



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E**  
**INFORMÁTICA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

La auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar en el año 2022.

**AUTORA:**

Morelia Janeth Mora Sisa

**DIRECTORA:**

Verónica Del Carmen Arguello Delgado

**GUARANDA –ECUADOR**

**2023**

## **TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar en el año 2022.

## **AGRADECIMIENTO**

*Un agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar y a todo el equipo de docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática en la escuela de Contabilidad y Auditoría que son grandes maestros de la ciencia, impartiendo así conocimientos y sabidurías en el ámbito Contable y de Auditoría.*

*De manera especial a mi directora del Proyecto de Integración Curricular la Ing. Verónica Arguello, a mis pares académicos Ing. Verónica García y Pisc. Vanessa Gavilánez, por su predisposición y paciencia que me han tenido mediante la dirección del presente Proyecto de Investigación.*

*Y por la colaboración y facilitación de información a todos quienes integran la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.*

***Morelia Mora***

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicar este proyecto primeramente a Dios y a la virgencita del Guayco ya que me han dado fuerzas para seguir adelante aún que pase por situaciones difíciles, con ellos todo es posible.*

*Así también quiero dedicar este trabajo a mis padres quienes han sido el pilar fundamental para mi desarrollo personal gracias a sus enseñanzas inculcadas desde pequeña y a mis hermanos quienes me apoyan en cada decisión que tomo.*

*Y a una persona muy especial que de cierta forma ha estado involucrado en mi vida universitaria Oscar Naranjo, gracias por haber sido mi fuente de inspiración y admiración.*

***Morelia Mora***

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Verónica Arguello, Ing. Verónica García, Psic. Clarita Gavilánez, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “La auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar en el año 2022” desarrollado por la señorita Morelia Janeth Mora Sisa.

#### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 12 de abril del 2023

Ing. Verónica Arguello  
Directora

Ing. Verónica García  
Par Académico

Psic. Clarita Gavilánez  
Par Académico

## DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA



### DERECHOS DE AUTOR

Yo Morelia Janeth Mora Sisa portadora de la Cédula de Identidad No. 0202561296 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

La auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar en el año 2022, modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del **CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedo a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autora sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La autora declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Morelia Janeth Mora Sisa



CI. 0202561296

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| PORTADA.....                                      | i   |
| TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....          | ii  |
| AGRADECIMIENTO .....                              | iii |
| DEDICATORIA .....                                 | iv  |
| CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....                    | v   |
| DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA.....               | vi  |
| ÍNDICE DE CONTENIDO .....                         | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                            | x   |
| ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES .....         | xi  |
| INTRODUCCIÓN .....                                | 1   |
| RESUMEN .....                                     | 4   |
| ABSTRACT.....                                     | 5   |
| CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO..... | 6   |
| 1.1 Descripción del Problema .....                | 6   |
| 1.2 Formulación del Problema .....                | 8   |
| 1.3 Preguntas de Investigación.....               | 8   |
| 1.4 Justificación.....                            | 9   |
| 1.5 Objetivos: .....                              | 10  |
| 1.6 Hipótesis.....                                | 11  |
| 1.7 Variables (operacionalización).....           | 11  |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....                  | 13  |
| 2.1 Antecedentes .....                            | 13  |
| 2.2 Científico.....                               | 15  |

|   |  |    |
|---|--|----|
| 2.2.1                                     | Auditoría de gestión .....   | 15 |
| 2.2.2                                     | Características de una auditoría de gestión .....                        | 16 |
| 2.2.3                                     | Fases de la auditoría de gestión.....                                    | 17 |
| 2.2.4                                     | La toma de decisiones .....  | 20 |
| 2.2.5                                     | Etapas en el proceso de toma de decisiones.....                          | 21 |
| 2.2.6                                     | Tipos de decisiones .....  | 23 |
| 2.2.7                                     | Control interno .....  | 24 |
| 2.2.8                                     | Componentes del sistema de control interno.....                          | 25 |
| 2.3                                       | Conceptual.....  | 28 |
| 2.4                                       | Legal.....   | 32 |
| 2.5                                       | Georeferencial.....  | 33 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....           |  | 35 |
| 3.1                                       | Tipo de investigación .....  | 35 |
| 3.2                                       | Enfoque de la Investigación .....  | 35 |
| 3.3                                       | Métodos de Investigación.....  | 35 |
| 3.4                                       | Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos .....                   | 35 |
| 3.5                                       | Universo, Población y Muestra .....                                      | 36 |
| 3.6                                       | Procesamiento de la Información.....                                     | 37 |
| 3.7                                       | Metodología de Software Empleado en el Desarrollo de la Aplicación ..... | 37 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN ..... |  | 38 |
| 4.1                                       | Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados .....                 | 38 |
| 4.2.                                      | Verificación de la hipótesis .....                                       | 48 |
| 4.2.1                                     | Planteamiento de Hipótesis.....  | 48 |
| 4.2.2                                     | Estimador Estadístico.....   | 48 |
| 4.3.                                      | Discusión de resultados.....   | 52 |

|  |     |
|--|-----|
| CAPÍTULO V. PROPUESTA.....   | 53  |
| CONCLUSIONES .....   | 141 |
| RECOMENDACIONES.....   | 142 |
| BIBLIOGRAFÍA .....   | 143 |
| ANEXOS .....   | 146 |
| <i>Anexo 1.</i> Cronograma (Gantt).....  | 146 |
| <i>Anexo 2.</i> Presupuesto Ejecutado .....  | 146 |
| <i>Anexo 3.</i> Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el TIC. ....              | 147 |
| <i>Anexo 4.</i> Instrumentos de recopilación de datos .....                                      | 148 |
| <i>Anexo 5.</i> Encuesta para la comprobación de hipótesis aplicada a los trabajadores. ...      | 150 |
| <i>Anexo 6.</i> Evaluación de control interno .....  | 150 |
| <i>Anexo 7.</i> Aplicación de indicadores de gestión .....                                       | 158 |
| <i>Anexo 8.</i> Aplicación de la entrevista.....   | 159 |
| Evidencia de Auditoría .....   | 163 |
| <i>Anexo 9.</i> Estatutos de la ASOSERLISEP .....  | 163 |
| <i>Anexo 10.</i> Nómina de los trabajadores.....   | 172 |
| <i>Anexo 11.</i> Información de la ASOSERLISEP. ....   | 174 |
| <i>Anexo 12.</i> Certificado del SRI .....   | 179 |
| <i>Anexo 13.</i> Certificado de Compras Públicas.....  | 181 |
| <i>Anexo 14.</i> Entrevista a la Representante Legal de la ASOSERLISEP .....                     | 182 |
| <i>Anexo 15.</i> Indicadores de Gestión.....   | 184 |
| <i>Anexo 16.</i> Oficios para la comunicación de resultados y finalización de la auditoría. .... | 185 |
| <i>Anexo 17.</i> Oficio enviado por la institución con respuesta para el seguimiento.....        | 191 |
| <i>Anexo 18.</i> Certificado del Urkund. ....  | 192 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Variable Dependiente</i> .....                                  | 11 |
| Tabla 2. <i>Variable Independiente</i> .....                                | 12 |
| Tabla 3. <i>Equivalencia de niveles de confianza y de riesgo</i> .....      | 36 |
| Tabla 4. <i>Reglamentos y manuales claramente definidos</i> .....           | 38 |
| Tabla 5. <i>Conocimiento de la normativa</i> .....                          | 39 |
| Tabla 6. <i>Aplicación de la normativa</i> .....                            | 40 |
| Tabla 7. <i>Seguimiento y control de actividades y comportamiento</i> ..... | 41 |
| Tabla 8. <i>Metas y objetivos de la asociación</i> .....                    | 42 |
| Tabla 9. <i>Cumplimiento de objetivos</i> .....                             | 43 |
| Tabla 10. <i>Inaplicación de una Auditoría de Gestión</i> .....             | 44 |
| Tabla 11. <i>Delegación para la toma de decisiones</i> .....                | 45 |
| Tabla 12. <i>Decisiones efectivas</i> .....                                 | 46 |
| Tabla 13. <i>Comunicación de decisiones</i> .....                           | 47 |
| Tabla 14. <i>Auditoría de gestión</i> .....                                 | 49 |
| Tabla 15. <i>Toma de decisiones</i> .....                                   | 49 |
| Tabla 16. <i>Frecuencias Esperadas</i> .....                                | 49 |
| Tabla 17. <i>Frecuencias Observadas y Frecuencias Esperadas</i> .....       | 50 |
| Tabla 18. <i>Recursos financieros y materiales</i> .....                    | 59 |
| Tabla 19. <i>Marcas de auditoría</i> .....                                  | 60 |
| Tabla 20. <i>Matriz FODA</i> .....  | 69 |

## ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

|   |     |
|---|-----|
| Figura 1. <i>Esquema del proceso de auditoría de gestión</i> .....                          | 20  |
| Figura 2. <i>Ubicación Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz</i> .....  | 34  |
| Figura 3. <i>Reglamentos y manuales claramente definidos</i> .....                          | 38  |
| Figura 4. <i>Conocimiento de la normativa</i> .....   | 39  |
| Figura 5. <i>Aplicación de la normativa</i> .....   | 40  |
| Figura 6. <i>Seguimiento y control de actividades y comportamiento</i> .....                | 41  |
| Figura 7. <i>Metas y objetivos de la asociación</i> .....                                   | 42  |
| Figura 8. <i>Cumplimiento de objetivos</i> .....  | 43  |
| Figura 9. <i>Inaplicación de una Auditoría de Gestión</i> .....                             | 44  |
| Figura 10. <i>Delegación para la toma de decisiones</i> .....                               | 45  |
| Figura 11. <i>Decisiones efectivas</i> .....  | 46  |
| Figura 12. <i>Comunicación de decisiones</i> .....  | 47  |
| Figura 13. <i>Organigrama Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz</i> .65 | 65  |
| Figura 14. <i>Entrevista Representante Legal de la ASOSERLISEP</i> .....                    | 159 |
| Figura 15. <i>Evaluación de control interno en la ASOSERLISEP</i> . .....                   | 159 |
| Figura 16. <i>Evaluación de control interno en la ASOSERLISEP</i> . .....                   | 160 |
| Figura 17. <i>Evaluación de control interno en la ASOSERLISEP</i> . .....                   | 160 |
| Figura 18. <i>Aplicación de la encuesta en la ASOSERLISEP</i> . .....                       | 161 |
| Figura 19. <i>Aplicación de la encuesta en la ASOSERLISEP</i> . .....                       | 161 |
| Figura 20. <i>Comunicación de los resultados de la auditoría de gestión</i> .....           | 162 |
| Figura 21. <i>Comunicación de los resultados de la auditoría de gestión</i> .....           | 162 |

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas independientes de su actividad, origen y tamaño necesitan tener un personal especializado para poder realizar sus actividades de forma correcta y del mismo modo ser más eficientes y eficaces con la finalidad de tomar decisiones acertadas que contribuyan al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

Se ha visto que a nivel mundial, la ejecución de las auditorías ha tomado gran protagonismo en las organizaciones, ya que gracias a su ejecución permite aumentar el nivel de confianza y disminuir los riesgos. Una auditoría hace referencia al examen disponible para la confirmación del cumplimiento de resultados, y debe ser llevada a cabo desde el campo interno de la entidad. Como profesional, debe estar presto a ser parte de la solución de problemas dentro del campo administrativo, contable y financiero que se presenten, de este modo propone la implementación de un sistema de control interno para que de esta manera se pueda corregir a tiempo las falencias presentadas ya que si no se toma en cuenta estas pueden ser las causantes de que la institución no pueda cumplir con sus metas propuestas a alcanzar (Llumiguano y otros, 2021).

Es así que Ecuador tiene una visión, a los procesos de auditoría de gestión donde se identifica que la auditoría es un tema abordado y aplicado a empresas tanto públicas como privadas, independientemente de su actividad económica y siendo estas reguladas o no por órganos de control.

Por lo cual, se puede mencionar que aquellas organizaciones que no son reguladas, no cuentan con una estructura orgánica definida y es por ello que no ejecutan eficientes procedimientos de control en el ámbito financiero y administrativo.

Por otra parte, la toma de decisiones constituye un proceso que se desarrolla en toda organización, es así que es realizada por los individuos o grupos que la conforman y para ello consideran una serie de elementos y factores que inciden en este proceso, dígame: elementos contextuales, características de la situación concreta que exige una decisión, la información para determinar esta última y, sobre todo, la capacidad del individuo o grupo que ejecutan el proceso (Gutiérrez & Daniel, 2020).

Como bien es cierto hoy en día, en las empresas existe una continua toma de decisiones acertadas y con la mínima posibilidad de cometer errores que afecten la supervivencia y estabilidad organizacional. Es así que la toma de decisiones debe ser de forma rápida, precisa, concisa, oportuna y fundamental ya que de esto dependerá el éxito o fracaso de la institución.

Es por ello, que el presente proyecto investigativo tiene como finalidad determinar como la auditoría de gestión contribuye en una adecuada toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, la cual es una institución dedicada a la prestación de servicios de limpieza. Por lo tanto, es posible que con la aplicación de la auditoría pueda realizarse una revisión completa de su funcionamiento general, esto con el fin de que la Representante Legal pueda identificar donde radican las fallas en las actividades institucionales y tome decisiones para realizar los cambios necesarios.

En este caso la auditoría de gestión que se realiza internamente a la asociación dará cumplimiento a un análisis de causa y efecto. Esperando que los resultados se realicen con precisión, para que sean más útiles de todos los métodos de evaluación para dar lugar a los diferentes cambios con el fin de alcanzar sus objetivos planteados.

Por ello, este proyecto se divide en cinco capítulos que corresponde a:

**Capítulo I. Formulación general del proyecto:** es decir, se describe la problemática con la que se inicia el proyecto, la formulación del problema, preguntas de investigación, así también se encuentra la justificación identificando el porqué de la investigación que se va realizar, en cuanto a los objetivos se desarrollan tanto el general como los específicos, la hipótesis y la operacionalización de las variables.

**Capítulo II. Marco teórico:** aquí se desarrolla los antecedentes a la cual está sujeta la presente investigación tomando de diferentes trabajos académicos investigativos referentes al tema planteado, así como también las bases teóricas, conceptuales, legales y la ubicación real de la institución en la cual se va llevar a cabo el proyecto de investigación.

**Capítulo III. Metodología:** se describe el tipo de investigación que se va utilizar, el enfoque de la investigación, también los métodos de investigación, las técnicas e instrumentos con las que se va realizar la recopilación de datos, se detalla el universo, población y muestra, el procesamiento de la información y la metodología del software empleado para el desarrollo de la aplicación.

**Capítulo IV. Resultados y discusión:** se tabuló y graficó los datos obtenidos tras la aplicación de la encuesta a todos quienes conforma la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz, para la luego realizar la comprobación de hipótesis.

**Capítulo V. Propuesta:** se propone la matriz FODA y el organigrama institucional ya que la institución no cuenta con ello y el informe final de la auditoría de gestión desarrollada, para que la institución sujeto a examen tome a consideración las recomendaciones sobre los hallazgos encontrados para que pueda mejorar en su desarrollo empresarial.

## RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo aplicar una auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. La metodología que se utilizó es de tipo descriptiva-explicativa, con un enfoque cualitativo y cuantitativo y los métodos utilizados son deductivo e inductivo. Se realizó una entrevista a la Representante Legal de la institución para conocer el proceso de toma de decisiones. A cada trabajador de la institución se aplicó una encuesta para la comprobación de hipótesis a través de la fórmula del chi-cuadrado y también la evaluación de control interno, la cual, está estructura en base a los cinco componentes del COSO I. Tras la aplicación de la evaluación del control interno se encontraron hallazgos que requieren ser mejorados, además, se obtiene como resultado para los componentes ambiente de control, información y comunicación y seguimiento y monitoreo un nivel de confianza del 80% (Alto) y el nivel de riesgo del 20% (Bajo), mientras que para el componente evaluación de riesgos un nivel de confianza del 70% (Medio) y el nivel de riesgo del 30% (Medio) y para el componente actividades de control un nivel de confianza del 58,33% (Medio) y el nivel de riesgo del 41,67% (Medio). Así también se aplicó los indicadores de gestión el de eficiencia y eficacia y se concluye con el informe final de la auditoría de gestión donde se detallan las debilidades encontradas y las respectivas recomendaciones dadas a cada una de ellas.

**Palabras claves:** Auditoría de gestión, toma de decisiones, COSO I, eficiencia y eficacia.

## **ABSTRACT**

The objective of this work is to apply a management audit and its impact on decision-making in the Association of Cleaning Services Emprendimiento La Paz. The methodology that was obtained is descriptive-explanatory, with a qualitative and quantitative approach and the methods used are deductive and inductive. An interview was conducted with the Legal Representative of the institution to learn about the decision-making process. A survey was applied to each worker of the institution to verify the hypothesis through the chi-square formula and also the evaluation of internal control, which is structured based on the five components of COSO I. After the application From the evaluation of internal control, findings were found that need to be improved, in addition, a confidence level of 80% (High) and the risk level of the control environment, information and communication, and follow-up and monitoring are obtained as a result for the 20% (Low), while for the risk assessment component a confidence level of 70% (Medium) and the risk level of 30% (Medium) and for the control activities component a confidence level of 58.33 % (Medium) and the level of irrigation of 41.67% (Medium). Thus, the management indicators of efficiency and effectiveness were also applied and it concludes with the final report of the management audit where the weaknesses found and the respective recommendations given to each of them are detailed.

