquen lineamientos de control interno, que sirvan de guía en el proceso de otorgamiento de ventas a crédito, así como también para gestionar y asegurar el cobro de los fondos a sus clientes.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 15/07/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA**

EJ./3.4

2/6

Subcomponente: ventas a crédito

**FALTA DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA EN VENTAS
DEBIDAMENTE DOCUMENTADAS.**



**A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Loja 19 de julio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 16 de julio de 2024, me permito informarle que en nuestra empresa las políticas de crédito no están documentadas, por tal motivo no puedo proporcionarle lo que usted me solicita.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



**Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS**

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 16/07/2024



**AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

EJ./3.4

3/6

**PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA**

Subcomponente: ventas a crédito

LIMITADAS EVALUACIONES DE RIESGOS PARA LAS VENTAS A CRÉDITO.

Comentario

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció limitadas evaluaciones de riesgos para las ventas a crédito, vulnerando la norma de control interno **300 EVALUACIÓN DEL RIESGO** que establece que “La máxima autoridad y el personal de la institución establecerán los mecanismos necesarios para identificar, analizar, valorar y responder a los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos, el cumplimiento de las disposiciones legales, la protección de recursos públicos y la generación de información oportuna y confiable”, situación que se da por la ausencia de políticas y procedimientos documentados, la empresa prioriza otras áreas operativas de ventas, dejando la evaluación de riesgos en un segundo plano y gran confianza en los clientes para cumplir con sus obligaciones, basada en experiencias pasadas. Dando como resultado que la información generada sobre las cuentas por cobrar y el estado financiero de la empresa sea poco confiable, afectando la toma de decisiones estratégicas. Aumento en la morosidad de los clientes, incremento en costos de recaudación y afectación en la solvencia de la empresa.

Conclusión

Escasa evaluación de riesgos para las ventas a crédito.

Recomendación

Al propietario y contadora

Implementar un proceso frecuente y ordenado de evaluación de riesgos. Establecer políticas y ordenamientos claros, capacitar al personal para que las evaluaciones se realicen constantemente, esto ayudará a mitigar el riesgo de impagos y protegerá la estabilidad financiera de la empresa.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 16/07/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./3.4
4/6

Subcomponente: ventas a crédito

LIMITADAS EVALUACIONES DE RIESGOS PARA LAS VENTAS A CRÉDITO.



A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Loja 19 de julio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 16 de julio de 2024, me permito informarle que en nuestra empresa las evaluaciones de riesgos en cuanto a las ventas a crédito no se realizan con tanta frecuencia.

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

S: Documentación sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 16/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA

EJ./3.4
5/6

Subcomponente: ventas a crédito

NO REALIZAN AUDITORÍAS INTERNAS PARA REVISAR LAS VENTAS A CRÉDITO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.

Comentario

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no realizan auditorías internas periódicas para revisar las ventas a crédito, vulnerando la norma de control interno **200-09 Unidad de Auditoría Interna** que indica: “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos”, situación que se da porque no se han realizado auditorías de ningún tipo dentro del negocio y por la falta de tiempo para realizarla de manera interna, disminuyendo la confianza en la actividad financiera y aumentando el riesgo de cuentas incobrables. Al igual que la disminución del flujo de efectivo.

Conclusión

Ausencia de auditorías en las ventas a crédito y cuentas por cobrar.

Recomendación

Al propietario y contadora

Implementar auditorías internas para revisar las ventas a crédito y la gestión de cuentas por cobrar. Establecer un programa de auditoría que incluya revisiones regulares para identificar y corregir descuidos, mejorar la transparencia de las operaciones.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 17/07/2024



**A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
CÉDULA NARRATIVA**

EJ./3.4
6/6

Subcomponente: ventas a crédito

**NO REALIZAN AUDITORÍAS INTERNAS PARA REVISAR LAS VENTAS A
CRÉDITO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.**



**A & A ELECTRODOMÉSTICOS
RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Loja 19 de julio de 2024

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 16 de julio de 2024, me permito informarle que en nuestra empresa en vista de que no se ha realizado ninguna auditoría no se realiza el proceso que conlleva la misma para la revisión de las ventas a crédito y la gestión de cuentas por cobrar

Es todo cuanto puedo mencionar, consiento este documento para que se haga buen uso del mismo.

Atentamente.



**Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS**

S: Documentación Sustentatoria

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 17/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

EJ./3.5
1/5

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Cálculo.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{ventas a crédito 2023}}{\text{cuentas por cobrar promedio}}$$

$$\text{Cuentas por cobrar Promedio} = \frac{\text{CxC al inicio del año 2023} + \text{CxC al final del año 2023}}{2}$$

$$\text{Cuentas por cobrar Promedio} = \frac{267,812.31 + 287,812.51}{2} = 277.812,41$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{522.312,58}{277.812,41} = 1.88$$

Representación Gráfica.



Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:18/07/2024



**AYA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS**

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

**APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA**

EJ./3.5

2/5

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Comentario.

Después de evaluar la rotación de cuentas por cobrar, se comprobó que, durante el período analizado, la empresa ha recuperado sus cuentas por cobrar aproximadamente 1,88 veces. La empresa necesita alrededor de 192 días (360 días / 1.88) para recaudar sus cuentas por cobrar. Debido a la falta de políticas de cobro a clientes, créditos largos como plazos de pago extendidos hasta 6 meses retrasando la recuperación de las cuentas por cobrar,

Conclusión.

La empresa recupera sus cuentas por cobrar 1,88 veces al año. Además, se determina que necesita 192 días para que las facturas de ventas a crédito se conviertan en efectivo.

Recomendación.

Al recaudador y vendedores

Implementar estrategias para mejorar la eficiencia en la cobranza de cuentas por cobrar. Revisar y optimizar las políticas de crédito, fortalecer el seguimiento de cuentas pendientes y utilizar sistemas automatizados de gestión de cobros. Reducir el tiempo de cobro ayudará a mejorar el flujo de efectivo y la salud financiera de la empresa.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha:18/07/2024



A Y A ELECTRODOMESTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

EJ./3.5
3/5

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Yo, Ángel Aníbal Sánchez Gualán, con cédula de identidad 1104216674001 en calidad de propietario y representante legal de A Y A ELECTRODOMESTICOS.

A petición de:

La Srta. Beky Soledad Granda Calva jefe de equipo y auditor operativo del trabajo de auditoría, en respuesta a su solicitud con fecha 03 de julio 2024, le proporcionamos a continuación la información solicitada sobre las ventas a crédito realizadas por nuestra empresa durante el año 2023.

SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL		
MANUEL AGUSTIN AGUIRRE SN Y GOBERNACION DE MAINAS		
RUC :1104216674001		
VENTAS A CRÉDITO		
AL 31-12-2023		
Mes	Monto Total de Ventas a Crédito	N° de Transacciones
Enero	\$ 35.728,00	50
Febrero	\$ 46.123,00	62
Marzo	\$ 65.321,33	78
Abril	\$ 5.000,00	25
Mayo	\$ 25.620,25	43
Junio	\$ 13.520,00	61
Julio	\$ 19.500,00	33
Agosto	\$ 45.000,00	59
Septiembre	\$ 65.000,00	100
Octubre	\$ 8.500,00	50
Noviembre	\$ 23.000,00	42
Diciembre	\$ 170.000,00	130
TOTALES	\$ 522.312,58	733

Atentamente.



Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

*

©

Observado y comprobado con reporte de ventas a crédito

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 18/07/2024



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

EJ./3.5

4/5

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL

MANUEL AGUSTIN AGUIRRE SN Y GOBERNACION DE MAINAS

RUC :1104216674001

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 01-01-2023

Código	Cuenta	Subtotal por cuenta	Totales
1	ACTIVOS		
1.01	ACTIVO CORRIENTE		641280.9069
1.01.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		
1.01.01.01	CAJA		0
1.01.01.01.01	CAJA GENERAL	0	
1.01.01.02	FONDO ROTATIVO		435.15
1.01.01.02.01	CAJA CHICA	435.15	
1.01.01.03	BANCOS		148829.69
1.01.01.03.01	BANCO DE LOJA NO. 2901076006	98477.69	
1.01.01.03.02	BANCO DEL PICHINCHA	45000.00	
1.01.01.03.04	BANCO DE GUAYAQUIL NO. 13343165	5352.00	
1.01.02	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES		
1.01.02.01	CUENTAS Y DCTOS X COBRAR COMERCIALES CORRIENTES		
1.01.02.01.02	CUENTAS Y DCTOS X COBRAR CLIENTES NO RELACIONADAS		267812.31
1.01.02.01.02.01	CUENTAS Y DCTOS X COBRAR CLIENTES NO RELAC. LOCALES	267812.31	
1.01.02.01.03	(-) PROVISION CUENTAS COMERCIALES INCOBRABLES		-2678.1231
1.01.02.01.03.01	(-) PROVISION CUENTAS COMERCIALES INCOBRABLES	-2678.1231	
1.01.02.02	OTRAS CUENTAS Y DCTOS X COBRAR CORRIENTES		

*

©

© *

Observado y comprobado con estado de situación financiera de enero.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 18/07/2024



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE DE VENTAS
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
APLICACIÓN DE INDICADORES
INDICADORES DE EFICIENCIA

EJ./3.5
5/5

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL
MANUEL AGUSTIN AGUIRRE SN Y GOBERNACION DE MAINAS
RUC :1104216674001
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31-12-2023

Código	Cuenta	Subtotal por cuenta	Totales
1	ACTIVOS		
1.01	ACTIVO CORRIENTE		663064.5549
1.01.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		
1.01.01.01	CAJA		0
1.01.01.01.01	CAJA GENERAL	0	
1.01.01.02	FONDO ROTATIVO		421.15
1.01.01.02.01	CAJA CHICA	421.15	
1.01.01.03	BANCOS		150727.14
1.01.01.03.01	BANCO DE LOJA NO. 2901076006	98377.14	
1.01.01.03.02	BANCO DEL PICHINCHA	47000.00	
1.01.01.03.04	BANCO DE GUAYAQUIL NO. 13343165	5350.00	
1.01.02	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES		
1.01.02.01	CUENTAS Y DCTOS X COBRAR COMERCIALES CORRIENTES		
1.01.02.01.02	CUENTAS Y DCTOS X COBRAR CLIENTES NO RELACIONADAS		287812.51
1.01.02.01.02.01	CUENTAS Y DCTOS X COBRAR CLIENTES NO RELAC. LOCALES	287812.51	
1.01.02.01.03	(-) PROVISION CUENTAS COMERCIALES INCOBRABLES		-2878.1251
1.01.02.01.03.01	(-) PROVISION CUENTAS COMERCIALES INCOBRABLES	-2878.1251	
1.01.02.02	OTRAS CUENTAS Y DCTOS X COBRAR CORRIENTES		

© *

*

©

Observado y comprobado con estado de situación financiera de diciembre.

