



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE VENTAS DE SEGURILLANTA
S.A, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2023**

**PROYECTO PARA TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR

Sammia Scarleth Rodríguez Montalván

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, denominado "Auditoría de gestión en el área de ventas de Segurillanta S.A, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena año 2023", elaborado por la Srta. Sammia Scarleth Rodríguez Montalván, egresado(a) de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado "Auditoría de gestión en el área de ventas de Segurillanta S.A, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena año 2023", constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Sammia Scarleth Rodríguez Montalván con cédula de identidad número 2450345497 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Sammia Rodríguez

Rodríguez Montalván Sammia Scarleth

C.C. No.: 2450345497

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la universidad Estatal Península de Santa Elena, que ha sido un estribo fundamental en mi formación académica y personal. Por brindarme el espacio y recursos necesarios durante cuatro años de aprendizaje y enseñanzas donde me permitió crecer y desarrollarme como profesional.

Agradezco profundamente a los docentes de la Carrera Contabilidad y Auditoría quienes con su dedicación constante han sido una fuente de inspiración y motivación compartiendo sus conocimientos y experiencias profesionales. Agradezco cada lección impartida, para alcanzar mis metas y logros en mi proceso de formación y educación académica.

A mi tutor Lcdo. Raza Caicedo Javier y especialista, Ing. Rosales Borbor Félix, por brindarme su tiempo, conocimientos y enseñanza en la elaboración de mi trabajo de integración curricular de manera transparente y clara. Gracias por inspirarme a dar siempre lo mejor de mí y por motivarme a seguir adelante, incluso en los momentos de mayor dificultad.

Rodríguez Montalván Sammia Scarleth

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por darme salud y tenerme con vida, por las bendiciones que han sido la razón para cumplir mi meta.

Este logro me lo dedico a mí misma, por ser capaz de estudiar y trabajar a la misma vez. Porque hoy se ve reflejado mi tiempo y esfuerzo donde ha valió la pena. Por enfrentarme a desafíos y responsabilidades para así aprender y crecer, por confiar en mí y mis capacidades esta travesía no ha sido nada fácil. Hoy disfruto mi meta como un recordatorio de lo capaz que soy de alcanzar mis metas y seguir superándome día a día.

A mis padres Sr. José Luis Rodríguez y Sra. Gina Angela Montalván a lo largo de este tiempo me impulsaron a seguir con mis estudios por tener su cariño por enseñarme que todo es posible teniendo presente el valor del Respeto y Humildad hacia los demás.

A mis hermanas Bianca Nicole Rodríguez y Melanie Arianna Rodríguez por escucharme y no reprocharme nada por su amor.

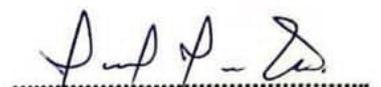
De igual manera a mi compañera y amiga de trabajo Ing. Kristy Quimi por estar siempre dispuesta a escucharme y aconsejarme en los momentos más difícil, por guiarme a mejorar en lo personal y profesional.

Rodríguez Montalván Sammia Scarleth

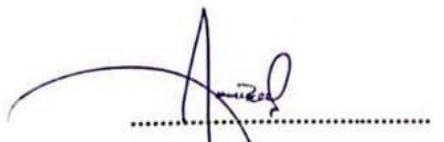
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



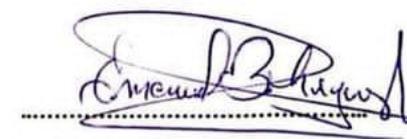
.....
Ing. Wilson Javier Tora Álava, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA



.....
Ing. Félix Javier Rosales Borbor, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Lcdo. Javier Raza Caicedo, Mgst
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



.....
Lcdo. Andrés Soriano Soriano.
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice de Contenidos

Introducción	12
Planteamiento de problema	13
Formulación del problema	14
Sistematización	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos	14
Justificación.....	15
Mapeo.....	15
Capítulo I. Marco Referencial.....	16
Revisión de literatura	16
Desarrollo de teorías y conceptos	20
Auditoría de gestión.....	20
Auditoría de gestión.....	20
Principios de la auditoría.....	21
Definición.....	21
Fases de la auditoría.....	21
Planificación preliminar	22
Planificación específica.....	23
Ejecución de la auditoría	23
Comunicación de resultados.....	23
Componente de la medición.....	24
Economía.....	25
Efectividad.....	25
Coso II.....	25
Ambiente de Control.....	25
Establecimiento de Objetivos.....	25
Identificación de Eventos.....	26
Evaluación de Riesgo.....	26
Respuesta a los Riesgos.....	26
Actividades de Control.....	26
Información y Comunicación.....	27
Supervisión.....	27
Gestión de ventas.....	27
Contratación.....	28

Coordinación de Equipo.....	28
Organización.....	28
Creación de Estrategias.	28
Presupuesto.....	28
Informe.	29
Fundamentos legales	30
Capítulo II. Metodología.....	32
Diseño de la Investigación	32
Métodos de la Investigación.....	32
Población	32
Muestra	33
Recolección y procesamiento de datos.....	33
Recolección de datos.....	33
Procesamiento de datos.....	34
Capítulo III. Resultados y Discusión	35
Análisis de datos	35
Entrevista al gerente general de Segurillanta S.A.....	35
Análisis entrevista dirigida al jefe de ventas de Segurillanta S.A	37
Ejecución.....	53
Cuestionario de Evaluación de Control Interno	53
Hallazgos de Control Interno.....	87
Discusión.....	92
Conclusiones	94
Recomendaciones.....	95
Referencias.....	96

Índice de Tablas

Tabla 1 Población Segurillanta S.A.....	33
Tabla 2 Muestreo del estudio	33
Tabla 3 Ambiente de control	54
Tabla 4 Establecimiento de objetivos	57
Tabla 5 Identificación de ventos.....	59
Tabla 6 Evaluación de riesgo	61
Tabla 7 Respuesta de riesgo	63
Tabla 8 Actividades de control.....	65
Tabla 9 Información y comunicación	67
Tabla 10 Supervisión y monitoreo	69
Tabla 11 Componentes de control interno	70
Tabla 12 Nivel de confianza y riesgo de control	72

Índice de Figuras

Figura 1 Ambiente de control	54
Figura 2 Establecimiento de objetivos	57
Figura 3 Identificación de eventos	59
Figura 4 Evaluación de riesgo.....	61
Figura 5 Respuesta de riesgo.....	63
Figura 6 Actividades de control	65
Figura 7 Información y comunicación	67
Figura 8 Supervisión y monitoreo.....	69
Figura 9 Componente de control interno.....	70

Índice de Apéndice

Apéndice A Matriz de consistencia	101
Apéndice B Instrumento entrevista	102
Apéndice C Instrumento COSO II	106
Apéndice D Carta aval	119
Apéndice E Evidencia de aplicación de entrevista y cuestionario COSO II	120



AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS DE SEGURILLANTA S.A, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023

AUTOR:

Rodríguez Montalván Sammia Scarleth

TUTOR:

Lcdo. Raza Caicedo Javier Arturo

Resumen

Esta investigación aborda la temática de auditoría de gestión en el área de ventas en Segurillanta S.A, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, Año 2023, porque identificaron problemáticas que incluyen falta de documentación y procedimientos. El objetivo principal fue describir la situación del área de ventas de Segurillanta S.A, mediante una auditoría de gestión aplicando el marco integrado COSO II, para la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad. La metodología empleada incluyó un enfoque cuantitativo y cualitativo, alcance descriptivo, métodos de investigación bibliográfico, deductivo y analítico, instrumento de entrevista y marco referencial componente COSO II. Los resultados revelaron un nivel de confianza bajo y riesgo alto, debido a la falta de cumplimiento en los procedimientos y operaciones de la entidad. En conclusión, si bien la auditoría de gestión en el área de ventas es adecuada en términos generales, existe aspectos específicos que requiere atención para alcanzar niveles óptimos de eficiencia y eficacia en los procesos y operaciones del área.

Palabras claves: Auditoría de gestión, ventas, Coso II,



**MANAGEMENT AUDIT IN THE SALES AREA OF SEGURILLANTA S.A,
CANTON SANTA ELENA, PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2023**

AUTHOR:

Rodríguez Montalván Sammia Scarleth

TUTOR:

Lcdo. Raza Caicedo Javier Arturo

Abstract

This research addresses the topic of management audit in the sales department of Segurillanta S.A., Santa Elena Canton, Santa Elena Province, 2023. The study identified problems such as lack of documentation and procedures. The primary objective was to describe the situation of the sales department of Segurillanta S.A. through a management audit, applying the integrated COSO II framework to measure efficacy, effectiveness, and economy. It was also employed a quantitative and qualitative approach, with a descriptive scope. The methods used included bibliographic, deductive, and analytical research, as well as interviews and the COSO II framework. These findings revealed a low level of confidence and high risk due to non-compliance with procedures and operations within the .entity. In conclusion, even though the management audit in the sales department is adequate in general terms, there are specific aspects that require attention to achieve optimal levels of efficiency and efficacy in the processes and operations of the department.

Keywords: Through management Audit, Sales, Coso II,

Introducción

En el presente trabajo de investigación titulado “**Auditoría de gestión al área de ventas de Segurillanta S.A, Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2023**”, con la finalidad de determinar la eficiencia, eficacia y efectividad dentro de la empresa, de esta manera reside la importancia en la mayoría de las empresas una organización flexible y coherente de respuestas rápidas a diferentes cambios y permita mejora en la funcionamiento de sus funciones y así poder obtener beneficios y optimizar riesgos futuros.

Tal como señala Corzo (2022), la auditoría de gestión es una ciencia de asesoramiento que ayuda a examinar, diagnosticar y establecer sus operaciones gestionadas de las entidades, con el fin de conseguir con éxito una estrategia.

Según Lozadas (2023), la auditoría de gestión en las entidades se enfoca en mejorar su rendimiento. A través de la implementación de sistemas y procesos, logrando una reorganización y beneficio, las entidades pueden identificar áreas problemáticas y desarrollar estrategias efectivas para maximizar sus ingresos y eficiencia.

Por otra parte, Chimba (2022) señala que la auditoría de gestión tiene como propósito fortalecer los sistemas de control interno mediante la mejora de la eficacia y eficiencia en la realización de tarea y responsabilidades dentro de la organización. Además, la auditoría contribuye a identificar las causas presentes de la deficiencia de la empresa y proporciona soluciones de manera efectiva con un análisis de profundidad en la organización.

Así mismo, la auditoría de gestión ayuda evaluar correctamente el cumplimiento de las políticas y sus procesos. Al proporcionar un diagnóstico claro sobre la gestión y el uso de recursos, permitiendo en las empresas adaptarse en un entorno competitivo, ayudando a tomar decisiones informadas sobre cambios necesarios en políticas y procedimientos.

Planteamiento de Problema

Desde una perspectiva de Llumiguano et al. (2021), el objetivo es analizar la efectividad, eficiencia y efectividad de las actividades de ventas que se gestionan dentro de la empresa. Se busca orientar únicamente con exactitud los datos financieros, objetivos estratégicos y optimizar los recursos.

De esta manera, la auditoría de gestión se presenta como una necesidad en las empresas, con el objetivo de asegurar que se cumplan las políticas y que se implementen de manera adecuada. Con una clara exactitud y autenticidad en las actividades y operaciones desarrolladas, permitiendo a la administración la toma de decisiones para la mejora continua de la empresa (Bernabé, 2019, p. 7).

La empresa Segurillanta S.A está dedicada a la venta de productos al por menor de componentes, accesorios, herramientas y suministros para vehículos automotores. También ofrece servicios de mantenimiento y enllantaje para todo tipo de vehículos. Sin embargo, es importante resaltar que la empresa Segurillanta S.A, es inherente a la ausencia de procedimientos y técnicas adecuadas, ocasionando falencias dentro del área de ventas que se ven reflejadas por la falta de personal que cumpla con el debido funcionamiento, capaz de adaptarse a las necesidades actuales que requiere la empresa en la toma de decisiones.

A pesar de esto se han ido incrementando, servicios y suministros para vehículos, manteniendo un stock. Cuenta con el registro de ventas en su inventario de suministro. Al desarrollar el proceso de auditoría de gestión en el área de ventas, se determinará la eficiencia y eficacia, obteniendo información real del área y su aporte económico dentro de la empresa.

Formulación del Problema

- ¿De qué manera optimizará los procesos de uso de la auditoría de gestión en el área de ventas de Segurillanta SA del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena??

Sistematización del Problema

- ¿Cuáles son los procesos utilizados para llevar a cabo la gestión de ventas en Segurillanta S.A.?
- ¿De qué manera aporta la implementación del marco integral del componente COSO II para la evaluación de efectividad en el área de ventas?
- ¿Cómo aporta la auditoría de gestión en el área de ventas en Segurillanta S.A, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena año 2023?

Objetivo General

Describir la situación del área de ventas de Segurillanta S.A, mediante una auditoría de gestión aplicando el marco integral del componente COSO II, para la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de ventas dentro del área de Segurillanta S.A
- Aplicar el marco integral del componente COSO II para la evaluación de la efectividad en el área de ventas de Segurillanta S.A
- Describir correctamente los procedimientos del área de ventas para el cumplimiento de sus objetivos de Segurillanta S.A

Justificación

A través de la investigación se describe la justificación teórica, la misma que comprendió una variedad de lectura y revisión absoluta de proyectos de tesis, artículos científicos y libros nacionales e internacionales por diversos autores. Fueron guía esencial, la misma que se basó en conceptos y teorías. El presente estudio demuestra la importancia de aplicar los procesos de gestión en el área de ventas. Con el fin de indagar y recopilar información de los problemas que afectan el desenvolvimiento de la organización, enfocados en la auditoría de gestión.

En cuanto a la justificación práctica, se aplican las fases de la auditoría de gestión a través de la aplicación del marco integral del componente COSO II para dar cumplimiento de sus actividades y de esta manera dar solución a posibles riesgos que se determinan durante la auditoría, empleando estrategias que ayuden a mejorar los procedimientos en el área de ventas. Finalmente, la elaboración del informe de Control Interno proporcionará un documento detallado que describirá los resultados del análisis realizado, ofreciendo recomendaciones concretas para mejorar la gestión operativa y administrativa, optimizando así el uso de recursos y fortaleciendo la capacidad de respuesta de la empresa Segurillanta S.A.

Mapeo

El trabajo de integración curricular comprende una estructura compuesta de, Capítulo I denominado marco referencial, donde se abarca el tema, enunciados de problemas, estructura y organización de la revisión de literatura, teorías y conceptos, además de los fundamentos legales pertinentes. El Capítulo II, nombrado metodología, implica el diseño de la investigación, métodos de investigación utilizados, población y muestra, incluyendo la recolección y procedimientos de datos. Finalmente, el Capítulo III, resultados y discusión, este abarca el análisis de datos cualitativo como cuantitativo, conclusiones y recomendaciones. Finalizando con las referencias y apéndices.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de Literatura

La revisión literaria del proyecto de investigación se fundamenta en diversas fuentes académicas y artículos que abordan la auditoría de gestión en el contexto de ventas, entre las más destacadas están las siguientes:

La investigación realizada por la autora Bernabé (2019) en el trabajo de titulación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, con el tema “Auditoría de gestión y rentabilidad en el departamento de ventas de la empresa Vinsotel S.A., provincia de Santa Elena, año 2018”, tiene como objetivo principal emplear una auditoría de gestión a través de la matriz de los componentes de control interno COSO II, para el establecimiento de su efectividad y rentabilidad en la empresa y los procesos en las ventas; como problemática tiene la distribución en la mercadería son deficientes en la empresa por tal razón cuenta con un manual de políticas desactualizado y afectando los procedimientos de las órdenes de pedido de los clientes, conjuntamente en facturación y en los inventarios de la entrada y salida de la mercadería, la falta de información en los indicadores de gestión ha causado que en sus actividades tenga resultados ineficientes y en su desempeño laboral para la empresa, por eso el presupuesto de ventas no es alcanzado por las faltas de estrategias de publicidad,. En la investigación fue un estudio descriptivo con alcance exploratoria con idea a defender, utilizando técnicas de investigación de encuesta y entrevista, con un análisis de datos cuantitativos del proceso de ventas de la empresa Vinsotel S.A; la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación fue un estudio descriptivo con alcance exploratorio con el método inductivo y su población fue un total 8 personas, para la aplicación de las técnicas de investigación se elaboró dos instrumentos de cuestionarios, también se utilizó la encuesta y entrevista; como resultado se identificó que en el departamento de ventas tiene un riesgo de cual fue demostrado por la planificación preliminar y específica detallando las debilidades en el control interno relacionada a la gestión de las ventas, la falta de indicadores de gestión en el área de ventas afecta a la efectividad y la rentabilidad de la Empresa Vinsotel S.A; en conclusión se debe realizar una previa evaluación de las etapas de la auditoría desde la planificación hasta la emisión del informe considerando los factores que ocasionan la ineficiencia en la ventas, se debe aplicar los indicadores de gestión y de rentabilidad para aumentar la efectividad dentro del proceso de ventas.

En cuanto a Mayhua (2020), en la Universidad Nacional del Centro del Perú, en su presente trabajo de investigación denominado “Auditoría de gestión y su eficiencia en el mejoramiento de los procesos internos de la empresa ferretera cerámica S.A.C. Huancayo”, tiene como objetivo general demostrar cómo una auditoría de gestión ayuda a mejorar los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la empresa auditada. Presenta como problemática la falta de una auditoría de gestión en la entidad, en donde se han identificado varios inconvenientes, por la falta de planificación y control por la alta administración de la empresa. La metodología utilizada en este estudio es de tipo sustantivo con diseño no experimental y una población de 104 y una muestra de 82, el tipo de trabajo de investigación que se realizó es aplicada porque busca solucionar un problema concreto y práctico de la realidad cotidiana de las empresas con el nivel descriptivo correlacional, el método de investigación aplicado fue el método científico y para la recolección de datos se empleó instrumento de la encuesta y cuestionario con la finalidad de obtener información referente a los aspectos relacionados con la investigación, también se aplicó la entrevista, ficha de observación y análisis documental; como resultado la entidad no cuenta con un debido control por parte de los dueños, esto impide que el gerente no pueda tomar las respectivas decisiones adecuadas para el mejoramiento económico con beneficios a la empresa. La organización cuenta con un manual de funciones que no es ejecutado de buena manera por los trabajadores, a causa de aquello se observan ciertas debilidades dentro de la entidad, como lo que es el debido cumplimiento de sus objetivos. En conclusión, se debe implementar un departamento de control con asignaciones de responsabilidades a cada uno de los empleados, implementando las capacitaciones necesarias, con el fin de obtener mejoras en las operaciones y obtener un buen funcionamiento de las distintas áreas y en las actividades internas, logrando tener mejores beneficios. Además, se debe establecer un manual de funciones para mejorar el desempeño laboral en la empresa.

Por otro lado, Mendoza et al (2019) en la Universidad San Gregorio de Portoviejo, carrera de Auditoría y Contabilidad con el tema “Auditoría de gestión al proceso de inventario de la empresa Almacén Zurita - Home Center”, durante el periodo comprendido del 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2018”, con el objetivo realizar una auditoría de gestión de los procesos de inventario de la empresa, se pudo conocer cuáles son las principales deficiencias que afectan al proceso de inventario de la empresa desde la petición del producto, recibimiento del cliente,

despacho de los mismos, las fases de planificación preliminar y específica deber tener su respectiva ejecución y comunicación de resultados para la empresa,. Presenta una problemática se observó en los papeles de trabajo, donde hay falencias en las respectivas hojas de hallazgos, la orden de trabajo y emisión de las respectivas notificaciones a gerencia general de los departamentos inspeccionados y sujetos a la gestión de control.

En la investigación del autor Ortiz (2023), en la Universidad Técnica de Ambato en su presente trabajo de investigación titulado “Auditoría de gestión de la empresa Ferretería Bolívar”; el objetivo general de la investigación fue realizar la auditoria de gestión para la medición de la eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos de compras y ventas de la Ferretería Bolívar por lo que de esta manera presenta como problemática que durante años cuenta con una planeación estratégica que no ha sido revisada correctamente y evaluada por el gerente de la empresa por lo tanto tienen desinformación de la eficiencia y eficacia de la ejecución de los objetivos y metas establecidas en un corto y mediano plazo en el departamento de compras y de ventas por la existencia de cartera vencida y el incumplimiento de los pagos y cobros que desobedecen a las políticas establecidas por la empresa. También infringen a las políticas y protocolos establecidos por la empresa; en la metodología se utilizó una investigación de campo donde se emplea técnicas de entrevista, encuesta mediante un cuestionario de control interno, para el examen directo de la situación de la empresa; también en los resultados se determinaron niveles de riesgo del 23,33% correspondiente al departamento de compras un nivel de confianza del 26,39% en el departamento de ventas y un nivel de riesgo del 36,67% por el incumplimiento de políticas internas de la empresa y el 76,67% correspondiente a nivel de confianza en el área de ventas el nivel de confianza es del 73,61% por capacitación que reciben de los proveedores; finalmente, en el departamento de inventario existe un nivel de confianza moderado con el 63,33% por tal motivo no se capacita al personal adecuadamente a las necesidades de la empresa; en conclusión se recomienda planificar reuniones con los empleados y jefes departamentales informando como se va a llevar a cabo la recolección de información necesaria y cuáles son las actividades que se van a realizar para lograr buenos resultados y para mejorar la gestión empresarial, también se deben establecer capacitación para el departamento de ventas, compras, operación con el fin de mejorar la atención al cliente y realizar compras de acuerdo con las necesidades de los clientes.