**Keywords:** Performance audit, decision making, COSO I, efficiency and effectiveness.

## **CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

### **1.1 Descripción del Problema**

La auditoría de gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias que es ejecutado para proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una organización, programa o proyecto, con un enfoque de mejora de la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos. Por lo tanto este tipo de auditoría se fundamenta en procesos lógicos como la verificación de procedimientos, aplicación y seguimiento de normativa establecida, análisis de operaciones realizadas, cumplimiento de metas y objetivos y todos los aspectos que guarden relación con el proceso de evaluación de la gestión de la empresa (Arias, 2018).

Al hablar sobre la auditoría en el Ecuador, se lo realiza debido al control exhaustivo solicitado y emanado por los estatutos y normativas de las entidades de control gubernamental, teniendo como resultado mejoras en la ejecución de sus procesos y administración de la empresa, mediante sugerencias y recomendaciones se ha podido tomar excelentes decisiones y así lograr un mejor desarrollo económico de la empresa.

Es fundamental que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un determinado momento. La eficiencia está relacionado con los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. Una operación eficiente produce el máximo de producto para la cantidad dada de insumos o requiere del mínimo de insumos para una calidad y cantidad de productos determinada y economía, evalúa los resultados que se están obteniendo a los costos alternativos más bajos, en las cuales los entes adquieren recursos humanos y materiales (Llumiguano y otros, 2021).

Aplicar una auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar, la cual permitirá conocer cuáles son las formas o procesos que realizan las personas responsables de la instituciones para la toman decisiones con el ánimo de

mejorar sus servicios y establecer calidad en lo que saben hacer para de esta manera sugerir a partir de los resultados, recomendaciones favorables a las personas responsables de la institución para que así puedan mejorar y alcanzar sus objetivos institucionales propuestos.

Es importante mencionar que no se han realizado evaluaciones acerca de las actividades, políticas, normas, procedimientos y métodos, incluyendo el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal en las diferentes áreas de la entidad, lo cual hace que la institución se enfrente a un verdadero problema en cuanto al desarrollo eficiente y eficaz de los procedimientos que están relacionados directamente con la veracidad de la información que manipula la misma, un control interno adecuado y oportuno proporciona amplios beneficios, como la reducción de riesgos, asegurar el cumplimiento del marco normativo, proteger sus recursos y bienes, lograr el alcance de metas y objetivos establecidos para con ello promover el desarrollo organizacional, y de esta manera poder contar con información precisa que facilitará la toma adecuada de decisiones por parte de la gerencia. Lo antes expresado me llevará a la necesidad de aplicar una auditoría de gestión que señale el curso en que se deben tomar las decisiones.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Es la ausencia de la auditoría de gestión lo que ocasiona un inadecuado control interno de sistemas de gestión, conllevan a una inapropiada toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz?

## **1.3 Preguntas de Investigación**

¿Qué medidas adopta la entidad para el tratamiento de clientes insatisfechos?

¿Realiza la entidad evaluaciones continuas del desempeño laboral al recurso humano de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz?

¿Es la limitada organización de programas de capacitación lo que ocasiona falencias en el desempeño laboral?

## **1.4 Justificación**

Esta investigación tiene como principal propósito de estudio la aplicación de una auditoría de gestión para obtener un diagnóstico general sobre el desarrollo de la toma de decisiones en cada una de las actividades que desean mejorar.

La importancia de realizar esta investigación se debe a que no existe la efectividad de una auditoría de gestión que ayude a enfocarse en las falencias que pueden existir en cada una de las actividades que se realicen en la institución para de esa forma tomar decisiones que ayuden en el control de labores que realizan los trabajadores que pertenecen a la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.

El estudio es oportuno ya que la inexistencia de una auditoría de gestión dentro de una organización hace que ciertas actividades se realicen de formas inadecuadas, las mismas que no pueden ser detectadas a tiempo, ya que a la organización solo le interesa que todo este marchando bien pero no se fijan en esos pequeños errores que se pueden estar cometiendo.

Por ende, es indispensable valorar la aplicación de una auditoría de gestión para que como organización esté lista y preparada para cuando sea sometida a una auditoría interna, pero a través de un control adecuado y con la aplicación de dicha auditoría permitirá identificar las debilidades a la que se somete por no tener una inspección adecuada en sus funciones laborales.

De acuerdo al contexto resulta significativo la aplicación de una auditoría de gestión en cuanto a la inexistencia de un control continuo en la regulación de sus actividades diarias dentro de la organización mencionada.

Por lo tanto, los beneficiarios internos son los 10 trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz, mientras que los beneficiarios externos son todos los clientes quienes reciben los servicios que presta la institución.

## **1.5 Objetivos:**

### **Objetivo General**

Determinar como la auditoría de gestión contribuye en una adecuada toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar en el año 2022.

### **Objetivos Específicos**

1. Establecer los procedimientos teóricos de la auditoría de gestión para la aplicación de la evaluación a los procesos administrativos, operativos con la finalidad de emitir el nivel de riesgo a través de la eficiencia y eficacia.
2. Aplicar la auditoría de gestión en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.
3. Emitir el informe final de auditoría.

## 1.6 Hipótesis

La auditoría de gestión incide en la toma de decisiones de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.

## 1.7 Variables (operacionalización)

**Tabla 1.**

***Variable Dependiente***

Toma de decisiones

| CONCEPTUALIZACIÓN  | CATEGORÍAS                      | INDICADORES   | ÍTEMS BÁSICOS   | TÉCNICA E INSTRUMENTO    |
|--|---------------------------------|---|---|--------------------------|
| Consiste en un proceso mediante el cual se realiza la selección de entre varias alternativas de aquellas que están organizadas con el único fin que la institución tome la mejor decisión que ayude a mejorar o alcanzar sus objetivos planteados. | Gestión<br>Desempeño<br>laboral | Actas de actividades realizadas.<br>Alcance de objetivos. | ¿La gestión dentro de la organización es correcta?<br>¿El desempeño laboral de los trabajadores es satisfactorio?<br>¿Las actividades laborales son realizadas para alcanzar los objetivos que requiere la institución? | Encuesta<br>Cuestionario |

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Tabla 2.*****Variable Independiente***

La auditoría de gestión

| CONCEPTUALIZACIÓN   | CATEGORÍAS                  | INDICADORES                                   | ÍTEMS BÁSICOS  | TÉCNICA E INSTRUMENTO        |
|---|-----------------------------|---|--|------------------------------|
| Es examen sistemático con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas. | Evaluación<br><br>Monitoreo | Eficiencia<br><br>Eficacia<br><br>Efectividad | ¿Las actividades dentro de la institución son evaluadas de forma permanente?<br><br>¿Los funcionarios de la institución alcanzan la efectividad desempeñando sus labores adecuadamente?<br><br>¿Existe una supervisión permanente de parte de los superiores hacia los demás funcionarios de la institución? | Encuesta<br><br>Cuestionario |

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

El trabajo de investigación titulado: Auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones del Grupo Comercial Viserco de la ciudad de Quito, el proyecto investigativo tiene como finalidad determinar si la auditoría de gestión contribuye en la toma de decisiones del grupo comercial Viserco de la ciudad de Quito, la cual, es una empresa que busca maximizar las ganancias mientras cumple con su responsabilidad social corporativa como todas las empresas.

Por lo tanto es posible que, con la aplicación de la auditoría pueda realizarse una revisión completa de su funcionamiento general, para permitir a la gerencia comprender, donde radica la falla en los mecanismos comerciales y tomar decisiones para realizar los cambios necesarios. Se ha utilizado el tipo de investigación mixta dado que reúne información y datos cuantitativos y cualitativos, las cuales permiten determinar las características del problema y las variables de la investigación, dentro de las técnicas esta la observación, entrevista y encuesta, y se concluye con el informe de auditoría de gestión dando a conocer los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para que sean útiles para que realicen cambios en todo lo que se sugiere (Almendariz, 2022).

El trabajo de investigación titulado: Auditoría de gestión y la toma de decisiones en el departamento de compras, la investigación se realiza con el fin de conocer la deficiencia del área a auditar para tomar las mejores decisiones que favorezca a la entidad, por lo tanto se fundamenta en brindar un informe compuesto por conclusiones y recomendaciones.

El objetivo se basa en ejecutar una auditoría de gestión mediante COSO I para la toma de decisiones en el departamento de compras, en cuanto la idea a defender es la falta de aplicación de auditoría de gestión afecta a la toma de decisiones de compras. El departamento de compras, tiene deficiencias donde se evidencio una confianza baja y un riesgo alto afectando a los recursos del área de compras (Riasco, 2021).

El trabajo de investigación titulado: Auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia provincia de Los Ríos año 2020, en la investigación proponen una auditoría de gestión a la institución pública Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia, la cual tuvo como propósito identificar deficiencias o fallos en el control interno, de esta manera se planea estrategias para obtener hallazgos y confiabilidad de procesos en la institución, para efectuar la propuesta se empleó metodología de investigación como: la investigación cuantitativa, cualitativa, bibliográfica y de campo, así mismo los métodos inductivos, deductivo, descriptivo y la técnica de la entrevista dirigido al gerente, se obtuvo información general de la institución por medio de la aplicación del control interno a través del COSO I e indicadores de gestión.

Se permitió conocer cómo se maneja el personal dentro de cada componente de evaluación tanto de la administración financiera, integral, valores éticos, sistema organizativo, autoridad y responsabilidad, los aportes de la investigación fueron de gran relevancia debido a que los resultados de la auditoría mostro un nivel de riesgo de auditoría del 54% en emitir una opinión errada con respecto a la situación real de la Institución, inexistencia de un manual de políticas y procedimientos el personal puede cumplir con sus funciones (Cepeda & Ortiz, 2021).

El trabajo de investigación titulado: Auditoría de gestión y su incidencia a los procesos administrativos y docencia de la Unidad Educativa República del Ecuador, define que el principal problema de la investigación es el sistema de gestión deficiente, lo que causa falencias en el logro de los objetivos propuestos de la institución en el comportamiento organizacional. En la metodología se utilizó métodos descriptiva de campo y estadísticos, así como técnicas las encuestas realizadas a los empleados y docentes del Plantel, y se aplicó la auditoría de gestión con la que se pudo medir el nivel de cumplimiento de la gestión administrativa y poder tomar las medidas oportunas de acuerdo a las conclusiones y recomendaciones que se hace en él informe final de la auditoría para el buen desarrollo de la calidad de la Unidad Educativa República del Ecuador.

Y se obtiene como conclusión que dentro del estudio realizado, se determina la importancia de aplicar un modelo de sistema de gestión que fortalezca las actividades y operaciones de la entidad (Matute, 2018).

El trabajo de investigación titulado: Auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., del 2017, el trabajo de investigación tiene como finalidad desarrollar cada una de las fases de auditoría de gestión para la toma de decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito 9 de Octubre Ltda. del 2017, y se concluye que a partir de la metodología utilizada para el presente trabajo investigativo el cual fue aplicado a los directivos de la cooperativa mediante una encuesta para el análisis e interpretación de resultados lo cual permitió la identificación del problema existente dentro de la cooperativa de ahorro y crédito 9 de Octubre Ltda.

La auditoría de gestión permite el cumplimiento de los objetivos lo cual genera la implementación de parámetros técnicos para su ejecución y conllevará a la toma de decisiones dentro de la cooperativa (García, 2018).

## **2.2 Científico**

### ***2.2.1 Auditoría de gestión***

La auditoría de gestión está enfocada a medir niveles de eficiencia, eficacia y economía dentro de una organización, así como a determinar las posibles deficiencias o desviaciones que afectan al desarrollo normal de las actividades empresariales u organizacionales.

Conceptualmente la auditoría de gestión es considerada en los actuales momentos como una herramienta de mejoramiento continuo para las organizaciones, pues con su aplicación se evalúa el cumplimiento de metas y objetivos a través de procesos eficientes y eficaces. Por ello, es importante que en todas las organizaciones sus directivos consideren sus ventajas debido a que al ser una herramienta de mejoramiento les garantiza la calidad tan exigida en modo global (Vásquez & Pinargote, 2018).

Así también, a la auditoría de gestión se la conoce como un examen sistemático y profesional, el mismo que es realizado por un equipo multidisciplinario de auditoría, con el único fin de evaluar la gestión operativa y sus resultados, identificando la aplicación de valores éticos dentro de una organización,

por lo tanto, miden la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos y el impacto socio-económico derivado de las actividades a las que se dedican.

Por lo tanto, una auditoría de gestión es especificar cada área funcional, proporcionando así al auditor una guía con respecto a los tipos de controles, condiciones y circunstancias que probablemente logre encontrar, las mismas que se someterán a ser examinadas y evaluadas permitiendo medir el grado de su eficiencia, eficacia y calidad en la utilización de recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o de servicios, a conformidad con las necesidades de los clientes.

Una auditoría de gestión es una revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de apreciar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable. Es por eso que esta auditoría tiene como objetivo determinar lo adecuado de la organización, así también la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas, la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados y la confiabilidad de la información y de los controles establecidos (Yautibug, 2020).

Es así como menciona el autor en el párrafo anterior el propósito de dicha auditoría es determinar lo correcto de la organización conjuntamente con la existencia y cumplimiento de las políticas de forma adecuado y la confiabilidad de la información y de los controles establecidos para cada actividad a realizar.

Siendo esta una base muy importante ya que a través de la auditoría de gestión se puede realizar una valoración al control interno de toda la institución, con el ánimo de conocer cuál es el verdadero funcionamiento de la misma y como se desempeña cada funcionario.

### **2.2.2 Características de una auditoría de gestión**

Según (Vásquez & Pinargote, 2018) manifiestan las siguientes características:

- **Continua:** ser permanente y cronológica, aportando de este modo a identificar, sintetizar, comunicar y supervisar las no conformidades detectadas.
- **Sistemática:** coordinar las actividades de auditoría de forma minuciosa, ordenada, planificada bajo procedimientos estándares de auditoría o con la aplicación de la Norma ISO 19011:2018, que permitirá un grado de calidad alto del trabajo realizado.
- **Objetiva:** asegurar que los hallazgos se encuentren sustentados por evidencia suficiente, relevante y competente.
- **Confiable:** presentar en forma precisa y veraz la realidad de los procesos, de este modo se obtienen resultados óptimos para la toma de decisiones inmediatas.

Es así como la auditoría de gestión se caracteriza por ser una condición de suma importancia que ayuda a mejorar de cierta forma el desarrollo de las actividades organizacionales, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos ya planteado.

### 2.2.3 *Fases de la auditoría de gestión*

Según (García, 2018) determina las siguientes fases:

#### **Fase I Planificación**

En la fase de planeación el auditor traza la estrategia planificada que esta condensada en el cronograma de actividades y en los programas de trabajo.

Con esta fase se recopila la evidencia de orientación necesaria para que el auditor conozca el que hacer de la entidad y su sistema de controles internos. En la fase de planeación de la auditoría, se concretaran los siguientes aspectos:

Análisis organizacional para la auditoría de gestión.

- Visión sistemática de la organización.
  - ✓ Análisis de factores internos.
  - ✓ Análisis de factores del entorno.
- Visión estratégica de la organización.
  - ✓ Visión, misión, objetivos y metas.

Evaluación preliminar del control interno.

Plan de la auditoría.

- Objetivo y alcance de la auditoría.

Programas de auditoría.

- Definición de las actividades que se van a desarrollar.
- Tiempos estimados

## **Fase II Ejecución**

Entre las actividades principales de esta fase se encuentran las siguientes:

- Aplicación de las pruebas de control, analíticas y sustantivas planificadas para la recolección de la evidencia.
- Formulación e interpretación de indicadores de gestión, de conformidad con la economía, la eficiencia y la eficacia.
- Análisis y formulación de los hallazgos de la auditoría.
- Evaluación de la evidencia cualitativa o cuantitativa obtenida de acuerdo con los criterios previamente estipulados.
- Organización de los papeles de trabajo.
- Validación de los papeles de trabajo.
- Validación de los resultados con la administración. El propósito de esta fase es lograr los objetivos, identificando los pasos y métodos requeridos para llevar a cabo la auditoría.

## **Fase III Comunicación de resultados**

Es el proceso sistemático de la auditoría, tras la correcta realización de las actividades previstas en la fase de ejecución, se debe elaborar el informe de la auditoría, el cual es un producto que representa el resultado del examen realizado.

En la fase del informe es en la que el auditor expresa en forma escrita, el papel y los resultados derivados de aplicar los procedimientos analíticos, se explican los hallazgos determinados, su condición, criterio, causa y efectos, y se expresan las conclusiones de la auditoría, así como las recomendaciones al ente auditado.

Hasta este momento, de las fases de planeación y de ejecución de la auditoría, se han concretado los siguientes resultados, que son insumos para la fase de informe:

Análisis organizacional para la auditoría de gestión (conocimiento de la entidad, información relevante y evaluación del control interno).

- Plan de la auditoría.
- Programas de auditoría.
- Hallazgos de auditoría.
- Evidencias.
- Papeles de trabajo.

En la fase de informe, tenemos que pensar acerca de qué y cómo vamos a informar. Antes de preparar el informe sobre los resultados obtenidos del trabajo de campo de la auditoría, debemos definir las conclusiones preliminares de la auditoría, que serán discutidos con el nivel directivo de la misma.