Elaborado por: B.S.G.C.

Revisado por: V.A.M.P.

Fecha: 18/07/2024



FASE 4

COMUNICACIÓN

DE

RESULTADOS



A Y A

ELECTRODOMÉSTICOS

**INFORME DE
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

LOJA-ECUADOR



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CONTENIDO DEL INFORME

- Carátula
- Índice, siglas y abreviaturas
- Carta de presentación

Capítulo I: Enfoque de la Auditoría

- Motivo de la auditoría
- Objetivos
- Alcance
- Enfoque
- Subcomponentes auditados
- Indicadores utilizados

Capítulo II: Información de la Institución

- Misión
- Visión
- Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.
- Base Legal
- Estructura Orgánica
- Objetivos de la entidad
- Financiamiento
- Personal que labora

Capítulo III: Resultados Generales

Capítulo IV: Resultados Específicos por subcomponente



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

SIGLAS Y ABREVIATURAS

SIGLAS Y ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
NCI	Normas de Control Interno
POA	Plan Operativo Anual
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
NAGAS	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
NIA	Normas Internacionales de Auditoría

CARTA DE PRESENTACIÓN

Loja, 31 de julio de 2024

Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
Propietario de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
Ciudad. _

De mis consideraciones:

Una vez cumplida la Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, provincia de Loja, Año 2023, de conformidad a la Orden de Trabajo Nro. 001 de fecha 31 de mayo de 2024, emitida por la Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Directora del Trabajo de Integración Curricular, se le comunica que:

La auditoría de gestión se ejecutó en base al Manual de Auditoría de Gestión, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado, mismas que requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para proporcionar certeza razonable de que la información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, también determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, al igual que las operaciones a las cuales corresponden y se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas y procedimientos aplicables.

Debido a la naturaleza especial de la auditoría donde se analizó al componente de ventas, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones expuestas en el presente informe; las cuales deberán ser tomados en consideración para su aplicación.

Atentamente:

Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.

SUPERVISORA

Beky Soledad Granda Calva

JEFE DE EQUIPO



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CAPÍTULO I
ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la Auditoría.

La aplicación de la auditoría de gestión realizada en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, se efectuó en cumplimiento al Trabajo de Integración Curricular previo a optar el Grado y Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de conformidad a la Orden de Trabajo N° 001 de 31 mayo del 2024, otorgada por la directora del Trabajo de Integración Curricular.

Objetivos.

Objetivo general.

- Realizar la Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, provincia de Loja, Año 2023.

Objetivos específicos.

- Evaluar el sistema de control interno del componente de ventas.
- Verificar el cumplimiento del POA en cuanto al componente de ventas del año 2023.
- Aplicar los indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS con respecto a las operaciones de ventas.
- Emitir el informe de auditoría con las conclusiones y recomendaciones que permita mejorar la toma de decisiones en la empresa.

Alcance.

La Auditoría de Gestión en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, será aplicada al componente de Ventas y abarca el período del ejercicio económico del año 2023 correspondiente a la Administración del señor Ángel Aníbal Sánchez Gualán.

Enfoque.

La auditoría de gestión está encaminada a evaluar el nivel de eficiencia y eficacia en las diferentes actividades y procesos del componente de ventas para el cumplimiento de los objetivos.

Componentes auditados.

En la auditoría de gestión aplicada A Y A ELELCTRODOMÉSTICOS, se analizó el componente ventas, conforme al siguiente detalle:

Subcomponentes.

- Proceso de ventas.
- Cumplimiento de objetivos del POA.
- Ventas a crédito.

Indicadores utilizados.

Indicadores de Eficiencia

$$\text{Crecimiento de ventas mensuales} = \frac{(\text{ventas mes actual} - \text{ventas mes anterior})}{\text{Ventas Objetivo}} * 100$$

$$\text{Costo de adquisición de clientes} = \frac{\text{Gastos de marketing}}{\text{Número de clientes adquiridos}}$$

$$\text{Satisfacción del cliente post venta} = \frac{\text{Número de clientes Satisfecos}}{\text{Total de clientes Encuestados}} * 100$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{ventas a crédito}}{\text{cuentas por cobrar promedio}}$$

Indicadores de Eficacia.

$$\text{Conocimiento de Objetivos} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Estrategias} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Capacitaciones} = \frac{\text{Trabajadores que recibieron}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Crecimiento de las ventas} = \frac{(\text{ventas año actual} - \text{ventas año anterior})}{\text{Ventas año anterior}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{ventas netas}} * 100$$



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CAPÍTULO II
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Misión.

Proporcionar a nuestros clientes gran variedad de modelos y marcas que el mercado necesita en productos y servicios, siempre pegados a los más altos estándares de calidad; comprometidos en satisfacer sus necesidades, con precios justos, apoyados por un ambiente de calidez y una atención profesional y personalizada.

Visión.

Ser una de las mejores empresas en el mercado Nacional, con un crecimiento sostenido, logrando ser para nuestros clientes la mejor opción, mediante un desarrollo humano y profesional de nuestro personal.

Valores:

Honestidad, Seriedad, Confianza, Calidez, Responsabilidad, Compromiso, Respeto, Calidad, Lealtad

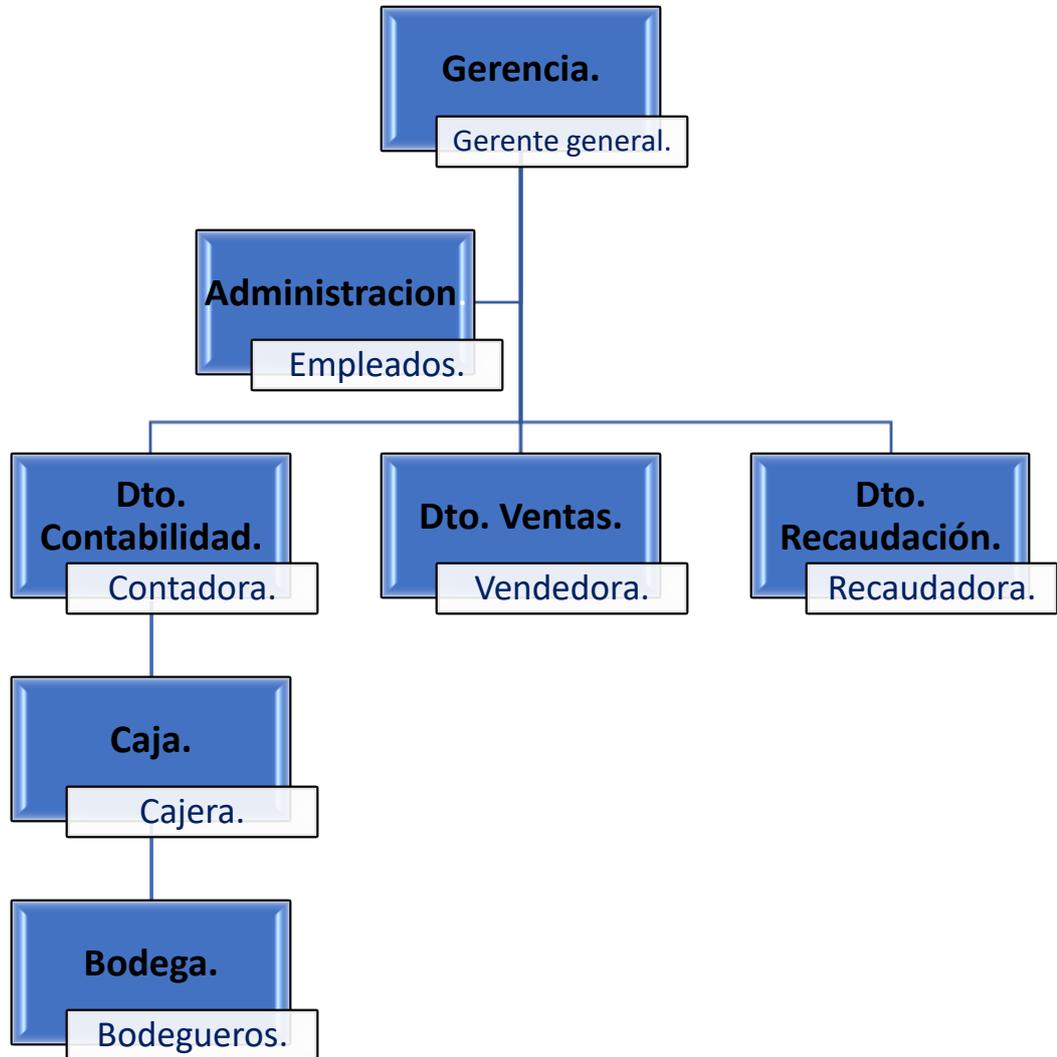
Base Legal.