La autora Gutiérrez (2018), en su tesis titulada: “La auditoría de gestión y su influencia en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. LIMA - 2018”, presenta una problemática irregularidades dentro del área de venta y de recursos humanos debido a las ausencias de capacitaciones en los departamentos, no tiene un desempeño gerencial y comunicación adecuada en la preparación y control de las actividades esto ha afectado la rentabilidad de la empresa y el área contabilidad no está presentando los estados financieros de manera razonable; la investigadora expuso como objetivo principal determinar en qué medida la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa; la metodología planteada se la realizó mediante un enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental descriptivo y correlacional, la población está formada por 58 personas de la empresa CHT PERUANA S.A, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para recolectar información válida y confiable y de coherencia de acuerdo a la escala Likert; como resultado se determinó que se muestra un nivel eficiente de 21,4% en la eficacia de la auditoría de gestión en la empresa, del mismo modo un nivel eficiente del 30,4% y un nivel moderado de 35,9% en los ingresos de las ventas. Así mismo, en la eficiencia de la auditoría de gestión tiene un nivel de 32,1%. Se resalta que la auditoría de gestión actúa positivamente en los ingresos de las ventas; en conclusión, se recomienda que para mejorar los ingresos de las ventas es preciso que se tenga un adecuado orden en el área de ventas con los debidos registros y costos de cada mercadería para tener la información real de las ventas y obtener una mayor rentabilidad en la empresa. También el jefe del área de ventas debe tomar decisiones estratégicas de ventas.

Por otro lado, Pomboza (2022) en la Universidad Técnica de Ambato en su presente trabajo de investigación denominado “Auditoría de gestión al departamento de ventas en la empresa Ecuatran S.A.”, el objetivo general de esta investigación fue efectuar una auditoría de gestión al departamento de ventas de la empresa Ecuatran S.A para la toma de decisiones; muestra como problemática en el departamento de ventas no se tienen bien ordenado las ventas a un nivel organizacional; la metodología utilizada es la unidad de análisis utilizado fuentes de información primaria, para la recolección de datos se utilizó el instrumento de encuesta y cuestionario, por ende se determinó cuestiones concretas; como resultado que se han obtenido en el informe final el cual muestra las debidas conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar las operaciones y cooperar en la toma de decisiones y objetivos y metas establecidas;

en conclusión se debe de considerar las debidas recomendaciones del informe final que fueron desarrolladas en base a los hallazgos encontrados para que perfeccionen en los procesos y actividades que se realizan diariamente en el área de ventas y aplicar auditorías de gestión de forma permanente para evaluar las actividades realizadas.

Desarrollo de Teorías y Conceptos

Auditoría de gestión

La auditoría de gestión es un examen sistemático y profesional llevado por un equipo, cuyo propósito es minimizar errores y prevenir fallas en el área. Diagnosticar la organización de programas, proyectos o actividades en relación con los objetivos y metas de la entidad. “Evalúa el sistema de gestión en conjunto, verificando su eficacia y eficiencia del grado de cumplimiento mediante la comprobación” (Cienfuegos et al., 2021).

Por otro lado, menciona la autora Zamora (2022), opta por un compromiso de examinar y evaluar de manera exhaustivamente la información para optimizar significativamente la función de la entidad. El manejo de los recursos de la empresa y lograr resultados óptimos en un período de tiempo, con el fin de alcanzar una contabilización más precisa y clara en las áreas que impulsan un crecimiento laboral y adaptación.

En cuanto a Mayhua (2020), la auditoría de gestión ayuda a evaluar el desempeño de las actividades para examinar y comprobar que el cumplimiento de los procesos sea eficaz. Permitiendo que su alcance cumpla con el correcto trabajo de presentar el reporte de su auditoría, perfeccionando el rendimiento de la empresa.

Según Vásquez et al. (2018), menciona sobre los recursos y procedimientos específicos utilizados en la auditoría de gestión del manejo en las empresas, que permite examinar y evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía. Optimizando el proceso de los recursos de sus planes y estrategias con el cumplimiento de sus objetivos para así evidenciar la importancia de esta herramienta en la gestión empresarial.

Auditoría de Gestión. Menciona Pilco (2023), es una herramienta que considera el desarrollo continuo de las empresas en relación con las metas establecidas de manera efectiva. Su propósito es establecer un método de planificación que asegure la conformidad de los sistemas de gestión con las normativas aplicadas. Además, esta

auditoría revela información relevante de las deficiencias encontradas, lo que permite la elaboración de informes para gerencia sobre cómo se están abordando los problemas económicos.

El autor Chimba (2022), considera que es fundamental la evaluación en las empresas. Para ello, se aplica componentes de medición con planificación preliminar, así como reportes específicos. Esto permite, asegurar la efectividad en las actividades asignadas al área y mejorar la ejecución de la auditoría al momento de presentar los resultados.

La auditoría es importante por diversas razones, entre las cuales destaca su aplicabilidad en las operaciones de las empresas. Teniendo un control riguroso y exhaustivo de las normativas de las entidades, verificando la veracidad, precisión y autenticidad. Mejoras en la ejecución de los procesos gestionados, a través de recomendaciones y acciones correctivas que se implementan para optimizar el desempeño (Llumiguano et., 2021).

Principios de la Auditoría. Permite evaluar y medir logros alcanzados en un período determinado. Los principios de la auditoría sirven como base para realizar auditorías eficaces, éticas y transparentes. Emitir informes confiables sobre los procesos, garantiza un enfoque ordenado mejorando el desempeño y productividad. Esto se realiza cumpliendo con los estándares establecidos por las áreas de contabilidad y administración de los objetivos planteados por la empresa (Torres et al., 2020).

Definición. Proporciona una evaluación integral donde se enfoca en el período específico, gestionando recursos para medir y cuantificar los logros específicos. Este proceso organiza recursos y aborda a las necesidades que surgen con el fin de lograr un mejor desempeño y productividad. Además, facilita recomendaciones que optimizan la toma de decisiones de manera efectiva (Cubero, 2019).

Fases de la Auditoría. Estas fases constituyen un proceso estructurado que abarca desde la planificación hasta el seguimiento, facilitando el control y operación de las actividades desarrolladas por el auditor. Se identifican cinco fases que buscan un proceso riguroso y transparente mediante una evaluación proactiva de los sistemas internos (Zambrano et al., 2021, p. 7).

Las fases de la auditoría de gestión permiten establecer pautas para identificar y corregir errores, así como mejorar cualquier aspecto defectuoso que pueda ser identificados, en la fase de planificación se determinan los objetivos de la auditoría, en la fase de ejecución se realizan las actividades a realizar en auditoría. Finalmente, en la fase de seguimiento, se revisan los hallazgos de la auditoría y se realizan recomendaciones para mejorar los procesos y alcanzar los objetivos establecidos.

A continuación, se detallan información de las fases:

- **Conocimiento Preliminar:** Etapa en la que se lleva a cabo visita de observación de la entidad auditada; revisión de archivos, papeles de trabajos y la evaluación del control interno.
- **Planificación:** Se elabora el programa de auditoría y plan, estableciendo aspectos como requisitos adaptables, recursos a utilizar y tiempo estimado de la realización de auditoría.
- **Ejecución:** Se desenvuelven actividades en el programa de auditoría y plan previamente desarrolladas en la fase anterior, exponiendo en los papeles de trabajo con evidencias que sustentan el proceso.
- **Comunicación de Resultados:** Se conserva reuniones de cierre con la gerencia general para presentar la derivación de las actividades ejecutadas y compromisos que serán monitoreados en la siguiente etapa.
- **Seguimiento:** La comprobación del cumplimiento de las metas o correcciones para el proceso de auditoría, se proporciona una idea en la capacidad para desempeñar con lo planteado.

Planificación Preliminar. Es la fase donde se logra obtener de manera integral los conocimientos acerca de la entidad en cuanto a su misión, visión, políticas y reglamentos que permita llevar a cabo la ejecución de la investigación y establecer un adecuado manejo empresarial. En ella se emplea técnicas de la auditoría de gestión, conocimiento de la entidad y una evaluación de control interno. Familiarizarse con las actividades para comprender la estructura organizativa de los sistemas contables. Adaptarse a los cambios repentinos y gestionar los riesgos de la auditoría de manera efectiva y eficiente, donde se procede a ajustar y definir lo que se utilizará en las planificaciones. El resultado obtenido de la empresa auditada del diagnóstico

preliminar y planificación elaborada puede documentarse en un memorando (Vasquez y Pinargote , 2018, p. 9).

Planificación Específica. Como ya se mencionó la planificación preliminar evalúa a la empresa como un todo, mientras que la planificación se centra en cada componente y subcomponente en particular. En esta etapa se elabora el plan y el programa de auditoría, en el cual se determina los aspectos como requerimientos aplicables, así como también el personal que interviene, los recursos a emplearse y estimar el tiempo para realizar la auditoría, enfocados en sus procesos de altos riesgos de manera que puedan afectar significativamente al logro de sus objetivos. En esta fase se basa en el diseño de las estrategias para el logro de sus resultados respecto a los problemas que se detectan en la empresa, con la finalidad de buscar soluciones en el mejoramiento de sus direcciones de manera que puedan corregir sus acciones y dar cumplimiento a sus objetivos (Vasquez y Pinargote , 2018).

Los objetivos de la planificación especifican son;

Evaluar la estructura del control interno, verificar la norma

- Calificar el nivel de riesgo
- Identificar las áreas críticas
- Establecer el enfoque del examen (auditada)

Ejecución de la Auditoría. Busca obtener evidencias suficientes que respalden los hallazgos encontrados, los cuales se documentarán en un informe que verifique la evaluación de la entidad auditada. Esta ejecución debe cumplir con los requisitos adecuados, tanto en cantidad como en calidad, en los informes del trabajo de investigación (Gutiérrez, 2018).

Comunicación de Resultados. Por parte de Vite (2019), se preparan meticulosamente en un informe final donde se resaltarán las faltas identificadas en los reportes auditados. Reflejando el incumplimiento, así como su impacto económico de las causas y condiciones relacionadas con la eficiencia, eficacia y economía en la gestión.

Se detalla lo que se realizara en el informe

- Tener un aviso al inicio de la auditoría
- Se asemejarán observaciones oportunas
- Al final se mostrará el informe de la auditoría de gestión

Componente de la Medición. Se detallan los componentes para garantizar la precisión y la efectividad en la obtención de datos que miden y regulan actividades y resultados presentados por el auditor deben ser tomados en cuenta durante la evaluación de los indicadores. Esto permite analizar y examinar la posición actual de la empresa (Vite, 2019).

Según el autor García (2018) La importancia de la medición radica en la capacidad de percibir y conectar con la empresa. Esto implica considerar los indicadores utilizados al evaluar y cuantificar la calidad de las actividades. Facilitan el desarrollo en tiempo real de los acontecimientos.

Por parte de Pilco (2023) considera la eficacia, eficiencia y economía al evaluar los estándares o parámetros en una auditoría de gestión. Esto asegura el cumplimiento de los objetivos estratégicos necesarios para optimizar el rendimiento, evidenciar el uso adecuado de los recursos y detectar cambios repentinos dentro de la empresa.

Eficiencia. Se define a la eficiencia como la obtención de resultados para minimizar costos y aprovechar al máximo sus recursos los mismo que deben cumplir parámetros establecidos garantizando la calidad de los mismo. Establece cómo se pretende alcanzar una auditoría ejecutada de manera óptima, enfocándose en la combinación de bienes y servicios para su producción. Con el objetivo de mejorar la productividad de la empresa lograr la mejor combinación posible entre los resultados obtenidos por una organización, programa, proyecto, actividad o función, y los recursos necesarios para alcanzarlos (García, 2020, p. 19).

Eficacia. Se entiende como eficacia al grado de desempeño de los objetivos que se establecen en los programas de auditoría, donde se realiza la comparación de los resultados obtenidos con los resultados previstos y se logra determinar la eficacia del mismo. Es un indicador que permite medir el logro de los resultados propuestos en el cual indica si se cumplieron con los procesos (García, 2020, p. 19)

Economía. Se refiere a la utilización de insumos correctos al menor costo posible. Este principio es fundamental para evaluar cómo una organización gestiona sus recursos financieros y materiales para maximizar su rendimiento y minimizar gastos innecesarios. Enfocarse en satisfacer las necesidades de la empresa que contribuye a cumplir con las funciones en los mercados (Cubero, 2019).

Efectividad. Se refiere a la capacidad de alcanzar los objetivos y resultados deseados. En el contexto de ventas y gestión empresarial, la efectividad implica no solo cumplir con las metas establecidas, sino hacerlo de manera que se maximice la satisfacción del cliente y se optimicen los recursos disponibles. Elaborar una auditoría de manera eficiente y exhaustiva, cambios significativos que respalden los objetivos estratégicos, proporcionando una base sólida para emitir opiniones confiables sobre los procesos (Acevedo, 2019).

COSO II. El modelo COSO II ayuda a gestionar los objetivos implementados de la entidad, permitiendo la operacionalización de las herramientas del cuestionario de control interno abordando preguntas en los componentes para evidenciar una respuesta adecuada afirmando que las actividades se ejecutan de manera efectiva (Álava et al., 2023).

El COSO II se utiliza para la gestión integral en las organizaciones que extiende y desarrollen el cuestionario de control interno poder incluir en las empresas y así lograr identificar, evaluar y gestionar los procedimientos para no afectar la consecución de sus objetivos estratégicos y su cumplimiento (Cotapo y Reinoso, 2019).

El control interno se encarga de verificar que las actividades se realicen de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, además de prevenir desviaciones o fraudes en áreas específicas, corrigiendo errores y evaluando las operaciones de cada departamento de la empresa. Por otro lado, el control es importante en los altos directivos. Ayuda a determinar si se han cumplido las políticas y metas propuestas en el funcionamiento de la organización (López et al., 2018).

Ambiente de Control. Por parte de Catashunga (2018), es el conjunto de situaciones y comportamientos que definen cómo una entidad opera desde la perspectiva del control interno, su configuración es principalmente el resultado de la postura que adopta tanto la alta dirección como el resto del personal hacia la relevancia del control interno y su impacto en las operaciones y logros. Establecer un ambiente organizacional propicio para promover prácticas, valores, comportamientos y

normativas adecuadas es esencial para concienciar a los miembros de la entidad y cultivar una cultura de control interno

Establecimiento de Objetivos. Es el proceso donde se establecen de manera clara los resultados de una organización desea alcanzar en un período específico, enfrentando una variedad de riesgos provenientes de fuentes internas y externas que deben ser gestionados antes de su evaluación. Además, los objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y tener un plazo definido, lo que proporciona dirección y enfoque en la toma de decisiones tanto estratégicas como operativas (Catashunga, Z., y Rengifo, B., 2018).

Identificación de Eventos. Es el proceso que se encarga de identificar, reconocer y analizar los eventos que pueden influir en el logro de los objetivos de una organización. Estos eventos pueden surgir tanto de fuentes internas como externas. Se consideran en diversas fuentes de información y factores económicos, junto con la evaluación de riesgos. Esto permite implementar respuestas adecuadas que minimicen el impacto de los riesgos y maximicen las oportunidades en beneficio de la organización (Armijos, 2019).

Evaluación de Riesgo. Este componente del control interno corresponde a que la máxima autoridad se encargará de implementar los procedimientos requeridos para reconocer, examinar y gestionar los riesgos que enfrenta la organización con el fin de alcanzar sus metas. Se define el riesgo como la posibilidad de que ocurra un evento no deseado que pueda causar daño o tener un efecto negativo en la entidad o su entorno (Barragán, 2017).

Respuesta a los Riesgos Este subcomponente consiste en definir acciones y controles necesarios para mitigarlos, estableciendo una revisión periódica de todo el proceso de gestión de riesgos, de modo que la valoración se mantenga actualizada y responda a cambios internos y externos (Arguello et al., 2020).

Actividades de Control. El componente de actividades de control abarca las políticas y procedimientos que una entidad establece para asegurar la ejecución de las acciones necesarias para alcanzar sus objetivos y proteger sus activos. Estas actividades están diseñadas para garantizar la efectiva y eficiente implementación de las políticas y procedimientos establecidos por la dirección en toda la organización. Engloban una amplia gama de acciones, como la autorización y aprobación de transacciones, la conciliación de cuentas, la división de responsabilidades, la

supervisión de operaciones y la revisión de informes financieros y de cumplimiento, entre otras (Paredes, 2017).

Información y Comunicación. Por parte de Lema (2022), La entidad requiere información para cumplir con sus responsabilidades de control interno y apoyar el logro de sus objetivos. Es un componente clave que garantiza que los datos relevantes, confiables y oportunos se generen, procesen y compartan adecuadamente dentro de la organización para facilitar la toma de decisiones y la gestión efectiva.

Supervisión y monitoreo. Según lo expresado por Remache (2022) la función de supervisión y monitoreo se enfoca en identificar posibles errores o irregularidades que no fueron detectados durante las actividades de control, posibilitando la realización de ajustes y modificaciones necesarios. Este componente se organiza mediante las siguientes directrices: evaluación y determinación de la eficacia del sistema de control interno y comité de prevención y control.

Gestión de Ventas. Menciona Ugando (2018) define venta como un proceso que se da de manera personal e impersonal por lo que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos, así también desde otro punto de vista se refieren a las ventas como una forma de acceso al mercado para muchas empresas con el objetivo de vender lo que producen en lugar de hacer lo que el mercado requiere.

Por otro lado, Silva (2022) La gestión de ventas es crucial para el éxito de cualquier empresa, ya que permite aprovechar al máximo las oportunidades del mercado. Esto implica no solo contar con un equipo de ventas capacitado, sino también con las herramientas adecuadas que faciliten el proceso de ventas y mejoren las estrategias comerciales. Permite que el equipo esté involucrado en la planificación e interacción con los clientes, lo que es esencial para mantener la competitividad en el mercado. Además, se realiza un seguimiento del desempeño a través de indicadores, con el objetivo de maximizar tanto las ventas como los ingresos.

Para Hipo (2019), recalca que la gestión de ventas no es un proceso estático; requiere una evaluación constante del rendimiento y la implementación de mejoras. Esto implica analizar métricas de ventas, obtener retroalimentación de los clientes y ajustar las estrategias según sea necesario para maximizar la efectividad del equipo de ventas. La organización estructura las funciones y responsabilidades del personal en el área de ventas, lo que facilita el monitoreo del desempeño del equipo a través de

indicadores clave de rendimiento, como el volumen de ventas, la tasa de cierre y la satisfacción del cliente

Contratación. Es un proceso crítico que impacta directamente en el rendimiento y la efectividad del equipo comercial, es esencial evaluar cómo se lleva a cabo este proceso para asegurar que se seleccionen los candidatos más adecuados y que se implementen prácticas que optimicen el desempeño del equipo de ventas. Analizan las actividades de formalización en la empresa auditada, incluyendo la duración del contrato y las horas estimadas, en relación con la adquisición de bienes, servicios o recursos humanos dentro de la organización. El objetivo es garantizar y revisar los procesos que se realicen de manera eficiente, transparente y en cumplimiento con las normativas vigentes (Vega, 2019).

Coordinación de Equipo. Es fundamental para alcanzar las metas de la empresa y lograr un desempeño eficiente que el personal conozca su rol en relación con los demás. Esto ayuda a minimizar errores y confusiones en las actividades en equipo. El grupo encargado de la auditoría debe llevar a cabo revisiones, ya que esto fomenta la coordinación y permite que el trabajo se desarrolle de manera organizada, eficiente (Paredes, 2017).

Organización. Así mismo el autor Paredes (2017), es un aspecto fundamental que determina la efectividad y eficiencia del proceso de auditoría. Este tipo de auditoría se centra en evaluar la gestión de recursos y el cumplimiento de objetivos dentro de una organización, ya sea pública o privada. Garantizar la calidad y la comparabilidad en la adherencia a los procedimientos y normativas, coordinar y estructurar todas las actividades requeridas para llevar a cabo una auditoría de manera eficaz y eficiente.

Creación de Estrategias. La autora Chilliquinga (2017) , es un proceso que permite evaluar la eficiencia y efectividad de las operaciones dentro de una organización. Para llevar a cabo una auditoría de gestión exitosa, es fundamental desarrollar estrategias adecuadas que guíen el proceso. Lo esencial de asignar tareas específicas a los miembros del equipo. Requiere una planificación cuidadosa, un enfoque en la mejora continua, capacitación del personal, comunicación efectiva y un sistema de seguimiento robusto. Mejoran la calidad del proceso de auditoría, sino que también contribuyen al desarrollo sostenible y a la eficiencia operativa de la organización.