El informe debe ser completo, exacto, objetivo y convincente, así como lo suficientemente claro y conciso como lo permitan los asuntos que trata. Para que sea completo, el informe debe contener toda la información necesaria para cumplir los objetivos de la auditoría, permitir una comprensión adecuada y correcta de los asuntos que se informan y satisfacer los requisitos de contenido. También debe incluir los antecedentes necesarios.

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

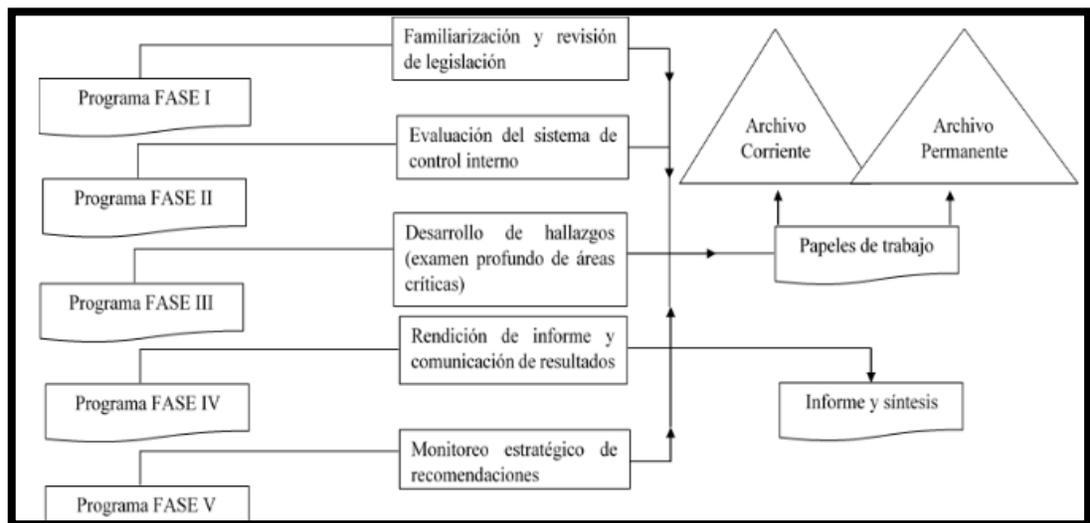
El seguimiento es una fase posterior a la finalización de la auditoría. Su objetivo se resume en una verificación de dos sentidos: uno, que la entidad auditada haya cumplido con la implementación de las recomendaciones y disposiciones de acuerdo con los plazos acordados; y el otro, que haya elevado sus niveles de eficiencia, efectividad y economía a raíz de esa implementación.

El auditor o auditores designados para que realicen el seguimiento en el campo de las recomendaciones y disposiciones giradas en el informe de la auditoría de gestión, elaboran, y ejecuten un programa que contiene las pruebas necesarias con el propósito de recabar la evidencia adecuada para cumplir con el objetivo de verificación y seguimiento.

El auditor prepara un informe que contiene los resultados del seguimiento con sus respectivas conclusiones, recomendaciones y disposiciones. El informe es sometido a conocimiento de los niveles correspondientes de la entidad auditora, con el fin de introducir las mejoras que correspondan y efectuar posteriormente la comunicación al ente auditado.

**Figura 1.**

*Esquema del proceso de auditoría de gestión*



**Nota.** Adaptado de la tesis denominada: Auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre LTDA del 2017 de (García, 2018).

#### 2.2.4 La toma de decisiones

La toma de decisiones es una parte importante de la actividad administrativa. La decisión es la pieza clave de la labor directiva, y el proceso de toma de decisiones es la forma de lograr este resultado. Análogamente a los procesos de comunicación, la toma de decisiones afecta a todos los aspectos de la gestión. Al igual que el intercambio de información, la toma de decisiones es una parte integral de todas las funciones de gestión general (Cortés, 2021).

Si bien es cierto el autor menciona que la toma de decisiones es una de las actividades administrativas muy importantes, y es muy acertado ya que en toda

institución se toman las mejores decisiones con el fin de alcanzar cada una de las metas u objetivos que se han venido planteando para alcanzarlos.

Cabe señalar también en ciertas ocasiones las decisiones es la última opción que tiene un administrador de una empresa para poder salvarla de cualquier problema o situación que estén resolviendo. Es por ello que las decisiones tomadas deben ser precisas y concisas siempre para que aporten a una mejora de la institución.

Es el proceso de analizar, organizar y planificar en busca de un propósito específico. Recurrentemente, los seres humanos deben elegir entre diferentes opciones, aquella que según su criterio es la más acertada. Se puede presentar en formas diferentes contextos a nivel personal, familiar, laboral, social, sentimental, económico, empresarial, etc. (Riquelme, 2023).

Como se menciona en el párrafo anterior, la toma de decisiones es un proceso donde se verifica cada una de las ideas para de ahí obtener la más adecuada y certeza que esté acorde a la situación por la que estén pasando, por lo tanto, las decisiones a tomar se muestran en todo momento, solo que existen diferentes formas en la cual radica para llegar a ella.

En el transcurso de la vida como seres humanos tomamos decisiones a diario, esto con el objetivo de mejorar como personas, romper algún obstáculo que no permite salir a flote o de velar por el bien de dicha persona, es así que dentro de las empresas también se realiza esto con el mayor ánimo posible para defenderse de la competitividad que la rodea.

### ***2.2.5 Etapas en el proceso de toma de decisiones***

Según (Zanatta, 2021) identifica las siguientes etapas en el proceso de toma de decisiones:

- 1. La identificación de un problema:** el primer paso del proceso de toma de decisiones haber detectado que hay una diferencia entre el estado actual de la situación y el estado deseado. Esta discrepancia o problema ejerce una presión sobre el administrador que le obliga a actuar, ya sea por políticas de

la organización, fechas límites, crisis financieras, futuras evaluaciones del desempleo, entre otros. Para que una situación se pueda considerar un problema, el administrador debe disponer de la autoridad, el dinero, la información y cuantos recursos sean necesarios para actuar. Si no es así, nos encontramos delante de unas expectativas que no son realistas.

2. **Identificación de los criterios para la toma de decisiones:** señalar la pauta o los métodos que resultaran relevantes para solucionar el problema. Cada individuo responsable de tomar decisiones en la empresa posee un abanico de criterios que lo guían en su cometido, y es importante conocer cuales se tienen en cuenta y cuales se omiten, ya que estos últimos resultan irrelevantes para el encargado de tomar la decisión.
3. **La asignación de ponderaciones a los criterios:** priorizar de forma correcta los criterios seleccionados en la etapa anterior, puesto que no todos van tener la misma relevancia en la toma de la decisión final. Normalmente existe un criterio preferente, y el resto se pueden ponderar comparándolos entre ellos y valorándolos en relación al preferente.
4. **El desarrollo de alternativas:** consiste en ser capaz de obtener y presentar todas las alternativas factibles que podrían resolver el problema con éxito.
5. **El análisis de las alternativas:** el responsable de la toma de decisiones en la empresa debe estudiar minuciosamente las alternativas que se han propuesto. Las fortalezas y las debilidades de cada una deberían ponerse de manifiesto de forma clara una vez comparadas con los criterios seleccionados y ordenados en la segunda y la tercera etapa.
6. **La selección de una alternativa:** una vez establecidas y presentadas todas las alternativas, y una vez evaluadas por el responsable de la toma de decisiones según los criterios establecidos y jerarquizados, es el momento de elegir una sola alternativa: la mejor de las presentadas según el procedimiento establecido.
7. **La implantación de la alternativa:** una vez completado el proceso de selección de la decisión a ejecutar, tiene una importancia tan vital la aplicación de la misma. Lo primero que hay que hacer para llevar a cabo la

decisión es comunicar a las personas afectadas y conseguir que se comprometan con ella. Es más fácil conseguirlo si las personas responsables de ejecutar una decisión participan en el proceso. Estas decisiones se llevan a cabo desde una planificación, organización y dirección efectiva.

8. **La evaluación de la efectividad de la decisión:** por último, hay que evaluar el resultado conseguido a raíz de la decisión tomada y la solución adoptada y comprobar si se ha corregido el problema.

Argumentado a lo que dice la autora, es importante mencionar que para la toma de decisiones se debe seguir un proceso, en el que se analice con precisión la situación por la que están pasando para luego conseguir elegir la mejor decisión, esto con el ánimo de establecer el mejoramiento de la institución.

#### **2.2.6 Tipos de decisiones**

Según (García, 2018) manifiesta los siguientes tipos de decisiones:

- **Programadas**
  - Decisiones repetitivas de rutina.
  - Decisiones a través de procesos específicos establecidos por la organización.
- **No programadas**
  - Decisiones de momento, malas estructuradas y nuevas políticas.
  - Decisiones tratadas de acuerdo con los procesos generales de solución de problemas.

El aporte del autor es muy importante por lo que identifica dos tipos de decisiones como son las programadas y las no programadas, en cuanto a las programadas hace mención a que son todas las que se vienen dando ya sea a través de una asamblea general, junta o reunión con todos los miembros de una empresa, asociación o cual otra institución en la que habitualmente se realiza la toma de decisiones.

Por otra parte están las decisiones no programadas, estas son las que suceden de forma espontánea sin tener una planificación de que se llevara a cabo dicha actividad, es por ello que estas pueden ser favorables o no ya que no se someten a un análisis respetivo.

### **2.2.7 Control interno**

Como control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administrados, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos (Serrano y otros, 2018).

El control interno al ser aplicado dentro de una institución de cualquier ámbito o sector económico ayuda a identificar el verdadero funcionamiento de la misma y tener un conocimiento pleno de las diferentes actividades que se están llevando a cabo, por lo tanto, se identifican también las actividades desarrolladas de forma errónea sin que sus máximas autoridades se den cuenta, ya que en muchas ocasiones no lo aplican a sus empresas y esto hace que no tengan conocimiento de lo que trata o hace el control interno.

Es así que el control interno es responsabilidad de cada autoridad a quien está a cargo de la institución o empresa, de la dirección y del personal que integran a estas, siendo esta una forma para garantizar la confiabilidad de la información, así como la aplicación de medidas correctivas para ciertas deficiencias que existan dentro de la empresa.

Es preciso evaluar el control interno, si es oportuno, medible y disciplinado: para lo cual se han establecido modelos tal es el caso más utilizado el del enfoque COSO que consta de cinco (5) componentes que detallan los aspectos más relevantes que se deben analizar y diagnosticar en la entidad pública o empresa para implementar sus controles, siendo estos los siguientes: i) El ambiente de control, ii) la evaluación de riesgos, iii) las actividades de control, iv) la información y comunicación y por último la v) supervisión (Huiman, 2022).

Como lo manifiesta el autor el enfoque que se utiliza en el control interno es el COSO I ya que este contiene cinco componentes que sirven para valorar y

encuestar planteando preguntas en base a cada uno de estos para luego ser aplicado en la empresa a la cual se quiere verificar su funcionamiento. A través de esto se puede medir cuan confiable y transparente son los procesos que realizan dentro de la institución.

### **2.2.8 Componentes del sistema de control interno**

Según (Serrano y otros, 2018) menciona los siguientes componentes del control interno:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión o monitoreo

#### **1) Ambiente de control**

Un ambiente de control adecuado, permite que la organización tenga la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registros eficientes de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación económica y financiera de las organizaciones (Serrano y otros, 2018).

Es así que el ambiente de control se refiere a que si la empresa aplica de forma adecuada todas las leyes vigentes en el país, políticas que han sido propuestas por ellas mismas y si cuenta con una estructura organizacional donde se verifique las funciones que se llevan dentro de la institución.

Además, es el que establece un entorno organizacional de forma favorable estableciendo así la práctica de valores, conductas y normas correctas, para concientizar a los miembros de la organización, esto con el propósito de generar una verdadera cultura de control interno.

#### **2) Evaluación del riesgo**

La evaluación de los riesgos contribuye en la descripción con el que los directivos podrán identificar, analizar y administrar, los riesgos a los que pueden enfrentar las organizaciones y el resultado proveniente de esta acción. De esta manera la evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de diversas situaciones que impidan la consecución de los objetivos de la empresa. Es importante que la organización disponga de mecanismos que le permitan afrontar estos posibles cambios (Serrano y otros, 2018).

En concordancia con el autor la institución debe estar alerta a cualquier riesgo que se pueda presentar, por lo que estos pueden llegar de forma inesperada y no se podrá conseguir una solución a dicho problema de forma rápida, los cuales llegarían a dificultar la realización de las labores diarias a una empresa.

Es muy probable que la ocurrencia de algún evento no deseable puede llegar a afectar en su totalidad a la entidad o a su entorno. Siempre es importante prevenir cualquier riesgo que puede llegar a ser muy perjudicial, para ello como máxima autoridad debe establecer algunos mecanismos necesarios que permitan identificar, examinar y tratar los diferentes riesgos a los que como institución está expuesta.

### **3) Actividades de control**

Son las normas y procedimientos que se construyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluyen aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones (Serrano y otros, 2018).

Básicamente lo que transmite el autor es que las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa, el personal y las diferentes funciones que se realizan en ella. Se clasifican en preventivos, detectivos y correctivos a nivel empresarial, es decir verifica que las labores sean las apropiadas

tal y como han sido planteadas para cada puesto de trabajo y su personal correspondiente.

Para que las actividades sean efectivas deben ser apropiadas, es decir funcionar apropiadamente de acuerdo al plan de trabajo a lo largo de cierto periodo, las mismas que deben estar relacionadas con los objetivos de la empresa.

#### **4) Información y comunicación**

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control (Serrano y otros, 2018).

Este componente tiene como propósito facilitar la información en el menor tiempo posible, lo que permite al personal de la institución cumplir con las responsabilidades y a su vez mostrando la veracidad y fiabilidad de la información. Además, la comunicación es la transmisión directa de información la que facilitará a los funcionarios cumplir a cabalidad con sus responsabilidades.

Es necesario establecer lazos de comunicación desde la máxima autoridad hacia las demás personas quienes integran a la institución, por lo cual, se logrará establecer confianza entre el personal de la institución.

#### **5) Supervisión y monitoreo**

“Una estructura de control interno no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera integra, precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes” (Serrano y otros, 2018).

En concordancia con el autor toda actividad que se realiza en una institución debe ser supervisada y monitoreada ya que ninguna está exenta de tener algún error y así poder prevenir cual tipo de fraude que se puede estar dando dentro de la institución como tal.

Se pueden establecer evaluaciones periódicas para asegurar la eficacia del control interno en la institución o para la identificación del seguimiento respectivo tras a ver aplicada una auditoría y verificar si las recomendaciones dadas por parte del auditor se están llevando a cabo o no.

## **2.3 Conceptual**

### **Eficiencia**

Es la utilización de los recursos de la sociedad de manera más adecuada posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos. Así también es la expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos (Calvo y otros, 2018).

Como se manifiesta anteriormente hace referencia a los insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización satisfactoria de los recursos.

Como por ejemplo estableciendo una relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes, productos y servicios, el mismo que se puede expresar a través del porcentaje comparando la relación que se obtiene entre el insumo-producción con un modelo aceptable.

### **Eficacia**

Aquí la eficacia se puede determinar estableciendo una comparación con lo realizado y los objetivos previamente establecidos, es decir la medición del cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

“Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (Rojas y otros, 2018).

Estableciendo un enfoque en lo que dice el autor hace mención que la eficacia lleva a conseguir los resultados de la forma que se anhela con el menor uso de recursos. Aquí no se tiene en cuenta los recursos disponibles sino las ganas de alcanzar lo que se quiere.

## **Economía**

Por economía se entiende los términos y condiciones bajo los cuales la administración adquiere los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos, materiales y ecológicos), economía significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo (García, 2018).

En otras palabras son los insumos correctos a menor costo, siendo así la adquisición o abastecimiento de recursos idóneos en la cantidad y calidad correcta en el momento que la institución lo necesita.

## **Ética**

Se puede manifestar que es una filosofía que se encarga en guiar el comportamiento del ser humano en lo bueno y lo malo, es por ello que se encuentra en toda institución ya que es un elemento básico dentro de la gestión institucional basada en expresar la moral y la conducta tanto individual como grupal de los funcionarios de una organización.

“Es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas” (García, 2018).

Es ahí donde se establecen los deberes y derechos, el código de ética, las normas y leyes vigentes que como institución y quienes la integran deben cumplir a cabalidad.

## **Ecología**

La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días, fenómenos como la globalización la han puesto sobre el tapete, de hecho, en la mayoría de los países sus gobiernos promulgan cada vez más leyes y reglamentos con medidas estrictas y disciplinas en busca de la protección de los ecosistemas (García, 2018).

Siendo así las condiciones, operaciones y prácticas que son relativas a los requisitos ambientales y su gran impacto que deben ser reconocidas y evaluadas de forma permanente en una gestión institución a través de un proyecto, programa o actividad.

## **Papeles de trabajo**

Son el conjunto de documentos que contienen los datos e información obtenida por el auditor en su revisión y análisis, en los cuales se describen las pruebas realizadas, los procedimientos aplicados y los resultados con los que se sustentan y apoyan las observaciones, recomendaciones, acciones, opiniones y conclusiones del informe correspondiente (Andrade, 2020).