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo
- Estatutos
- Reglamento interno

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Equipo de trabajo.▪ Productos.▪ Precios.▪ Stock variado.▪ Publicidad.▪ Atención al cliente.▪ Promociones.	<ul style="list-style-type: none">▪ Facilidad de crédito.▪ Malas decisiones.▪ Políticas claras y bien definidas.▪ Precios elevados en comparación a las otras empresas.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">▪ Marcas.▪ Volumen.▪ Precios Bomba.▪ Negocio Puntual.▪ Temporadas altas.▪ Feriados.▪ Ofertas lanzadas mensualmente.	<ul style="list-style-type: none">▪ Decisiones políticas.▪ Falta de oportunidades en el país.▪ Migración.▪ Falta de circulante.▪ Stock poco frecuente.▪ Competencia.

Estructura Orgánica



Objetivos de la entidad.

A Y A ELECTRODOMÉSTICOS tiene como objetivos institucionales los siguientes:

- Incrementar las Ventas y participación en el mercado.
- Expandirse a más Clientes.
- Aumentar la Satisfacción del Cliente.
- Optimizar los costos operativos.
- Incrementar la Eficiencia del Equipo de Ventas.
- Proveer Recursos y Capacitación a los empleados.

Financiamiento.

A Y A ELECTRODOMÉSTICOS se financia con capital propio, capital de trabajo, así como también los ingresos de las ventas diarias que realizan.

Empleados principales

Nro.	APELLIDOS Y NOMBRES	Cargo	Teléfono
1	ARMIJOS PACHAR BETTY LILIANA	Contadora	0994466925
2	ARMIJOS PACHAR JENNY NARCISA	Recaudación-ventas	0980888380
3	CALVA GOMEZ STEFANY DAYANNA	Vendedora	099 958 9379
4	JUMBO LOAIZA MARIA DEL CISNE	Cajera-facturadora	0988747436
5	POMA CALLE JUNIOR ALEXANDER	Recaudación-ventas	0998033697
6	SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL	Gerente-propietario	0997471937
7	SANCHEZ PROCEL JUSTIN DAVID	Bodeguero	0959813172
8	TORRES DIAZ JULIO CESAR	Vendedor-bodeguero	0960885689



A YA ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CAPÍTULO III
RESULTADOS GENERALES

HALLAZGO 1: FALTA DE PROCESOS PARA EVALUAR LA EFICACIA DE LOS CONTROLES INTERNOS Y MITIGAR RIESGOS.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció la falta de procesos para evaluar la eficacia de los controles internos y mitigar riesgos, vulnerando la norma de control interno **300-01 Identificación y análisis de riesgos**, que establece que “La máxima autoridad y/o directivos de la entidad, identificarán y analizarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, la protección de sus recursos y la generación de información oportuna y confiable, debido a factores internos o externos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación”, situación que se da por el desconocimiento de la norma y por la falta de revisiones periódicas que hacen que esto perjudique las estrategias que se tenían propuestas y que no se detecten los cambios provocados, resultando en riesgos que afectan en la protección de los ingresos de las operaciones que realizan en el área.

CONCLUSIÓN.

Desconocimiento de la norma **300-01 Identificación y análisis de riesgos** por parte del personal del área de ventas y la falta de revisiones periódicas.

RECOMENDACIÓN.

Al propietario y personal de ventas

Establecer procedimientos para evaluar la eficacia de los controles internos, establecer una comunicación clara y efectiva entre las distintas áreas de la organización acerca de la gestión de riesgos y eficacia de los controles internos para asegurarse que la identificación y análisis de los riesgos se incluyan en las estrategias y planificación de la entidad.

HALLAZGO 2: AUSENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LAS OPERACIONES DEL ÁREA DE VENTAS.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció la ausencia de indicadores de gestión en el desempeño de las operaciones realizadas en el área de ventas, vulnerando la norma de control interno **200-02 Administración estratégica**, que dice que “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de las metas, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”, la ausencia de indicadores de gestión en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS genera incompreensión sobre la importancia de emplear y medir los recursos económicos del área de ventas, lo que no permite conocer los resultados con claridad causando un bajo rendimiento y disminuciones económicas en los proceso de ventas.

CONCLUSIÓN.

La ausencia de indicadores de gestión en el área de ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS impide la correcta evaluación del desempeño y la eficiencia de los recursos.

RECOMENDACIÓN.

Propietario y contadora

Elaborar indicadores de gestión que permitan estar al tanto de cómo se encuentra la entidad en el área de ventas reconociendo su eficacia y eficiencia, evaluando la gestión y mejorando los procesos en la organización.

HALLAZGO 3: NO CONTEMPLAN LA IMPORTANCIA DE CANALES DE COMUNICACIÓN PARA REPORTAR PROBLEMAS O IRREGULARIDADES EN EL PROCESO DE VENTAS.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que el negocio no contempla la importancia de canales de comunicación para reportar problemas o irregularidades en el proceso de ventas, vulnerando la norma de control interno **200-07 Coordinación de acciones organizacionales** que expresa que “La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que el personal se responsabilice por el adecuado funcionamiento del control interno de su competencia. El personal de la institución participará activamente en la aplicación y el mejoramiento de las medidas ya implantadas, así como en el diseño de controles efectivos para las áreas de la organización donde desempeñan sus labores, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades”, situación que se da por desconocer la importancia de emplear medios que ayuden a reportar situaciones que se presentan dentro del proceso de ventas, falta de un sistema formal de comunicación para la notificación de problemas o irregularidades en esta área, dando como efecto la reducción en la seguridad del control interno debido a la falta de información sobre incidentes y problemas operativos al igual que irregularidades en el proceso de ventas.

CONCLUSIÓN

Falta de canales de comunicación que dificultan la aplicación y mejoramiento continuo de los controles internos.

RECOMENDACIÓN

Al propietario y contadora

Implementar el uso de canales de comunicación claros y accesibles para todos los miembros del equipo de ventas. Capacitar al personal sobre la importancia de estos medios y cómo emplearlos efectivamente para contribuir al mejoramiento de los controles internos y por ende al éxito del proceso de ventas.

HALLAZGO 4: FALTA DE TIEMPO PARA REALIZAR EL MONITOREO CONTINUO DE LAS ACTIVIDADES DE VENTAS Y ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES INTERNOS.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no administran el tiempo necesario para realizar el monitoreo continuo de las actividades de ventas para asegurar el cumplimiento de los controles internos, vulnerando la norma de control interno **401-04 Supervisión** que dice: “La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, que deberán ser aplicados e informados de forma documental y a través de los sistemas informáticos desarrollados para el efecto por la entidad. La supervisión implica la revisión y seguimiento de actividades que debe efectuar el personal”, situación que se da por falta de tiempo tanto del propietario como de la contadora debido a las diferentes actividades que realiza cada uno, dándoles más prioridad a estas actividades y dejando de lado un efectivo monitoreo continuo, efectuando el poco aseguramiento en el cumplimiento de los controles internos establecidos, lo que puede llevar a inconvenientes en el proceso de ventas y una reducción en su eficacia y eficiencia.

CONCLUSIÓN.

La Falta de tiempo para realizar un monitoreo continuo de las actividades de ventas, pone en riesgo el cumplimiento de controles internos en las operaciones.

RECOMENDACIÓN

Al propietario y contadora

Asignar tiempo y recursos apropiados para el monitoreo continuo de las actividades de ventas, establecer métodos claros y manejar herramientas para el seguimiento y análisis de los procesos.

HALLAZGO 5: NO TIENEN PROCESOS DE AUDITORÍA PARA EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no tienen procesos de auditoría para evaluar la efectividad de los controles en el departamento de ventas, vulnerando la norma de control interno **200-09 Unidad de Auditoría Interna** que indica: “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos”, situación que se da porque no se han realizado auditorías de ningún tipo dentro del negocio, y por ende, no creen que sea necesario documentar y tener respaldo que ayude a evaluar la efectividad de los controles en los procesos de ventas, lo que conlleva al desconocimiento de los riesgos que pueden surgir al no detectar fallas en los procesos de ventas que podrían comprometer la eficiencia operativa.

CONCLUSIÓN.

A Y A ELECTRODOMÉSTICOS no tiene procesos de auditoría para evaluar la efectividad de los controles en el departamento de ventas.

RECOMENDACIÓN

Al propietario y contadora

Implementar procesos de auditoría interna que permitan evaluar de habitualmente la efectividad de los controles internos, procesos y operaciones de ventas, de igual manera informar al personal de ventas sobre la importancia de esta práctica.

HALLAZGO 6: NO IDENTIFICAN LOS RIESGOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no se identifican los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos operativos, vulnerando la norma de control interno **300-01 Identificación y análisis de riesgos**, que establece que “La máxima autoridad y/o directivos de la entidad, identificarán y analizarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, la protección de sus recursos y la generación de información oportuna y confiable, debido a factores internos o externos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación”, situación que se da porque la empresa no cuenta con un proceso formal para identificar los riesgos, dando como resultando las desviaciones en el plan operativo, puesto que no se puede llegar a cumplir totalmente con lo proyectado.

CONCLUSIÓN.

Falta de identificación de riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos.

RECOMENDACIÓN.

Al propietario contadora y personal de ventas

Promover procedimientos para evaluar la identificación y gestión de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos.

HALLAZGO 7: NO VIGILAN LOS RIESGOS EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS NI DETECTAN LA APARICIÓN DE NUEVOS.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no se vigilan los riesgos para el cumplimiento de objetivos y detectar la aparición de nuevos, vulnerando la norma de control interno **300-02 Valoración de los riesgos**, que explica que: “La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia. Estos supuestos se determinan considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados”, situación que se da por la falta de tiempo y recursos humanos necesarios para llevar a cabo estas revisiones de manera regular y dejándolas en segundo plano, lo que puede llevar a la disminución de las metas o debilidad en el lanzamiento de nuevos productos y por ende perder competitividad frente a otras empresas.