Presupuesto. Desde el punto de vista el autor Arias (2020), es una herramienta fundamental que permite planificar y controlar los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso de auditoría. Ayuda a establecer un marco de referencia para los ingresos, gastos y costos asociados a la auditoría de gestión. Esto permite a los auditores y a la dirección de la organización tener una visión clara de los recursos necesarios y de los objetivos a alcanzar durante el proceso de auditoría establecido planificar, controlar y evaluar el proceso de auditoría. Su correcta elaboración y seguimiento contribuyen a la efectividad del trabajo de auditoría y al logro de los objetivos organizacionales.

Informe. Citando al mismo autor nos menciona Arias (2020) es un documento clave que detalla los recursos financieros asignados y utilizados durante el proceso de auditoría. Este informe no solo proporciona una visión clara de los costos involucrados, sino que también permite evaluar la eficiencia y efectividad de la auditoría realizada. El informe debe comenzar con un resumen ejecutivo que presente de manera concisa los objetivos de la auditoría, el alcance del trabajo realizado y los resultados generales obtenidos.

El informe del presupuesto en la auditoría de gestión es un documento integral que no solo detalla los costos asociados al proceso de auditoría, sino que también proporciona información valiosa para la toma de decisiones y la mejora continua. Su correcta elaboración y análisis son fundamentales para garantizar la transparencia y la eficiencia en la gestión de recursos dentro de la organización.

Fundamentos Legales

En la Constitución de la Republica del Ecuador (2008) en su artículo 212 señala que serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.

2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la fiscalía general del Estado.

3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones. 4. Asesorar a los órganos y entidades del Estado cuando se le solicite (p. 75)

Según lo establecido en la Norma internacional ISO 19011 (2018) afirma que “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (p. 7)

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y

b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

Establecimiento de los objetivos del programa de auditoría

El cliente de la auditoría debería asegurarse de que los objetivos del programa de auditoría se han determinado para dirigir la planificación y ejecución de auditorías y debería afirmar que el programa de auditoría se ha implementado eficazmente. Los objetivos del programa de auditoría deberían ser coherentes con la dirección estratégica del cliente de la auditoría y servir de apoyo a la política y los objetivos del sistema de gestión.

De acuerdo con la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2021) en su artículo 21 del capítulo 3 de la Sección 1 define a la Auditoría de Gestión como:

Art. 21.- Auditoría de gestión

La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo con principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes (p. 7)

Capítulo II. Metodología

Diseño de la Investigación

En la presente investigación se optó un enfoque mixto, que incluye un componente cuantitativo, para comprender los procesos de ventas de Segurillanta S.A. Este enfoque permite analizar de manera integral los datos numéricos y las percepciones cualitativas relacionadas con las actividades de ventas. El objetivo principal fue determinar si se cumplían los requerimientos establecidos para las actividades de ventas y, en caso contrario, identificar áreas de mejora que contribuyan al buen desempeño de la empresa.

Por lo consiguiente, se implementó un alcance descriptivo puesto que se detalla las estrategias e ideas con la finalidad de evidenciar los resultados obtenidos del área de ventas, se determinarán los componentes para llevar a cabo un análisis exhaustivo.

Métodos de la Investigación

En el presente trabajo de investigación se aplica los siguientes métodos:

Método bibliográfico: Se optó este método que trata de una revisión de fuentes bibliográficas relevantes, como libros, artículos científicos e informes y leyes vigentes, para establecer un marco teórico bien estructurado, este proceso permite identificar las mejores prácticas en la gestión del área de ventas.

Método deductivo: También se empleó por este método que parte de una comprensión para llegar a las situaciones determinadas, describiendo variables a través de teorías y conceptos. Se utilizó para examinar la problemática relacionada con la auditoría de gestión en el área de ventas.

Método analítico: Se utilizó, porque se desglosaron los procesos de ventas para identificar posibles debilidades, inconsistencias, así como detectar áreas de mejora o riesgo en la gestión del área de ventas.

Población

En la presente investigación, se determinó como población, la totalidad de trabajadores que conforman el área contable, administración y venta de la empresa Segurillanta S.A, a continuación, se presenta el detalle de la población.

Tabla 1*Población Segurillanta S.A*

Cargo	Área	N.º empleados	Total	Porcentaje %
Contadora	Contable	1	5	45%
Auditora		1		
Asistente Contable		3		
Gerente General	Administración	1	1	10%
Vendedores	Ventas	2	5	45%
Cajera		1		
Jefe de ventas		1		
Asistente de ventas		1		
Total			11	100%

Muestra

A continuación, en la investigación se establecerá como muestra el área de venta que comprende a los colaboradores que ayudaran con información para estudio.

Tabla 2*Muestreo del estudio*

Cargo	Área	N.º empleados	N.º Entrevistado	Porcentaje %
Gerente General	Administración	1	1	50%
Jefe de ventas	Venta	1	1	50%
Total		2	2	100%

Recolección y Procesamiento de Datos***Recolección de Datos***

En la ejecución del trabajo de investigación se emplearon la aplicación de instrumento de recolección de datos para evaluar e indagar la información necesaria, en este caso se aplicó una entrevista dirigida a la gerente general y jefe de venta de

Segurillanta estructurada con 7 preguntas relacionadas el nivel de la empresa y procesos de ventas.

Dentro de la investigación se utilizó el marco integral de componente COSO II, con la finalidad de evaluar y analizar la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos de ventas y control en el área.

El instrumento COSO II está compuesto por 40 preguntas cerradas distribuida en 8 elementos claves, cada uno con 5 preguntas, en primer lugar, el componente de ambiente de control que se establece como base sobre el cual se diseñan y operan los demás componentes; en segundo lugar, establecimiento de objetivos, define lo que la empresa aspira alcanzar, el tercer componente es la identificación de eventos que implica reconocer los eventos que podrían afectar el logro de los objetivos, cuarto componente evaluación de riesgo analizar los riesgos asociados en los eventos, repuesta de riesgo conforma el quinto componente, define las acciones para mitigar, sexto componente actividades de control, son procedimiento de políticas asegurar que se lleven a cabo de manera eficiente, séptimo componente información y comunicación, se refiere a la captación de datos para las tomas de decisiones en el área. Por último, octavo componente supervisión y monitoreo asegurar correctamente las funciones a lo largo del tiempo se ajuste en el área.

Finalmente, este cuestionario consta con opciones de respuestas de sí, no y no aplica, la calificación valorada con 1 y 0 además de las observaciones identificadas durante el transcurso de la aplicación del cuestionario.

Procesamiento de Datos

Una vez recolectada la información mediante el instrumento de una guía de entrevista para el procesamiento de datos se utilizó Microsoft Word, lo que permitió obtener respuestas precisas tanto del gerente general y jefe de venta.

Por otro lado, el siguiente instrumento fue el marco integral del componente COSO II, específicamente los datos se procesaron mediante Microsoft Excel para la respectiva tabulación de datos, esta aplicación facilitó la recopilación de información relevante, y la obtención de resultados significativos.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de Datos

Entrevista al gerente general de Segurillanta S.A

Pregunta 1.

¿Qué actividades de supervisión se realiza para que el proceso de venta sea eficaz y eficiente?

El gerente general de Segurillanta S.A. supervisa y monitorea el promedio de ventas diarias, realizando un seguimiento efectivo del desempeño del personal en el área de ventas. Este análisis le permite evaluar las estrategias implementadas y obtener resultados para la empresa. Además, se asegura de que las técnicas y procesos de ventas estén actualizados para alcanzar los objetivos establecidos.

Pregunta 2.

¿Como usted elabora y aprueba el presupuesto de venta con la finalidad que se efectuó su cumplimiento de manera efectiva?

El gerente general indicó la elaboración y aprobación del presupuesto de ventas es un proceso crítico que requiere una planificación cuidadosa y una colaboración efectiva entre diferentes departamentos. Se realiza un análisis exhaustivo del desempeño de ventas anterior, las tendencias de ventas, identifica productos más rentables y evaluar el impacto de factores externos, como cambios en el mercado o la competencia. Utilizamos datos históricos y proyecciones de crecimiento para establecer metas realistas y alcanzables.

Pregunta 3.

¿De qué manera el comercial proporciona reportes de ventas?

El entrevistado señala el proceso mediante el cual el equipo comercial proporciona reportes de ventas es fundamental para la toma de decisiones estratégicas y el seguimiento del desempeño de la empresa. El personal responsable envía mensualmente, a través de correo electrónico Outlook. Utilizan Microsoft Teams para compartir pantalla y explica brevemente el reporte de venta que incluyen información clave como el volumen de ventas, el número de transacciones, el rendimiento de cada miembro del equipo de ventas, y comparaciones con períodos anteriores. Esto permite verificar cuáles fueron los productos más vendidos y los servicios ofrecidos por la empresa.

Pregunta 4.

¿El área de venta cumple con la planificación establecida al inicio del periodo o mes de manera eficaz?

El gerente general, afirma que el cumplimiento de la planificación establecida para el área de ventas no se está cumpliendo con la planificación al inicio del período y que su enfoque se limita a controlar constantemente a los miembros del equipo. Observa la falta comunicación abierta y constante con el equipo de ventas no se fomenta un ambiente donde los vendedores pueden compartir sus experiencias

Pregunta 5

¿Se realiza evaluación de actividades de ventas para determinar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa?

El gerente afirma que realiza evaluaciones periódicas de las actividades de ventas, lo que nos permite monitorear el progreso hacia los objetivos establecidos. Utilizamos métricas de ventas específicas, como el volumen de ventas, la tasa de conversión y el número de nuevos clientes adquiridos, para medir el rendimiento de cada miembro del equipo y del equipo en su conjunto. Asegurarse de que están en el camino correcto con los ajustes necesarios para mejorar el rendimiento en las tareas asignadas.

Pregunta 6.

¿Cómo se realiza las revisiones periódicas de los informes del área de venta para identificar posibles errores para el proceso?

El entrevistado destacó que establecemos un cronograma para la revisión de los informes de ventas. que es fundamental revisar los informes de ventas, los cuales se elaboran mensualmente. Esta revisión recopila información relevante que permite identificar deficiencias o inconsistencias que podrían afectar el proceso y realizar ajustes necesarios. Durante el respectivo análisis de los datos de ventas, servicios y actividades, se presta especial atención a los datos, incluyendo posibles duplicaciones de ventas que podrían impactar el registro contable y la toma de decisiones.

Pregunta 7.**¿Se establece acciones correctivas en los informes de venta?**

El gerente menciona que asigna responsabilidades al personal para implementar acciones correctivas, pero estas no se cumplen. Por lo tanto, el seguimiento y las medidas que se llevan a cabo son útiles para identificar y resolver deficiencias que afectan el rendimiento del personal en la empresa. Además, asegura que se revisan los informes y se analizan los datos para detectar inconformidades y problemas en la atención al cliente.

Análisis

La aplicación del instrumento de entrevista al gerente general de la entidad reveló que no se está cumpliendo con la planificación y las responsabilidades en el área de ventas. La supervisión de las funciones del personal, pero solo ayuda a analizar el desempeño y rendimiento. Además, se identifican deficiencias en la empresa debido a la falta de acciones correctivas, ya que al revisar los informes de clientes frecuentes se encuentran inconformidades en la atención.

Por lo tanto, se recomendó el desarrollo de acciones correctivas en la entidad, para las capacitaciones en el personal cumpliendo con sus metas de ventas, evaluando su efectividad y disposición para adaptarse al proceso y mantener el enfoque en los problemas.

Análisis entrevista dirigida al jefe de ventas de Segurillanta S.A**Pregunta 1.****¿Usted verifica el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de ventas para su correcta gestión?**

El jefe de ventas menciona que en la empresa no se han establecido políticas, sino que se han implementado estrategias para una gestión adecuada en el área de ventas. Esto incluye la atención al cliente, donde el personal se enfoca en ofrecer un servicio eficiente y de calidad, manteniendo un trato cordial. Además, se lleva a cabo capacitación para el personal con el fin de asegurar un buen desempeño y disposición en las actividades asignadas.

Pregunta 2.

¿Como usted lleva el control del personal del área de venta en las actividades y su desempeño operativo?

Nos menciona que lleva un control mensual de las ventas que realizan al mes seguimiento regular de las actividades. Llevamos a cabo reuniones con el equipo para resolver dudas y ajustar las estrategias de ventas. Todo esto contribuye a crear un equipo de ventas eficaz y motivado, alineado con los objetivos de la empresa.

Pregunta 3.

¿Cómo usted elabora y presenta los informes de ventas a la gerencia general?

El gerente recibe los informes de manera mensual a través de su correo electrónico Outlook, y también hay comunicación mediante la plataforma Microsoft Teams. En estos informes se presentan los productos y servicios más vendidos, basándose en la información del cliente más frecuente. Además, se detalla en una hoja de cálculo los ingresos generados mensualmente, lo que permite tener una visión clara y precisa del rendimiento del área de ventas.

Pregunta 4.

¿Se realizan las revisiones del cumplimiento con el presupuesto de venta en cada ejecutivo asignado del área?

El jefe de ventas asegura que revisa el presupuesto de ventas del personal de forma mensual, elaborando internamente un control de las ventas diarias de cada miembro del equipo en Microsoft Excel. Además, envía al gerente un informe por correo electrónico que detalla el rendimiento de cada uno, presentando gráficamente las ventas mensuales en tablas que permiten visualizar los resultados del mes.

Pregunta 5.

¿Cómo usted proporciona al personal del área de venta información adecuada de sus responsabilidades de manera efectiva?

Nos menciona que no proporciona información al equipo del área de ventas; únicamente organiza reuniones para comentar sobre el desempeño diario en la empresa. En estas reuniones, proyecta e implementar estrategias destinadas a incrementar las ventas, explicando la manera adecuada de vender los productos o realizar los servicios.

Pregunta 6.

¿En el proceso de ventas usted ha identificado cambios en el presupuesto y cumplimiento de las ventas que afectan de manera significativa en los objetivos y metas de la empresa?

El encargado del área de ventas nos expuso que si hay cambios e impacto en los objetivos y metas por los cambios de estrategias en los precios que afectan las metas de ventas establecidas, el cumplimiento del vendedor no cumple con la venta por la falta de capacitación y disposición en el trabajo, por competencias internas que tiene precios más bajos e incluso servicios que incluye con el producto.

Pregunta 7.

¿El área de venta ejecuta entrevista de satisfacción al cliente con el propósito de la aceptación del cliente?

El jefe de ventas efectúa entrevistas basadas en una sólida base de datos de los clientes más frecuentes y nuevos de la empresa. Estas entrevistas se realizan a través de llamadas telefónicas y de manera presencial al inicio y al finalizar el servicio brindado. Las preguntas que formula son las siguientes:

¿Cómo usted califica la experiencia con nuestros servicios y productos?

¿Cuáles de nuestros servicios le ha resultado satisfactorio?

¿Recomendación para el vendedor en cuanto la atención al cliente?

El objetivo de estas entrevistas es ayudar a la empresa a ajustar sus estrategias de ventas y servicio al cliente, aumentando así la satisfacción y lealtad de los clientes.

Análisis

Según los resultados de la entrevista con el jefe de ventas, se determinó que la entidad no cuenta con políticas establecidas, sino que solo tiene estrategias implementadas para mejorar el área. Para llevar a cabo una gestión adecuada, el personal debe ofrecer un servicio rápido y de calidad. Además, no se realiza un seguimiento adecuado de las actividades del personal en las ventas diarias; solo se llevan a cabo reuniones para resolver dudas y ajustar estrategias.

Por otro lado, la empresa no proporciona información al personal, lo cual es un error, ya que es fundamental mencionar su desempeño mensual. Esta falta de información genera cambios constantes que afectan los objetivos y metas de ventas

Se recomienda fomentar una comunicación abierta y efectiva que permita identificar cualquier deficiencia que surja en la empresa. También es importante

considerar capacitaciones para el personal, impartidas por expertos en ventas, que expliquen de manera clara y correcta cómo vender los productos y aumentar los ingresos.

Resumen de la Entrevista

En resumen, de la entrevista realizada, se destacó la importancia de revisar los informes y reportes de ventas. Se enfatizó el funcionamiento del área de ventas, así como la necesidad de recopilar datos sobre el personal y los clientes. Se expresó la necesidad de recibir capacitaciones y mejorar el manejo del servicio, lo que no solo potenciaría las habilidades de los vendedores, sino que también aumentaría su confianza al interactuar con los clientes.

Otro aspecto importante a mejorar es la comunicación entre el personal y el jefe de ventas. Se recomienda fomentar una mejor colaboración, compartiendo información sobre el rendimiento de cada miembro del equipo, lo que podría resultar en una estrategia de ventas más efectiva y cohesiva. Enfoque no solo motiva al equipo, sino que también fomenta un ambiente de aprendizaje continuo, donde todos pueden mejorar sus habilidades y contribuir al éxito general de la empresa. Además, se sugiere establecer reuniones que proyecten las ventas diarias de la empresa, motivando a los vendedores a alcanzar sus metas.

Finalmente, se propone implementar un sistema de reconocimiento que permita al personal recibir retroalimentación constructiva y ser recompensados por el volumen de ventas que generan, brindándoles beneficios adicionales.

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE VENTA DE
SEGURILLANTA S.A, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2023**

Auditora

Srta. Rodríguez Montalván Sammia Scarleth

Referencias de Auditoría

Referencias	Significado
O. T	Orden de trabajo
IA	Informe de auditoría
PGA	Plan general de auditoría
N.I. A	Notificación de inicio de Auditoría
N.V. I	Narrativa de visita de instalaciones
A. F	Análisis FODA
O. E	Organigrama de la entidad
PGA	Plan general de auditoría
E. T	Entrevista al Tesorero
C.E.C. I	Cuestionario de Evaluación de Control Interno
M.C. I	Matriz de Componentes de Control Interno
D.R	Detección de riesgos
M.R. A	Medición de riesgo auditoria
I.G	Indicadores de gestión
H	Hallazgos
IA	Informe de Auditoría
D.C Y R	Determinación del nivel de confianza y riesgo de auditoria

Programa de auditoría

	PROGRAMA DE TRABAJO		PAG	REF
			1/1	P. A
ENTIDAD	SEGURILLANTA S.A			
CIUDAD:	SANTA ELENA	PROVINCIA: SANTA ELENA		
PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL AREA DE VENTAS, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO DE 2023 Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.				
N.º	PROCEDIMIENTO	REF.	ELABORADO POR	TIEMPO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
1	Elaborar orden de trabajo	O. T	Sammia Rodríguez	1 día
2	Emitir notificaciones desde el inicio de la auditoría en la empresa	N.I. A	Sammia Rodríguez	1 día
3	Ejecutar visita y examen preliminar a las instalaciones de la empresa	N.V. I	Sammia Rodríguez	2 día
4	Preparar FODA	A.F	Sammia Rodríguez	2 día
5	Emplear el Plan General de Auditoría	PGA	Sammia Rodríguez	1 día
6	Obtener el organigrama de la empresa	O. E	Sammia Rodríguez	1 día
PLANIFICACIÓN ESPECIFICA				
7	Entrevista al jefe de venta	E. T	Sammia Rodríguez	2 día
EJECUCIÓN				
8	Elabora y aplicar el cuestionario de evaluación del control interno y funciones de los controles existentes en el área de ventas	C.E.C. I	Sammia Rodríguez	2 día
9	Elaboración de la matriz de los componentes obtenidos	M.C. I	Sammia Rodríguez	3 día
10	Determinación de los riesgos	D.C Y R	Sammia Rodríguez	2 día
11	Determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo	D.R	Sammia Rodríguez	2 día
COMUNICACIÓN DE RESULTADO				
12	Elaboración de hojas de hallazgos de las áreas críticas	I.A	Sammia Rodríguez	2 día
13	Emitir el informe de auditoría de los comentarios, recomendaciones conclusiones	I.A	Sammia Rodríguez	2 día
ELABORADO POR:	Rodríguez Montalván Sammia		FECHA	
REVISADO POR:	Supervisor		22/10/2024	

Planificación Preliminar**ORDEN DE TRABAJO****O.T**

Srta.

Sammia Scarleth Rodríguez Montalván

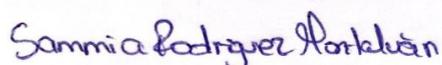
De mis consideraciones:

Por medio de la presente se comunica el compromiso y cumplimiento de la realización de la auditoría de gestión a la empresa. Se efectúa para conocer la eficiencia, eficacia del área de ventas.

En cumplimiento de los artículos 211 de la constitución de la República del Ecuador y 36 de la Ley Orgánica De la Contraloría General del Estado, se emite la orden de trabajo N° 001, para la realización de una Auditoría de Gestión al área de ventas, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2023, el objetivo de la auditoría es determinar lo siguiente:

Describir la situación del área de ventas de Segurillanta S.A, mediante una auditoría de gestión aplicando el marco integral componente COSO II, para la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad

Atentamente,



Rodríguez Montalván Sammia Scarleth

Supervisora

Notificación de inicio de auditoría**N.I.A**

Ing.