Se lo conoce a todo el conjunto de cédulas, documentos y medios atractivos que son propios del auditor, es decir es el producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y de más prácticas realizadas mediante la auditoría ya que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría establecidos en el informe.

El propósito de los papeles de trabajo es que sirven de fuente para comprobar y explicar con detalle las conclusiones y recomendaciones que han sido expresadas en el informe de auditoría.

## **Hallazgo**

Se le considera hallazgo a todos los asuntos que llaman la atención del auditor al momento de la aplicación de la auditoría, los mismos que deben ser comunicados de manera inmediata a la entidad, lo que representan la aparición de deficiencias importantes que podrían llegar a perjudicar de forma negativa no solo al departamento o área en la cual se encontró sino a toda la empresa.

Es decir, son las debilidades encontradas mediante la aplicación de la auditoría y sobre las cuales se emiten recomendaciones con el objetivo de que la institución mejore en dichas actividades que están errando.

## **COSO**

Committee of Sponsoring Organization of the Tradeway Commission es una organización compuesta por organismos privados, establecidos en los EEUU, dedicada a proporcionar un modelo común de orientación a las entidades sobre aspectos fundamentales de: gestión ejecutiva y de gobierno, ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, control del fraude y presentación de informes financieros (GlobalSuite, 2023).

Como lo menciona el autor esta institución ayuda a las demás organizaciones del mundo a mantener el control interno a través de los componentes que esta proporciona para que pongan en práctica y puedan prevenir a tiempo cualquier actividad que este siendo mal elaborada.

### **Gestión**

Es el conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo, en términos generales, las gestiones es una serie de tareas que se realizan para cometer un fin planteado con antelación (Westreicher, 2020).

Así también se conoce como gestión a todas las actividades que realizan en una organización siendo su prioridad el cumplimiento de las metas y objetivos, así como también la evaluación del desempeño institucional ya que debe llevar a cabo el desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia frente a la competitividad.

### **Evidencia de auditoría**

Son los elementos de prueba que es obtenida por el auditor sobre los diferentes hechos que examina, las mismas que deben ser suficientes, competentes y relevantes siendo estas el respaldo del examen y son las que sustentan el contenido del informe de auditoría.

Es la información o documentación utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en la que se basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información complementaria (NIA500, 2018).

Es por ello que el auditor o el grupo multidisciplinario de auditoría dedican la mayor parte de su trabajo en la obtención o elaboración de las evidencias, las que ha logrado obtener mediante la aplicación de las diferentes técnicas de auditoría.

### **Indicadores**

Los indicadores sirven para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos, metas, programas o políticas de un determinado proceso o estrategias, por esto podemos decir que son, ante todo, la información que agrega valor y no simplemente un dato, ya que los datos corresponden a unidades de información que pueden incluir números,

observaciones o cifras, pero si no están ligadas a contextos para su análisis carecen de sentido (García, 2018).

Se lo conoce también como la referencia numérica que es generada a partir de una o varias variables ya que son los que muestran los aspectos del desempeño de la unidad en la cual se ha realizado la auditoría.

Por lo tanto, el uso de indicadores en una auditoría de gestión permite medir, todos y cada uno de los aspectos como es la misión, visión, objetivos y las metas que tiene la organización.

### **Informes de gestión**

Clarifica la manera transparente detallada el actuar de la administración y las diferentes áreas misionales y de apoyo, por lo que su observancia y el seguimiento por parte de la auditoría de esta clase de informes, certifica la correcta actuación de la administración o en caso contrario propicia recomendaciones como indicador de acción para futuras actuaciones de la administración (Bonilla, 2018).

Aquí se detalla con precisión sobre la gestión que se ha venido dando dentro de una organización con cada una de las novedades y soluciones a posibles casos que por cualquier razón se han presentado.

## **2.4 Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador 2008.**

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domesticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivara aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentara la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

**Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión empresarial participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquier de sus formas, se sujetara a principios y normas de calidad sostenibilidad, productividad sistemática, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

**Art. 321.-** El Estado reconoce y garantiza el derecho a la propiedad en sus formas pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa, mixta y que deberá cumplir su función social y ambiental.

### **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero**

**Art. 8.-** Formas de Organización.- Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

**Art. 9.-** Personalidad Jurídica.- Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la presente Ley.

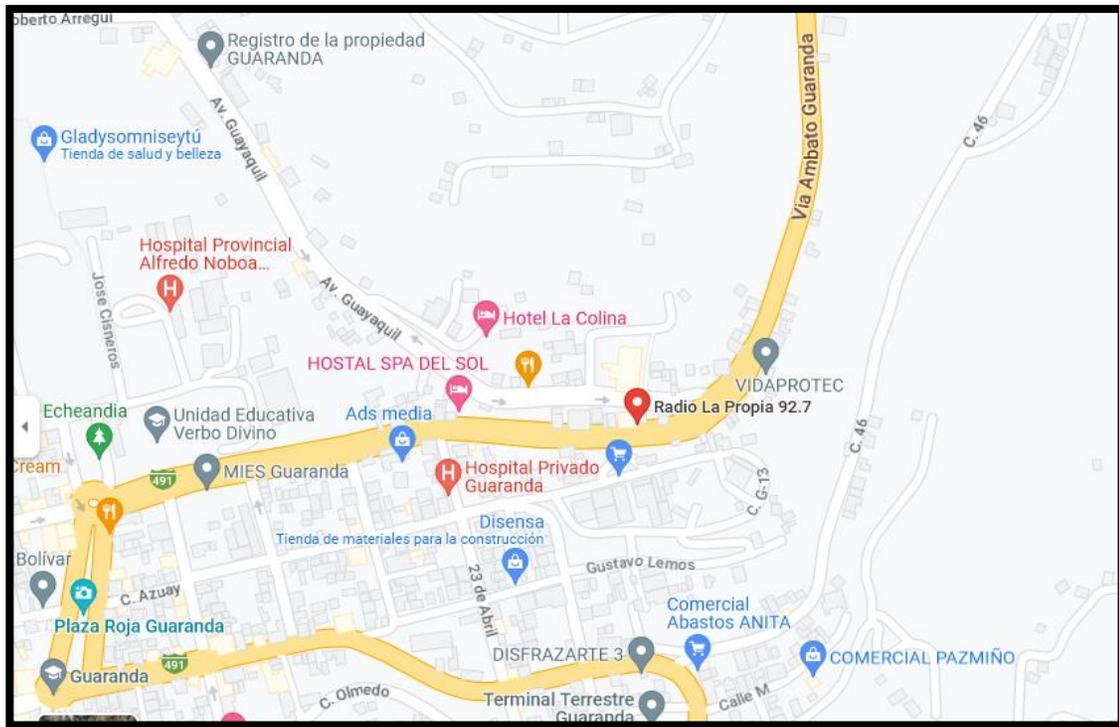
La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del Superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo.

## **2.5 Georeferencial**

La presente investigación se realizó en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz, perteneciente al Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, Ecuador, está ubicada en la avenida Cándido Rada y 23 de abril – vía Ambato, edificio Radio La Propia.

**Figura 2.**

***Ubicación Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz***



*Nota.* Adoptado de Google Maps.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de investigación**

En la presente investigación se desarrolló el tipo de investigación descriptiva-explicativa, esto con el propósito de conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la institución dentro de su gestión organizacional ya que la auditoría se ha concentrado en toda la institución, por lo que se pudo conocer los diferentes roles que llevan sus trabajadores dentro de esta.

Así también se evaluó los procesos que realizan para la toma de decisiones y para ello se aplicó instrumentos para poder recopilar la información respectiva.

### **3.2 Enfoque de la Investigación**

El desarrollo de la presente investigación se basó en el enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que la investigación tiene por objetivo evaluar y medir los elementos esenciales que componen a la entidad a fin de aportar con soluciones a la misma, con el uso de técnicas respectivas que permitan obtener información.

### **3.3 Métodos de Investigación**

Se utilizó el método de investigación deductivo e inductivo, por su parte deductivo es que me permitió tener características precisas de una realidad tras aplicar la auditoría de gestión y conocer los errores o fallas que existen dentro de dicha institución, por otra parte está el método inductivo que me ayudó a conocer de una manera íntegra todos los procesos que se llevan para la toma de decisiones y eso ayuda a poder obtener conclusiones precisas sobre el campo de estudio.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

Se empleó, por una parte el instrumento cualitativo porque se elaboró una entrevista dirigida a la representante legal la institución, así también se usó el método cuantitativo ya que se realizó una encuesta para la comprobación de hipótesis y también la evaluación de control interno, mismas que están dirigidas para todos los empleados que integran la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar.

El método que se empleó para la evaluación del control interno fue un cuestionario que contiene 37 preguntas que están distribuidas por cada componente del modelo de COSO I.

Posteriormente se procedió a sacar los respectivos datos numéricos con su respectiva ponderación y para ello también cabe señalar que se obtuvo resultados del nivel de riesgo y de confianza y para conocer el grado de confiabilidad del control interno los resultados se midieron a través de la siguiente tabla que es emitida por (López y otros, 2018):

**Tabla 3.**

***Equivalencia de niveles de confianza y de riesgo***

| <b>Calificación porcentual</b> | <b>Grado de confianza</b> | <b>Nivel de riesgo</b> |
|--------------------------------|---------------------------|------------------------|
| 15-50%                         | Bajo                      | Alto                   |
| 51-75%                         | Medio                     | Medio                  |
| 76-95%                         | Alto                      | Bajo                   |

*Nota.* Adoptado de (López y otros, 2018).

### **3.5 Universo, Población y Muestra**

#### **Universo**

Para la obtención de información se tomó en cuenta desde el representante legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar hasta los trabajadores de la misma.

#### **Población**

La población de la investigación es una población finita, la población son todos los funcionarios que trabajan en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar ya que son 10 personas que laboran en dicha institución.

#### **Muestra**

La muestra de estudio que se tomó corresponde al tipo de muestra no probabilística, que fue aplicada en la población de funcionarios de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar, por lo tanto se tomó la

muestra que se consideró necesario para obtener la información requerida, con la selección del personal clave sobre el tema de investigación que se necesita conocer para su estudio.

### **3.6 Procesamiento de la Información**

Se realizó los respectivos cálculos después de la aplicación de las preguntas plantadas para la comprobación de la hipótesis con la fórmula de Chi-cuadrada y los datos obtenidos según la evaluación de control interno y para ello se realizó la ponderación y así se identificó el nivel de riesgo y nivel de confianza en porcentaje.

### **3.7 Metodología de Software Empleado en el Desarrollo de la Aplicación**

Para la presente investigación se utilizó el software Excel el mismo que ayudó a realizar la tabulación de los datos tras la aplicación de la encuesta.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

**Pregunta 1.** ¿Posee la asociación reglamento y manuales actualizados, claramente definidos que normen la conducta y las actividades del personal?

**Tabla 4.**

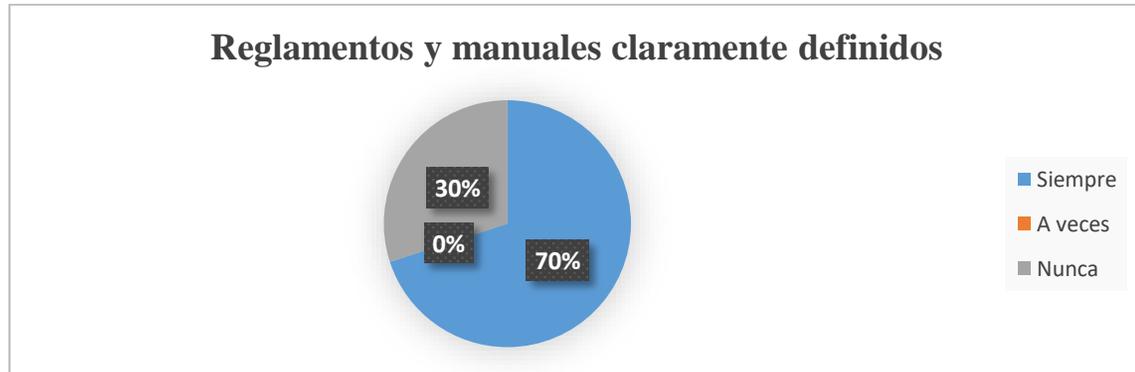
*Reglamentos y manuales claramente definidos*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre      | 7          | 70         | 70                | 70                   |
| A veces      | 0          | 0          | 0                 | 70                   |
| Nunca        | 3          | 30         | 30                | 100                  |
| <b>Total</b> | <b>10</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Figura 3.**

*Reglamentos y manuales claramente definidos*



*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Análisis:** En base a los datos obtenidos se identifica que un 70% tienen conocimiento en cuanto a los reglamentos y manuales que fueron creados para un correcto funcionamiento institucional y el 30% desconoce de su existencia, esto puede ser porque son nuevos socios y no tienen conocimiento total de la institución.

**Interpretación:** Como se muestra en los resultados la institución siempre tiene los reglamentos y manuales definidos, esto con el ánimo de regirse en ello para su buen funcionamiento.

**Pregunta 2.** ¿Conoce la normativa bajo la cual se controla la entidad?

**Tabla 5.**

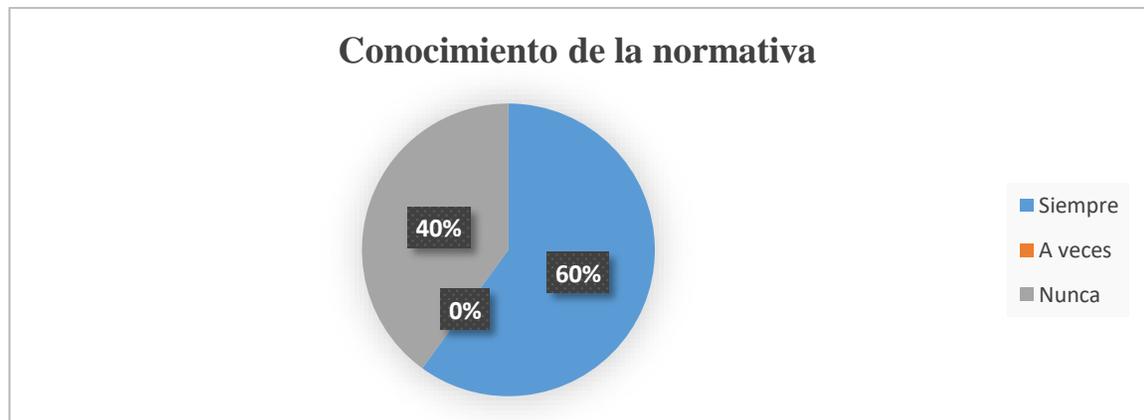
*Conocimiento de la normativa*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre      | 6          | 60         | 60                | 60                   |
| A veces      | 0          | 0          | 0                 | 60                   |
| Nunca        | 4          | 40         | 40                | 100                  |
| <b>Total</b> | <b>10</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Figura 4.**

*Conocimiento de la normativa*



*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Análisis:** Los resultados obtenidos son un 60 % de las personas encuestadas saben la normativa en las cuales se acogen como institución y el 40% desconoce ya que sus autoridades no les manifiestan nada sobre su normativa.

**Interpretación:** Se identifica que existe un porcentaje mayor donde señalan que siempre la máxima autoridad de la institución da a conocer a sus trabajadores sobre qué ley se amparan.

**Pregunta 3.** ¿Aplican la normativa bajo la cual se controla la entidad?

**Tabla 6.**

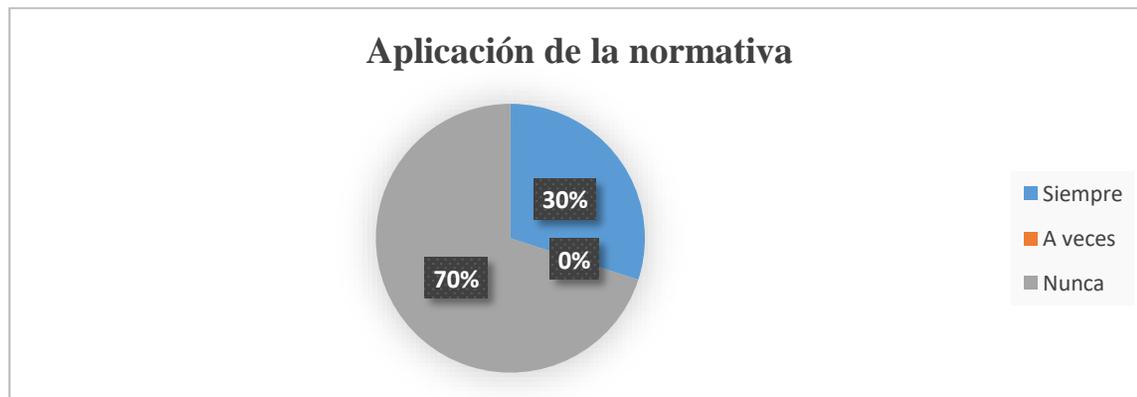
*Aplicación de la normativa*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre      | 3          | 30         | 30                | 30                   |
| A veces      | 0          | 0          | 0                 | 30                   |
| Nunca        | 7          | 70         | 70                | 100                  |
| <b>Total</b> | <b>10</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Figura 5.**

*Aplicación de la normativa*



*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Análisis:** Según los datos obtenidos un 30% de los encuestados conocen bien la normativa y saben que es aplicada en cada actividad que como institución lo realiza y el 70% desconoce en totalidad la normativa a la cual se empara la institución.