CONCLUSIÓN.

Falta de identificación de riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos.

RECOMENDACIÓN.

Al propietario, contadora y personal de ventas

Realizar revisiones frecuentes para evaluar la identificación y gestión sobre riesgos que puedan encontrarse y afectar al cumplimiento de los objetivos. Implementar un plan de contingencia que permita identificar y evaluar de mejor forma los riesgos relacionados al cumplimiento del POA.

HALLAZGO 8: LAS REVISIONES PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS NO SON REGULARES.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se confirmó que las revisiones de los objetivos y estrategias para garantizar su cumplimiento no son regulares, vulnerando la norma de control interno **401-03 Revisión de procesos y operaciones**, que explica que: “los niveles directivos, revisarán y evaluarán que la ejecución de los procesos institucionales, se cumplan de conformidad con las disposiciones normativas generales; los reglamentos internos, la planificación y las políticas institucionales; y, obedezcan a criterios de eficacia, eficiencia, economía y efectividad.”, situación que se da por la falta de tiempo y personal que realice estas revisiones, así mismo la falta de organización entre personal de ventas y personal directivo para cumplir con dicha tarea, dando como resultado la disminución de ventas.

CONCLUSIÓN.

Falta en la revisión de los objetivos y estrategias para garantizar su cumplimiento.

RECOMENDACIÓN.

Al propietario contadora y personal de ventas

Establecer un tiempo específico para realizar las revisiones de los objetivos y estrategias, y evidenciar si se está dando cumplimiento o qué medidas tomar, también asignar el personal para dicha actividad.

HALLAZGO 9: INCUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS EN EL POA

COMENTARIO

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no se dio cumplimiento total de los objetivos trazados en el POA, vulnerando la norma de control interno **300-01 Identificación y análisis de riesgos**, que establece que “La máxima autoridad y/o directivos de la entidad, identificarán y analizarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, la protección de sus recursos y la generación de información oportuna y confiable, debido a factores internos o externos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación”, situación que se da por los cambios en la economía, por la falta de seguimiento y conocimiento del plan operativo para afrontar dificultades que se presentan, llevando a la disminución de los ingresos del negocio.

CONCLUSIÓN

Incumplimiento de los objetivos del POA

RECOMENDACIÓN

Al propietario y personal

Brindar una comunicación clara y constante a todos los miembros del equipo para que conozcan y tomen en cuenta la importancia del POA. Dar capacitaciones para asegurarse de que el personal tenga las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos.

HALLAZGO 10: NO UTILIZAN INDICADORES PARA MEDIR EL AVANCE HACIA LOS OBJETIVOS.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se confirmó que no se utilizan indicadores para medir el avance hacia los objetivos, vulnerando la norma de control interno **200-02 Administración estratégica**, que dice que “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de las metas, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional”, situación que se da por la falta de conocimiento sobre la importancia de los indicadores para medir el cumplimiento de eficiencia y eficacia de los objetivos y estrategias planteados, dando como resultado la desalineación entre los objetivos y las estrategias y la falta de visión clara sobre su manejo, impidiendo identificar aspectos que se podrían mejorar.

CONCLUSIÓN.

Falta de indicadores para medir el grado de cumplimiento de objetivos.

RECOMENDACIÓN.

Al propietario contadora y personal de ventas

Implementar indicadores de gestión que ayuden a evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados. Asegurarse que los indicadores estén directamente relacionados con los objetivos y estrategias.

HALLAZGO 11: FALTA DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA EN VENTAS DEBIDAMENTE DOCUMENTADAS.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció la falta de políticas de crédito y cobranza en ventas debidamente documentadas, vulnerando la norma de control interno **401-05 Documentación de respaldo y su archivo** que expresa que: “ La máxima autoridad o su delegado establecerá los procedimientos que aseguren la existencia, custodia, entrega recepción y conservación de un archivo físico y/o digital, de la documentación, misma que será ordenada secuencial y cronológicamente, observando la normativa vigente”, situación que se da por la falta de organización interna y visión deficiente de la importancia de tener políticas escritas, los procedimientos se manejan verbalmente porque el propietario y directivos confían en la comunicación directa con los clientes, asimismo como la falta de tiempo para dedicar a la creación de estos documentos, repercutiendo en el aumento de errores, malentendidos y falta de seguridad en el proceso, reduciendo la transparencia en la gestión de ventas a crédito, por ende es difícil implementar mecanismos efectivos de supervisión y control interno, lo que conlleva a una gestión débil de las cuentas por cobrar.

CONCLUSIÓN.

Falta de políticas de crédito y cobranza documentadas.

RECOMENDACIÓN.

Al propietario, contadora y vendedores

Elaborar y documentar las políticas de crédito y cobranza claras y detalladas que identifiquen lineamientos de control interno, que sirvan de guía en el proceso de otorgamiento de ventas a crédito, así como también para gestionar y asegurar el cobro de los fondos a sus clientes.

HALLAZGO 12: LIMITADAS EVALUACIONES DE RIESGOS PARA LAS VENTAS A CRÉDITO.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció limitadas evaluaciones de riesgos para las ventas a crédito, vulnerando la norma de control interno **300 EVALUACIÓN DEL RIESGO** que establece que “La máxima autoridad y el personal de la institución establecerán los mecanismos necesarios para identificar, analizar, valorar y responder a los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos, el cumplimiento de las disposiciones legales, la protección de recursos públicos y la generación de información oportuna y confiable”, situación que se da por la ausencia de políticas y procedimientos documentados, la empresa prioriza otras áreas operativas de ventas, dejando la evaluación de riesgos en un segundo plano y gran confianza en los clientes para cumplir con sus obligaciones, basada en experiencias pasadas. Dando como resultado que la información generada sobre las cuentas por cobrar y el estado financiero de la empresa sea poco confiable, afectando la toma de decisiones estratégicas. Aumento en la morosidad de los clientes, incremento en costos de recaudación y afectación en la solvencia de la empresa.

CONCLUSIÓN.

Escasa evaluación de riesgos para las ventas a crédito.

RECOMENDACIÓN.

Al propietario y contadora

Implementar un proceso frecuente y ordenado de evaluación de riesgos. Establecer políticas y ordenamientos claros, capacitar al personal para que las evaluaciones se realicen constantemente, esto ayudará a mitigar el riesgo de impagos y protegerá la estabilidad financiera de la empresa.

HALLAZGO 13: NO REALIZAN AUDITORÍAS INTERNAS PARA REVISAR LAS VENTAS A CRÉDITO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.

COMENTARIO.

Al evaluar el sistema de control interno al área de ventas, se evidenció que no realizan auditorías internas periódicas para revisar las ventas a crédito y la gestión de cuentas por cobrar, vulnerando la norma de control interno **200-09 Unidad de Auditoría Interna** que indica: “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos”, situación que se da porque no se han realizado auditorías de ningún tipo dentro del negocio y por la falta de tiempo para realizarla de manera interna, disminuyendo la confianza en la actividad financiera y aumentando el riesgo de cuentas incobrables. Al igual que la disminución del flujo de efectivo.

CONCLUSIÓN

Ausencia de auditorías en las ventas a crédito y cuentas por cobrar.

RECOMENDACIÓN.

Al propietario y contadora

Implementar auditorías internas para revisar las ventas a crédito y la gestión de cuentas por cobrar. Establecer un programa de auditoría que incluya revisiones regulares para identificar y corregir descuidos, mejorar la transparencia de las operaciones.



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CAPÍTULO IV
RESULTADOS ESPECÍFICOS POR SUBCOMPONENTE

RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS

Cálculo.

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{ventas netas}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{23.277,03}{263.622,94} * 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = 0.08829 * 100 = 8.83\%$$

Representación Gráfica.



COMENTARIO.

La rentabilidad sobre las ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS muestra un 8.83%, lo que significa, que por cada dólar que la empresa vendió, obtuvo una utilidad neta de 0.088 centavos de dólar, esto revela que la empresa está convirtiendo una parte razonable de sus ventas

en ganancias, debido a las prácticas eficientes en la gestión de sus operaciones y costos, el control de los gastos y optimización de recursos.

Con la oferta de productos y servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes se convierte en ventas continuas. Demostrando una ventaja competitiva en el mercado y sostenibilidad financiera a largo plazo de la empresa.

CONCLUSIÓN.

Este porcentaje de rentabilidad revela que la empresa está obteniendo una parte razonable de sus ventas en ganancias.

RECOMENDACIÓN.

Al propietario, vendedores y contadora

Continuar enfocándose en la optimización de costos y la eficiencia operativa para mejorar aún más la rentabilidad. Esto podría incluir la revisión de procesos, negociación con los proveedores, y la adopción de técnicas que aumenten la productividad.

Seguir progresando en la oferta de productos y el servicio para atraer a más clientes y aumentar el volumen de ventas e incrementar la rentabilidad de la empresa.

INCREMENTO DE LAS VENTAS MENSUALES.