Javier Rivadeneira

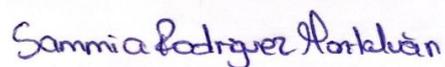
Gerente General de Segurillanta S.A

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente le notificamos que, en cumplimiento de los artículos 211 de la constitución de la República del Ecuador y 36 de la Ley Orgánica De la Contraloría General del Estado, se emite la orden de trabajo N° 001, para la realización de una Auditoría de Gestión en el área de ventas de la entidad de Segurillanta S.A del cantón Santa Elena, con corte al 31 de diciembre del 2023, la auditoría plantea los siguientes objetivos:

Describir la situación del área de ventas de Segurillanta S.A, mediante una auditoría de gestión aplicando el marco integral componente COSO II, para la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad

Atentamente,



Rodríguez Montalván Sammia Scarleth

Supervisora

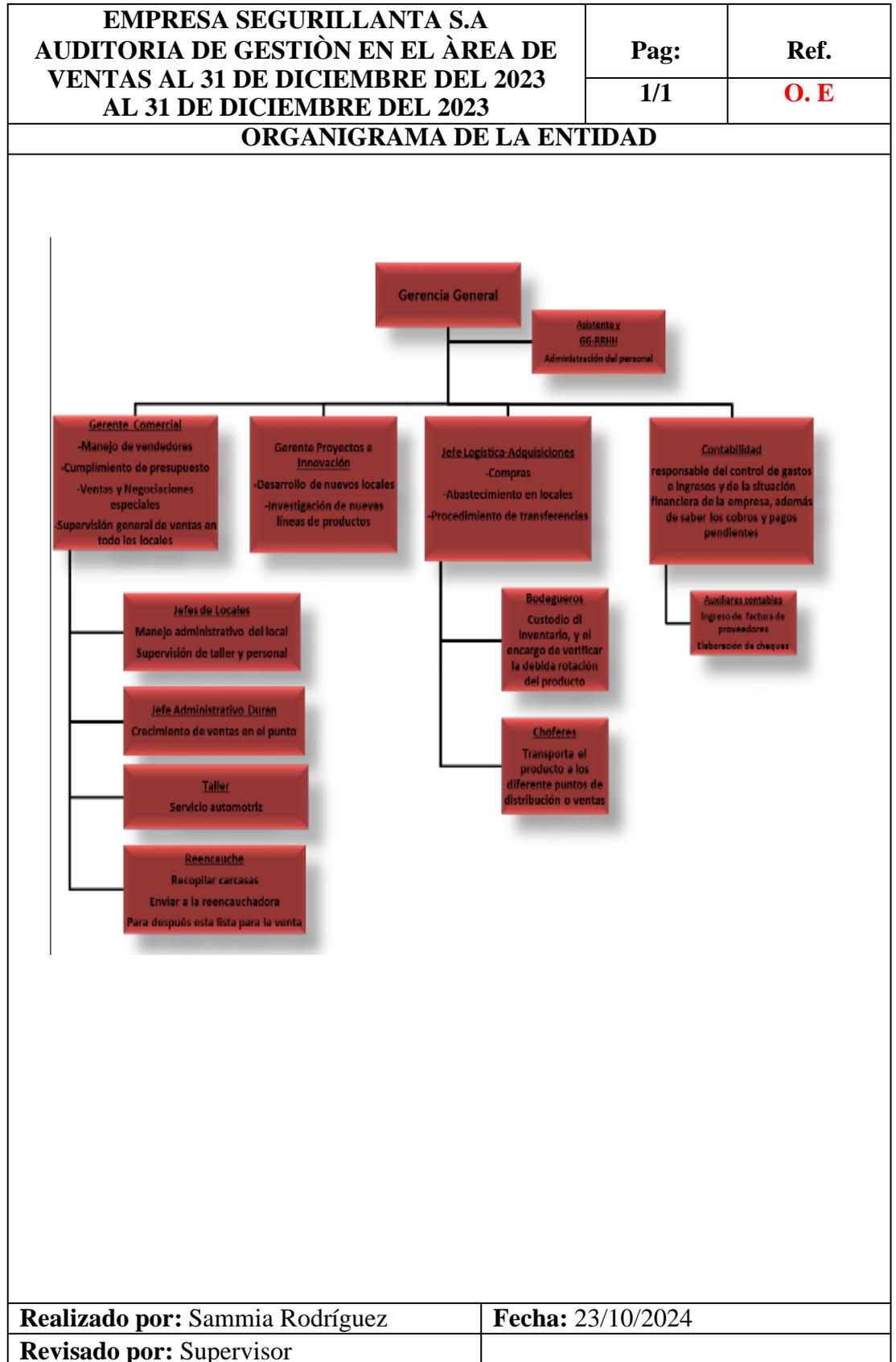
Narrativa de visita a la empresa

EMPRESA SEGURILLANTA S.A AUDITORIA DE GESTIÒN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023		Pag:	Ref.
		1/1	N.V. I
NARRATIVA DE VISITA A LA EMPRESA			
<p>Segurillanta S.A, se encuentra ubicada en el cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, en la intersección de la Av. Eleodoro Solorzano junto a la Gasolinera PS. La entidad cuenta con una estructura organizacional, su actividad económica es la venta y distribución de partes, componentes, accesorios, herramientas y suministros para vehículos automotores. Ofreciendo los productos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llantas de marcas como Continental Tire, General Tire y Barum • Lubricantes de marcas como Valvoline y Veedol • Baterías, repuestos y accesorios de Bosch <p>El gerente general mantuvo su interés en mejorar procesos operativos de su personal por tal presenta deficiencias en áreas auditada por lo que podrían poner en riesgo su estabilidad económica y financiera de la entidad.</p> <p>En lugar dentro de la oficina principal esta integrados por el equipo como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jefe de venta • Asistente contable • jefe de taller • Vendedor 1 • Vendedor 2 • Vendedor 3 • Cajera <p>A Lado de la oficina principal se encuentra un espacio que está integrada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditor externo 			
Realizado por: Sammia Rodríguez		Fecha: 21/10/2024	
Revisado por: Supervisor			

Foda

EMPRESA SEGURILLANTA S.A		Pag:	Ref.
AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023		1/1	A. F
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023			
ANÁLISIS DE FODA			
FORTALEZAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Marca reconocida al nivel mundial entidad estable • Innovación continua de productos • Servicios y creación de llanta con tecnología alemana • Garantías • Precios cómodos y accesibles • Ubicación Geográfica Estratégica • Personal competente y comprometido 			
OPORTUNIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Fabricar productos de mayor calidad • Tener la fábrica en el país • Mayor crecimiento en el mercado • Lograr una mayor cobertura de distribución 			
DEBILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los canales de comunicación • La falta de actualización en los vendedores con tecnología alemana • El uso de las herramientas de ventas • Página web desactualizada • Inexistencia de un departamento de marketing • Falta de un plan estratégicos 			
AMENAZAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de negocios pequeños de mecánica rápida • Inestabilidad política en los mercados afecta la estrategia a largo plazo • Los productos chinos están creciendo en el mercado con precios bajos 			
Realizado por: Sammia Rodríguez		Fecha: 23/10/2024	
Revisado por: Supervisor			

Organigrama



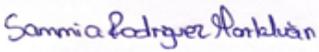
Planificación Específica

Plan General de Auditoría

EMPRESA SEGURILLANTA S.A AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	Pag:	Ref.
	1/3	PGA
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA		
<ul style="list-style-type: none"> • Motivo de la auditoria Conforme con la Orden de Trabajo N° 001, se llevará a cabo una auditoría de gestión en la entidad de Segurillanta S.A, específicamente en el área de Venta, durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023. La auditoría de gestión en el área de venta de la entidad de Segurillanta S.A, es planificada en el trabajo de investigación que seguirá los procedimientos establecidos en las normativas correspondientes, con el fin de evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos de ventas. • Objetivo general Describir la situación del área de ventas de Segurillanta S.A, mediante una auditoria de gestión aplicando el marco integral componente COSO II, para la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad • Objetivos específicos • Diagnosticar la situación actual en los procesos del área de ventas en Segurillanta S.A • Aplicar el marco integral del componente COSO II para la evaluación de la efectividad en el área de ventas de Segurillanta S.A • Describir correctamente los procedimientos del área de ventas para el cumplimiento de sus objetivos de Segurillanta S.A 		
Realizado por: Sammia Rodríguez	Fecha: 28/10/2024	
Revisado por: Supervisor		

EMPRESA SEGURILLANTA S.A		Pag:	Ref.
AUDITORIA DE GESTIÒN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023		2/3	PGA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023			
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA			
<p>Alcance del examen</p> <p>Auditoría de Gestión al área de ventas por realizar en la entidad Segurillanta S.A, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena. periodo para evaluar comprenderá desde el 01 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023</p>			
<p>Misión</p> <p>Brindamos atención ágil, técnica y personalizada a nuestros clientes, contribuyendo con responsabilidad al desarrollo de la provincia, mediante el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales, sociales y de protección al medio ambiente. Buscamos permanentemente el bienestar de nuestros colaboradores, para que a través del trabajo en equipo y la optimización de recursos consigamos cumplir las expectativas de los accionistas de la empresa.</p>			
<p>Visión</p> <p>Ser líderes a nivel nacional en tecnología y servicios para el mercado automotriz. Atenderemos de manera directa a nuestros clientes a través de nuestra red de tecnicentros en las principales ciudades de la provincia de Santa Elena, Manabí y Guayas, siempre comprometidos con la calidad, calidez y honestidad, mantendremos una relación de largo plazo con nuestros clientes en la que las dos partes nos seamos ganadores</p>			
Realizado por: Sammia Rodríguez		Fecha: 28/10/2024	
Revisado por: Supervisor			

EMPRESA SEGURILLANTA S.A AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	Pag:	Ref.
	3/3	PGA
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA		
<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderar la comercialización de llantas y baterías en la provincia de Santa Elena • Servir a las empresas de transporte pesado y pasajeros de la provincia con puntos de servicios especializados en este segmento del transporte. • Atender al mercado con precios competitivos de productos y servicios. 		
<p>Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto al medio ambiente: para esto se dispone de sistemas de recolección de efluentes líquidos y sólidos y disposición final responsable. • Servicio al cliente de alta calidad: para esto se busca disponer de unas instalaciones cómodas, horarios ajustados a la necesidad del cliente e instalaciones técnicamente diseñadas, tecnología actualizada para la prestación de los servicios y oportunidad en la atención. • Competitividad en relación Calidad y precio: los clientes de Segurillanta reciben la mejor relación calidad/precio en sus transacciones comerciales con la empresa. • Profesionalismo: el equipo técnico de la empresa está altamente profesionalizado en su labor. 		
<p>Base Legal</p> <p>Constitución de la República del Ecuador, Ley de régimen tributaria interno y su reglamento, Código de trabajo, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reglamento interno de la empresa, Código civil y código de comercio</p>		
Realizado por: Sammia Rodríguez	Fecha: 28/10/2024	
Revisado por: Supervisor		

EMPRESA SEGURILLANTA S.A		Pag: 4/3	Ref. PGA																																												
AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023																																															
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023																																															
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA																																															
<p>Distribución del tiempo del trabajo de investigación es considerado Se estimo el plazo de la auditoria de gestión en 45 días.</p>																																															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Fases</th> <th style="text-align: center;">Dias</th> <th style="text-align: center;">Horas estimadas</th> <th style="text-align: center;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">PLANIFICACION DE AUDITORIA</td> </tr> <tr> <td>Programación</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">64</td> <td style="text-align: center;">S.S.RM</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento de la entidad</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">64</td> <td style="text-align: center;">S.S.RM</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">EJUCION DE AUDITORIA</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de control intemo</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">48</td> <td style="text-align: center;">S.S.RM</td> </tr> <tr> <td>Medición de riesgo</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">S.S.RM</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de indicadores</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">48</td> <td style="text-align: center;">S.S.RM</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</td> </tr> <tr> <td>Resultados</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">64</td> <td style="text-align: center;">S.S.RM</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: center;">55</td> <td style="text-align: center;">368</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Fases	Dias	Horas estimadas	Responsable	PLANIFICACION DE AUDITORIA				Programación	8	64	S.S.RM	Conocimiento de la entidad	8	64	S.S.RM	EJUCION DE AUDITORIA				Evaluación de control intemo	15	48	S.S.RM	Medición de riesgo	10	80	S.S.RM	Evaluación de indicadores	6	48	S.S.RM	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				Resultados	8	64	S.S.RM	Total	55	368	
Fases	Dias	Horas estimadas	Responsable																																												
PLANIFICACION DE AUDITORIA																																															
Programación	8	64	S.S.RM																																												
Conocimiento de la entidad	8	64	S.S.RM																																												
EJUCION DE AUDITORIA																																															
Evaluación de control intemo	15	48	S.S.RM																																												
Medición de riesgo	10	80	S.S.RM																																												
Evaluación de indicadores	6	48	S.S.RM																																												
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS																																															
Resultados	8	64	S.S.RM																																												
Total	55	368																																													
<p>Recursos Recursos Humanos: La auditoría será realizada por el siguiente auditor</p>																																															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Nombre Completos</th> <th style="text-align: center;">Cargo</th> <th style="text-align: center;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sammia Scarleth Rodriguez Montalvan</td> <td style="text-align: center;">Auditor</td> <td style="text-align: center;">S.S.R.M</td> </tr> </tbody> </table>				Nombre Completos	Cargo	Responsable	Sammia Scarleth Rodriguez Montalvan	Auditor	S.S.R.M																																						
Nombre Completos	Cargo	Responsable																																													
Sammia Scarleth Rodriguez Montalvan	Auditor	S.S.R.M																																													
																																															
<hr/> Sammia Scarleth Rodriguez Montalvan																																															
Realizado por: Sammia Rodríguez		Fecha: 28/10/2024																																													
Revisado por: Supervisor																																															

Entrevista al gerente general

EMPRESA SEGURILLANTA S.A AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	Pag:	Ref.
	1/1	E. T
ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL		
<p>Se realizó una entrevista al gerente general quien aclaró que su principal responsabilidad y actividad es el monitoreo del desempeño del personal y visualizar el cumplimiento de los servicios al cliente y revisión de informes, abarcando las metas individuales y en equipo de esa forma ver el volumen de ventas y calidad de servicio.</p> <p>Cuando se le preguntó si se realiza evaluación de actividades de ventas para determinar el cumplimiento de objetivo y metas de la empresa, explicó que todos los procesos de actividades son importante y válidos ya que por ese medio se verifica si se cumple los objetivos planteados desde un comienzo y el desempeño del equipo y por ende se ejecuta periódicamente las evaluaciones.</p> <p>Se describan funciones por parte del área de venta de las diversas tareas y actividades que se deben realizar el personal el mismo causando deficiencia y resultados negativas en la entidad.</p> <p>Finalmente, expuso que para mantener un ambiente laboral positivo fomentando el compañerismo, ha implementado medidas correctivas donde se definen objetivos específicos con metas claras y desafiantes para motivar al equipo que conforma el área de ventas cumplir con los objetivos planteado. Establecer reconocimientos para incentivar la motivación del personal de Segurillanta S. A.</p>		
Realizado por: Sammia Rodríguez	Fecha: 30/10/2024	
Revisado por: Supervisor		

Ejecución

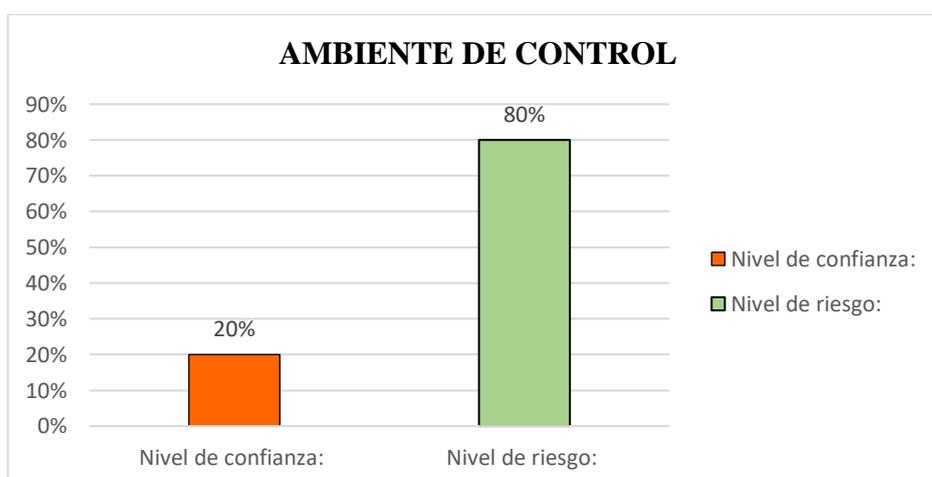
Cuestionario de Evaluación de Control Interno

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Segurillanta S.A						
Área auditada	Área de Ventas						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván						
AMBIENTE DE CONTROL							
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 1/8	Ref.: C.E.C. I	
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Las actividades que aplican en el área de ventas funcionan bajo políticas y procedimientos para manejar el alcance de los objetivos?		X			0	La empresa no cuenta con políticas sino con estrategias establecidas
2	¿El personal conoce y observa sus funciones de acuerdo al lineamiento del Código de Ética, normas y procedimientos de acuerdo en su puesto laboral?		X			0	En el área de ventas, el jefe de ventas no ha elaborado un plan para la implementación del código de ética, el cual no es respetado por los trabajadores.
3	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación para las competencias relacionadas con su función?	X				1	
4	¿Se ha impartido por escrito medidas transparentes en el área de ventas de los procesos de capacitación?		X			0	No se brinda capacitación al personal de ventas; solo existe un plan, pero no se lleva a cabo su implementación.

5	¿Se ha establecido un sistema estratégico de ventas en la empresa para el cumplimiento de sus objetivos, metas y proyecto?		X		0	No disponen de un sistema estratégico para evaluar el rendimiento del personal y la calidad de los servicios ofrecidos en la entidad, lo que provoca que no se cumplan los proyectos previamente establecidos por el área.
TOTAL					1	

Tabla 3*Ambiente de control*

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	1
Ponderación total	=	5
Nivel de confianza	=	80%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	80%
Nivel de Riesgo		20%

Figura 1*Ambiente de control*

Análisis

En la tabla 3 del componente ambiente de control, se muestra una calificación total de 1 con ponderación de 5, lo que resulta en un nivel de confianza (20%), considerado bajo. Esto nos indica un ambiente desfavorable en la evaluación de control interno, ya que la entidad no lleva a cabo de manera efectiva las funciones de ventas ni implementa procedimientos que mejoren el logro de objetivos.

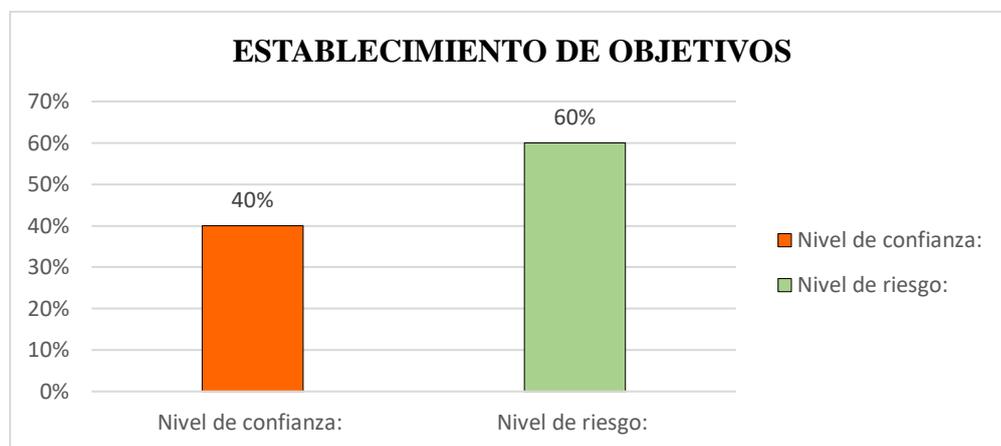
Además, el personal no está familiarizado con los lineamientos del código de ética y las normas de la empresa, lo que refleja una falta de compromiso y responsabilidad por parte de cada colaborador. Por otro lado, se presenta un nivel de riesgo del (80%), lo que indica una alta probabilidad de deficiencias en los procesos del área. La información disponible no es relevante, lo que puede llevar a errores significativos en las medidas de control y en la clasificación del personal.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Segurillanta S.A						
Área auditada	Área de Ventas						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 2/8	Ref.: C.E.C. I	
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿El área de ventas establece objetivos específicos, alcanzables en el principio de cada período		X		0		No se especifican claramente los objetivos desde el inicio en la entidad para su cumplimiento.
2	¿Existe buena comunicación para determinar los objetivos, misión y visión en el área de ventas?	X			1		
3	¿Se examina los controles previos en el área de ventas del seguimiento de los objetivos de la empresa?		X		0		La falta de control en la entidad y el seguimiento de los objetivos establecidos desde el inicio no se están cumpliendo.
4	¿Existe formalmente establecido la misión y visión de la empresa?	X			1		
5	¿Se revisa y respaldan el área de venta que permite ampliar con los objetivos de la entidad?		X		0		No hay documentos de respaldo que permitan identificar y llevar a cabo los objetivos.
TOTAL					2		

Tabla 4
Establecimiento de objetivos

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	2
Ponderación total	=	5
Nivel de confianza	=	40%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	40%
Nivel de Riesgo		60%

Figura 2
Establecimiento de objetivos



Análisis

En la tabla 4, se presenta una calificación total de 2 con una ponderación de 5, lo que resulta en un nivel de confianza del (40%), indicando una baja tasa de cumplimiento en el establecimiento de objetivos en el área de ventas. Esto resalta la falta de procesos para examinar los controles y dar seguimiento a los objetivos dentro de la empresa.