**Interpretación:** En los resultados arrojados se evidencia que dentro de la institución nunca se aplica la normita de la institución, esto puede ser debido a que la institución tiene la normativa pero no lo aplica como tal.

**Pregunta 4.** ¿Existe un seguimiento y control efectivo de las actividades y comportamiento del personal en cada área de la empresa?

**Tabla 7.**

*Seguimiento y control de actividades y comportamiento*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre      | 4          | 40,00      | 40,00             | 40,00                |
| A veces      | 5          | 50,00      | 50,00             | 90,00                |
| Nunca        | 1          | 10,00      | 10,00             | 100,00               |
| <b>Total</b> | <b>10</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

**Nota.** Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Figura 6.**

*Seguimiento y control de actividades y comportamiento*



**Nota.** Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Análisis:** Los resultados obtenidos son un 40% donde presencian un seguimiento y control en las actividades, por lo cual, de esa manera verifican el comportamiento de sus trabajadores, un 50% dicen que en ciertas ocasiones identifican un control en sus trabajos a realizar y un 10% no han presenciado ningún tipo de acompañamiento en sus actividades.

**Interpretación:** El porcentaje mayor es de la respuesta a veces, ya que muchos de ellos en ocasiones han presenciado un seguimiento y control de las actividades que cada empleado tiene a su cargo de realizarlas pero de vez en cuando.

**Pregunta 5.** ¿Conoce usted las metas y objetivos que aspira cumplir la asociación?

**Tabla 8.** *Metas y objetivos de la asociación*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre      | 8          | 80         | 80                | 80                   |
| A veces      | 0          | 0          | 0                 | 80                   |
| Nunca        | 2          | 20         | 20                | 100                  |
| <b>Total</b> | <b>10</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

**Nota.** Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Figura 7.**

*Metas y objetivos de la asociación*



**Nota.** Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Análisis:** Se evidencia que el 80% conocen las metas y objetivos de la institución y es por ello que se esfuerzan día a día hasta llegar a cumplirlas, mientras que el 20% ni siquiera sabe lo que desea alcanzar la institución por falta de información de parte de sus autoridades hacia los trabajadores de la asociación.

**Interpretación:** Existe un porcentaje mayor en la respuesta del siempre ya que tienen conocimiento de las metas y objetivos que aspira cumplir la institución siempre y cuando se trabaje en conjunto para establecer el bien común de todos.

**Pregunta 6.** ¿Considera usted que la aplicación de una Auditoría de Gestión contribuirá en el cumplimiento de los objetivos de la asociación?

**Tabla 9.**

*Cumplimiento de objetivos*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre      | 5          | 50         | 50                | 50                   |
| A veces      | 3          | 30         | 30                | 80                   |
| Nunca        | 2          | 20         | 20                | 100                  |
| <b>Total</b> | <b>10</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Figura 8.**

*Cumplimiento de objetivos*



*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Análisis:** Los resultados obtenidos son 50% considera que auditoria de gestión ayudaría a identificar de una manera íntegra el correcto desarrollo de las actividades que realiza una institución, un 30% también está de acuerdo porque mediante las auditorias se conoce el estado actual de la institución y el 20% dicen que nunca por motivos de que no conocen lo que es la auditoría de gestión.

**Interpretación:** Se puede evidenciar que muchos de los encuestados están de acuerdo que la auditoría de gestión ayuda a conocer cuan eficiente y eficaz es la institución para cumplir sus objetivos planteados.

**Pregunta 7.** ¿Considera usted que la inaplicación de Auditoría de Gestión repercute en la toma de decisiones?

**Tabla 10.**

*Inaplicación de una Auditoría de Gestión*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre      | 8          | 80         | 80                | 80                   |
| A veces      | 0          | 0          | 0                 | 80                   |
| Nunca        | 2          | 20         | 20                | 100                  |
| <b>Total</b> | <b>10</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Figura 9.**

*Inaplicación de una Auditoría de Gestión*



*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Análisis:** Según los datos obtenidos un 80% está de acuerdo de que la auditoria de gestión ayuda a detectar errores y fallas que existe dentro de la institución las mismas que no son detectadas a tiempo y el 20% está en desacuerdo, por lo tanto, las autoridades de dicha institución nunca pueden tomar decisiones satisfactorias porque algo falla.

**Interpretación:** Con base en la información obtenida se identifica que la mayoría del personal considera importante la intervención de una auditoría de gestión, que brinde la información suficiente y confiable para el apoyo en la difícil tarea de toma de decisiones.

**Pregunta 8.** ¿Existe delegación de autoridad y responsabilidad para la toma de decisiones?

**Tabla 11.**

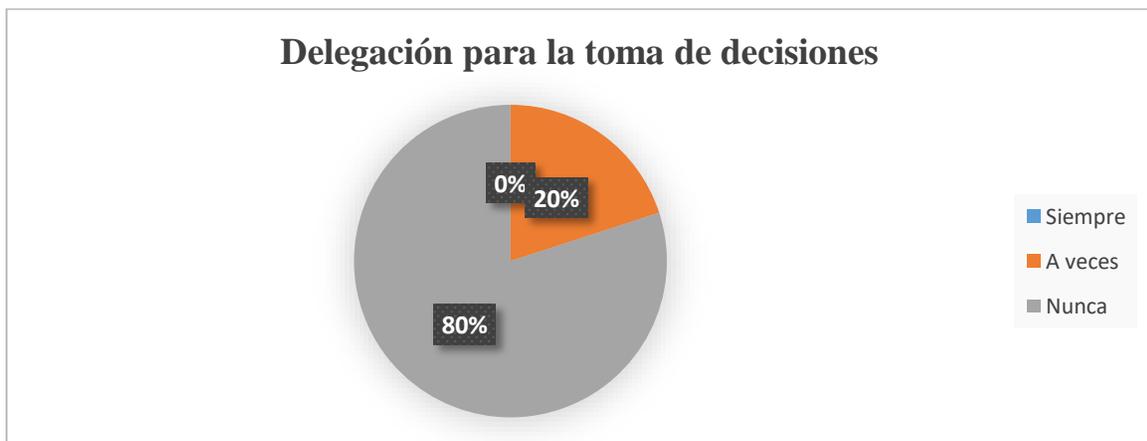
*Delegación para la toma de decisiones*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre      | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| A veces      | 2          | 20         | 20                | 20                   |
| Nunca        | 8          | 80         | 80                | 100                  |
| <b>Total</b> | <b>10</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Figura 10.**

*Delegación para la toma de decisiones*



*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Análisis:** Los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta son el 20% conoce que la representante legal en ocasiones se ausenta de la institución y toma el mando el coordinador y él es quien toma las decisiones en ese tiempo y el 70% dice que la representante legal es la única que las toma y da solución a cualquier problema presente.

**Interpretación:** Existe un porcentaje mayor en la respuesta del nunca ya que las respectivas decisiones son tomadas por la representante legal de la institución en concordancia con las ideas de acertadas propuestas por la asamblea general.

**Pregunta 9.** ¿Las decisiones administrativas y financieras tomadas por la institución son claras, veraces y oportunas?

**Tabla 12.**

*Decisiones efectivas*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre      | 1          | 10         | 10                | 10                   |
| A veces      | 0          | 0          | 0                 | 10                   |
| Nunca        | 9          | 90         | 90                | 100                  |
| <b>Total</b> | <b>10</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Figura 11.**

*Decisiones efectivas*



*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Análisis:** Los resultados obtenidos son el 10% está de acuerdo a las decisiones administrativas y financieras de la institución, ellos consideran que son las certeras para su correcto funcionamiento y el 90% está en un desacuerdo total, por lo que, han presenciado que no son las correctas y a raíz de ello existen algunas actividades mal coordinadas.

**Interpretación:** Según la información procesada se establece que el mayor porcentaje de personas encuestadas consideran que la toma de decisiones nunca se las realiza de manera clara, lo cual ocasiona que la solución de problemas tome más tiempo.

**Pregunta 10.** ¿La Representante Legal comunica inmediatamente al personal las decisiones tomadas por el nivel administrativo?

**Tabla 13.**

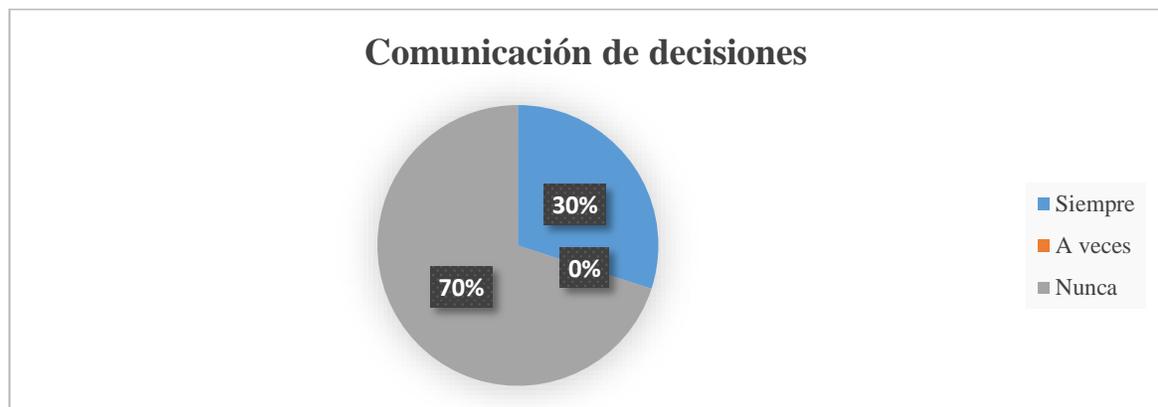
*Comunicación de decisiones*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre      | 3          | 30         | 30                | 30                   |
| A veces      | 0          | 0          | 0                 | 30                   |
| Nunca        | 7          | 70         | 70                | 100                  |
| <b>Total</b> | <b>10</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>        |                      |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Figura 12.**

*Comunicación de decisiones*



*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Análisis:** Los resultados son un 30% está de acuerdo y confirma existencia de una comunicación directa a los trabajadores de la institución sobre las decisiones tomadas en la parte administrativa para mejorar los servicios que brindan y al 70% nunca les manifiestan nada sobre las decisiones que se toman en la institución y tampoco conocen para que son las decisiones tomadas.

**Interpretación:** Existe un porcentaje mayor en la respuesta nunca, esta situación se da porque no consideran importante a comunicación de las decisiones que se han tomado, por lo tanto, esto hace menos a los trabajadores de la institución ya que no son informados de las situación por la que está atravesando la asociación.

## 4.2. Verificación de la hipótesis

### 4.2.1 Planteamiento de Hipótesis

**Hipótesis nula  $H_0$ .** La auditoría de gestión NO incide en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.

**Hipótesis alternativa  $H_1$ .** La auditoría de gestión SI incide en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.

### 4.2.2 Estimador Estadístico

**Pregunta 7.** ¿Considera usted que la inaplicación de Auditoría de Gestión repercute en la toma de decisiones?

**Pregunta 9.** ¿Las decisiones administrativas y financieras tomadas por la institución son claras, veraces y oportunas?

#### Fórmula Estadística

La fórmula estadística a aplicar para la comprobación de chi – cuadrado es la que a continuación se presenta:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$X^2$  = Valor chi – cuadrado

$O$  = Frecuencia observada

$E$  = Frecuencia Esperada

$\sum$  = Sumatoria

#### Nivel de Significación

La fórmula a desarrollar para determinar los grados de libertad en la comprobación del chi – cuadrado es la siguiente:

$$gl = (C - 1)(F - 1)$$

$gl$  = Grados de libertad

$C$  = Columnas

$F$  = Filas

#### Cálculo del Chi – Cuadrado

¿Considera usted que la inaplicación de Auditoría de Gestión repercute en la toma de decisiones?

**Tabla 14.**

*Auditoría de gestión*

| DENOMINACIÓN | CALIFICACIÓN |
|--------------|--------------|
| SIEMPRE      | 8            |
| A VECES      | 0            |
| NUNCA        | 2            |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b>    |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

¿Las decisiones administrativas y financieras tomadas por la institución son claras, veraces y oportunas?

**Tabla 15.**

*Toma de decisiones*

| DENOMINACIÓN | CALIFICACIÓN |
|--------------|--------------|
| SIEMPRE      | 1            |
| A VECES      | 0            |
| NUNCA        | 9            |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b>    |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

**Frecuencias Esperadas**

**Tabla 16.**

*Frecuencias Esperadas*

| AUDITORÍA DE GESTIÓN | TOMA DE DECISIONES |          |          | TOTAL     |
|----------------------|--------------------|----------|----------|-----------|
|                      | SIEMPRE            | A VECES  | NUNCA    |           |
| <b>SIEMRE</b>        | 0                  | 0        | 1        | 1         |
| <b>A VECES</b>       | 0                  | 0        | 0        | 0         |
| <b>NUNCA</b>         | 8                  | 0        | 1        | 9         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>8</b>           | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>10</b> |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

## Frecuencias Observadas y Frecuencias Esperadas

Tabla 17.

### *Frecuencias Observadas y Frecuencias Esperadas*

| O            | E   | (O-E) | (O-E) <sup>2</sup> | (O-E) <sup>2</sup> /E |
|--------------|-----|-------|--------------------|-----------------------|
| 0            | 0,8 | -0,8  | 0,64               | 0,80                  |
| 1            | 0,2 | 0,8   | 0,64               | 3,20                  |
| 8            | 7,2 | 0,8   | 0,64               | 0,09                  |
| 1            | 1,8 | -0,8  | 0,64               | 0,36                  |
| <b>TOTAL</b> |     |       |                    | <b>4,44</b>           |

*Nota.* Encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz. Elaboración propia de la autora.

### Calculo de chi – cuadrado calculado $X^2 c$

El resultado obtenido de los cálculos estadísticos realizados arroja un 4,44 que corresponde al chi calculado.

$$X^2 c = 4,44$$

Calculo de grados de libertad:

$$gl = (C-1) (F-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = 1$$

De donde:

Considerando el nivel de significación = 0,05

El chi tabla determinado de acuerdo al grado de libertad 1 y considerando el nivel de significancia de 0,05 es de 3,84.

$$X^2 t = 3,84$$

Con la obtención de estos datos se realiza el siguiente análisis:

$$X^2 c > X^2 t \quad \text{acepto } H1 \text{ alternativa}$$

$$X^2 c < X^2 t \quad \text{acepto } H0 \text{ nula}$$

Una vez obtenidos los datos podemos observar que:

$$X^2 c > X^2 t = 4,44 > 3,84$$

## **Conclusión**

Al ser chi cuadrado calculado de 4,44 mayor a chi cuadrado crítico de 3,84, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, entonces se confirma que la auditoría de gestión si incide en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.

### **4.3. Discusión de resultados**

La representante legal y los socios están conscientes de que la situación administrativa no es la más adecuada y la aplicación de una auditoría de gestión ayudaría a mejorar la situación actual de la institución, ya que han tenido algunos inconvenientes en el cumplimiento de sus objetivos planteados, provocándoles ser menos competentes frente a las demás instituciones que prestan los mismos servicios que ellos, además se evidencia que no existe un control continuo en cada una de las actividades asignadas a los trabajadores de la institución, por otro lado, no existe una buena toma de decisiones administrativas y financieras, para lo cual, las autoridades de la institución deben tomar decisiones claras, veraces y oportunas, que ayuden a dar soluciones a los problemas que están acarreando analizando minuciosamente la situación sin ningún apuro caso contrario las decisiones tomadas no serán las más certeras.

“La auditoría de gestión surge por la necesidad de evaluar y cuantificar los logros alcanzados por una empresa en un lapso de tiempo determinado, buscando un mejor desempeño y productividad empresarial” (Arias, 2018).

En cuanto a los socios comparten la idea que la Asociación debe darle importancia a la aplicación de una auditoría de gestión para obtener una evaluación independiente sobre el desempeño de la institución y de esta manera el auditor pueda dar sus respectivas opiniones en cuenta a los hallazgos encontrados siempre teniendo como respaldo las evidencias en las cuales se basó para emitir sus conclusiones y recomendaciones que deben ser tomadas en consideración por las autoridades de la institución, ya que así podrán alcanzar a obtener eficiencia y eficacia en sus labores desarrolladas a diarias.

Por lo tanto, la auditoría de gestión ayudaría a establecer una adecuada toma de decisiones dentro de la institución gracias a los diferentes hallazgos encontrados y tras ello las autoridades podrán tomar de decisiones para mejorar las debilidades encontradas, con el ánimo de establecer calidad en los servicios que ellos brindan.