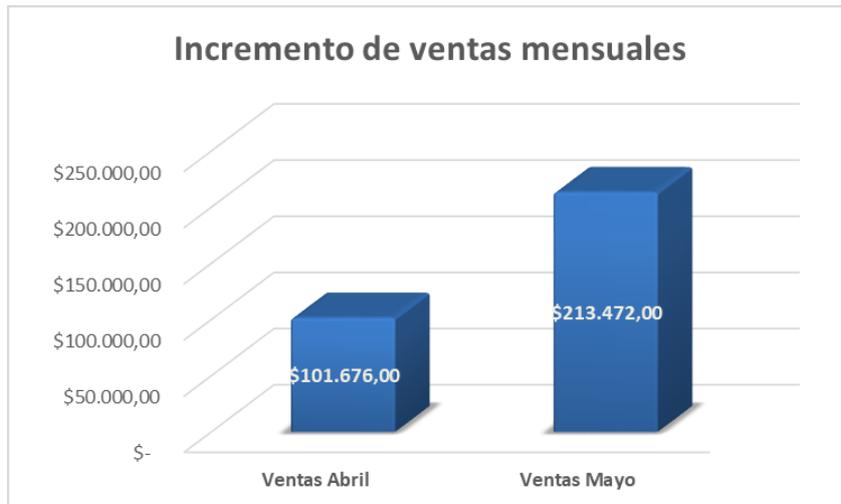
Cálculo.

$$\text{Incremento de ventas mensuales} = \frac{(\text{ventas mayo 2023} - \text{ventas abril 2023})}{(\text{ventas objetivo 2023})} * 100$$

$$\text{Incremento de ventas mensuales} = \frac{213,472.00 - 101,676.00}{200,000.00} * 100$$

$$\text{Incremento de ventas mensuales} = 0,5589 * 100 = 55.90\%$$

Representación Gráfica.



CONCLUSIÓN.

Se evaluó el incremento de ventas de un mes a otro, verificando que en el mes de abril hubo ventas por \$101,676.00 y para el mes de mayo, hubo ventas por \$213.472,00, el objetivo era el incremento de ventas a \$200,00.00, se puede observar que el cumplimiento de los objetivos en relación a aumentar las ventas mensuales se cumplió en su totalidad superando un 55.90% del objetivo inicial, esto referente a los meses de abril y mayo. Evidenciando que se cumplió con el “objetivo operativo de incremento de ventas mensuales” debido a la temporada alta por el “Mes de la Madre” donde se ofrecen grandes descuentos y promociones para atraer más clientela, dando como resultado que la empresa aumente la rentabilidad y mejore su posición frente a la competencia.

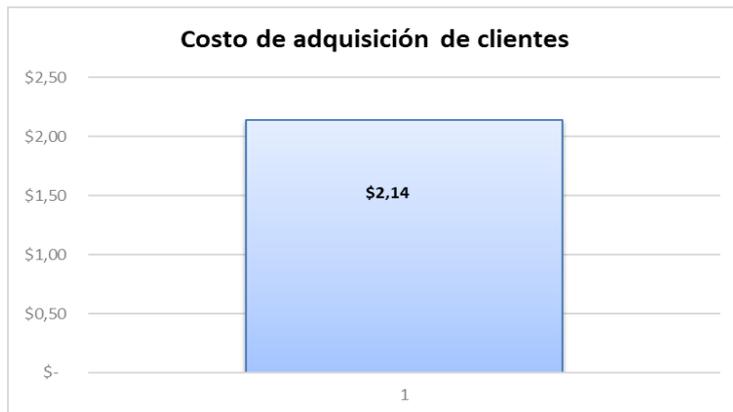
ADQUISICIÓN DE CLIENTES

Cálculo:

$$\text{Costo de adquisición de clientes} = \frac{\text{Gastos de marketing}}{\text{Número de clientes adquiridos}}$$

$$\text{Costo de adquisición de clientes} = \frac{\$60}{28} = \$2.14$$

Representación Gráfica



CONCLUSIÓN.

Se puede observar que adquirir nuevos clientes equivale a \$2.14 por cada cliente con una inversión de \$60 al año, situación que se debe a la seguridad de las estrategias de marketing que emplean como es la promoción y publicidad efectivas, resultando en el aumento de clientes de manera positiva y sostenible dentro del presupuesto asignado y a su vez en el aumento de los ingresos para la empresa

SATISFACCIÓN AL CLIENTE POST VENTA

Cálculo.

$$\text{Satisfacción al cliente post venta} = \frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Total de Clientes Encuestados}} * 100$$

$$\text{Satisfacción al cliente post venta} = \frac{27}{29} * 100$$

$$\text{Satisfacción al cliente post venta} = 0.93 * 100 = 93\%$$

Representación Gráfica.



CONCLUSIÓN.

Se tomó una muestra de 29 clientes, evidenciando que el 93% de los clientes encuestados se encuentran satisfechos con los productos y el servicio que brinda A Y A ELECTRODOMÉSTICOS. Este alto nivel de satisfacción demuestra el compromiso continuo con la excelencia y la atención al cliente gracias a las grandes ofertas, la calidad y el precio de los productos que ofrecen, dando como resultado un alto nivel de satisfacción que aumenta la retención de los mismos, favorece la popularidad en el mercado, lo que puede atraer a nuevos clientes, impulsando así el crecimiento de las ventas.

CONOCIMIENTO DE OBJETIVOS

Cálculo.

$$\text{Conocimiento de Objetivos} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Objetivos} = \frac{7}{8} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Objetivos} = 0,875 * 100 = 87,5\%$$

Representación Gráfica



CONCLUSIÓN.

La mayoría de los trabajadores de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS conocen los objetivos operativos del POA establecidos para 2023. Sin embargo, hay una proporción minoritaria que no tiene claridad sobre estos. Esta situación se debe a la falta de conocimiento de la existencia del plan operativo anual y a la falta de socialización por parte de la administración. También a factores externos a la empresa que impiden la asistencia de los trabajadores a las sesiones de socialización cuando se llevan a cabo.

Dando como efecto la falta de alineación en las actividades diarias, una menor eficiencia en el cumplimiento de metas y retrasos. Esto afecta el rendimiento general de la empresa y su capacidad para alcanzar sus objetivos operativos para 2023.

CONOCIMIENTO DE ESTRATEGIAS

Cálculo.

$$\text{Conocimiento de Estrategias} = \frac{\text{Trabajadores que conocen}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Estrategias} = \frac{8}{8} * 100$$

$$\text{Conocimiento de Estrategias} = 1 * 100 = 100\%$$

Representación Gráfica.



CONCLUSIÓN.

Al evaluar el conocimiento de las estrategias dentro del negocio se puede observar que el total de empleados que laboran en el mismo conocen las estrategias que se llevan a cabo para la toma de decisiones y orientación de la empresa hacia el logro de objetivos, esto se debe a que diariamente las emplean en las ventas que realizan y se enfocan en buscar nuevas estrategias que atraigan más clientes y por ende aumenten los ingresos, consecuentemente se tiene una mayor alineación y coherencia en las acciones y decisiones diarias. Además, se promueve un ambiente de trabajo colaborativo y motivado.

CAPACITACIONES REALIZADAS

Cálculo.

$$\text{Capacitaciones} = \frac{\text{Trabajadores que recibieron}}{\text{Total de trabajadores}} * 100$$

$$\text{Capacitaciones} = \frac{7}{8} * 100$$

$$\text{Capacitaciones} = 0.875 * 100 = 87,5\%$$

Representación Gráfica.



CONCLUSIÓN.

Luego de aplicar el indicador para conocer el nivel de capacitaciones realizadas se evidenció que la mayoría de los trabajadores de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS recibieron capacitación en 2023. Sin embargo, una minoría no participó en estas capacitaciones, por lo que no están adecuadamente preparados para desempeñar sus funciones en el área de ventas, lo que se debe a la inasistencia de los empleados a las sesiones de capacitación por conflictos de horario o responsabilidades personales, también porque la empresa no programó capacitaciones para cubrir a todos los empleados, especialmente aquellos con horarios más difíciles.

CRECIMIENTO DE LAS VENTAS ANUALES

Cálculo.

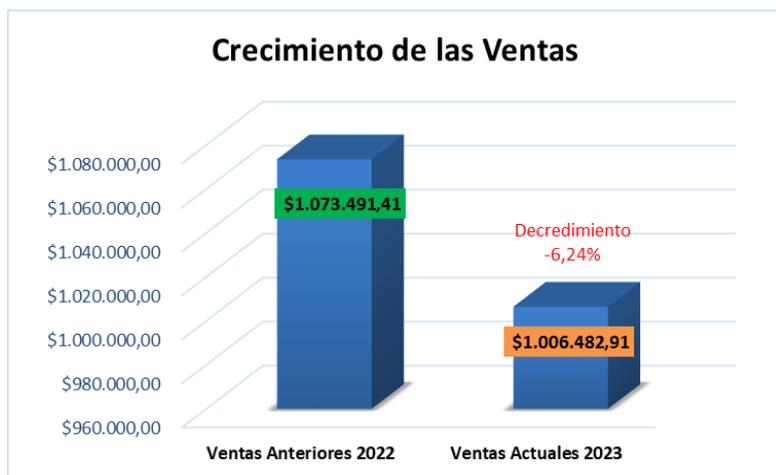
$$\text{Crecimiento de las ventas} = \frac{(\text{ventas actuales 2023} - \text{ventas anteriores 2022})}{\text{Ventas anteriores 2022}} * 100$$

$$\text{Crecimiento de las ventas} = \frac{(1,006,482.91 - 1,073,491.41)}{1,073,491.41} * 100$$

$$\text{Crecimiento de las ventas} = \frac{(-67,008.50)}{1,073,491.41} * 100$$

$$\text{Crecimiento de las ventas} = -0.0624 * 100 = -6,24\%$$

Representación Gráfica.



CONCLUSIÓN.

Posteriormente al medir el incremento de las ventas anuales, se puede evidenciar el decrecimiento por un 6.24 % donde se demuestra el incumplimiento del objetivo establecido dentro del Plan Operativo Anual, donde indica que se quiere incrementar las ventas del 2023 en comparación al 2022, situación que se produce por la falta de monitoreo continuo para los procesos de ventas, precios bajos en la competencia lo que hace que los clientes se inclinen por ello. Dando como resultado una afectación en la rentabilidad, pérdida de participación en el mercado y por ende la disminución en los ingresos.