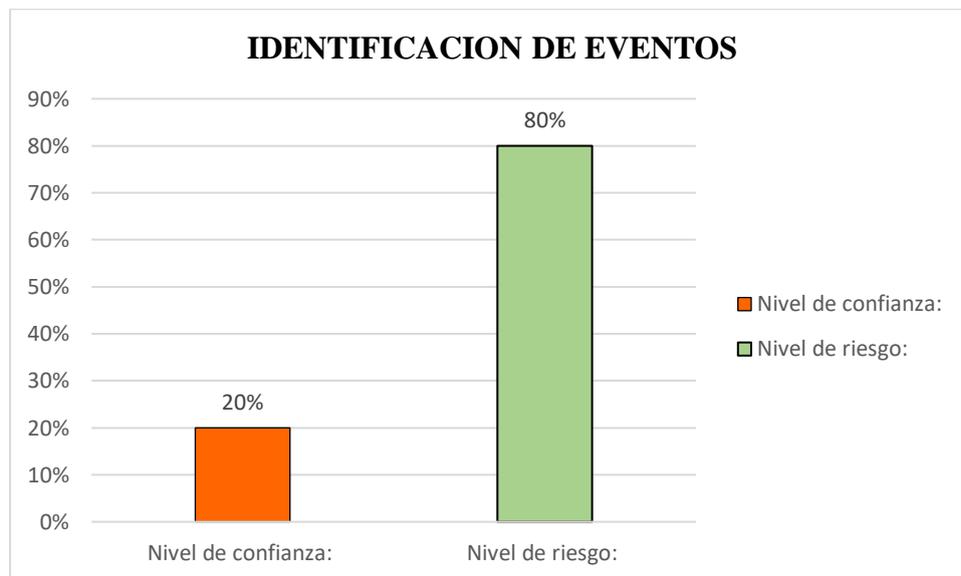
Por otro lado, el alto nivel de riesgo del (60%), revela una considerable exposición a problemas y fallas en la revisión de las ventas, lo que impide la expansión de sus objetivos. Este elevado riesgo puede conducir a deficiencias en la ejecución y a decisiones inadecuadas. Además, esto puede desmotivar al equipo de ventas, generando una mala organización en sus funciones y responsabilidades asignadas, lo que resulta en el incumplimiento de las actividades y afecta negativamente a la entidad desde el inicio.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Segurillanta S.A						
Área auditada	Área de Ventas						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván						
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS							
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>				Pág.: 3/8		Ref.: C.E.C. I	
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿El área cuenta con apoyo y compromiso de la administración para determinar eventos en el área de venta?			X	0		No hay un respaldo adecuado para el área, ya que es dependiente y carece de una planificación que permita identificar eventos en el área de ventas.
2	¿Se identifican eventos potenciales que puede afectar el cumplimiento en el área de ventas sus objetivos con el personal de venta?	X			1		
3	¿Se considera el análisis del presupuesto de ventas los eventos que afectan en sus operaciones?		X		0		No se involucra a otros en el análisis del presupuesto, ya que solo el gerente general de la empresa participa en este proceso.
4	¿Se cumple con la verificación y revisión de informes de ventas para identificar información del evento relevante?		X		0		
5	¿Se profundiza los análisis de eventos para detectar amenazas y oportunidades de eventos negativos y positivos?		X		0		No se finalizan los eventos debido a errores que afectan las oportunidades de crecimiento de la empresa.
TOTAL					1		

Tabla 5
Identificación de ventos

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	1
Ponderación total	=	5
Nivel de confianza	=	80%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	80%
Nivel de Riesgo		20%

Figura 3
Identificación de eventos



Análisis

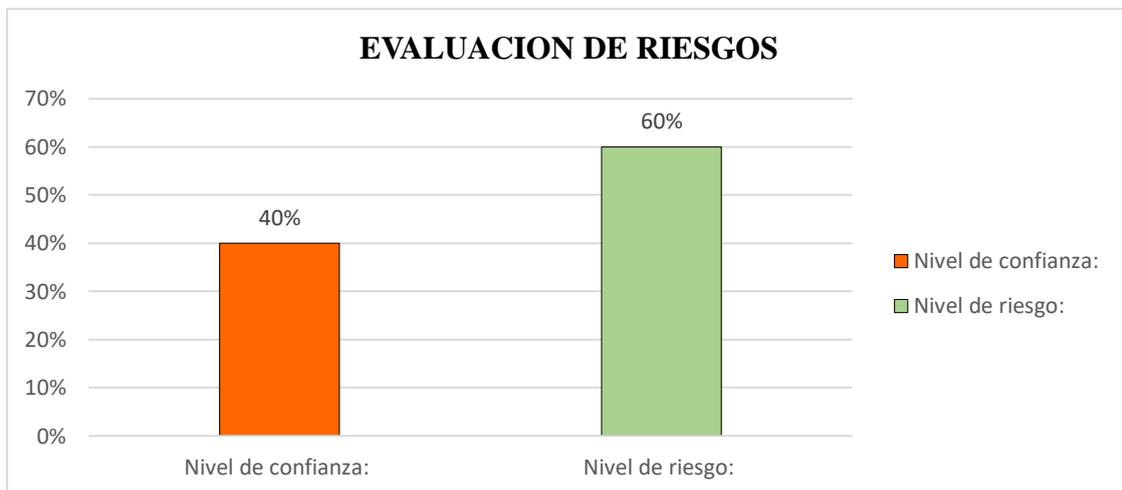
En el análisis de la tabla 5, se observa la calificación total de 1 con ponderación total 5 que da como resultado en el componente de identificación de eventos del cuestionario, lo que indica el bajo nivel de confianza (80%). Este resultado refleja una falta de identificación de eventos ante posibles situaciones que afecten a la entidad ya que no cuentan una planificación para la identificación y determinación de dichos riesgos, además el nivel de riesgo siendo alto (20%), no se profundiza las oportunidades que presenta en el área para no afectar las operaciones del personal.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Segurillanta S.A						
Área auditada	Área de Ventas						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván						
EVALUACION DE RIESGO							
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 4/8	Ref.: C.E.C.I	
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Los colaboradores del área de ventas participa en la identificación de riesgos relacionados con sus funciones asignadas?		X		0		En el área de ventas no existe colaboración y compromiso en las actividades asignadas para el cumplimiento
2	¿Son identificado los riesgos para el cumplimiento de las metas de ventas?	X			1		
3	¿Se analiza correctamente el uso de los descuentos de los clientes que los colaboradores del área de ventas previenen de sus fondos?		X		0		No hay procedimiento correcto en los descuentos que proporción el área
4	¿Con que frecuencia se revisa los procesos de ventas y riesgos que posiblemente presenta la entidad?		X		0		No se lleva a cabo una revisión de los informes y documentos que respaldan las ventas en el área.
5	¿El área de ventas cuenta con un plan estratégicos para mitigar riesgos identificados en el área?	X			1		
TOTAL					2		

Tabla 6
Evaluación de riesgo

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	2
Ponderación total	=	5
Nivel de confianza	=	40%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	40%
Nivel de Riesgo		60%

Figura 4
Evaluación de riesgo



Análisis

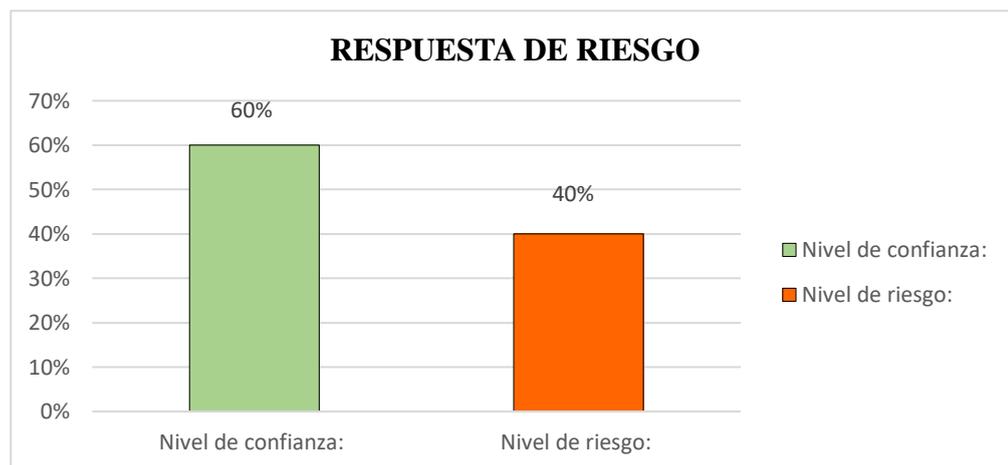
Respecto a los resultados de la tabla 6, indica su calificación de 2 con ponderación total de 5 del componente evaluación de riesgo, indicando el bajo nivel de confianza de (40%), reflejando la falta de compromiso y cumplimiento en la revisión de informes, documentos en las ventas. Además, el nivel de riesgo se eleva al (60%), lo que pone una preocupante exposición a riesgos.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Segurillanta S.A					
Área auditada	Área de Ventas					
Periodo	2023					
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván					
RESPUESTA DE RIESGO						
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 5/8	Ref.: C.E.C.I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Es implementado en el área de ventas controles específicos para evitar perjuicio económico?	X			1	
2	¿Se realiza revisiones mensuales de los informes de ventas para detectar deficiencia en el área de ventas?		X		0	No se realiza una revisión de los documentos de ventas para prevenir errores en el área.
3	¿Se verifica mensualmente los descuentos y devoluciones para detectar posible pérdida irregulares de dinero?		X		0	Los descuentos no se verifican mensualmente, y se ha observado que no hay un control adecuado sobre el precio correcto de los productos o servicios.
4	¿Existe un responsable designado para la gestión de los riesgos que surge en el área de ventas?		X		1	
5	¿El personal del área de ventas ha recibido capacitaciones sobre la prevención de manejo y uso de riesgos?	X			1	
TOTAL					3	

Tabla 7
Respuesta de riesgo

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	3
Ponderación total	=	5
Nivel de confianza	=	60%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	60%
Nivel de Riesgo		40%

Figura 5
Respuesta de riesgo



Análisis

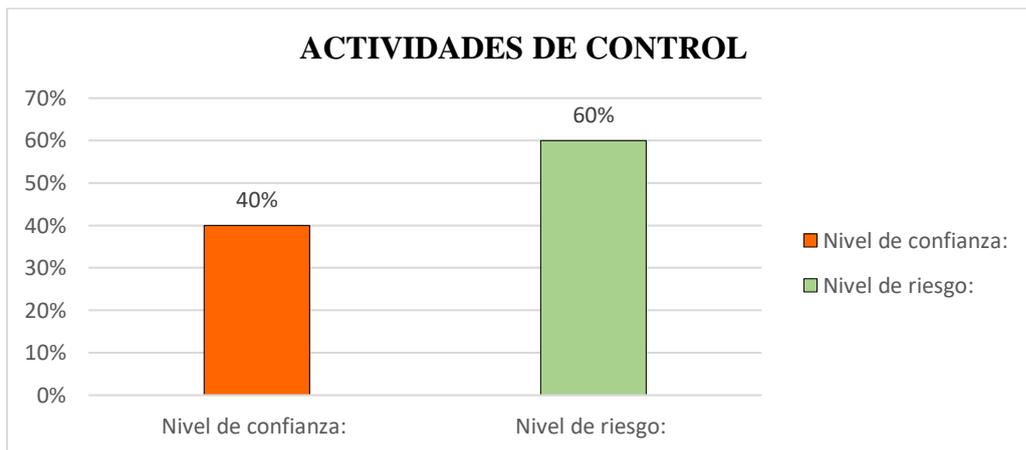
En la tabla 6, se presenta el análisis del componente respuesta de riesgo revela una calificación total de 3 con ponderación 5 del componente respuesta de riesgo, indicando el nivel de confianza de (60%) moderado esto se da por la falta de ausencia e implementación de revisión de controles en el área de ventas.

Además, los trabajadores de la empresa no cumplen con el descuento para los clientes dando como nivel de riesgo medio con (40%) esto demuestra que no dar respuesta a los riesgos puede llevar a consecuencias operacionales que interrumpen las actividades normales del área.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Segurillanta S.A						
Área auditada	Área de Ventas						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 6/8		Ref.: C.E.C.I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se documenta en el sistema sobre las devoluciones y anulaciones de ventas?		X		0		No hay registro de información archivada en el área de las devoluciones y anulación de las ventas que se realiza en la empresa
2	¿Existe mecanismo para evaluar el área comercial de los reporte e informes de ventas?		X		0		El área no es evaluada por la falta de compromiso en revisiones de reportes de ventas por parte del encargado
3	¿Se realiza las conciliaciones diarias de las ventas registradas de los vendedores e ingresos generados en el área?	X			1		
4	¿En el área de ventas se presenta una planificación directa para evaluar los procesos operativos del personal?	X			1		
5	¿Existe control establecido en las políticas para garantizar el cumplimiento de las ventas?		X		0		La empresa no cuenta con políticas sino con estrategias implementadas para las ventas
TOTAL					2		

Tabla 8*Actividades de control*

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	2
Ponderación total	=	5
Nivel de confianza	=	40%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	40%
Nivel de Riesgo		60%

Figura 6*Actividades de control***Análisis**

En cuanto a la información que se presenta en la tabla 8, se detalla la calificación total de 2 del componente de actividades de control con ponderación de 5 dando como resultado un nivel de confianza de (40%) bajo por la falta de documentos en sistema como archivos en el área de venta de las devolución y anulación, ya que no existe un control adecuado a cada una de las actividades y la ausencia de los procedimientos de supervisión establecidos destacando la importancia de mejorar la eficacia de los controles establecidos para aumentar la confianza en su operación.

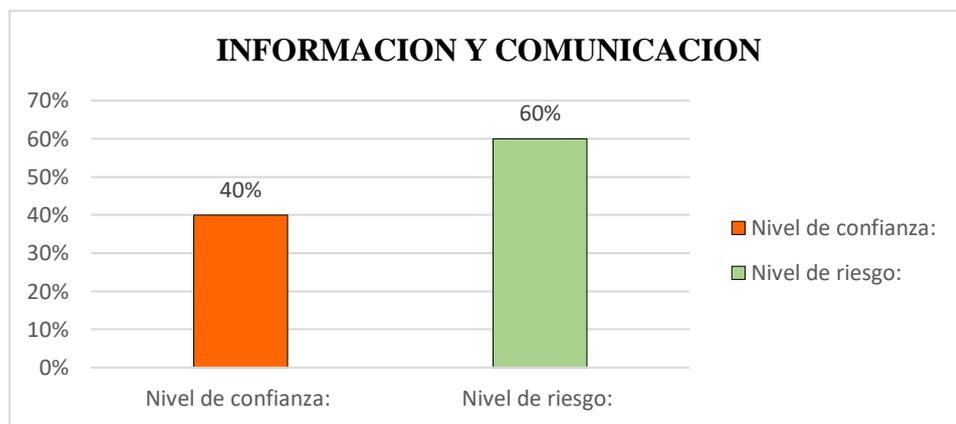
El nivel de riesgo presenta un (60%) lo que indica una alta probabilidad de que ocurran riesgos que podrían tener un impacto significativo. Estos riesgos incluyen la probabilidad de que los procedimientos no se estén realizando de manera correcta, la falta de eficiencia y eficacia en el cumplimiento, lo que resulta una improductividad en sus tareas realizadas

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Segurillanta S.A						
Área auditada	Área de Ventas						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván						
INFORMACION Y COMUNICACION							
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 6/8		Ref.: C.E.C.I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se reúnen periódicamente el gerente general y jefe de ventas para el cumplimiento de la revisión de informes?		X		0		La revisión de informes se lleva a cabo de manera presencial a través de Microsoft Teams al finalizar el año.
2	¿la información relevante sobre las metas de las ventas se comunica con el personal de forma clara y oportuna?		X		0		La información sobre datos y cifras de ventas no se comparte con el personal.
3	¿Hay implementación de herramientas digital para la comunicación y seguimiento de los procesos de ventas?	X			1		
4	¿Hay seguimiento en las capacitaciones del personal para garantizar el uso correcto de la información?	X			1		
5	¿Se toma medidas correctivas para detecta las diferencias significativas en el presupuesto de ventas?		X		0		Las acciones correctivas identifican deficiencias en las ventas.
TOTAL					2		

Tabla 9
Información y comunicación

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	2
Ponderación total	=	5
Nivel de confianza	=	40%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	40%
Nivel de Riesgo		60%

Figura 7
Información y comunicación



Análisis

En relación con el componente de información y comunicación, se observa en la tabla 9 que la calificación total es de 2, con una ponderación de 5, lo que resulta en un nivel de confianza del 40%, considerado bajo. Esto se debe a la falta de visitas presenciales al equipo de ventas en el área comercial para revisar los informes que son presentados virtualmente a través de la plataforma de Microsoft Teams por el jefe de ventas. Además, el 60% del nivel de riesgo se clasifica como alto, ya que las acciones y metas correctivas no están adecuadamente reflejadas en el presupuesto de ventas de la empresa.

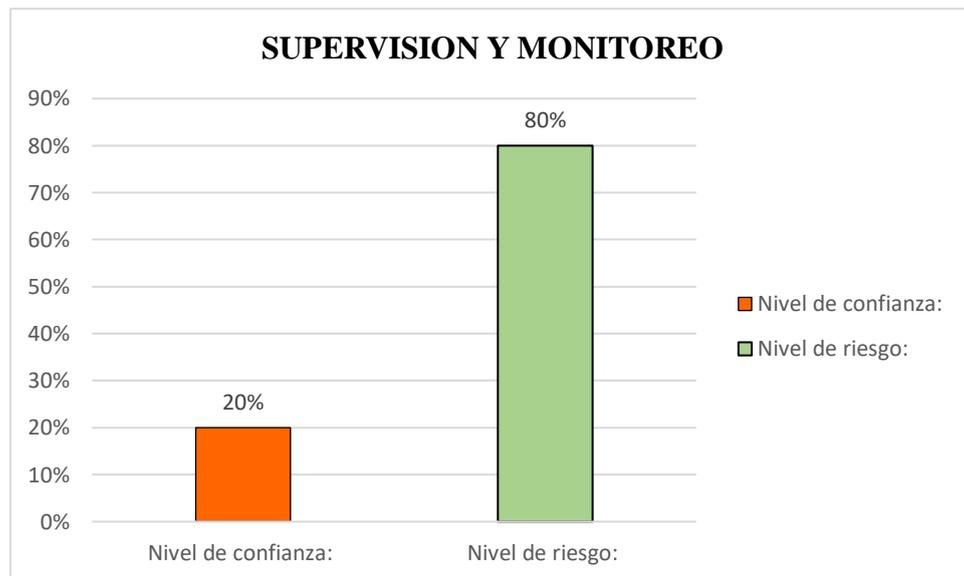
El cual se surgiere realizar visitas frecuentes y tener una comunicación presencial y fluida con el equipo del área de ventas, para así reforzar dudas e inquietudes del objetivo empresarial.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Segurillanta S.A						
Área auditada	Área de Ventas						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván						
SUPERVISION Y MONITOREO							
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 6/8		Ref.: C.E.C.I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se revisa la identificación de los pagos de los cliente y ventas realizadas en la cuenta bancaria de la empresa?		X		0		No se realiza una revisión de los movimientos y registros en la cuenta bancaria relacionados con los pagos efectuados por los clientes.
2	¿Existe un responsable encargado de monitorear las actividades diarias de los vendedores de ventas?	X			1		
3	¿Se realiza inspecciones y verifican las actividades de la sientas en el sistema?		X		0		No se lleva a cabo un seguimiento de las actividades registradas en el sistema relacionadas con las ventas realizadas.
4	¿Se lleva a cabo la supervisión constantemente de las estrategias de ventas sean cumplidas?		X		0		No hay supervisión por parte del superior para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias más efectivas.
5	¿Se implementa indicadores claves para medir el desempeño del personal, efectividad de las ventas?		X		0		No se están implementando indicadores para evaluar la ejecución del personal y su rendimiento
TOTAL					1		

Tabla 10
Supervisión y monitoreo

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	1
Ponderación total	=	5
Nivel de confianza	=	80%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	80%
Nivel de Riesgo		20%

Figura 8
Supervisión y monitoreo



Análisis

En la tabla 10, se muestra una calificación de 1 con una ponderación de 5 para el último componente de supervisión y monitoreo, lo que indica un nivel de confianza del (20%), considerado bajo. Esto señala que las estrategias no están siendo cumplidas por los vendedores debido a la falta de supervisión para la toma de decisiones en las estrategias de ventas.