## CAPÍTULO V. PROPUESTA

En la presente investigación propongo que la institución disponga de un organigrama institucional y una matriz FODA para que identifique las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que esta tiene y así también pongo a disposición de la Representante Legal el desarrollo de la auditoría de gestión:

**Tema:** La auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar en el año 2022.

| ARCHIVO CORRIENTE   | AC  |
|---|---|
| FASE I<br>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR  | PP  |
| FASE II<br>PLANIFICACIÓN ESPECIFICA   | PE  |
| FASE III<br>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA   | EA  |
| FASE IV<br>COMUNICACIÓN Y RESULTADOS  | CR  |
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora<br><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 30/01/2023<br><b>Fecha:</b> 12/04/2023<br><b>SOCIALIZADO</b><br>Ω |

**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ**



**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**Programa de Auditoría**

AC – PP

1/1

**PLANIFICACIÓN**

| <b>REF. /</b>  | <b>CONTENIDO</b>   |
|--|--|
| <b>ACTIVIDADES PREVISTAS AL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</b> |  |
| EOP  | Elaboración de oficios necesarios para dar por iniciado el proceso.  |
| PGA  | Plan General de Auditoría  |
| MA   | Cédula de Marcas de Auditoría  |
| <b>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>                     |  |
| PP-1   | Programa de la Fase I  |
| PP-2   | Visitar las instalaciones de la empresa y verificar su funcionamiento.   |
| PP-2   | Solicitar los estatutos y nómina de trabajadores de la asociación con sus respectivos cargos y elaborar la cédula narrativa. |
| PP-3   | Conseguir información necesaria sobre los antecedentes y solicitar el organigrama de la institución.                         |
| PP-4   | Realizar una entrevista a la Representante Legal de la Asociación de Servicios Emprendimiento La Paz.                        |
| PP-5   | Elaborar la cédula narrativa de la aplicación de la entrevista.  |
| PP-6   | Preparar la Matriz FODA  |
| <b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>                   |  |
| PE-1   | Elaboración del programa de la Fase II   |
| PE-2   | Elaboración y aplicación de los cuestionarios de control interno con los cinco componentes.                                  |
| PE-3   | Realizar la ponderación y determinar los niveles de confianza y riesgo.  |
| PE-4   | Elaborar el informe de control interno mencionando los hallazgos encontrados.  |
| <b>FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>                 |  |
| EA-1   | Elaboración del programa de la Fase III  |
| EA-2-3-4-5-6   | Elaboración de las hojas de hallazgos con sus cuatros componentes como es: condición, criterio, causa y efecto.              |
| EA-7   | Aplicar los indicadores de gestión.  |
| <b>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>                 |  |

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| CR-1  | Elaboración del programa de la fase IV  |                          |
| CR-2  | Elaboración del oficio para la comunicación provisional de resultados de la auditoría de gestión. |                          |
| CR-3  | Elaborar el borrador del informe que contiene hallazgos, conclusiones y recomendaciones.          |                          |
| CR-4  | Elaborar el acta de conferencia del borrador del informe.   |                          |
| CR-5  | Elaboración del informe final de la auditoría de gestión.   |                          |
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora  |   | <b>Fecha:</b> 30/01/2023 |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello   |   | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>SOCIALIZADO</b><br/> Ω </div> |   |                          |

**ORDEN DE TRABAJO**

Guaranda, 30 enero del 2023.

Señorita.

Morelia Mora

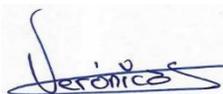
De mi consideración:

Permítame coordinar para que realice una auditoría de gestión a la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz durante el año 2022. Los objetivos del examen especial de gestión serán:

- Evaluar el sistema de control interno en la entidad a través del COSO I.
- Evaluar la eficiencia y eficacia de las actividades y metas de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.
- Comprobar el cumplimiento de los requisitos legales reglamentarios.
- Identificar el desempeño y las metas normales para lograr los indicadores de gestión inherentes.
- Realizar recomendaciones encaminadas a optimizar la gestión de la organización.

La duración del presente trabajo es de 30 días, por lo tanto una vez finalizado se presentara el informe correspondiente, el mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,




---

 Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado
**SUPERVISORA**

|   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 30/01/2023 | <b>SOCIALIZADO</b><br> |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |   |

**NOTIFICACIÓN INICIAL**

Guaranda, 31 de enero del 2023

Señora  
Vilma Taris  
**Representante legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz**

Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio del presente me dirijo a usted para hacerle conocer que se dará inicio al examen de Auditoría de Gestión en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022.

La auditoría a realizar incluye emitir conclusiones y recomendaciones sobre el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión de la institución. Por lo antes indicado solicito se comunique al personal de la institución para que se obtenga la colaboración en lo requerido para llevar a cabo con éxito la auditoría.



Morelia Janeth Mora Sisa  
**Autora**

|   |                          |                         |
|---|--------------------------|-------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 31/01/2023 | <b>SOCIALIZADO</b><br>Ω |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                         |

**PLAN GENERAL DE AUDITORÍA****INSTITUCIÓN:**

Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz

**1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA:**

Informe de auditoría de gestión y su eficiencia de la realización de las actividades en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar, del año 2022.

**2. FECHA DE INTERVENCIÓN:**

|  |            |
|--|------------|
| Inicio de trabajo                      | 31/01/2023 |
| Finalización de trabajo                | 15/03/2023 |
| Borrador del informe                   | 31/03/2023 |
| Emisión del informe final de auditoría | 06/04/2023 |

**3. PERSONAL ASIGNADO**

Estudiante: Morelia Janeth Mora Sisa

**4. DÍAS PRESUPUESTADOS**

30 Días

|   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 31/01/2023 | <b>SOCIALIZADO</b><br> |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |   |

Tabla 18.

**Recursos financieros y materiales**

| <b>MATERIALES</b> | <b>CANTIDAD</b> |
|-------------------|-----------------|
| Esferos           | 2               |
| Carpetas          | 2               |
| Hojas             | 100             |
| <b>EQUIPOS</b>    | <b>CANTIDAD</b> |
| Computadora       | 1               |
| Impresora         | 1               |
| Celular           | 1               |

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**ENFOQUE DE LA AUDITORÍA****Objetivo General:**

Realizar una auditoría de gestión para identificar el desempeño de las actividades institucionales que se han realizado en el año 2022, y la determinación de cuan eficientes y eficaces han sido en cada una de sus operaciones institucionales.

**Objetivos Específicos:**

Obtener información sobre los antecedentes de la institución a la cual se va a realizar la auditoría de gestión.

Aplicar el cuestionario de control interno COSO I en la institución para así poder detectar posibles hallazgos que pueden existir dentro de la misma, para luego poder expresar conclusiones y recomendaciones según los posibles hallazgos encontrados.

Emitir el informe final de auditoría de gestión, el mismo que ayuda a conocer el estado actual de la institución.

**Alcance:**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

|   |                          |                         |
|---|--------------------------|-------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 31/01/2023 | <b>SOCIALIZADO</b><br>Ω |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                         |

**MARCAS DE AUDITORÍA****Tabla 19.*****Marcas de auditoría***

| <b>MARCAS</b> | <b>SIGNIFICADO</b>                |
|---------------|-----------------------------------|
| ℄             | Verificado                        |
| Ω             | Socializado                       |
| Φ             | Revisado                          |
| ©             | Conciliado                        |
| ®             | Realizado                         |
| ⌚             | Totalizado                        |
| ℄             | Comparado                         |
| Š             | Resultados                        |
| IF            | Informe final                     |
| ¥             | Proceso inspeccionado             |
| HAF           | Hallazgos de auditoría financiero |

**Nota.** Adoptado de la tesis denominada: Auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia provincia de Los Ríos año 2020 de (Cepeda & Ortiz, 2021).

|   |                          |                         |
|---|--------------------------|-------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 31/01/2023 | <b>SOCIALIZADO</b><br>Ω |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                         |

## CONOCIMIENTO PRELIMINAR

| ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ<br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>PROGRAMA DE LA FASE I<br>PERIODO:<br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 |                    |  |      |   |
|--|--------------------|--|------|---|
|   |                    | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                     AC 1<br/>PP 1/1                 </div> |      |   |
| <b>Objetivo:</b> Obtener información sobre los antecedentes de la institución en la cual se va aplicar la auditoría de gestión.  |                    |  |      |   |
| Descripción del trabajo  | Horas establecidas | Horas reales   | REF  | Fecha   |
| Elaboración del programa de la FASE I.   | 1                  | 1  | PP-1 | 01/02/2023  |
| Visitar las instalaciones de la empresa y verificar su funcionamiento.   | 1                  | 1  | PP-2 | 03/02/2023  |
| Solicitar los estatutos y nómina de trabajadores de la asociación con sus respectivos cargos y elaborar la cédula narrativa.   | 3                  | 3  | PP-2 | 03/02/2023  |
| Conseguir información necesaria sobre los antecedentes y solicitar el organigrama de la institución.   | 1                  | 1  | PP-3 | 03/02/2023  |
| Realizar una entrevista a la representante legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.  | 4                  | 4  | PP-4 | 03/02/2023  |
| Elaborar la cédula narrativa de la aplicación de la entrevista   | 2                  | 2  | PP-5 | 06/02/2023  |
| Preparar la matriz FODA.   | 5                  | 5  | PP-6 | 06/02/2023  |
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora   |                    | <b>Fecha:</b> 01/02/2023   |      | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; display: inline-block;"> <b>COMPARADO</b><br/>                     ☺                 </div> |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello  |                    | <b>Fecha:</b> 12/04/2023   |      |   |

ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ



**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CÉDULA NARRATIVA DE LA VISITA**  
**A LA INSTITUCIÓN**

**AC 2**  
**PP 1/1**

**PERIODO:**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

El día viernes 03 de febrero del año 2023 siendo las 9H00 procedo a realizar la visita en las instalaciones de la institución, en donde se identificó que las actividades administrativas se están llevando a cabo.

Por lo cual, se solicita también que me faciliten la nómina de los trabajadores de la asociación con sus respectivos cargos que desempeñan cada uno de ellos mostrándose de la siguiente manera:

| Nº                                       | NOMBRES                          | CARGOS DE LOS SOCIOS         |
|--|----------------------------------|------------------------------|
| 1  | Taris Llumitaxi Vilma Geoconda   | Representante Legal          |
| 2  | Barragán Vargas Edith Adriana    | Secretaria/ Vocal Suplente 2 |
| 3  | Ninabanda Chimbo Vicente         | Coordinador                  |
| <b>VOCALES DE LA JUNTA DIRECTIVA</b>     |                                  |                              |
| 4  | Chimbo Ninabanda Segundo Gabriel | Vocal Principal 1            |
| 5  | Chimbo Agualongo Estela Germania | Vocal Principal 2            |
| 6  | Ninabanda Mullo Katherine Amaruk | Vocal Principal 3            |
| 7  | Mullo Mullo Patricia Elizabeth   | Vocal Suplente 1             |
| 8  | Vega Tapia Laura Mercedes        | Vocal Suplente 3             |
| <b>VOCALES DE LA JUNTA DE VIGILANCIA</b> |                                  |                              |
| 9  | Chasi Sisa Iván Julián           | Vocal Principal 1            |
| 10                                       | Ramírez Ramírez Ana Mercedes     | Vocal Principal 2            |

Así también se solicitó los estatutos de la asociación y se pudo verificar que si cuentan con los estatutos bien establecidos, donde se muestran los socios fundadores pero que actualmente son pocos los que siguen en la asociación, así también me proporcionan el nombramiento en el SRI y el documento habilitante en el sistema de Compras Públicas.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 03/02/2023

**VERIFICADO**

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

☺

## ANTECEDENTES

La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz es creada en el año 2015 debido a la necesidad que se ha venido dando dentro de la sociedad e instituciones, por lo cual la demanda de mayores y eficientes niveles de servicio de limpieza han sido uno de los factores que en la sociedad actual se va extinguiendo, es por ello que ha llegado al punto de convertirse en una condición indispensable en el medio en el que vivimos, Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz, es una institución dedicada a brindar servicios de limpieza de calidad estableciendo así el bien común de toda la sociedad en general, así también satisfaciendo las necesidades de los clientes al prestar nuestros servicios aprovechando los recursos y el talento humano que es por lo que nos caracterizamos como institución.

### Misión

Prestar servicios generales de manera integral y cuya filosofía de trabajo es la mejora permanente de los procesos y la satisfacción de nuestros clientes.

### Vision

Ser una Asociación de limpieza, reconocida a nivel nacional por el trabajo desempeñado, en la prestación de servicios y por proporcionar soluciones de manera integral buscando siempre elevar nuestra calidad y eficiencia.

### Objetivos

- Servicio eficiente y eficaz con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y superar sus expectativas.
- Responsabilidad total y con un espíritu de colaboración con nuestros clientes, trabajadores, comunidades y medio ambiente.
- Desarrollo del servicio de limpieza de acuerdo a lo que deseen los clientes.
- Trabajo digno en el que cada integrante de nuestra asociación desarrolla sus capacidades sintiéndose satisfecho de desenvolverse en un ambiente grato, es por lo que nos caracterizamos.
- Personalizar la experiencia de cada uno de los socios y así aplicarlo en las instituciones u organizaciones que prestamos nuestros servicios.

|   |                          |                         |
|---|--------------------------|-------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 03/02/2023 | <b>SOCIALIZADO</b><br>Ω |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                         |

### Valores Institucionales

- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Eficiencia
- Puntualidad
- Disciplina
- Lealtad
- Orden
- Solidaridad

### Servicios de Aseo y Limpieza

Contamos con personal capacitado en la realización de labores de aseo, limpieza y desinfección, el cual se encuentran competentes para el manejo adecuado de los diferentes tipos de residuos, además el manejo adecuado de los productos a utilizarse y poner en práctica las normas de bioseguridad en cada actividad a realizarse.

Nuestro personal cuenta con formación en servicio al cliente y manipulación y clasificación de desechos. Son proporcionados de instrumento protección personal y uniformes acordes al área en donde laboren garantizando una excelente presentación personal.

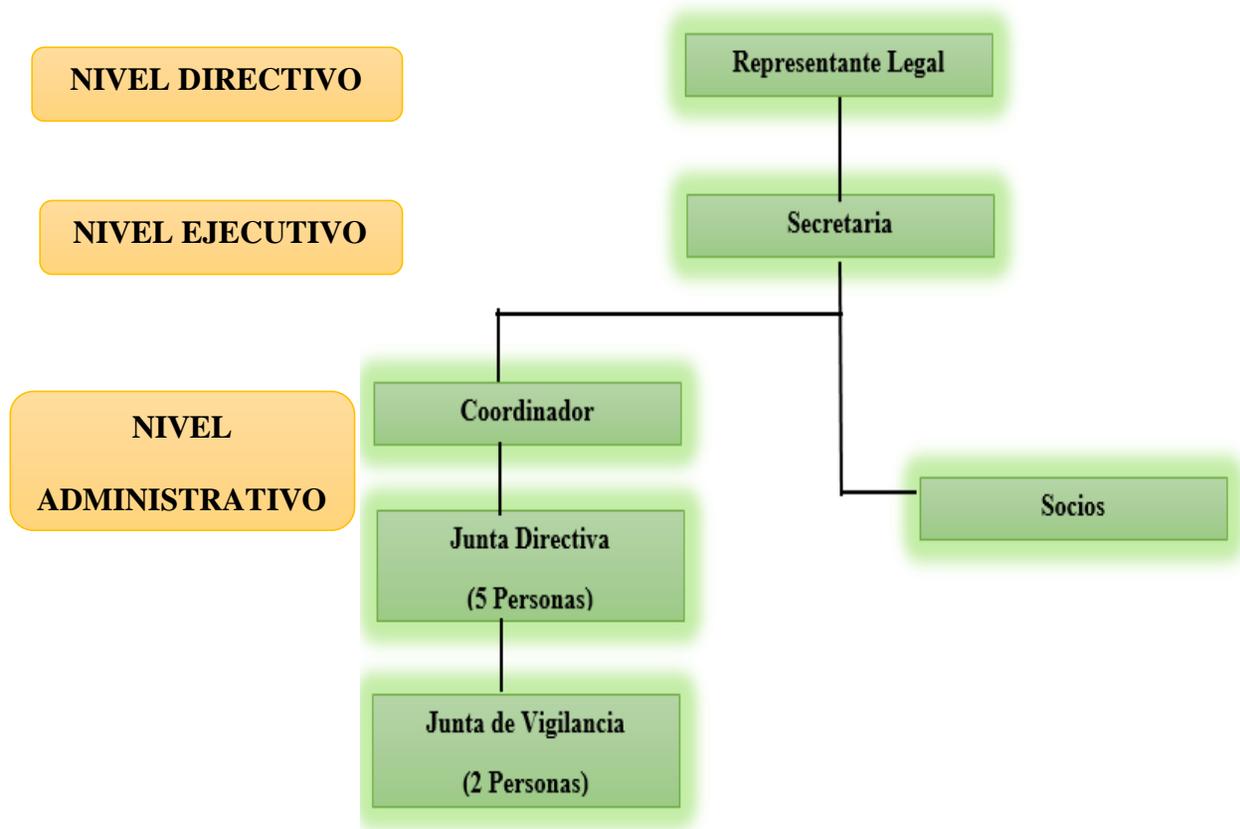
Contamos con un equipo humano especializado en: Limpieza de oficinas - Limpieza de Edificios – Limpieza Industrial - Limpieza Hospitalaria – Limpieza de Instituciones Educativas – Desinfección de áreas críticas - Limpieza de Hoteles y restaurantes – Limpieza de Obra – Lavado e hidrofugado de fachadas – Limpieza de vidrios.

|   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 03/02/2023 | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>SOCIALIZADO</b><br/> <math>\Omega</math> </div> |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |   |

**Organigrama Institucional**

**Figura 13.**

*Organigrama Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.*



*Nota.* Elaboración propia de la autora.

|  |                                 |                                 |
|--|---------------------------------|---------------------------------|
| <p><b>Elaborado por:</b> Morelia Mora</p>          | <p><b>Fecha:</b> 03/02/2023</p> | <p><b>SOCIALIZADO</b><br/>Ω</p> |
| <p><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello</p> | <p><b>Fecha:</b> 12/04/2023</p> |                                 |

## ENTREVISTA AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN

### 1. ¿Qué tiempo lleva representado a esta institución?

La entrevistada indico que lleva representando a la institución desde hace un año y tres meses, misma que esta gustosa de representar a tan distinguida institución.