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Cálculo.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{ventas a crédito 2023}}{\text{cuentas por cobrar promedio}}$$

$$\text{Cuentas por cobrar Promedio} = \frac{\text{CxC al inicio del año 2023} + \text{CxC al final del año 2023}}{2}$$

$$\text{Cuentas por cobrar Promedio} = \frac{267,812.31 + 287,812.51}{2} = 277.812,41$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{522.312,58}{277.812,41} = 1.88$$

Representación Gráfica.



COMENTARIO.

Después de evaluar la rotación de cuentas por cobrar, se comprobó que, durante el período analizado, la empresa ha recuperado sus cuentas por cobrar aproximadamente 1,88 veces. La empresa necesita alrededor de 192 días ($360 \text{ días} / 1.88$) para recaudar sus cuentas por cobrar. Debido a la falta de políticas de cobro a clientes, créditos largos como plazos de pago extendidos hasta 6 meses retrasando la recuperación de las cuentas por cobrar,

CONCLUSIÓN.

La empresa recupera sus cuentas por cobrar 1,88 veces al año. Además, se determina que necesita 192 días para que las facturas de ventas a crédito se conviertan en efectivo.

RECOMENDACIÓN.

Al recaudador y vendedores

Implementar estrategias para mejorar la eficiencia en la cobranza de cuentas por cobrar. Revisar y optimizar las políticas de crédito, fortalecer el seguimiento de cuentas pendientes y utilizar sistemas automatizados de gestión de cobros. Reducir el tiempo de cobro ayudará a mejorar el flujo de efectivo y la salud financiera de la empresa.



FASE 5

SEGUIMIENTO

Luego de haber entregado el informe al administrador - propietario de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, se procederá a través del Propietario a verificar que se dé fiel cumplimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría externa, con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia y cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

OBJETIVO.

Conforme al resultado de la Auditoría de Gestión aplicada al componente Ventas, se deberá efectuar el respectivo seguimiento de las recomendaciones vertidas en el siguiente informe.

ACTIVIDAD.

Se realizarán el seguimiento de las recomendaciones, de las acciones correctivas y del cumplimiento de las responsabilidades derivadas del trabajo de auditoría, el mismo que se efectivizará después de uno a tres meses de haber concluido la auditoría.



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Nro.	RECOMENDACIONES	<u>ENERO</u>				<u>FEBRERO</u>				<u>MARZO</u>				RESPONSABLE
1	Establecer procedimientos y capacitar al personal acerca de la eficacia de los controles internos y mitigación de riesgos para asegurarse que la identificación y análisis de los riesgos se incluyan en las estrategias y planificación de la entidad, así como de las ventas a crédito, esto ayudará a mitigar el riesgo de impagos y protegerá la estabilidad financiera.	X	X											Propietario. Contadora. Personal de ventas.
2	Elaborar indicadores de gestión que ayuden a evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados y conocer el rendimiento en el área de ventas reconociendo su eficacia y eficiencia.	X	X											Propietario. Contadora.



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Nro.	RECOMENDACIONES	<u>ENERO</u>		<u>FEBRERO</u>				<u>MARZO</u>				RESPONSABLE	
3	Implementar el uso de canales de comunicación claros y accesibles para todos los miembros del equipo de ventas. Capacitar al personal sobre la importancia de estos medios y cómo emplearlos efectivamente para contribuir al mejoramiento de los controles internos y por ende al éxito del proceso de ventas.		X	X									Propietario. Contadora.
4	Asignar tiempo y recursos apropiados para el monitoreo continuo de las actividades de ventas, establecer métodos claros y manejar herramientas para el seguimiento y análisis de los procesos		X	X									Propietario. Contadora.



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Nro.	RECOMENDACIONES	<u>ENERO</u>				<u>FEBRERO</u>				<u>MARZO</u>				RESPONSABLE
5	Implementar procesos de auditoría interna que permitan evaluar la efectividad de los controles internos, operaciones de ventas y revisar las ventas a crédito y la gestión de cuentas por cobrar. Informar al personal de ventas sobre la importancia de esta práctica.					X	X							Propietario. Contadora.
6	Implementar un plan de contingencia que permita identificar y evaluar de mejor forma los riesgos que puedan encontrarse y afectar al cumplimiento de los objetivos del POA.					X	X							Propietario. Contadora. Personal de ventas.



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Nro.	RECOMENDACIONES	<u>ENERO</u>				<u>FEBRERO</u>				<u>MARZO</u>				RESPONSABLE
7	Asignar personal y establecer un tiempo específico para realizar las revisiones de los objetivos y estrategias, y evidenciar si se está dando cumplimiento o qué medidas tomar.							X	X					Propietario Contadora Personal de ventas.
8	Brindar una comunicación clara y constante a todos los miembros del equipo para que conozcan y tomen en cuenta la importancia del POA. Dar capacitaciones para asegurarse de que el personal tenga las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos.							X	X					Propietario y Personal.



A Y A ELECTRODOMÉSTICOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Nro.	RECOMENDACIONES	<u>ENERO</u>				<u>FEBRERO</u>				<u>MARZO</u>				RESPONSABLE
9	Elaborar y documentar las políticas de crédito y cobranza claras y detalladas que identifiquen lineamientos de control interno, que sirvan de guía en el proceso de otorgamiento de ventas a crédito, así como también para gestionar y asegurar el cobro de los fondos a sus clientes.									X	X		Propietario Contadora Vendedores.	

CONVOCATORIA

OFICIO N° 000-01

Asunto: Convocatoria a conferencia final de auditoría de gestión

Loja, 31 de julio de 2024

Ángel Aníbal Sánchez Gualán

PROPIETARIO DE A Y A ELECTRODOMÉSTICOS.

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito convocar a usted y a los empleados de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, a la conferencia final para la presentación del informe de Auditoría de Gestión aplicada al componente de ventas del negocio. Esta auditoría cubrió el año 2023, realizada mediante orden de trabajo Nro. 001 de fecha 31 de mayo de 2024.

Dicho acto se llevará a cabo en oficinas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, ubicado en la Av. Manuel Agustín Aguirre y Gobernación de Mainas, en la ciudad de Loja, el día 31 de julio de 2024, a las 09h00 am.

Por su gentil asistencia, le anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.

SUPERVISORA

Beky Soledad Granda Calva

JEFE DE EQUIPO

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL COMPONENTE DE VENTAS DE “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, PROVINCIA DE LOJA, AÑO 2023

En la ciudad de Loja, a los treinta y un días del mes de julio del año 2024, a partir de las 09h00 am, en la oficina de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, ubicado en la Av. Manuel Agustín Aguirre y Gobernación de Mainas, se reúnen los suscritos: Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán en calidad de propietario, con el propósito de formalizar la exposición de los resultados obtenidos de la Auditoría de Gestión realizada al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, provincia de Loja, Año 2023.

La auditoría fue ejecutada conforme a la Orden de Trabajo No. 001, de fecha 31 de mayo de 2024, y la convocatoria fue efectuada el 31 de julio de 2024, dirigida al propietario y personal, con el objetivo de cumplir con la presentación de los resultados de la auditoría.

Durante la conferencia, se procedió a la lectura detallada del borrador del informe de auditoría estructurado por comentarios, conclusiones, y recomendaciones derivadas del trabajo de auditoría efectuado, el cual se enfocó en evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión de las operaciones del componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”, Año 2023

Para constancia de lo actuado, firman la presente acta en dos ejemplares del mismo contenido.
Atentamente,

Lic. Verónica Alexandra Morocho Pasaca, Mg. Sc.

SUPERVISORA

Beky Soledad Granda Calva

JEFE DE EQUIPO

7 Discusión.

Luego de haber aplicado la auditoría de gestión al componente de ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS para evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones conforme lo explica Zambrano et al. (2021) en donde la intención es evaluar la eficacia de la gestión en relación con sus objetivos, así como determinar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles; se pudo observar mediante la evaluación del control interno por medio del cual se determinó el incumplimiento de algunas de sus normas, entre los más relevantes están: que no contemplan procesos para evaluar la eficacia de los controles internos y mitigar riesgos lo que disminuye la calidad del servicio y tiempos de entrega de los productos, generando la insatisfacción de los clientes; al no contar con indicadores de gestión que permitan conocer el desempeño de las operaciones realizadas en el área de ventas, ni medir el avance hacia los objetivos, ya que, como lo explica Mejía (1998) estos reflejan la eficacia con la que una empresa alcanza sus metas, con la falta de estos la empresa no puede evaluar si las actividades que realizan y sus recursos están siendo utilizados eficientemente, al igual que identificar asuntos que requieren atención; cuando no se toma en cuenta la importancia de canales de comunicación para reportar problemas o irregularidades en el proceso de ventas, provoca un retraso en la resolución de los problemas que han sido detectados por los vendedores puesto que no saben cómo hacer conocer de ello a la alta dirección; al no administrar el tiempo necesario para realizar el monitoreo continuo de las actividades de ventas para asegurar el cumplimiento de los controles internos, no se puede garantizar la obtención fiable y completa de la información financiera para la gestión y supervisión.; la intención de una auditoría de gestión es evaluar la eficacia de la gestión en relación con sus metas y objetivos, a falta de procesos de auditoría para evaluar la efectividad de los controles en el departamento de ventas, así como para revisar las ventas a crédito y la gestión de cuentas por cobrar, no se puede identificar si los controles internos están funcionando de manera efectiva y por ende que no se estén siguiendo correctamente la políticas de crédito; cuando no se identifican ni vigilan los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos hace que la empresa sea vulnerable en vista que no desarrolla planes de contingencia para los imprevistos que se puedan presentar, así mismo, se dificulta la obtención de financiamiento en caso de necesitarlo; Dichas debilidades se encuentran plasmadas en el informe de auditoría de gestión en donde se comunica los resultados obtenidos con las debidas conclusiones y recomendaciones con el fin de tomar los correctivos necesarios que ayuden en el fortalecimiento de la gestión para el desarrollo eficaz y eficiente de las actividades.