Además, el nivel de riesgo se clasifica como alto, con un (80%), ya que no hay superiores encargados de llevar a cabo estas funciones, lo que resulta en la falta de registro de los pagos de los clientes que utilizan los servicios de la empresa en el sistema.

Componente del control interno

EMPRESA SEGURILLANTA S.A AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	Pag:	Ref.
	1/2	M.C. I

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Tabla 11

Componentes de control interno

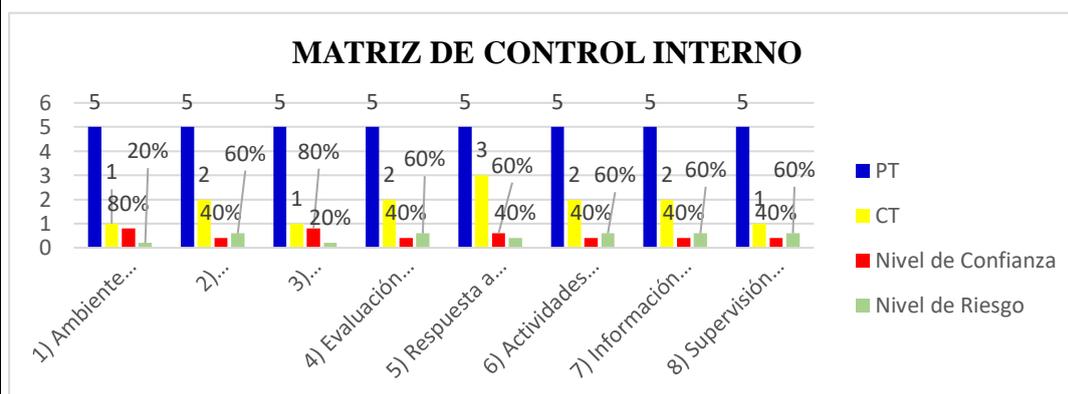
Componentes	PT	CT	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
1) Ambiente de control	5	1	80%	20%
2) Establecimiento de objetivo	5	2	40%	60%
3) Identificación de riesgos	5	1	80%	20%
4) Evaluación de riesgos	5	2	40%	60%
5) Respuesta a los riesgos	5	3	60%	40%
6) Actividades de control	5	2	40%	60%
7) Información y comunicación	5	2	40%	60%
8) Supervisión y Monitoreo	5	1	40%	60%
TOTAL	40	14	35%	65%

Nota. Evaluación interna de la empresa Segurillanta S.A del cantón Santa Elena, a través del componente COSO II

El cuestionario de control interno aplicado a la empresa Segurillanta, en el área de ventas tiene una ponderación de 40, esto implicó asignar un puntaje de 5 a cada componente del cuestionario de control interno COSO II, la calificación total al área evaluada es de 14 puntos.

Figura 9

Componente de control interno



Realizado por: Sammia Rodríguez

Fecha: 30/10/2024

Revisado por: Supervisor

EMPRESA SEGURILLANTA S.A AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	Pag:	Ref.
	2/2	M.C. I
ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL		
MATRIZ DEL CONTROL INTERNO		
<p>En el análisis de la evaluación de control interno de los componentes del cuestionario, se obtuvo de manera general un bajo nivel de confianza del 35% un nivel de riesgo alto del 67%, esto nos indica que el área de ventas necesita fortalecer su control interno y mitigar los riesgos del área, por otro lado, se observó que los componentes como: Establecimiento de objetivos; Evaluación de riesgo; Actividades de control; Información y comunicación por ultimo supervisión y monitoreo comparten un nivel de confianza baja del 40% .Así mismo un alto nivel de riesgo del 60%</p>		
<p>Los componentes del cuestionario de control interno como: Ambiente de control; Identificación de riesgo, presenta un nivel alto de confianza 80% y un bajo nivel de riesgo del 20%, el componente respuesta de riesgo un nivel de confianza moderado 60%, el 40% de nivel de riesgo moderado, indicando que las actividades críticas no están cumpliendo adecuadamente en ser supervisadas y vigiladas para ejecutadas conforme a los estándares de la empresa y requeridos, por ende, es crucial para la empresa implementar medidas y acciones correctivas para que reforzar el control en el área de los procesos de ventas. La confianza en la gestión cada uno de los componentes se debe priorizar la comunicación e información para mejorar los riesgos.</p>		
Realizado por: Sammia Rodríguez	Fecha: 30/10/2024	
Revisado por: Supervisor		

Determinar el nivel de confianza y nivel de riesgo de auditoría

EMPRESA SEGURILLANTA S.A AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023		Pag:	Ref.
		1/1	D.C Y R
DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO DE AUDITORIA			
Tabla 12			
<i>Nivel de confianza y riesgo de control</i>			
NIVEL DE CONFIANZA			
<i>BAJO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>ALTO</i>	
15% – 50%	51% – 75%	76% - 95%	
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	
<i>ALTO</i>	<i>MODERADO</i>	<i>BAJO</i>	
NIVEL DE RIESGO			
<i>Nota:</i> Medición de niveles y confianza en términos porcentual, en el cuestionario del control interno COSO II.			
Determinación de nivel de confianza			
Nivel de confianza =	calificación		x 100
	Ponderación		
Nivel de confianza=	14		x 100
	40		
Nivel de confianza=	0,35		x 100
Nivel de confianza=	35%		
Realizado por: Sammia Rodríguez		Fecha: 30/10/2024	
Revisado por: Supervisor			

EMPRESA SEGURILLANTA S.A AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	Pag:	Ref.
	1/2	D.C Y R
DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO DE AUDITORIA		
<p>Determinación de nivel de riesgo</p> <p>Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza</p> <p>Nivel de Riesgo = 100% - 35%</p> <p>Nivel de Riesgo = 65%</p> <p>La evaluación de los controles es esencial en las actividades y operaciones diarias del área de ventas, se demuestra el nivel de riesgo alto con el 65%, se recomienda implementar medidas y control adecuado para mitigar los posibles riesgos identificados en el área. Además, el nivel de confianza también se encontró bajo 35%, se debe de analizar los controles estén operando de manera óptima y eficaz en la empresa.</p>		
Realizado por: Sammia Rodríguez	Fecha: 30/10/2024	
Revisado por: Supervisor		

Medición de riesgos de auditoría

EMPRESA SEGURILLANTA S.A AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	Pag:	Ref.																																																	
	1/2	M. R. A																																																	
MEDICIÓN DE RIESGOS DE AUDITORÍA																																																			
<p>Riesgo inherente:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: right;">nivel de</td> </tr> <tr> <td>Riesgo Inherente</td> <td>=</td> <td>100% tamaño de la muestra</td> <td>-</td> <td>confianza</td> </tr> <tr> <td>Riesgo Inherente</td> <td>=</td> <td>100%</td> <td>-</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>Riesgo Inherente</td> <td>=</td> <td>65%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Riesgo de control:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">Riesgo de Control</td> <td>=</td> <td>Puntaje Optimo</td> <td>-</td> <td>riesgo inherente</td> </tr> <tr> <td>Riesgo de Control</td> <td>=</td> <td>100%</td> <td>-</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Riesgo de Control</td> <td>=</td> <td>35%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Riesgo de detección:</p> <table style="width: 100%; border: none; margin-top: 20px;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">RI</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">*</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">RC</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">*</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">RD</td> <td style="width: 5%; text-align: center;">=</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">RA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0,58</td> <td style="text-align: center;">*</td> <td style="text-align: center;">0,42</td> <td style="text-align: center;">*</td> <td style="text-align: center;">?</td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">0,05</td> </tr> </table>							nivel de	Riesgo Inherente	=	100% tamaño de la muestra	-	confianza	Riesgo Inherente	=	100%	-	35%	Riesgo Inherente	=	65%			Riesgo de Control	=	Puntaje Optimo	-	riesgo inherente	Riesgo de Control	=	100%	-	65%	Riesgo de Control	=	35%			RI	*	RC	*	RD	=	RA	0,58	*	0,42	*	?	=	0,05
				nivel de																																															
Riesgo Inherente	=	100% tamaño de la muestra	-	confianza																																															
Riesgo Inherente	=	100%	-	35%																																															
Riesgo Inherente	=	65%																																																	
Riesgo de Control	=	Puntaje Optimo	-	riesgo inherente																																															
Riesgo de Control	=	100%	-	65%																																															
Riesgo de Control	=	35%																																																	
RI	*	RC	*	RD	=	RA																																													
0,58	*	0,42	*	?	=	0,05																																													

EMPRESA SEGURILLANTA S.A AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL ÀREA DE VENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	Pag:	Ref.
	2/2	M. R. A
MEDICIÓN DE RIESGOS DE AUDITORÍA		
Riesgo de Auditoría		
Riesgo de detección	= _____	
	Riesgo Inherente* Riesgo de Control	
	0,05	
Riesgo de detección	= _____	
	0,65*0,35	
	0,05	
Riesgo de detección	= _____	
	0,22	
Riesgo de detección = 22%		
Riesgo de Auditoría: El riesgo de la auditoria hallada es del 5%		
RA = RI * RC * RI		
0,05 = 0,65 * 0,35 * 0,22		
0,05 = 0,05		
5% = 5%		

Comunicación de Resultados

Hoja de Hallazgos

EMPRESA SEGURILLANTA S. A		H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023		
HOJA DE HALLAZGOS #1		
Descripción del Hallazgo	Inexistencia de manual de política funciones en el procedimiento de los objetivos	
Condición	El área de ventas carece de un manual de políticas que defina las funciones y actividades del personal, lo que impide una gestión eficaz.	
Criterio	Es fundamental establecer y cumplir con los estándares en esta área para asegurar la efectividad y el cumplimiento normativo de la empresa.	
Causa	La falta de este proceso clave en la empresa, como lo son las políticas, debe ser abordada con los superiores para lograr el cumplimiento de los procesos de ventas.	
Efecto	El personal de la empresa hay deficiencia en el rol que se desempeña e inconsistencias en el uso de las políticas internas, y posiblemente comportamientos éticamente.	
Conclusión	La inexistencia de este proceso clave en la empresa como las políticas se debe ser planteado con los superiores para así lograr y cumplir con los procesos de ventas.	
Recomendación	Se recomienda de manera urgente desarrollar e implementar un manual de políticas, así como revisarlo y actualizarlo, para que refleje con precisión los roles y responsabilidades actuales dentro de la empresa y el área de ventas.	

EMPRESA SEGURILLANTA S. A	H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
HOJA DE HALLAZGOS #2	
Descripción del Hallazgo	Establecimiento de un sistema estratégicos en el área de ventas
Condición	Actualmente, se observa que no hay un sistema estratégico formalmente establecido para planificar y evaluar las actividades del área, y, además, estas no están documentadas, lo que dificulta el análisis de su efectividad.
Criterio	En la gestión se observa que los procesos de ventas deben ser establecidos y documentados para permitir el cumplimiento del objetivo general de la empresa. Por lo tanto, es necesario alinear y respaldar los procedimientos de ventas.
Causa	La falta de un sistema estratégico en el área de ventas se debe a la ausencia de una planificación estructurada. Además, se observa que no se están implementando ni dando seguimiento a las estrategias de ventas
Efecto	La falta de un sistema estratégico provoca un bajo rendimiento en el cumplimiento de los objetivos, así como una disminución en la participación del mercado y la pérdida de clientes.
Conclusión	Es esencial optimizar los recursos para implementar un sistema estratégico en ventas, lo que mejorará la eficiencia de los procesos y fortalecerá la sostenibilidad en el mercado. Esto permitirá aumentar los ingresos, satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar la viabilidad de la empresa.
Recomendación	Es necesario establecer un sistema estratégico claro y documentado para el área de ventas que incluya procedimientos, políticas y objetivos. Además, se debe capacitar al personal en su correcta aplicación y desarrollar estrategias que incorporen herramientas tecnológicas, las cuales faciliten la supervisión y el control oportuno del desempeño del equipo

EMPRESA SEGURILLANTA S. A	H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
HOJA DE HALLAZGOS #3	
Descripción del Hallazgo	Falta de mecanismo para la identificación de eventos en el área de ventas
Condición	El área de ventas no cuenta con mecanismos implantados y establecidos para identificar eventos tanto positivos como negativos que puedan impactar su funcionamiento.
Criterio	Es importante poder identificar y analizar los eventos internos y externos que se presentan en el área de ventas, así como contar con procesos definidos que permitan anticipar riesgos y oportunidades.
Causa	La falta de recursos en la gestión de venta, la preparación y anticipación de los eventos, ocasiona la falta de conciencia en la importancia de la elaboración de eventos.
Efecto	La elaboración de identificación de eventos en el área de ventas podría resultar fallas en el seguimiento del desempeño y reputación en el área.
Conclusión	La falta de un proceso para identificar eventos en el área de ventas podría resultar en deficiencias en el seguimiento del desempeño y en la reputación del departamento.
Recomendación	Se sugiere implementar mecanismos para identificar eventos internos y externos en el área de ventas, con el fin de integrarlos en el sistema y definir funciones de responsabilidad en la gestión de ventas, así como en la evaluación del personal.

EMPRESA SEGURILLANTA S. A	H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
HOJA DE HALLAZGOS #4	
Descripción del Hallazgo	La falta de procedimientos en la evaluación de riesgo que existe la deficiencia en la empresa.
Condición	La empresa no ha formalizado ni implementado documentos para la identificación y evaluación de riesgos relacionados con sus operaciones de ventas.
Criterio	Es fundamental establecer procedimientos claros y documentados para la identificación y evaluación de riesgos en el área de ventas, con el objetivo de garantizar la eficiencia y efectividad de los procesos que maneja la empresa.
Causa	Es importante contribuir a la implementación de procedimientos efectivos para la evaluación de riesgos, de modo que se eviten deficiencias en la identificación y gestión dentro del área de ventas.
Efecto	Lograr los objetivos estratégicos en la evaluación de riesgos es fundamental, ya que la falta de preparación y comprensión sobre la importancia de la gestión en los procesos de ventas puede generar obstáculos significativos.
Conclusión	La falta de procesos formalizados en el área de ventas y la ausencia de previsión para evaluar y mitigar riesgos pueden afectar a la empresa, dificultando el control y la gestión adecuada de las situaciones que se presenten.
Recomendación	Se sugiere implementar procedimientos claros para prevenir adecuadamente los riesgos en el área de ventas, lo que permitirá a la empresa priorizar su capacidad de respuesta y mejorar ante situaciones adversas.

EMPRESA SEGURILLANTA S. A	H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
HOJA DE HALLAZGOS #5	
Descripción del Hallazgo	No se encuentran documentación archivada de los procesos de ventas en el área
Condición	La falta de documentos archivados de los procesos en ventas no se identifica ni respalda los registros de manera oportuna.
Criterio	Insuficiencia de documentación en el área de venta no se encuentra completamente con seguridad y calidad
Causa	La falta de respaldo y registro de información en el área de ventas se manifiesta en la existencia de documentación no archivada en carpetas. Esto resalta la necesidad de supervisar y dar seguimiento a los procesos de manejo documental.
Efecto	La pérdida de información y la dificultad para recuperar documentos físicos para la revisión en auditoría impactan negativamente en la toma de decisiones, ya que la falta de acceso a esta información impide una evaluación adecuada.
Conclusión	Es importante destacar que se ha identificado la ausencia de respaldo de documentos que almacenan y registran las ventas, lo que genera deficiencias en la integridad y seguridad financiera de la empresa.
Recomendación	En el área de ventas, es necesario establecer un archivo y registro adecuado de la documentación, así como digitalizar los documentos para facilitar la organización en los procesos de manejo y uso de la información.

EMPRESA SEGURILLANTA S. A	H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
HOJA DE HALLAZGOS #6	
Descripción del Hallazgo	Ausencia de reuniones regular sobre los informes y reporte de ventas en el área
Condición	No se establece reunión física con el superior para visualizar los informes de procesos de ventas de la empresa
Criterio	Carece de mantener reuniones para la revisión de forma física y participación con el personal del área de ventas operativo
Causa	La falta de compromiso que se manifiesta en las reuniones y la deficiente planificación sobre la importancia de la información y la revisión de las ventas son aspectos que deben ser abordados
Efecto	La falta de coordinación y comunicación entre los responsables del área de ventas es inadecuada, lo que provoca errores en la toma de decisiones relacionadas con las estrategias para alcanzar las metas de ventas.
Conclusión	Se concluye que la falta de reuniones presenciales entre el gerente y el jefe dificulta un análisis detallado de los procesos de ventas mensuales, lo que impacta negativamente en la comunicación clara y fluida de las directrices de ventas en la empresa.
Recomendación	En el área de ventas, es necesario crear un archivo y registro adecuado de la documentación, así como digitalizar los documentos para facilitar la organización en los procesos de gestión y uso de la información.

EMPRESA SEGURILLANTA S. A	H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
HOJA DE HALLAZGOS #7	
Descripción del Hallazgo	La falta de proceso en la evaluación de desempeño con el cumplimiento de responsabilidad
Condición	La insuficiencia de organización de realizar pruebas de evaluación de desempeño al personal dentro de la empresa
Criterio	La efectividad en la evaluación del rendimiento y desempeño del personal del área de ventas en función de las responsabilidades que se les han asignado desde el inicio.
Causa	La falta de responsabilidad diaria que se asigna al personal de ventas no se refleja en las evaluaciones de desempeño ni en la verificación del cumplimiento de los procesos en el área.
Efecto	La falta de alineación entre las responsabilidades del personal y los objetivos estratégicos en ventas se traduce en resultados de bajo rendimiento.
Conclusión	Es necesario implementar una evaluación continua del personal y mantener un registro de control sobre las funciones y responsabilidades asignadas desde el inicio, con el fin de facilitar el desarrollo empresarial.
Recomendación	Es fundamental implementar una estructura para el registro de evaluación del desempeño que incluya las actividades necesarias para llevar a cabo y comunicar los resultados al personal, así como regular su rendimiento.

EMPRESA SEGURILLANTA S. A	H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
HOJA DE HALLAZGOS #8	
Descripción del Hallazgo	La falta de seguimiento y control en las actividades realizadas dentro del área de ventas
Condición	Falta de seguimiento y control efectivo en las actividades establecidas en el área de ventas
Criterio	El mecanismo de control y supervisión garantiza una gestión adecuada y la correcta ejecución de las actividades asignadas, alineándose con los objetivos empresariales.
Causa	La falta de un proceso formal en el área, así como el compromiso de la sección de talento humano para cumplir con sus responsabilidades, son aspectos que se evidencian. Además, la capacitación es otro factor donde se observa una carencia de planificación continua en las actividades
Efecto	Se observan errores que han llevado a una disminución en la eficacia de las operaciones de ventas, así como al incumplimiento de los objetivos, afectando la calidad del trabajo y aumentando los riesgos operativos.
Conclusión	Se concluye que la ausencia de supervisión y monitoreo en las responsabilidades y actividades definidas representa un riesgo para la eficiencia de las operaciones, lo que ha llevado a un aumento en los errores detectados dentro de la empresa
Recomendación	Es necesario implementar un registro sólido y una carta de compromiso que contemple las funciones de responsabilidad para el monitoreo en el área. Además, se deben llevar a cabo auditorías periódicas para realizar los ajustes que sean necesarios.

EMPRESA SEGURILLANTA S. A	H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
HOJA DE HALLAZGOS #9	
Descripción del Hallazgo	La falta de identificación de los pagos de las ventas realizadas por cuenta bancaria
Condición	Inexistencia de cuenta bancaria en el área de venta para observa movimiento de transacción de los pagos
Criterio	La empresa debe disponer de un sistema de control eficaz que permita identificar de manera correcta y precisa las transacciones realizadas, especialmente en la cuenta bancaria, proporcionando detalles y respaldos válidos en el registro contable.
Causa	Es fundamental incluir un seguimiento detallado de cada pago recibido, respaldado por documentación válida y coherente dentro de la empresa. La correcta identificación de los pagos es crucial para evitar complicaciones en la gestión contable
Efecto	Es necesario implementar procedimientos más estrictos para el registro y control de los pagos de los clientes, así como utilizar tecnología o proporcionar capacitación al personal encargado de esta tarea.
Conclusión	S e concluye que la falta de un proceso y método para identificar el registro de ventas y pagos puede tener efectos negativos en la gestión administrativa, especialmente en lo que respecta a la liquidez.
Recomendación	Se recomienda revisar y actualizar la cuenta para garantizar que todos los datos sean correctos, con el fin de evitar errores en las transacciones. Es importante llevar un registro detallado y conservar los comprobantes de pago.