### 2. ¿Realiza alguna actividad para promover la ética en las labores que desempeñan los integrantes de la asociación?

La representante de la institución menciona que si se realizan actividades que permiten promover la ética en las labores que desempeña como es la prestación de servicios de limpieza a través de talleres, reuniones de trabajo y capacitaciones para todos los que integran la institución.

### 3. ¿La asociación cuenta con un manual de funciones debidamente estructurado por cada funcionario que la conforma? ¿Por qué?

La entrevistada supo manifestar que si cuentan con un manual de funciones, porque así desempeñan mejor el trabajo que cada uno tiene a su cargo ya que solo así se identificará el cumplimiento con sus obligaciones de trabajo.

### 4. ¿Según su conocimiento de la asociación cuales considera usted que son las fortalezas y debilidades?

La entrevistada revela que una de las fortalezas de la institución es la unión de todos los socios ya que vienen trabajando en conjunto y en cuanto a las debilidades es la dificultad para adquirir los insumos de limpieza por lo que no cuentan con mucho capital.

### 5. ¿Cuáles considera usted que son las oportunidades y amenazas que tiene la asociación?

La entrevistada indica que dentro de las oportunidades son los contratos con diferentes instituciones para prestar nuestro servicio. Las amenazas no poder realizar bien el servicio por diferentes dificultades.

### 6. ¿Cree usted que a través de la determinación del FODA la institución puede mejorar? ¿Por qué?

|   |                          |  |
|---|--------------------------|--|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 03/02/2023 | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>VERIFICADO</b><br/>  </div> |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |  |

Si mejoraríamos como institución ya que se conocería en concreto cuales son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se tiene como institución porque actualmente no contamos con un FODA.

**7. ¿Cuáles son los procesos que usted pone en marcha para la capacitación e inducción para el personal de su empresa?**

La entrevistada manifiesta que lo primero que se realiza es la selección de carpetas y se selecciona a la persona que necesitamos o que esta apta para dicho trabajo, luego le orientamos a la persona al manejo de insumos y materiales, de cómo deben de ser utilizados y la entrega de uniformes y accesorios para que realice su trabajo.

**8. ¿La toma de decisión dentro de la asociación lo hace usted u otra persona? ¿Por qué?**

Manifiesta que lo realiza ella ya que es la representante legal pero también considera las opiniones de los socios ya que trabajan en conjunto.

**9. ¿Cuál es el proceso que siguen para la toma de decisiones?**

Indica que lo que se realiza es dar a conocer a todos los miembros de la asamblea para reunirnos y tomar las mejores decisiones como institución que somos.

**10. ¿Considera usted que la decisión que se toma es para el bien común de la asociación? ¿Por qué?**

Menciona que si considera que todas las decisiones tomadas son para el bien común porque así podemos mejorar tanto económicamente como también en el ámbito del servicio que brindamos para ser cada vez más excelentes en ello.

**11. ¿Cuáles son sus perspectivas de la auditoría de gestión que se va aplicar en esta institución?**

Aquí la entrevistada menciona que se va a conocer cuál es el funcionamiento de la institución y si existen hallazgos pues que sea comunicado para así poder mejorar o tomar decisiones para poder disolver dicho hallazgo encontrado.

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
| <p><b>Elaborado por:</b> Morelia Mora</p> <p><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello</p> | <p><b>Fecha:</b> 03/02/2023</p> <p><b>Fecha:</b> 12/04/2023</p> | <p><b>VERIFICADO</b></p> <p>Ⓢ</p> |
|--|---|-----------------------------------|

ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ



**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
CÉDULA NARRATIVA DE LA APLICACIÓN  
DE LA ENTREVISTA A LA: REPRESENTANTE LEGAL  
PERIODO:

AC 5

PP 1/1

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

El día viernes 03 de febrero del año 2023 siendo las 10H00 se procede a efectuar la entrevista a la Sra. Vilma Taris Representante Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz, persona que tiene a su poder la mayor responsabilidad debido a que controla y dirige las actividades generales de la institución como tal.

La entrevista aplicada contiene parámetros que permite la obtención de la información requerida para así poder realizar la matriz FODA y conocer cómo se encuentra la institución actualmente.

La Sra. Vilma Taris manifestó que la institución solo cuenta con un manual de funciones que está aprobado por todos los miembros de la asamblea y por otra parte no cuentan con un código de ética estructurado ni con un organigrama estructural.

Se manifestó también que uno de los factores que como institución tiene al prestar servicios de limpieza es el poco acceso a obtener productos para llevar acabo las actividades respectivas ya sea por no tener el capital suficiente o porque dentro del cantón Guaranda no existen todos los productos que se necesita para ello. Por lo cual, no se puede brindar servicios con productos que no son accesibles, por tal razón han existido casos en que no se ha podido firmar contratos con ciertas instituciones por estas fallas.

Así también manifestó que la visión que ella tiene durante su periodo de representación es que la institución tenga un mayor capital y que sea conocida por más entidades públicas y privadas a nivel local como también a nivel nacional, para ello se va a promocionar los servicios que brindamos por diferentes medios de comunicación.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 06/02/2023

**SOCIALIZADO**

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

Ω

**Tabla 20.****Matriz FODA**

La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz no cuenta con una planificación estratégica en la que se determine las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las que como institución está expuesta, por lo que ha sido necesario determinar el FODA.

| <b>MATRIZ FODA</b>   |   |
|--|---|
| <b>FACTORES EXTERNOS</b>   |   |
| <b>OPORTUNIDADES</b>   | <b>AMENAZAS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr establecer contratos con diferentes instituciones.</li> <li>• Mostrar la calidad de servicios que se brinda en el mercado.</li> <li>• Lograr una buena coordinación con los socios trabajadores.</li> <li>• Ser líderes en la prestación de servicio de limpieza a nivel local.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia desleal.</li> <li>• Falta de profesionalismo en los servicios que brindan.</li> <li>• Personal de las instituciones poco satisfechas con los servicios prestados.</li> <li>• Los trabajadores de la institución no asumen sus responsabilidades por falta de cultura.</li> </ul> |
| <b>FACTORES INTERNOS</b>   |   |
| <b>FORTALEZAS</b>  | <b>DEBILIDADES</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unión de todos los socios trabajadores de la institución.</li> <li>• Personal capacitado.</li> <li>• Buen entorno y ambiente de trabajo.</li> <li>• Toma de decisiones para generar soluciones inmediatas a problemas existentes.</li> <li>• Planificación de las actividades diarias.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difícil acceso a la adquisición de insumos de limpieza.</li> <li>• Capital insuficiente.</li> <li>• Falta de liderazgo.</li> <li>• Falta de indicadores para controlar la gestión.</li> </ul>  |

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

|   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 06/02/2023 | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <b>REVISADO</b><br/> <math>\Phi</math> </div> |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |   |

## CONOCIMIENTO ESPECÍFICO

|   |                    | <b>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br><b>PROGRAMA DE LA FASE II</b><br><b>PERIODO:</b><br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 |      | AC 1<br>PE 1/1           |
|--|--------------------|--|------|--------------------------|
| <p><b>Objetivo:</b> Realizar la evaluación de control interno para conseguir información que sea suficiente, clara y relevante así de esta manera poder determinar los procedimientos a realizarse para cada uno de los componentes en esta auditoría.</p> |                    |  |      |                          |
| Descripción del trabajo  | Horas establecidas | Horas reales   | REF  | Fecha                    |
| Elaboración del programa de la FASE II.  | 1                  | 1  | PE-1 | 07/02/2023               |
| Elaboración y aplicación de los cuestionarios de control interno con los cinco componentes.  | 3                  | 3  | PE-2 | 07/02/2023<br>08/02/2023 |
| Realizar la ponderación y determinar los niveles de confianza y riesgo.  | 6                  | 6  | PE-3 | 09/02/2023               |
| Elaborar el informe de control interno mencionando los hallazgos encontrados.  | 6                  | 6  | PE-4 | 09/02/2023               |
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora<br><br><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello  |                    | <b>Fecha:</b> 07/02/2023<br><br><b>Fecha:</b> 12/04/2023   |      | <b>COMPARADO</b><br>☺    |

| ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ                         |   |                               |    |     |   |
|---|---|-------------------------------|----|-----|---|
|  |   | AUDITORÍA DE GESTIÓN          |    |     | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; color: red;">           AC 2<br/>PE 1/5         </div>   |
|   |   | EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO |    |     |   |
| PERIODO:<br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022                           |   |                               |    |     |   |
| COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL   |   |                               |    |     |   |
| Nº  | Preguntas   | Respuestas                    |    |     | Observación   |
|   |   | SI                            | NO | N/A |   |
| 1   | ¿La institución cuenta con un código de ética?  |                               | X  |     |   |
| 2   | ¿Los valores éticos institucionales son cumplidos por todos los que conforman la asociación?            | X                             |    |     |   |
| 3   | ¿La institución tiene a su disposición un organigrama donde se distinga como está constituida la misma? | X                             |    |     |   |
| 4   | ¿Existen procesos de selección, inducción y capacitación del personal?                                  | X                             |    |     |   |
| 5   | ¿Cuenta la institución con un manual de procedimientos y políticas legalmente establecidas?             | X                             |    |     |   |
| Elaborado por: Morelia Mora   |   | Fecha: 08/02/2023             |    |     | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; border-radius: 10px;"> <b>VERIFICADO</b><br/>  </div> |
| Revisado por: Ing. Verónica Arguello  |   | Fecha: 12/04/2023             |    |     |   |

## MATRIZ DE PONDERACIÓN

|   |   |           |                   |           |                        |
|--|---|-----------|-------------------|-----------|------------------------|
| <b>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br>PERIODO:<br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 |   |           |                   |           |                        |
| AC 3<br>PE 1/5   |   |           |                   |           |                        |
| <b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>   |   |           |                   |           |                        |
| N <sup>a</sup>   | PREGUNTAS   | POND.     | SI                | NO        | N/A                    |
| 1  | ¿La institución cuenta con un código de ética?  | 10        | 0                 | 10        |                        |
| 2  | ¿Los valores éticos institucionales son cumplidos por todos los que conforman la asociación?            | 10        | 10                | 0         |                        |
| 3  | ¿La institución tiene a su disposición un organigrama donde se distinga como está constituida la misma? | 10        | 10                | 0         |                        |
| 4  | ¿Existen procesos de selección, inducción y capacitación del personal?                                  | 10        | 10                | 0         |                        |
| 5  | ¿Cuenta la institución con un manual de procedimientos y políticas legalmente establecidas?             | 10        | 10                | 0         |                        |
| <b>TOTAL</b>   |   | <b>50</b> | <b>40</b>         | <b>10</b> |                        |
| Elaborado por: Morelia Mora  |   |           | Fecha: 09/02/2023 |           | <b>TOTALIZADO</b><br>T |
| Revisado por: Ing. Verónica Arguello   |   |           | Fecha: 12/04/2023 |           |                        |

|  |      |     |            |
|--|------|-----|------------|
| <b>Calificación Total</b>                        |      | CT  | <b>40</b>  |
| <b>Ponderación Total</b>                         |      | PT  | <b>50</b>  |
| <b>Nivel de Confianza: NC= CT/PT x 100</b>       |      | NC  |            |
| <b>Nivel de Riesgo Inherente: RI= 100% - NC%</b> |      | NR  |            |
| NC= CT / PT                                      | x100 | RI= | 100% - NC% |
| NC= 40 /50                                       | x100 | RI= | 100% - 80% |
| NC= 80   | %    | RI= | 20%        |

|           |     |               |
|-----------|-----|---------------|
| <b>CT</b> | 40  | <b>RIESGO</b> |
| <b>PT</b> | 50  |               |
| <b>NC</b> | 80% | Alto          |
| <b>NR</b> | 20% | Bajo          |

**Equivalencia de niveles de confianza y de riesgo**

| <b>Calificación porcentual</b> | <b>Grado de confianza</b> | <b>Nivel de riesgo</b> |
|--------------------------------|---------------------------|------------------------|
| 15-50%                         | Bajo                      | Alto                   |
| 51-75%                         | Medio                     | Medio                  |
| 76-95%                         | Alto                      | Bajo                   |

**Análisis.-** El nivel de confianza en el componente ambiente de control es del 80% (Alto) y el riesgo inherente es del 20% (Bajo), esto debido a que la institución no cuenta con un código de ética y es por ello que no lo tienen establecido en un documento legal todos los principios morales y profesionales que cada uno de los que integran la institución deben cumplirlos.

**COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

| N° | Preguntas   | Respuestas |    |     | Observación |
|----|---|------------|----|-----|-------------|
|    |   | SI         | NO | N/A |             |
| 1  | ¿La máxima autoridad de la institución está continuamente identificando algún tipo de riesgo que pueda afectar el logro de los objetivos institucionales? | X          |    |     |             |
| 2  | ¿Cuenta la institución con un plan de mitigación de riesgos?  |            | X  |     |             |
| 3  | ¿Cree que los riesgos tienen un impacto en la entidad impidiendo alcanzar sus metas planteadas?   | X          |    |     |             |
| 4  | ¿En caso de existir algún riesgo en la institución la máxima autoridad hace una valoración al riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia?          | X          |    |     |             |
| 5  | ¿Existe una metodología para el análisis de los riesgos que estén afectando a la institución?   | X          |    |     |             |
| 6  | ¿Se hace una correcta valoración a los riesgos obtenido información acerca de las situaciones causantes de ello?  |            | X  |     |             |
| 7  | ¿En la institución identifican opciones para dar respuesta a los riesgos?   |            | X  |     |             |
| 8  | ¿Cree usted que los riesgos existentes en la institución pueden incidir en la creación de otros riesgos?  | X          |    |     |             |

|   |   |                          |  |  |  |
|---|---|--------------------------|--|--|--|
| 9   | ¿Considera usted que la respuesta a los riesgos deben ser tomadas sin un análisis respectivo a lo que está afectando?   | X                        |  |  |  |
| 10  | ¿Considera usted que las respuesta a los riesgos deben establecerlas por escrito en un documento para tener respaldo y poder destruir a los riesgos que afecten a la institución? | X                        |  |  |  |
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          |   | <b>Fecha:</b> 08/02/2023 |  | <b>VERIFICADO</b><br> |  |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello |   | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |  |  |  |

## MATRIZ DE PONDERACIÓN

| ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ                         |   |   |    |    |                |
|---|---|---|----|----|----------------|
|  |   | <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO<br>PERIODO:<br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 |    |    | AC 3<br>PE 2/5 |
| COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS   |   |   |    |    |                |
| N <sup>a</sup>  | PREGUNTAS   | POND.   | SI | NO | N/A            |
| 1   | ¿La máxima autoridad de la institución está continuamente identificando algún tipo de riesgo que pueda afectar el logro de los objetivos institucionales? | 10  | 10 | 0  |                |
| 2   | ¿Cuenta la institución con un plan de mitigación de riesgos?  | 10  | 0  | 10 |                |
| 3   | ¿Cree que los riesgos tienen un impacto en la entidad impidiendo alcanzar sus metas planteadas?   | 10  | 10 | 0  |                |
| 4   | ¿En caso de existir algún riesgo en la institución la máxima autoridad hace una valoración al riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia?          | 10  | 10 | 0  |                |
| 5   | ¿Existe una metodología para el análisis de los riesgos que estén afectando a la institución?   | 10  | 10 | 0  |                |
| 6   | ¿Se hace una correcta valoración a los riesgos obtenido información acerca de las situaciones causantes de ello?  | 10  | 0  | 10 |                |
| 7   | ¿En la institución identifican opciones para dar respuesta a los riesgos?   | 10  | 0  | 10 |                |
| 8   | ¿Cree usted que los riesgos existentes en la institución pueden incidir en la creación de otros riesgos?  | 10  | 10 | 0  |                |
| 9   | ¿Considera usted que la respuesta a los riesgos deben ser tomadas con un análisis respectivo a lo que está afectando?                                     | 10  | 10 | 0  |                |

|   |   |                          |           |                        |  |
|---|---|--------------------------|-----------|------------------------|--|
| <b>10</b>                                   | ¿Considera usted que las respuesta a los riesgos deben establecerlas por escrito en un documento para tener respaldo y poder destruir a los riesgos que afecten a la institución? | 10                       | 10        | 0                      |  |
| <b>TOTAL</b>                                |   | <b>100</b>               | <b>70</b> | <b>30</b>              |  |
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          |   | <b>Fecha:</b> 09/02/2023 |           | <b>TOTALIZADO</b><br>T |  |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello |   | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |           |                        |  |

|  |      |     |            |
|--|------|-----|------------|
| <b>Calificación Total</b>                        |      | CT  | <b>70</b>  |
| <b>Ponderación Total</b>                         |      | PT  | <b>100</b> |
| <b>Nivel de Confianza: NC= CT/PT x 100</b>       |      | NC  |            |
| <b>Nivel de Riesgo Inherente: RI= 100% - NC%</b> |      | NR  |            |
| NC= CT / PT                                      | x100 | RI= | 100% - NC% |
| NC= 70 /100                                      | x100 | RI= | 100% - 70% |
| NC= 70   | %    | RI= | 30         |

|           |     |               |
|-----------|-----|---------------|
| <b>CT</b> | 70  | <b>RIESGO</b> |
| <b>PT</b> | 100 |               |
| <b>NC</b> | 70% | Medio         |
| <b>NR</b> | 30% | Medio         |

#### Equivalencia de niveles de confianza y de riesgo

| Calificación porcentual | Grado de confianza | Nivel de riesgo |
|-------------------------|--------------------|-----------------|
| 15-50%                  | Bajo               | Alto            |
| 51-75%                  | Medio              | Medio           |
| 76-95%                  | Alto               | Bajo            |

**Análisis.-** El nivel de confianza en el componente evaluación de riesgos es del 70% (Medio) y el riesgo inherente es del 30% (Medio), debido a que la institución no cuenta con un plan de mitigación de riesgos, es decir no existe documentación legalizada y aprobada por las instancias respectivas para resolver los riesgos que pueden presentarse en la empresa, tampoco hace una correcta valoración a los riesgos no busca información y verifica las causas de ello y aun peor no realizan un análisis respectivo de los riesgo que impactan a la institución impidiendo el cumplimiento de los objetivos.