Lo anteriormente mencionado guarda relación con el estudio realizado por, Piedra (2024) en el cual menciona que la empresa auditada no había sido objeto de auditorías anteriormente, lo que evidenció una falta en la evaluación de sus procesos y controles internos.

Ambas empresas presentaron incumplimiento de normas de control interno, como la falta de indicadores de gestión y la ausencia de procesos para evaluar la eficacia de los controles internos. Si bien es cierto que el estudio de Piedra (2024) tuvo un alcance más amplio extendiéndose a los departamentos de ventas y financiero, y el estudio realizado para A Y A ELECTRODOMÉSTICOS se centró principalmente al área de ventas, ambos estudios concluyeron en la necesidad de implementar medidas correctivas para fortalecer los controles internos y mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones en los distintos departamentos.

Por otra parte, al contemplar el estudio de Pomboza (2022) que del mismo modo consideró al área de ventas y aplicó encuestas y cuestionarios al personal administrativo y de ventas, dió como resultado la existencia de deficiencias significativas que impactan negativamente en la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos debido al desconocimiento de éstos por parte de los empleados; y, aunque cuentan con políticas de crédito tienen un alto aumento de cuentas incobrables debido a los créditos flexibles, lo que guarda estrecha relación con los hallazgos encontrados en la auditoría realizada en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS; ambas búsquedas difieren en que en la investigación de Pomboza (2022) hubo la falta de estrategias para alcanzar las metas establecidas, cosa que en A Y A ELECTRODOMÉSTICOS están definidas y los empleados las tienen muy en cuenta al momento de realizar las ventas.

8 Conclusiones

Una vez finalizado el proceso de auditoría de gestión al componente de ventas de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS, para el año 2023, se logró establecer las siguientes conclusiones:

- La evaluación de la estructura de control interno del componente ventas permitió evidenciar algunas falencias que afectan la ejecución y desarrollo de las operaciones, entre ellas: falta de procesos que evalúen la eficacia de los controles para mitigar los riesgos. Ausencia de indicadores de gestión que permitan conocer el desempeño de las operaciones realizadas y el cumplimiento de objetivos. Falta de tiempo para realizar el monitoreo continuo de las actividades de ventas y asegurar el cumplimiento de los controles internos. No se identifican, ni se vigilan los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos operativos. No se dio el cumplimiento total de los objetivos trazados en el POA.
- La evaluación del sistema de control interno de los subcomponentes: proceso de ventas, cumplimiento de objetivos y ventas a crédito, cuyos resultados coinciden al presentar un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza alto; por cuanto se han identificado ciertas debilidades en el sistema de control interno, tales como: la falta de revisiones regulares de los objetivos y estrategias para garantizar su cumplimiento. Ausencia de procesos documentados para evaluar la eficacia de los controles. El no contar con políticas documentadas, junto con las limitadas evaluaciones de riesgos para las ventas a crédito han debilitado el control sobre las actividades de ventas y la gestión de cuentas por cobrar.
- Con la aplicación de indicadores, se evidenció un decrecimiento del 6,24% en las ventas anuales de 2023 en comparación con 2022. Esto incumple el objetivo operativo anual, que establecía un incremento en las ventas respecto al año anterior, evidenciando una deficiencia en las operaciones durante dicho periodo. La falta de indicadores de gestión y procesos para evaluar la eficacia de los controles internos ha impedido medir el avance hacia los objetivos operativos, lo que se refleja en el incumplimiento de este objetivo.
- Tanto en el estudio de A Y A ELECTRODOMÉSTICOS como los estudios de referencia se ejecutó cada una de las fases de la auditoría y se presentó el informe final, que incluye conclusiones y recomendaciones y se sugiere la implementación de medidas correctivas para fortalecer los controles internos y mejorar la eficiencia de las operaciones.

9 Recomendaciones

- Aunque los resultados de la auditoría indican un nivel de riesgo bajo y la confianza en que los controles internos sean altos en los diferentes subcomponentes auditados, no deben confiarse sólo en estos resultados. Por lo que se recomienda que se mantenga un programa de monitoreo continuo de los controles internos en el proceso de ventas, ventas a crédito y el cumplimiento de los objetivos del POA. En donde se incluyan revisiones periódicas para identificar cambios en el entorno o en los procesos que puedan aumentar el riesgo. Además, de implementar un plan de mejora continua, orientado en aumentar aún más los niveles de confianza mediante el mejoramiento de los controles actuales, la capacitación del personal y la actualización de procedimientos para asegurar que los niveles de riesgo permanezcan bajos a largo plazo.
- Aplicar y establecer indicadores de gestión para evaluar el desempeño de las operaciones y el progreso hacia los objetivos de ventas. Implementar procesos para revisar regularmente la eficacia de los controles internos relacionados con las ventas. Socializar el POA con los trabajadores de la empresa para que conozcan los objetivos y estrategias medibles y alcanzables alineados a mejorar la rentabilidad de la empresa.
- Desarrollar y documentar procedimientos y políticas para la evaluación de controles internos y la mitigación de riesgos, incluyendo políticas para ventas a crédito. Implementar un plan de monitoreo continuo para supervisar las actividades de ventas y la gestión de cuentas por cobrar. Además, capacitar al personal en los nuevos procedimientos y políticas para asegurar su correcta aplicación y fortalecer el sistema de control interno.
- Formar un comité de supervisión para la implementación de las medidas correctivas sugeridas en el informe de auditoría que dará atención al cronograma de cumplimiento de recomendaciones el cual incluye plazos y responsables para cada acción correctiva. Establecer un sistema de seguimiento y evaluación para monitorear el progreso en la implementación de las medidas correctivas y ajustar las estrategias según sea necesario para garantizar la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos operativos.

10 Bibliografía

- Acosta, M., Salas, L., Cercado, M., & Guerra, A. (2018). *LA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS: Conceptos Claves en el Siglo XXI* (Vol. 34).
- Arias, I. (2018). AUDITORÍA UN ENFOQUE DE GESTIÓN. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Armijo, M. (15 de Marzo de 2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. *Cepal*, 17. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/04/ECLEX-PRO-MERCANTI-LEY_DE_COMPANIAS.pdf
- Atúnez, L. (2014). *La Gestion Profesional de Ventas*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- AUDITOOL. (07 de Febrero de 2019). *Análisis de datos de auditoría (ADA) en la evaluación de riesgos*. Obtenido de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/analisis-de-datos-de-auditoria-ada-en-la-evaluacion-de-riesgos>
- Ballesteros, H., Verde, J., Costabel, M., Sangiovanni, R., Dutra, I., Rundie, D., . . . Lorena, B. (2010). Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. *Revista Uruguaya de enfermería*, 5(2). Obtenido de <https://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/85>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (25 de Enero de 2021). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Contraloría General del Estado. (2001). Manual de Auditoría de Gestión. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1LJH-hPEYl2psGmV75HujGKDHLZ4LyKwt/view>
- Contraloría General del Estado. (s.f.). CAPITULO V: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=12&tipo=nor>
- Cubero Abril, T. (2019). *Manual de Auditoría de Gestión: Enfoque Empresarial y de Riesgos*. Universidad del Azuay.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Falconí, Ó. (2006). Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. *Revista del Departamento Académico de Ciencias Adinstrativas*, 16.
- Faustino, L., & Dana, I. (2019). *Auditoría de gestión e inversión en el área comercial de una empresa de calzados-Ate 2019*. Obtenido de

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71349/Faustino_LID-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, H. (Junio de 2012). *AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL ÁREA DE COMPRAS Y VENTAS DE LA EMPRESA JAYCO REPRESENTACIONES Y SERVICIOS CÍA. LTDA. DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN Y VENTA AL POR MAYOR DE INSUMOS QUÍMICOS, PINTURA EN POLVO Y PRODUCTOS AUTOMOTRICES*". Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9c2d4e58-be89-4714-ad6d-e3b60241b34f/content>
- García, R. d. (2008). *Auditoría de Gestión. Conceptos y Métodos*. La Habana: Félix Varela.
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable FACES*, 21-22. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/es/revista/actualidad-contable-faces/articulo/la-auditoria-interna-y-su-alcance-etico-empresarial>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Instituto De Acceso A La Información Pública Del Distrito Federal. (2006). *GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO*. Obtenido de https://infocdmx.org.mx/pdfs/contraloria/guia_elab_rev_papeles_trabajo.pdf
- Jaramillo, Pérez, C., & Jesús. (1992). *Los Indicadores de Gestión*. España.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. (09 de Febrero de 2024). Obtenido de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-organica-contraloria-general-estado>
- Lincango, L. (Julio de 2015). *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA SEPRONAC CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE QUITO POR EL PERIODO 2013*. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a959822b-5f6c-4743-8330-0a307d77d9f5/content>
- Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 7. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe3/2007-7890-dilemas-8-spe3-00042.pdf>
- Manrique, J. (2019). *Introducción a la auditoría*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Manzanares, J. (2014). Normas Internacionales de Auditoría. *Evaluación de Riesgos y CONTROL iINTERNO*. Obtenido de

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47433174/nias-documento.pdf?1469202882=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DNias_documento.pdf&Expires=1707668658&Signature=Gv5tx0FlZoUIALtV0McEOryrI9z7AYSOY5KrVui4-qvUbJ8xQ9fVl~oCrdIfjj6W2tujv0paJ6CcYxf

Mejía, c. (1998). INDICADORES DE EFECTIVIDAD Y EFICACIA. *Centro de Estudios en Planificación, Políticas Públicas e Investigación Ambiental*, 2. Obtenido de INDICADORES DE EFECTIVIDAD Y EFICACIA

Montes, C., Montilla, O. d., & Eutimio, M. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional*. Bogotá : Alpha Editor.