EMPRESA SEGURILLANTA S. A	H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
HOJA DE HALLAZGOS #10	
Descripción del Hallazgo	La falta de documentación de devoluciones y anulaciones de las ventas
Condición	La dificultad de documentación adecuada y registro de devolución y anulación contablemente y precisión en los estados
Criterio	La falta de documentación provoca frustración entre los clientes, quienes pueden tener dificultades para comprender los procesos de devolución o reembolso, lo que puede resultar en una mala reputación para la empresa.
Causa	Es esencial contar con respaldo de las ventas realizadas por los clientes, como formularios para devoluciones, notas de crédito u otros documentos que justifiquen modificaciones en las ventas originales. La falta de registros claros de devoluciones y anulaciones puede generar deficiencias en el inventario.
Efecto	La falta de documentación tiene un impacto negativo en la contabilidad, el inventario y la satisfacción del cliente, lo que puede resultar en una mala experiencia para el consumidor y en una pérdida de confianza en la empresa.
Conclusión	Es necesario implementar procedimientos que aseguren que todas las devoluciones y anulaciones estén correctamente documentadas y registradas
Recomendación	Se sugiere realizar un seguimiento tanto de la documentación digital como de la física para evitar confusiones y errores durante una auditoría interna o externa, lo que podría dificultar la toma de decisiones que afectan la eficiencia operativa de la empresa.

EMPRESA SEGURILLANTA S. A	H.H
AUDITORÍA DE GESTION AL ÁREA DE VENTAS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
HOJA DE HALLAZGOS #11	
Descripción del Hallazgo	La falta de toma en medidas correctivas en el presupuesto de ventas
Condición	La inadecuada toma de medidas correctivas en la evaluación de resultados
Criterio	Se sugiere realizar un seguimiento tanto de la documentación digital como de la física para evitar confusiones y errores durante una auditoría interna o externa, lo que podría dificultar la toma de decisiones que afectan la eficiencia operativa de la empresa.
Causa	La falta de ajustes en las estrategias de ventas y la ausencia de medidas correctivas adecuadas no se alinean con las necesidades de dichas estrategias.
Efecto	La falta de medidas correctivas en el presupuesto de ventas impide que la empresa alcance sus metas, lo que podría tener un impacto negativo en su crecimiento.
Conclusión	La falta de decisiones correctivas en el presupuesto de ventas tiene un impacto considerable en la capacidad de la empresa para alcanzar sus metas de ventas. Además, esta ausencia indica una deficiencia en la gestión estratégica, lo que compromete la sostenibilidad de la empresa.
Recomendación	Implementar un sistema estratégico que incluya un análisis del presupuesto de ventas permitirá identificar de manera oportuna los planes de acción correctivos y ajustar las metas. Además, documentar las acciones realizadas y proporcionar capacitación continua al personal contribuirá a mejorar la toma de decisiones.

Hallazgos de Control Interno

Hallazgos N.º 1

Inexistencia de manual de política funciones en el procedimiento de los objetivos

El área de ventas no dispone de un manual de políticas, sino que se basa en estrategias de ventas para definir las actividades del personal de manera efectiva. Es fundamental establecer y cumplir con los estándares en esta área para asegurar la efectividad y el cumplimiento normativo dentro de la empresa

Recomendación

Desarrollar un manual actualizado que contenga políticas, funciones y procedimientos, proporcionando una descripción clara de la planificación y organización. Asegurar que el personal de la empresa cumpla adecuadamente con sus roles y desempeñe sus funciones de manera ética, reflejando con precisión las responsabilidades vigentes tanto dentro de la empresa como en el área de ventas.

Hallazgos Nº2

Establecimiento de un sistema estratégicos en el área de ventas

Se evidencia en el área de ventas que actualmente no hay un sistema estratégico formal que contribuya a planificar y evaluar las actividades realizadas en este sector, lo que impide llevar a cabo una gestión de manera adecuada.

Recomendación

Se sugiere implementar procesos de ventas que estén alineados con el objetivo general de la empresa, para así evitar un rendimiento deficiente y una reducción en la participación en el mercado.

Hallazgos Nº3

Falta de mecanismo para la identificación de eventos en el área de ventas

En el área de ventas, no se han establecido mecanismos para detectar eventos positivos y negativos que puedan impactar en esta área. Esto indica que no se cuenta con la capacidad de identificar y analizar los eventos internos y externos mediante procesos definidos, lo que dificulta anticipar riesgos y aprovechar oportunidades.

Recomendación

Realizar una identificación de eventos en el área de ventas para dar

seguimiento al desempeño adecuado y representar eventos para implementar mecanismos de eventos internos y externos en dicha área.

Hallazgos N°4

La falta de procedimientos en la evaluación de riesgo que existe la deficiencia en la empresa.

La empresa no ha formalizado la documentación necesaria para la identificación y evaluación de riesgos asociados con sus operaciones de ventas. Contar con documentos que permita esta identificación y evaluación de riesgos contribuirá a establecer procedimientos efectivos para ello.

Recomendación

Se deben implementar procesos de evaluación de riesgos que generen eficiencia en la identificación y gestión en el área de ventas. El propósito es alcanzar los objetivos estratégicos en la evaluación de la preparación para los procesos de ventas, a fin de prevenir adecuadamente los riesgos, priorizando la capacidad de la empresa para mejorar ante situaciones adversas.

Hallazgos N°5

No se encuentran documentación archivada de los procesos de ventas en el área

La falta de documentos no archivados en los procesos de ventas no se identifica adecuadamente, y no hay respaldo oportuno en los registros de información del área de ventas, lo que genera incertidumbre en cuanto a la seguridad y calidad de la información.

Recomendación

Se sugiere implementar un sistema de respaldo y control en el registro de la documentación en carpetas, lo cual facilitará la supervisión y el seguimiento del proceso y manejo documental. Esto ayudará a prevenir la pérdida de información, tanto física como digital, y garantizará una revisión efectiva durante las auditorías, asegurando la integridad y seguridad de los datos. Es fundamental evidenciar los documentos para permitir una mejor organización en los procesos de ventas.

Hallazgos N°6

Ausencia de reuniones regular sobre los informes y reporte de ventas en el área

No se planifica una reunión presencial con el superior para revisar los informes

y reportes de los procesos de ventas, lo que impide una revisión física y la participación activa del personal del área de ventas operativo. Además, se observa una falta de planificación adecuada sobre la relevancia de la revisión en las ventas.

Recomendación

Es fundamental llevar a cabo reuniones periódicas y establecer visitas con una coordinación efectiva, asegurando que la comunicación sea fluida y clara entre los responsables del área de ventas. Asimismo, es importante desarrollar archivos y mantener un registro de la documentación que evidencie las visitas realizadas.

Hallazgos N°7

La falta de proceso en la evaluación de desempeño con el cumplimiento de responsabilidad

La falta de organización en la realización de pruebas de evaluación del desempeño del personal dentro de la empresa dificulta la medición del rendimiento en relación con las responsabilidades asignadas desde un inicio. Asimismo, se observa una carencia en la responsabilidad diaria, ya que las evaluaciones no se ejecutan correctamente para verificar el cumplimiento de los procesos en el área.

Recomendación

Es fundamental considerar la evaluación continua del personal y llevar un registro de control de las funciones y responsabilidades asignadas desde el inicio. Esto permitirá desarrollar, alinear y alcanzar los objetivos estratégicos en ventas, estructurando un registro de evaluación que incluya actividades específicas para el personal y facilite la regulación del rendimiento.

Hallazgos N°8

La falta de seguimiento y control en las actividades realizadas dentro del área de ventas

La falta de seguimiento y control efectivo en las actividades del área de ventas, junto con la ausencia del área de talento humano en el cumplimiento de responsabilidades, y las capacitaciones existentes, se ve afectada por una falta de planificación continua.

Recomendación

Es necesario establecer un registro sólido y una carta de compromiso que detalle las funciones y responsabilidades para el monitoreo en el área. Además, se deben realizar auditorías periódicas para realizar los ajustes necesarios

Hallazgos N°9**La falta de identificación de los pagos de las ventas realizadas por cuenta bancaria**

La ausencia de una cuenta bancaria en el área de ventas impide una identificación precisa y correcta de las transacciones realizadas, lo que conlleva a la falta de documentación válida y consistente en la empresa, así como a la falta de respaldo en el registro contable.

Recomendación

Es recomendable identificar los pagos, ya que resulta fundamental evidenciar los comprobantes de los servicios o productos ofrecidos por la empresa. Se sugiere implementar procedimientos más rigurosos para controlar los pagos, aprovechando la tecnología y capacitando al personal responsable de esta tarea.

Hallazgos N°10**La falta de documentación de devoluciones y anulaciones de las ventas**

La falta de documentación adecuada y el registro de devoluciones y anulaciones provoca frustración entre los clientes. Para las ventas realizadas, es necesario contar con formularios específicos para las devoluciones, así como otros documentos que justifiquen los cambios en las ventas originales. La carencia de registros claros en este ámbito conlleva a una deficiencia en el inventario.

Recomendación

Es importante implementar procedimientos que aseguren que todas las devoluciones y anulaciones estén correctamente documentadas y registradas. Esto incluye un seguimiento tanto de la documentación digital como de la física, con el objetivo de evitar confusiones y errores durante las auditorías internas o externas, así como prevenir dificultades en la toma de decisiones de la empresa.

Hallazgos N°11**La falta de toma en medidas correctivas en el presupuesto de ventas**

La inadecuada implementación de medidas correctivas en la evaluación de resultados para ajustar las estrategias de ventas refleja un incumplimiento en el control efectivo de las modificaciones o correcciones que son necesarias para llevar a cabo el presupuesto de ventas. La falta de decisiones adecuadas evidencia una deficiencia en la gestión estratégica, lo que compromete la sostenibilidad de la empresa.

Recomendación

Es fundamental establecer un sistema estratégico que permita analizar el presupuesto de ventas, facilitando así la identificación oportuna del plan de acción correctivo. El desarrollo de las acciones implementadas, junto con la capacitación constante del personal, contribuye a mejorar la toma de decisiones.

Discusión

En la investigación se ha destacado los resultados más relevantes en el análisis de los datos mediante la información recopilada a través de la entrevista, se observó la falta de frecuencia en las auditorías de gestión, la supervisión y compromiso en revisión de informes y reporte de ventas que generan día a día, la falta de ausencia de información física de clientes. También se destaca que el área de ventas no carece de un manual de políticas, se implementan estrategias de ventas de manera específica de los procesos de ventas donde se ejecuta y no se cumplen con responsabilidad.

De igual manera, se pudo notar la ausencia de sistemas estratégicos en los procesos, lo que provoca confusión e imprecisión en el control del seguimiento de ventas. Se identificó un control insuficiente de la documentación debido a la verificación inapropiada de los comprobantes de ingreso y egreso, lo que resulta en una evidencia documental inoportuna. El análisis realizado en la evaluación del control resaltó las deficiencias en los componentes, comprometiendo así la eficacia, eficiencia y efectividad de la empresa. Por otro lado, se evidenció un bajo nivel de confianza (35%) en la empresa y un alto riesgo (65%), lo que indica la falta de un registro escrito que detalle las responsabilidades y tareas asignadas a los trabajadores en el área, dejando el trabajo inconcluso.

Asimismo, el incumplimiento de lo que se había planificado por parte de los superiores, la ausencia de acciones correctivas periódicas en relación con las cuentas bancarias, la falta de respaldo en los comprobantes de pago de los clientes, así como la falta de registro en el sistema que valide el servicio o producto vendido por el personal, están causando errores en el inventario. Esto se debe a la falta de compromiso en detallar adecuadamente los registros contables y financieros.

Por otra parte, la falta de reuniones debido a la falta de tiempo no se encuentra planificada, y no se da prioridad a la obligación de revisar los informes de la empresa. Además, hay una carencia de planificación que se traduce en la ausencia de un cronograma regular para llevar a cabo el seguimiento y monitoreo. Es posible que la empresa sufra de una deficiencia en la comunicación interna, lo que obstaculiza la coordinación necesaria para las visitas y la revisión de procedimientos.

La autora Gutiérrez (2018), señala que los resultados obtenidos sugieren que el control puede ser deficiente debido a la falta de comunicación de información y registro contables en la empresa. En consecuencia, se ve impedido el establecimiento de procedimientos adecuados para la verificación de informes, así como la evaluación de la gestión y el desempeño del área de ventas. Las capacitaciones en los departamentos no cuentan con un desempeño gerencial ni con una comunicación adecuada en la preparación y control de las actividades, lo que ha afectado el crecimiento de la empresa. Asimismo, la medida en la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa, haciendo necesario que los ingresos de las ventas sean precisos y que se mantenga un orden adecuado en el área, con los registros y costos debidos de la mercadería, para lograr una mejor toma de decisiones y establecer estrategias efectivas en las ventas.

Por otro lado, Pomboza (2022), indica que la toma de decisiones se presenta como una problemática en el área de ventas, ya que las ventas no están debidamente organizadas a un nivel organizacional. Por consiguiente, se establecieron aspectos a considerar en los resultados obtenidos en el informe final, tomando en cuenta las recomendaciones pertinentes basadas en los hallazgos encontrados. Estas recomendaciones tienen como objetivo perfeccionar los procesos y actividades que se llevan a cabo diariamente en el área de ventas, así como implementar auditorías de gestión de manera permanente para evaluar las actividades realizadas.

La autora Bernabé (2019), menciona que la labor de llevar a cabo una auditoría de gestión en el establecimiento implica la aplicación de procesos de verificación de su efectividad, así como de los procedimientos de ventas. Esta situación se ve afectada por la existencia de un manual de políticas que se encuentra desactualizado o ausente, lo cual repercute negativamente en los procedimientos relacionados con las órdenes de servicio para los clientes, así como en la facturación y en el control de inventarios de entrada y salida de mercadería. La falta de información en las actividades lleva a obtener resultados ineficientes, debido a la carencia de estrategias de ventas, aspecto que fue diagnosticado en la planificación al detallar debilidades en el control. Por lo tanto, se debe implementar una evaluación previa de las etapas de la auditoría con el fin de incrementar la efectividad en los procesos de ventas

Conclusiones

En el presente trabajo se pudo realizar un estudio de la situación actual del área de ventas en el cual se puede evidenciar varios problemas de planificación de los procedimientos de las actividades para el buen cumplimiento de los objetivos, además se identificaron deficiencias en los procesos que cada colaborador debe realizar debido a la falta de políticas internas dentro del área y manuales de procedimientos actualizados, lo que resultaba en la repetición de actividades o en su ejecución incompleta.

En cuanto al análisis de la entrevista, se concluye que el área de ventas no cuenta con un manual de políticas, existe documentación con deficiencia y una ineficiencia en la supervisión y monitoreo de los procesos y desempeño organizacional.

Por otro lado, los resultados del cuestionario de control interno del área de ventas demostraron que los controles internos eran insuficientes para mitigar la falta de documentación de devoluciones y anulaciones de las ventas ocasionando efectos negativos, en el logro de los objetivos y metas de ventas. Además, se identificaron deficiencias que ponen en riesgo la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de gestión de tesorería

Recomendaciones

Se recomienda desarrollar y actualizar políticas internas y manuales de procedimientos detallados que guíen las actividades de los colaboradores, asegurando que todos comprendan sus roles y responsabilidades. Implementar un sistema de formación continua para mantener a los empleados actualizados sobre las políticas y procedimientos vigentes. Así como de realizar evaluaciones para abordar los riesgos potenciales detectados en la entidad.

Se recomienda que dentro del área se puedan establecer un plan estratégico de devolución y anulaciones que asegure el cumplimiento oportuno de las obligaciones de auditoría. Mejorar los mecanismos de supervisión y monitoreo mediante la implementación de sistemas de gestión de desempeño que permitan una evaluación continua y detallada de los procesos.

En cuanto al cuestionario de control interno, se debe revisar y fortalecer los mediante la identificación de puntos críticos y la implementación de procedimientos robustos de auditoría interna. Realizar auditorías constantes para evaluar la efectividad de la entidad y controles necesarios para mitigar riesgos identificados. Proporcionar capacitación específica a todo el personal.

Referencias

- 19011, N. i. (2018). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.
- Acevedo, D. (2019). *Medición y control en la gestión y resultados*. Colombia: Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/medicion-y-control-de-la-gestion-y-resultados-4a-edicion/>
- Álava Rosado, M. X., Molina Loor, E. P., & Recalde Aguilar, L. M. (20 de noviembre de 2023). *Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización*. Publicacion Publisher CEIT. Digital Publisher:file:///C:/Users/hp/Downloads/1680-Artículo-13521-1-10-20230302.pdf
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Torres Ordoñez, L. H. (26 de agosto de 2020). *Administración de empresas: Control de auditorías y gestión de usos de riesgos*. Publicaciones EALDE . <http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Pearson Educación. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Armijos, J. (2019). *Auditoría de Gestión al componente de talento humano de la comercializadora de calzado "COMECOSA S.A.", Cantón La Libertad, Año 2017. La Libertad: Universidad estatal península de santa elena*. Universidad estatal península de santa elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5217>
- Barragán, J. (19 de julio de 2017). *Auditoría de gestión en el departamento de producción y la toma de decisiones de la empresa de confecciones de ropa deportiva Piscis Sports del cantón Ambato provincia de Tungurahua 2015. Ambato: Universidad técnica de Ambato*. Universidad técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26495>
- Bernabé, V. (2019). *Auditoría de Gestión Y Rentabilidad En El Departamento de Ventas de La Empresa Vinsotel S.A., Provincia de Santa Elena, Año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4845/1/UPSE-TCA-2019-0045.pdf>
- Catashunga, Z., & Rengifo, B. (2018). *Auditoría de Gestión y su incidencia en el mejoramiento de los procesos internos de la Empresa Ferretera Negociaciones MEGA STANTO SAC. Pucallpa. Universidad del Perú*.

Universidad del Perú. Universidad Nacional de Cayal:
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4062>

- Chiliquinga, L. (2017). *Auditoría de Gestión a la Ferretería Toaquiza, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, período 2014*. Ambato: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12748>
- Chimba, G. (15 de agosto de 2022). *Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa Freviuno*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato. Universidad Técnica De Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35859>
- Cienfuegos, S., Gómez, N., y Millas, Y. (2021). Guía para la realización de las auditorías internas de los sistemas de gestión. 27. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788417891343_extracto.pdf
- Corzo, K. (06 de junio de 2022). *Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa GOENERGY S.A.C., Lima - 2021*. Chimbote: universidad cesar vallejo. Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107350>
- Cotapo, A., y Reinoso, E. (24 de junio de 2019). “Evaluación integral del sistema de control interno en la agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. períodos 2016-2017”. Universidad Técnica de Manabí.
<https://dspace.cuenca.edu.ec/123456789/32929/3/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Cubero, T. (2019). *Auditoría de gestión empresarial publicaciones Azuay*. Manual de Auditoría de gestión. La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. Revista Científica Multidisciplinaria, 1-14.:
<https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-82.pdf>
- Ecuador., C. d. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Constitución de la República del Ecuador Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador.
- Estado, L. O. (2021). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2207&tipo=tradoc
- García, A. (2020). La perspectiva presupuestaria de la contratación pública: los principios de buena gestión financiera: economía, eficacia y eficiencia. España. 19. <https://www.dykinson.com/libros/la-perspectiva-presupuestaria-de-la-contratacion-publica.de.gestion./9788470528354/>
- García, S. (24 de Julio de 2018). *Auditoría de gestión para la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito 9 de octubre Ltda. del 2017*. Universidad Técnica de Manabí. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8814>

- Gutiérrez, S. (13 de abril de 2021). *La auditoría de gestión y su influencia en la rentabilidad de La Empresa Chat PERUANA S.A. Lima - 2018*. Universidad Peruana de las Américas.:
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3337271>
- Gutiérrez, S. (2018). *La Auditoria de Gestión y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Chat PERUANA S.A. Lima - 2018*. Universidad Peruana de las Américas. Universidad Peruana de las Américas.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1459/GUTIERR EZ%20INFANTES%20SANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hipo, S. (03 de abril de 2019). *Auditoría de gestión al departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Casi Ltda., Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018*. Escuela Politécnica Superior del Chimborazo. Escuela Politécnica Superior del Chimborazo.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13453/1/82T01008.pdf>
- Julissa, L. (2023). *Auditoría de gestión en la empresa Confecciones Zuritas de la parroquia Benítez*. Universidad Técnica de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/39348>
- Lema, K. (18 de marzo de 2022). *Auditoría de gestión de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana período 2020, Riobamba*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16762>
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. (2021). <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas.
https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000500042
- López Fernández, E., & Solís Reyes, E. A. (2018). *La importancia del control interno para el cumplimiento de las disposiciones fiscales en las entidades económicas*. Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales. Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales.
<https://repositorio.uta.edu.ec/importancia.control.interno.bitstream/123456789/16988/1/T2906i.pdf>
- Lozadas, J. (2023). *Auditoría de gestión en la empresa Confecciones Zuritex de la parroquia Benítez*. Universidad Técnica de Ambato.
<https://doi.org/https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/13551388-81a8-40db-8b2e-4a5f7f3dea5d/content>
- Mayhua, H. (2020). *Auditoria de Gestión y su eficiencia en el mejoramiento de los procesos internos de la Empresa Ferretera Cerámica Luz S.A.C Huancayo*. Universidad Nacional del Centro Del Perú.

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7342/T010_41568168_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mendoza, M., Zambrano, G., & Zurita, S. (2019). *Auditoria de gestión al proceso de inventario de la empresa Almacén Zurita - Home Center. Trabajo de titulación*. Universidad San Gregorio de Portoviejo, Portoviejo Ecuador. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1423>
- Ortiz, L. (2023). *Auditoría de gestión de la empresa Ferretería Bolívar. Ambato: Universidad Técnica de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/file:///C:/Users/admin/Downloads/T5866i%20\(1\).pdf](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/file:///C:/Users/admin/Downloads/T5866i%20(1).pdf)
- Paredes, K. (26 de septiembre de 2017). *Auditoria de gestión al proceso de ventas y cobranzas de la empresa BRUNELLA S.A. Trabajo de titulación*. Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo. Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo. https://issuu.com/pucesd/docs/9b_tesis_paredes_katherine_vivanco_
- Pilco, M. (2023). *Auditoria de gestión a la medición de procesos de ventas en la empresa MARISTEC S.A año 2023. Universidad de Chimborazo*. Universidad nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11082>
- Pomboza, G. (2022). *Auditoría de gestión al departamento de ventas en la Empresa Ecuatran S.A. Ambato: Universidad técnica de Ambato*. Universidad técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36658>
- Remache, C. (17 de febrero de 2022). *Auditoría de gestión en la empresa avícola "Maz Avicultura" del cantón Salcedo. Ambato: Universidad Técnica De Ambato*. Universidad Técnica De Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35558>
- Silva, A. (16 de junio de 2022). *Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa Skandinar S.A. Ambato: Universidad técnica de Ambato*. Universidad técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35337>
- Torres, A., Narváez, C., Erazo, J., y Torres, M. (2020). *Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial*. Publicación digital. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/551>
- Ugando, M. (15 de mayo de 2018). *Auditoría de gestión en Ecuador: Una visión de procesos de ventas-cobros en MiPymes. Ecuador*. Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe. <http://www.redisd.org/index.php/es/resumen-recibidos/14-linea-05-desarrollo-industrial/307-auditoria-de-gestion-en-ecuador-una-vision-de-procesos-de-ventas-cobros-en-mipymes>

- Vásquez, M., y Pinargote, N. (2018). Auditoría de gestión: Una herramienta de mejora continua. 9. <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Vásquez Giler, M., & Pinargote Vásquez, N. F. (14 de agosto de 2019). *Auditoría de gestión: Una herramienta de mejora continua y procesos ulema*. <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión. Manabí: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Vega, K. (2019). *Auditoría de gestión en los procesos operativos del área de compras y el control interno de la compañía constructora saltos "Construsaltos" S.A, cantón la libertad, provincia de santa elena, año 2017. Universidad estatal península de santa elena. Universidad estatal península de santa elena*. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4754>
- Vite, V. (2019). *Auditoría De Gestión y su incidencia en el cumplimiento de objetivos para el departamento de ventas en la Empresa Agroxven S.A. Ambato: Universidad regional autónoma de los andes. Universidad regional autónoma de los andes*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9897/1/PIUACYA002-2019.pdf>
- Zambrano, G., Álvarez, D., y Hoza, N. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 1-14. 7. https://www.researgate.net/publication/367950068_LA_IMPORTANCIA_DE_LA_AUDITORIA_DE_GESTION_Y_LOS_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS_Y_TECNICOS_REALIDADES_Y_PERSPECTIVAS_LA_AUDITORIA_DE_GESTION_REALIDADES_Y_PERSPECTIVAS
- Zamora, J. (23 de enero de 2022). *Auditoría de gestión a COPARESA S.A., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019. Riobamba: Escuela Superior Politécnica De Chimborazo. Escuela Superior Politécnica De Chimborazo*. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16666>

Apéndice A

Matriz de consistencia

Tema	Problemas	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Auditoría de Gestión en el área de ventas de Segurillanta S.A., Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2023	Formulación del problema	Objetivo General	Auditoría de Gestión	Fases de la auditoría	Revisión Preliminar Evaluación del Control Interno Análisis y Evaluación	Enfoque: Cuantitativo, cualitativo Alcance: Descriptivo Métodos Bibliográfico Deductivo Analítico Población Gerente general jefe de ventas Muestra Gerente general jefe de ventas
	¿ De qué manera optimizará los procesos de uso de la auditoría de gestión en el área de ventas de Segurillanta SA del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena?	Describir la situación del área de ventas de Segurillanta S.A, mediante una auditoría de gestión aplicando el marco integrado COSO II, para la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad.		Componente de la medición	Eficiencia Eficacia Economía Rentabilidad	
	Sistematización del problema	Objetivo Específicos		Control Interno	Características Importancia Coso I	
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los procesos utilizados para llevar a cabo la gestión de ventas en Segurillanta S.A.? • ¿De qué manera aporta la implementación del marco integral del componente COSO II para la evaluación de efectividad en el área de ventas? • ¿Cómo aporta la auditoría de gestión en el área de ventas en Segurillanta S.A, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena año 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de los procesos de ventas dentro del área de Segurillanta S.A • Aplicar el marco integral del componente COSO II para la evaluación de la efectividad en el área de ventas de Segurillanta S.A • Describir correctamente los procedimientos del área de ventas para el cumplimiento de sus objetivos de Segurillanta S.A 				

Apéndice B

Instrumento entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIA ADMINISTRATIVAS



CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE SEGURILLANTA S.A

Objetivo: Recopilar información relevante sobre la gestión de ventas, la evaluación del cumplimiento de un plan de ventas que se centra en la eficacia de la planificación, la evaluación de las actividades, la revisión de informes del área de ventas.

PREGUNTAS

1. ¿Qué actividades de supervisión se realiza para que el proceso de venta sea eficaz y eficiente?

2. ¿Como usted elabora y aprueba el presupuesto de venta con la finalidad que se efectuó su cumplimiento de manera efectiva?

3. ¿De qué manera el comercial le proporciona reportes de ventas?

4. ¿El área de venta cumple con la planificación establecida en el periodo o mes de manera eficaz?

5. ¿Se realiza evaluación de actividades de ventas para determinar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa?

6. ¿Cómo usted realiza las revisiones de los informes del área de ventas en el cumplimiento de su proceso?

7. ¿Cómo usted establece acciones correctivas sobre el resultado de los informes de venta?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIA ADMINISTRATIVAS



CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA AL JEFE DE VENTAS DE SEGURILLANTA S.A

Objetivo: Recopilar información relevante sobre la gestión de ventas, la evaluación del cumplimiento de un plan de ventas que se centra en la eficacia de la planificación, la evaluación de las actividades, la revisión de informes del área de ventas.

PREGUNTAS

- 1. ¿De qué manera usted verifica el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de ventas para su correcta gestión?**

- 2. ¿Como usted lleva el control del personal del área de venta en las actividades y su desempeño operativo?**

- 3. ¿Cómo usted prepara y presenta los informes de ventas a la gerencia general?**

4. ¿De qué manera se realizan las revisiones del cumplimiento en el presupuesto de venta por cada ejecutivo del área?

5. ¿De qué manera usted asigna las actividades y responsabilidades del personal de área de ventas?

6. ¿Como usted ha identificado los cambios del presupuesto y el cumplimiento de las ventas que afecta significativamente a los objetivos y metas de la empresa?

7. ¿Como se elabora la encuesta de satisfacción al cliente para determinar su aceptación del proceso?

Apéndice C
Instrumento COSO II

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Segurillanta S.A					
Área auditada	Área de Ventas					
Periodo	2023					
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván					
AMBIENTE DE CONTROL						
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 1/8	Ref.: C.E.C. I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Las actividades que aplican en el área de ventas funcionan bajo políticas y procedimientos para manejar el alcance de los objetivos?					
2	¿El personal conoce y observa sus funciones de acuerdo al lineamiento del Código de Ética, normas y procedimientos de acuerdo en su puesto laboral?					
3	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación para las competencias relacionadas con su función?					
4	¿Se ha impartido por escrito medidas transparentes en el área de ventas de los procesos de capacitación?					
5	¿Se ha establecido un sistema estratégico de ventas en la empresa para el cumplimiento de sus objetivos, metas y proyecto?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Segurillanta S.A					
Área auditada	Área de Ventas					
Periodo	2023					
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván					
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 2/8	Ref.: C.E.C. I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿El área de ventas establece objetivos específicos, alcanzables en el principio de cada periodo					
2	¿Existe buena comunicación para determinar los objetivos, misión y visión en el área de ventas?					
3	¿Se examina los controles previos en el área de ventas del seguimiento de los objetivos de la empresa?					
4	¿Existe formalmente establecido la misión y visión de la empresa?					
5	¿Se revisa y respaldan el área de venta que permite ampliar con los objetivos de la entidad?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Segurillanta S.A					
Área auditada	Área de Ventas					
Periodo	2023					
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván					
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS						
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>				Pág.: 3/8		Ref.: C.E.C. I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS		CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿El área cuenta con apoyo y compromiso de la administración para determinar eventos en el área de venta?					
2	¿Se identifican eventos potenciales que puede afectar el cumplimiento en el área de ventas sus objetivos con el personal de venta?					
3	¿Se considera el análisis del presupuesto de ventas los eventos que afectan en sus operaciones?					
4	¿Se cumple con la verificación y revisión de informes de ventas para identificar información del evento relevante?					

5	¿Se profundiza los análisis de eventos para detectar amenazas y oportunidades de eventos negativos y positivos?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Segurillanta S.A					
Área auditada	Área de Ventas					
Periodo	2023					
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván					
EVALUACION DE RIESGO						
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 4/8	Ref.: C.E.C.I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION SI= 1 NO= 0	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Los colaboradores del área de ventas participa en la identificación de riesgos relacionados con sus funciones asignadas?					
2	¿Son identificado los riesgos para el cumplimiento de las metas de ventas?					
3	¿Se analiza correctamente el uso de los descuentos de los clientes que los colaboradores del área de ventas previenen de sus fondos?					
4	¿Con que frecuencia se revisa los procesos de ventas y riesgos que posiblemente presenta la entidad?					

5	¿El área de ventas cuenta con un plan estratégico para mitigar riesgos identificados en el área?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Segurillanta S.A					
Área auditada	Área de Ventas					
Periodo	2023					
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván					
RESPUESTA DE RIESGO						
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 5/8	Ref.: C.E.C.I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Es implementado en el área de ventas controles específicos para evitar perjuicio económico?					
2	¿Se realiza revisiones mensuales de los informes de ventas para detectar deficiencia en el área de ventas?					
3	¿Se verifica mensualmente los descuentos y devoluciones para detectar posible pérdida irregulares de dinero?					
4	¿Existe un responsable designado para la gestión de los riesgos que surge en el área de ventas?					
5	¿El personal del área de ventas ha recibido capacitaciones sobre la prevención de					

manejo y uso de riesgos?					
TOTAL					

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Segurillanta S.A					
Área auditada	Área de Ventas					
Periodo	2023					
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>				Pág.: 6/8		Ref.: C.E.C.I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Se documenta en el sistema sobre las devoluciones y anulaciones de ventas?					
2	¿Existe mecanismo para evaluar el área comercial de los reporte e informes de ventas?					
3	¿Se realiza las conciliaciones diarias de las ventas registradas de los vendedores e ingresos generados en el área?					
4	¿En el área de ventas se presenta una planificación directa para evaluar los procesos operativos del personal?					
5	¿Existe control establecido en las políticas para garantizar el cumplimiento de las ventas?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Segurillanta S.A					
Área auditada	Área de Ventas					
Periodo	2023					
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván					
INFORMACION Y COMUNICACION						
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 6/8	Ref.: C.E.C.I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Se reúnen periódicamente el gerente general y jefe de ventas para el cumplimiento de la revisión de informes?					
2	¿la información relevante sobre las metas de las ventas se comunica con el personal de forma clara y oportuna?					
3	¿Hay implementación de herramientas digital para la comunicación y seguimiento de los procesos de ventas?					
4	¿Hay seguimiento en las capacitaciones del personal para garantizar el uso correcto de la información?					
5	¿Se toma medidas correctivas para detecta las diferencias significativas en el presupuesto de ventas?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Segurillanta S.A					
Área auditada	Área de Ventas					
Periodo	2023					
Elaborado por:	Sammia Rodríguez Montalván					
SUPERVISION Y MONITOREO						
<i>Auditoría de gestión al área de ventas</i>					Pág.: 6/8	Ref.: C.E.C.I
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Se revisa la identificación de los pagos de los cliente y ventas realizadas en la cuenta bancaria de la empresa?					
2	¿Existe un responsable encargado de monitorear las actividades diarias de los vendedores de ventas?					
3	¿Se realiza inspecciones y verifican las actividades de la sientas en el sistema?					
4	¿Se lleva a cabo la supervisión constantemente de las estrategias de ventas sean cumplidas?					
5	¿Se implementa indicadores claves para medir el desempeño del personal, efectividad de las ventas?					
TOTAL						

Propuesta

EMPRESA SEGURILLANTA S.A



**MANUAL DE POLÍTICA Y
PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÀREA DE VENTAS
EN LA EMPRESA
SEGURILLANTA S.A**

Dirigido a:

Área de ventas

Elaborado Por:

Sammia Scarleth Rodríguez Montalván

EMPRESA SEGURILLANTA S.A
Manual de políticas y procedimiento



Un manual de políticas y procedimiento es un documento que describe las acciones a tomar y describe las acciones de cada miembro de la empresa y los resultados esperados que se producirán después de cada acción

Para la Empresa Segurillanta S.A, la implementación de una manual de políticas y procedimientos contribuirá a mejorar el desempeño en cada trabajo realizado por los empleados que participan en los procesos de ventas.

Además, se convierte en un recurso esencial durante las auditorías de gestión en el área de ventas, ya que permite demostrar la existencia de los productos y servicios ofrecidos, respaldando así una mejor adaptación a los cambios y facilitando la actualización y alineación con las necesidades del mercado.

Un manual de políticas y procedimientos es una excelente herramienta para identificar funciones específicas del área de ventas, contendrá políticas, procedimientos que permitan realizar las actividades de manera eficiente y efectiva. Se adjunta un flujograma que describe cada proceso realizado en el documento. No solo mejora el desempeño operativo, sino que también refuerza la cultura y el compromiso dentro de la empresa, promoviendo una mejora continua y el logro de sus metas de ventas.

Simbología

Simbología	Significado
	Inicio Representa una instrucción que debe de ejecutarse
	Proceso Terminación de proceso que se utiliza en operaciones que originen cambios
	Entrada y salida Información que sea procesada o registrada por medios periféricos
	Decisión Representa preguntas que indica el destino del flujo de información con base en respuestas cerradas
	Conector Implica el proceso de enlazar un diagrama con las entradas y salidas y un conector de entrada
	Documentos Gestión de productos de salida que representa en la información por medio de papeles impresos

Políticas

Área de venta

Objetivos de Ventas

- Establecer metas claras y alcanzables que alineen las estrategias comerciales con los objetivos generales de la empresa.

Gestión de Clientes

- Mantener una base de datos actualizada de clientes y prospectos, asegurando la confidencialidad de su información.
- Implementar un enfoque de atención al cliente centrado en la calidad y la satisfacción del cliente.

Procesos de Ventas

- Seguir los procedimientos establecidos para la cotización, facturación y seguimiento de las ventas.
- Documentar todas las transacciones y actividades realizadas en el proceso de ventas.

Políticas de Precios y Descuentos

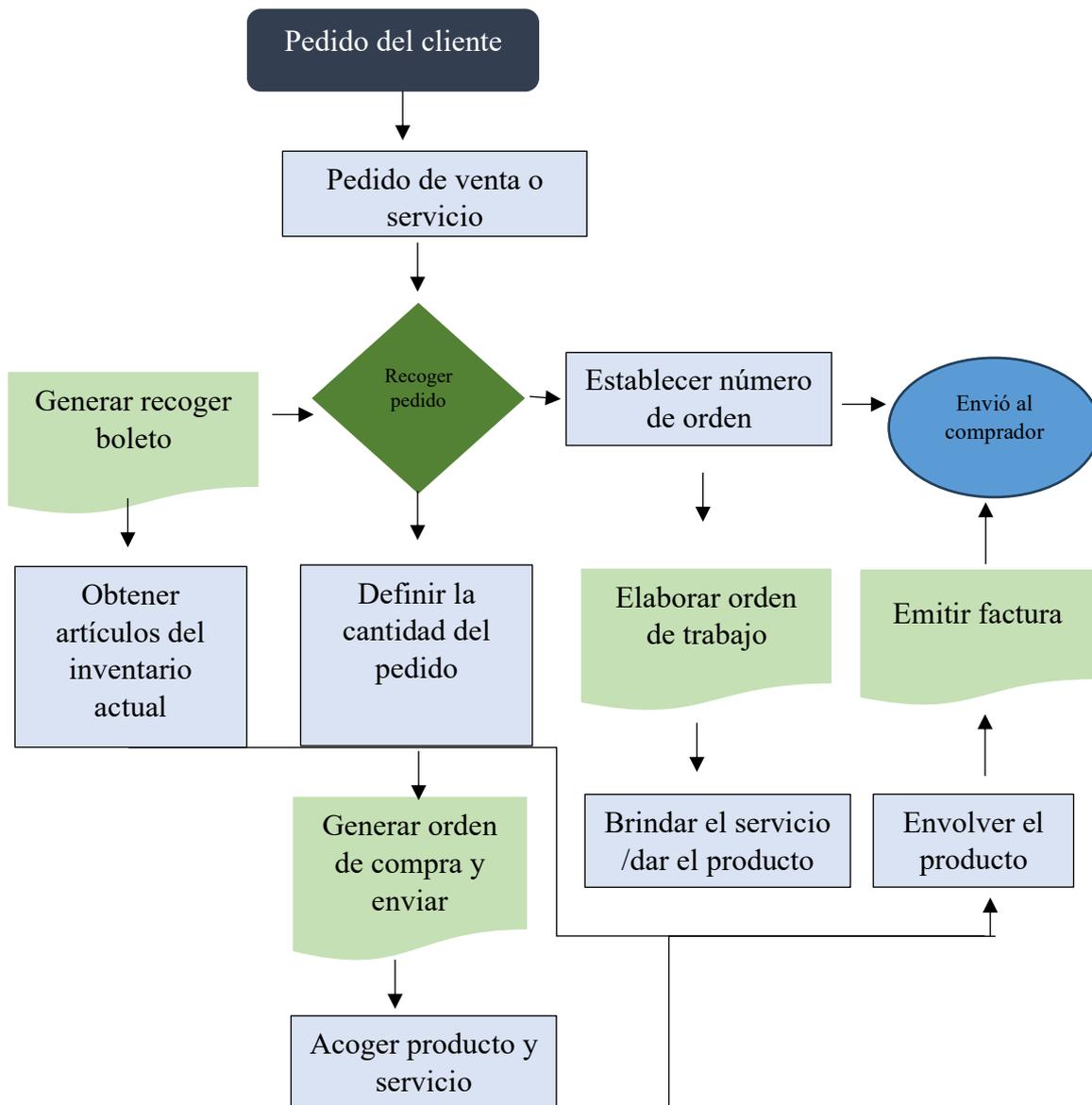
- Respetar las políticas de precios aprobadas por la gerencia, evitando alteraciones sin autorización.
- Aplicar descuentos solo según las condiciones especificadas en las políticas comerciales.

Seguimiento y Reportes

- Generar informes de ventas periódicos para evaluar el desempeño del equipo y el cumplimiento de las metas.
- Monitorear y analizar indicadores de desempeño clave en el área de ventas.

Capacitación del Personal

- Fomentar el desarrollo continuo del personal mediante capacitaciones relacionadas con técnicas de ventas, productos y herramientas de gestión.



Apéndice D
Carta aval



La Libertad, 10 de septiembre del 2024

Licenciado

Raza Caicedo Javier Arturo.

TUTOR

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA

En su despacho. –

De mi consideración.

De quienes conformamos SEGURILLANTA S.A, me permito comunicarle, con fecha 10 de septiembre del 2024, en el cual solicita a nuestra empresa, aprobación para la estudiante **Rodríguez Montalván Sammia Scarleth** con C.I. 2450345497 de la carrera de **Contabilidad y Auditoría**, para la respectiva realización de su trabajo de integración curricular (tesis) han sido autorizadas.

Información que se da a conocer para los fines pertinentes.

Me despido de usted deseándole éxitos en sus funciones Laborales

Atentamente,

Ing. Javier Rivadeneira

SEGURILLANTA S.A.

Apéndice E

Evidencia de aplicación de entrevista y cuestionario COSO II