Montilla, O., & Herrera, L. (2006). EL DEBER SER DE LA AUDITORÍA. *Scielo*, 99. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v22n98/v22n98a04.pdf>

Orellana, M., & Pesántez, M. (2012). *Auditoría de Gestión en los Departamentos de Ventas y Producción, de la empresa "PRESSFORJA S.A."*. Obtenido de Repositorio Universidad del Azuay: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2448/1/08888.pdf>

Otero, A. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el Diseño Urbano-Arquitectónico*, 19.

Otero, D. (2006). Evoluciones dinámicas en el diagrama FODA. *Revista Científica" Visión de Futuro"*, 6(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935465001.pdf>

Piedra, k. (25 de Enero de 2024). *Auditoría de gestión a los departamentos financiero y de ventas de la empresa*. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/28868>

Pomboza, G. (Septiembre de 2022). *Auditoría de gestión al departamento de ventas en la empresa Ecuatran S.A."*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36658/1/T5610i.pdf>

Quintero, A., & Fernández, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Cofin Habana*, 15. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin01217.pdf>

REGLAMENTO DE LA LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. (2003). Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Reg-CGE.pdf>

Ruffner, G. (2004). Control Interno en las Empresas Privadas. *Quipukamayoc*, 81-83. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476/4711>

- Servicio de Rentas Internas SRI. (2023). *Impuesto a la Renta personas Naturales 2023*. Obtenido de Portal del Servicio de Rentas Internas: <https://www.sri.gob.ec/declaracion-impuesto-a-la-renta-2023#r%C3%A9gimen>
- Servicio de Rentas Internas SRI. (s.f.). *Impuesto a la Renta*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas: <https://www.sri.gob.ec/impuesto-renta>
- Sierra, Y. (01 de Junio de 2023). *Qué son los indicadores? Ejemplos, tipos y para qué sirven*. Obtenido de lemontech blog: <https://blog.lmontech.com/que-son-indicadores-ejemplos-caracteristicas-y-tipos/>
- Thompson, I. (Julio de 2022). *Concepto de Empresa*. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>
- Torres Morales, V. (2014). *Administración de Ventas*. México: Grupo Editorial Patria, S.A de C.V.
- Vara- Rojas, R. (s.f.). *Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas*. Obtenido de <https://rogervara.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>
- Villardefrancos, M., & Rivera, Z. (2006). La auditoria como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 54.
- Zambrano, G. Á., & Yosa, N. (2021). La Importancia de la Auditoría de Gestión y los Procesos Administrativos y Técnicos, Realidades y Perspectivas. *UNESUM-Ciencias: revista Científica Multidisciplinaria*, 129.
- Zamora, L., & Tamez, X. (2019). Riesgo de Auditoría en Control Interno y el Impacto del Modelo Coso. Obtenido de <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/33-riesgos-de-auditoria-en-control-interno-y-el-impacto-del-modelo-coso.pdf>
- Zhukova, N. (27 de Septiembre de 2022). *Cómo hacer un análisis DAFO*. Obtenido de Semrush Blog: <https://es.semrush.com/blog/analisis-dafo/>

Anexo 1.

Registro Único del Contribuyente

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL		Número RUC 1104216674001
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL	Artesano No registra
Fecha de registro 22/09/2005	Fecha de actualización 29/06/2022	
Inicio de actividades 01/09/2005	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 7 / LOJA / LOJA		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: SAN SEBASTIAN		
Dirección		
Calle: MANUEL AGUSTIN AGUIRRE Número: SN Intersección: GOBERNACION DE MAINAS Referencia: JUNTO AL MERCADO LA TEBAIDA		
Medios de contacto		
Celular: 0997471937 Teléfono domicilio: 072546382 Email: ayaelectrodomesticos1893@gmail.com		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none"> • G45400102 - VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES (VELOMOTORES), TRICIMOTOS. • G474111 - VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO COMPUTACIONAL EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G47590501 - VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA. 		
Establecimientos		
Abiertos 1	Cerrados 1	
Obligaciones tributarias		
<ul style="list-style-type: none"> • 2011 DECLARACION DE IVA • 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE • ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO • ANEXO DECLARACIÓN PATRIMONIAL 		
 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec .		
		1/2
www.sri.gob.ec		

Apellidos y nombres
SANCHEZ GUALAN ANGEL ANIBAL

Número RUC
1104216674001

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: RCR1687272223499103

Fecha y hora de emisión: 20 de junio de 2023 09:43

Dirección IP: 181.113.151.107

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 2.

Solicitud firmada por la empresa



A Y A ELECTRODOMESTICOS

Loja 22 de noviembre de 2023

Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
Gerente propietario de A Y A ELECTRODOMESTICOS

De mi consideración.

Reciba un cordial saludo. Me dirijo a usted respetuosamente para solicitar permiso para llevar a cabo mi proyecto de tesis en las dos etapas I y II, durante los periodos académicos octubre 2023 – marzo 2023 y abril 2024 - agosto 2024,

Como parte de mi programa académico, me encuentro en la etapa de elaboración de mi tesis, la cual tiene como objetivo realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Ventas de A Y A ELECTRODOMESTICOS, periodo 2023. Dada la relevancia del tema y su conexión con el ámbito profesional, considero que sería sumamente enriquecedor poder realizar mi proyecto dentro de las instalaciones de A Y A ELECTRODOMESTICOS.

Estoy comprometida a coordinar cualquier actividad relacionada con mi tesis de manera que no afecte el normal desarrollo de las operaciones de la empresa.

Además, me comprometo a respetar la confidencialidad de cualquier información sensible o privilegiada a la que tenga acceso durante el desarrollo de mi investigación, y estoy dispuesta a firmar cualquier acuerdo de confidencialidad que la empresa considere necesario.

Agradezco de antemano su consideración a esta solicitud y quedo a su disposición para discutir cualquier detalle adicional que requiera. Quedo a la espera de su respuesta positiva para poder avanzar con este proyecto académico que, estoy seguro, beneficiará tanto a mi formación profesional como a la empresa.



Beky Soledad Granda Calva.
1105258006
Estudiante



Sr. Ángel Aníbal Sánchez Gualán
1104216674001
Gerente Propietario
A Y A ELECTRODOMESTICOS

Anexo 3.

Certificación de Coherencia y Pertinencia TIC



Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

Loja, 14 de mayo de 2024

Estimada

Econ. Paulina Yaguana Encalada, Mgr.

GESTOR (E) DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA UEDL UNL

Ciudad. -

De mi consideración:

En atención al Memorando nro.: UNL-UEDL-CCA-2024-0425-M de fecha 1 de mayo de 2024; y observando lo que establece el Art. 225 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, vigente, informo sobre la ESTRUCTURA, COHERENCIA y PERTINENCIA del Proyecto titulado: **Auditoría de Gestión al componente de ventas de "A Y A ELECTRODOMÉSTICOS"**, provincia de Loja, Año 2023 presentado por la estudiante Señorita **Beky Soledad Granda Calva**, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de nuestra Unidad Académica.

En virtud de lo expuesto en el párrafo precedente el presente informe se lo concreta en los siguientes términos:

- Se ha revisado el informe del proyecto de Investigación de Trabajo de Integración Curricular, en lo que respecta a **la Estructura**: presentado por la interesada contiene todos los elementos conforme a lo que estipula el Art. 225 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja.
- En cuanto a **la Coherencia y pertinencia**: el proyecto es adecuado, cumple con los criterios establecidos para su presentación y posterior desarrollo en el Trabajo de Integración Curricular. Además, debo informar que el tema es coherente con los objetivos; el marco teórico, y sustenta adecuadamente las variables del problema, los instrumentos de investigación de campo y el cronograma, acorde a la metodología.

Informe que pongo a su consideración luego de que el postulante incorpore las observaciones y correcciones sugeridas inicialmente, consecuentemente presento a su autoridad el informe de estructura, coherencia y pertinencia del proyecto, salvando su más elevado criterio, a fin de que autorice al estudiante realizar los trámites correspondientes para la ejecución del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.

Particular que comunico a su Autoridad, para los fines legales pertinentes. Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
VERONICA ALEXANDRA
MOROCHO PASACA

.....
**DOCENTE CARRERA DE CONTABILIDAD Y
AUDITORIA -UEDL-UNL.**

Educamos para **Transformar**

Anexo 4.

Certificación de aprobación del Trabajo de Integración Curricular



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, MOROCHO PASACA VERONICA ALEXANDRA, director del Trabajo de Integración Curricular denominado Auditoría de Gestión al componente de ventas de "A Y A ELECTRODOMÉSTICOS", provincia de Loja, Año 2023, perteneciente al estudiante BEKY SOLEDAD GRANDA CALVA, con cédula de identidad N° 1105258006.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el Trabajo de Integración Curricular, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de Integración Curricular, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 12 de Agosto de 2024



VERONICA ALEXANDRA
MOROCHO PASACA

F) DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-002307

1/1
Educamos para Transformar

Anexo 5.

Certificación de aprobación del Abstract

Loja, 22 de octubre de 2024

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN.

Yo, Sandra Patricia Erazo Mogrovejo, con cédula de identidad 1103130165, Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Inglés, conforme registro de SENESCYT número 1008-08-864383.

CERTIFICO:

Que el texto traducido al idioma que componen el Resumen del trabajo de Titulación: **Auditoría de Gestión al componente de ventas de “A Y A ELECTRODOMÉSTICOS”**, provincia de Loja, Año 2023, de autoría del estudiante Beky Soledad Granda Calva, con cédula de identidad 1105258006, traducido y verificado bajo mi supervisión.



Firmado electrónicamente por:
**SANDRA PATRICIA
ERAZO MOGROVEJO**

SANDRA PATRICIA ERAZO MOGROVEJO.

Nro. Registro: 1008-08-864383.

Licenciada en Ciencias de la Educación en la Especialidad del Idioma Inglés.