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 2

PE 3/5

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

| Nº | Preguntas   | Respuestas |    |     | Observación |
|----|---|------------|----|-----|-------------|
|    |   | SI         | NO | N/A |             |
| 1  | ¿La máxima autoridad proporciona información oportuna sobre sus labores a desempeñar?   | X          |    |     |             |
| 2  | ¿Existe un control en la hora de entrada y salida de los trabajadores de la asociación por parte de secretaria?   | X          |    |     |             |
| 3  | ¿El proceso que llevan para la toma de decisiones es establecer reuniones con la asamblea para conocer las opiniones sobre el caso?   | X          |    |     |             |
| 4  | ¿Existe un control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto por resultados?  |            | X  |     |             |
| 5  | ¿Los recursos institucionales tales como: (materiales financieros y tecnológicos) de la unidad administrativa está debidamente resguardado?   | X          |    |     |             |
| 6  | ¿Cuentan con un catálogo digital donde ofertan sus servicios y es cargado en la plataforma de compras públicas?   | X          |    |     |             |
| 7  | ¿La máxima autoridad establece por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras? |            | X  |     |             |

|   |  |                          |   |  |  |
|---|--|--------------------------|---|--|--|
| 8   | ¿La evaluación de desempeño se efectúa bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo?  | X                        |   |  |  |
| 9   | ¿Los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de limpieza ya sean en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad son revisados y retirados de forma completa e intacta y son registrados en las cuentas de ingresos autorizados? |                          | X |  |  |
| 10  | ¿Los encargados del control de bienes informan a la máxima autoridad del estado en el que llevo la mercadería adquirida?   |                          | X |  |  |
| 11  | ¿Tiene conocimiento sobre la documentación de contratos y otros actos de gestión que permitan establecer seguimiento y verificación antes, durante y después de su realización?  | X                        |   |  |  |
| 12  | ¿Existe una codificación que permita la identificación, organización y protección a los suministros y bienes de larga duración?  |                          | X |  |  |
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          |  | <b>Fecha:</b> 08/02/2023 |   | <b>VERIFICADO</b><br> |  |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello |  | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |   |  |  |

## MATRIZ DE PONDERACIÓN

| ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ                         |   |  |    |    |                |
|---|---|--|----|----|----------------|
|  |   | <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br>PERIODO:<br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 |    |    | AC 3<br>PE 3/5 |
| COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  |   |  |    |    |                |
| N <sup>a</sup>  | PREGUNTAS   | POND.  | SI | NO | N/A            |
| 1   | ¿La máxima autoridad proporciona información oportuna sobre sus labores a desempeñar?   | 10   | 10 | 0  |                |
| 2   | ¿Existe un control en la hora de entrada y salida de los trabajadores de la asociación por parte de secretaria?   | 10   | 10 | 0  |                |
| 3   | ¿El proceso que llevan para la toma de decisiones es establecer reuniones con la asamblea para conocer las opiniones sobre el caso?   | 10   | 10 | 0  |                |
| 4   | ¿Existe un control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto por resultados?  | 10   | 0  | 10 |                |
| 5   | ¿Los recursos institucionales tales como: (materiales, financieros y tecnológicos) de la unidad administrativa está debidamente resguardado?  | 10   | 10 | 0  |                |
| 6   | ¿Cuentan con un catálogo digital donde ofertan sus servicios y es cargado en la plataforma de compras públicas?   | 10   | 10 | 0  |                |
| 7   | ¿La máxima autoridad establece por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras? | 10   | 0  | 10 |                |
| 8   | ¿La evaluación de desempeño se efectúa bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo?                         | 10   | 10 | 0  |                |

|   |  |                          |           |                        |  |
|---|--|--------------------------|-----------|------------------------|--|
| 9   | ¿Los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de limpieza ya sean en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad son revisados y retirados de forma completa e intacta y son registrados en las cuentas de ingresos autorizados? | 10                       | 0         | 10                     |  |
| 10  | ¿Los encargados del control de insumos de limpieza informan a la máxima autoridad de forma mensual sobre el cumplimiento de ello?  | 10                       | 0         | 10                     |  |
| 11  | ¿Tiene conocimiento sobre la documentación de contratos y otros actos de gestión que permitan establecer seguimiento y verificación antes, durante y después de su realización?  | 10                       | 10        | 0                      |  |
| 12  | ¿Existe una codificación que permita la identificación, organización y protección a los suministros y bienes de larga duración?  | 10                       | 0         | 10                     |  |
| <b>TOTAL</b>                                |  | <b>120</b>               | <b>70</b> | <b>50</b>              |  |
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          |  | <b>Fecha:</b> 09/02/2023 |           | <b>TOTALIZADO</b><br>T |  |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello |  | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |           |                        |  |

|  |      |     |               |
|--|------|-----|---------------|
| <b>Calificación Total</b>                        |      | CT  | <b>70</b>     |
| <b>Ponderación Total</b>                         |      | PT  | <b>120</b>    |
| <b>Nivel de Confianza: NC= CT/PT x 100</b>       |      | NC  |               |
| <b>Nivel de Riesgo Inherente: RI= 100% - NC%</b> |      | NR  |               |
| NC= CT / PT                                      | x100 | RI= | 100% - NC%    |
| NC= 70 /100                                      | x100 | RI= | 100% - 58,33% |
| NC= 58,33  | %    | RI= | 41,67%        |

|           |        |               |
|-----------|--------|---------------|
| <b>CT</b> | 70     | <b>RIESGO</b> |
| <b>PT</b> | 120    |               |
| <b>NC</b> | 58,33% | Medio         |
| <b>NR</b> | 41,67% | Medio         |

**Equivalencia de niveles de confianza y de riesgo**

| Calificación porcentual | Grado de confianza | Nivel de riesgo |
|-------------------------|--------------------|-----------------|
| 15-50%                  | Bajo               | Alto            |
| 51-75%                  | Medio              | Medio           |
| 76-95%                  | Alto               | Bajo            |

**Análisis.-** El nivel de confianza en el componente actividades de control es del 58,33% (Medio) y el riesgo inherente es del 41,67% (Medio), debido a que no existe un adecuado control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto con el que cuenta la institución, así también la máxima autoridad no establece por escrito o a través de medios electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras y no existe una codificación que facilite la identificación de los bienes propios de la institución.



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 2

PE 4/5

**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

| Nº                                   | Preguntas  | Respuestas        |    |     | Observación  |
|--------------------------------------|--|-------------------|----|-----|--|
|                                      |  | SI                | NO | N/A |  |
| 1                                    | ¿La máxima autoridad informa sobre las operaciones técnicas y administrativas de la institución?   | X                 |    |     |  |
| 2                                    | ¿Existen controles adecuados para garantizar la confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles? | X                 |    |     |  |
| 3                                    | ¿Existe algún canal de comunicación interna con la máxima autoridad que proporcione información a los trabajadores de la institución?                            | X                 |    |     |  |
| 4                                    | ¿En el caso de que exista un hallazgo que puede perjudicar a la institución como tal es comunicado de inmediato?   |                   | X  |     |  |
| 5                                    | ¿Dentro de la institución los sistemas de información son manuales o automatizados?  | X                 |    |     |  |
| Elaborado por: Morelia Mora          |  | Fecha: 08/02/2023 |    |     | <b>VERIFICADO</b><br> |
| Revisado por: Ing. Verónica Arguello |  | Fecha: 12/04/2023 |    |     |  |

## MATRIZ DE PONDERACIÓN

|  |  | <b>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br>PERIODO:<br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 |                   |           | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">                 AC 3<br/>                 PE 4/5             </div> |
|---|--|--|-------------------|-----------|--|
| <b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>                                     |  |  |                   |           |  |
| N <sup>a</sup>  | PREGUNTAS  | POND.  | SI                | NO        | N/A  |
| 1   | ¿La máxima autoridad informa sobre las operaciones técnicas y administrativas de la institución?   | 10   | 10                | 0         |  |
| 2   | ¿Existen controles adecuados para garantizar la confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles? | 10   | 10                | 0         |  |
| 3   | ¿Existe algún canal de comunicación interna con la máxima autoridad que proporcione información a los trabajadores de la institución?                            | 10   | 10                | 0         |  |
| 4   | ¿En el caso de que exista un hallazgo que puede perjudicar a la institución como tal es comunicado de inmediato?   | 10   | 0                 | 10        |  |
| 5   | ¿Dentro de la institución los sistemas de información son manuales o automatizados?  | 10   | 10                | 0         |  |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>50</b>  | <b>40</b>         | <b>10</b> |  |
| Elaborado por: Morelia Mora   |  |  | Fecha: 08/02/2023 |           | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <b>TOTALIZADO</b><br/> <math>\bar{T}</math> </div>                  |
| Revisado por: Ing. Verónica Arguello  |  |  | Fecha: 12/04/2023 |           |  |

|  |      |     |            |
|--|------|-----|------------|
| <b>Calificación Total</b>                        |      | CT  | <b>40</b>  |
| <b>Ponderación Total</b>                         |      | PT  | <b>50</b>  |
| <b>Nivel de Confianza: NC= CT/PT x 100</b>       |      | NC  |            |
| <b>Nivel de Riesgo Inherente: RI= 100% - NC%</b> |      | NR  |            |
| NC= CT / PT                                      | x100 | RI= | 100% - NC% |
| NC= 40 / 50                                      | x100 | RI= | 100% - 80% |
| NC= 80   | %    | RI= | 20%        |

|           |     |               |
|-----------|-----|---------------|
| <b>CT</b> | 40  | <b>RIESGO</b> |
| <b>PT</b> | 50  |               |
| <b>NC</b> | 80% | Alto          |
| <b>NR</b> | 20% | Bajo          |

#### **Equivalencia de niveles de confianza y de riesgo**

| <b>Calificación porcentual</b> | <b>Grado de confianza</b> | <b>Nivel de riesgo</b> |
|--------------------------------|---------------------------|------------------------|
| 15-50%                         | Bajo                      | Alto                   |
| 51-75%                         | Medio                     | Medio                  |
| 76-95%                         | Alto                      | Bajo                   |

**Análisis.-** El nivel de confianza en el componente información y comunicación es del 80% (Alto) y el riesgo inherente es de 20% (Bajo), debido a que los hallazgos encontrados por los trabajadores de la institución en las actividad que realizan no son comunicados de inmediato, por lo cual, esto puede ser un factor interno que perjudica al cumplimiento de los objetivos institucionales.



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**PERIODO:**

AC 2

PE 5/5

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

**COMPONENTE: SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

| N° | Preguntas  | Respuestas |    |     | Observación |
|----|--|------------|----|-----|-------------|
|    |  | SI         | NO | N/A |             |
| 1  | ¿En la institución establecen procedimientos de seguimiento continuo y evaluaciones periódicas para asegurar la eficacia del sistema de control interno? | X          |    |     |             |
| 2  | ¿Se realiza un seguimiento continuo en las actividades que como institución lo vienen realizando?  |            | X  |     |             |
| 3  | ¿Se evalúa la calidad del funcionamiento del control interno?  | X          |    |     |             |
| 4  | ¿Se realizan evaluaciones periódicas para conocer las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno?                     | X          |    |     |             |
| 5  | ¿Se realiza una autoevaluación periódica de la gestión y control interno de la institución?  | X          |    |     |             |

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 08/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**VERIFICADO**

☉

## MATRIZ DE PONDERACIÓN

| <b>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ</b>                  |  |  |                   |           |                        |
|---|--|--|-------------------|-----------|------------------------|
|  |  | <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br><b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b><br>PERIODO:<br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 |                   |           | AC 3<br>PE 5/5         |
| <b>COMPONENTE: SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b>  |  |  |                   |           |                        |
| N <sup>a</sup>  | PREGUNTAS  | POND.  | SI                | NO        | N/A                    |
| 1   | ¿En la institución establecen procedimientos de seguimiento continuo y evaluaciones periódicas para asegurar la eficacia del sistema de control interno? | 10   | 10                | 0         |                        |
| 2   | ¿Se realiza un seguimiento continuo en las actividades que como institución lo vienen realizando?  | 10   | 0                 | 10        |                        |
| 3   | ¿Se evalúa la calidad del funcionamiento del control interno?  | 10   | 10                | 0         |                        |
| 4   | ¿Se realizan evaluaciones periódicas para conocer las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno?                     | 10   | 10                | 0         |                        |
| 5   | ¿Se realiza una autoevaluación periódica de la gestión y control interno de la institución?  | 10   | 10                | 0         |                        |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>50</b>  | <b>40</b>         | <b>10</b> |                        |
| Elaborado por: Morelia Mora   |  |  | Fecha: 08/02/2023 |           | <b>TOTALIZADO</b><br>T |
| Revisado por: Ing. Verónica Arguello  |  |  | Fecha: 12/04/2023 |           |                        |

|  |      |     |            |
|--|------|-----|------------|
| <b>Calificación Total</b>                        |      | CT  | <b>40</b>  |
| <b>Ponderación Total</b>                         |      | PT  | <b>50</b>  |
| <b>Nivel de Confianza: NC= CT/PT x 100</b>       |      | NC  |            |
| <b>Nivel de Riesgo Inherente: RI= 100% - NC%</b> |      | NR  |            |
| NC= CT / PT                                      | x100 | RI= | 100% - NC% |
| NC= 40 /50                                       | x100 | RI= | 100% - 80% |
| NC= 80   | %    | RI= | 20%        |

|           |     |               |
|-----------|-----|---------------|
| <b>CT</b> | 40  | <b>RIESGO</b> |
| <b>PT</b> | 50  |               |
| <b>NC</b> | 80% | Alto          |
| <b>NR</b> | 20% | Bajo          |

#### **Equivalencia de niveles de confianza y de riesgo**

| <b>Calificación porcentual</b> | <b>Grado de confianza</b> | <b>Nivel de riesgo</b> |
|--------------------------------|---------------------------|------------------------|
| 15-50%                         | Bajo                      | Alto                   |
| 51-75%                         | Medio                     | Medio                  |
| 76-95%                         | Alto                      | Bajo                   |

**Análisis.-** El nivel de confianza en el componente seguimiento y monitoreo es del 80% (Alto) y el riesgo inherente es del 20% (Bajo), esto debido a que no realizan seguimientos continuos a las actividades institucionales y a los servicios que brindan, por lo tanto, provoca no tener un conocimiento real del funcionamiento de la institución en cuánto a las actividades diarias que se realizan en ella y tampoco conocerán si los clientes están satisfechos de los servicio que estos reciben.

## INFORME DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Sra.

Vilma Taris

**Representante legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz**

De mi consideración:

En atención al oficio enviado con fecha 31 de enero del 2023, me permito informar que se llevó a cabo la evaluación de control interno. Los resultados obtenidos se ponen a su disposición con el fin de considerar nuestras recomendaciones.

### AMBIENTE DE CONTROL

El resultado de la evaluación de la parte del entorno del control tiene un nivel de confianza del 80% y un riesgo de 20%, lo que significa que el nivel de confianza es alto y el riesgo es bajo. La debilidad encontrada dentro de este componente es:

**No cuenta con un código de ética.**

#### Recomendación

Crear un código de ética para la institución y de esta manera establecer los principios morales y profesionales que cada uno de los que integran la institución deben cumplirlos, es así que teniendo un código de ética la institución se puede regir en ello para realizar sus actividades de forma correcta.

### EVALUACIÓN DE RIESGOS

El resultado de la evaluación de la parte del entorno del control tiene un nivel de confianza del 60% y el riesgo inherente de 40%, lo que significa que el nivel de confianza y de riesgo es medio. Las debilidades encontradas dentro de este componente son:

**No existe plan de mitigación de riesgos.**

#### Recomendación

Crear un plan de mitigación de riesgos para que puedan prevenir o resolver los riesgos que pueden presentarse en la empresa, esto con el objetivo de que la institución no se vea afectada a futuro por los riesgos que acarrea.

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
| <p><b>Elaborado por:</b> Morelia Mora</p> <p><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello</p> | <p><b>Fecha:</b> 09/02/2023</p> <p><b>Fecha:</b> 12/04/2023</p> | <p><b>RESULTADOS</b></p> <p>§</p> |
|--|---|-----------------------------------|

**No realizan una correcta valoración a los riesgos obteniendo información acerca de las situaciones causantes.**

**Recomendación**

Recabar toda la información necesaria para identificar el porqué de la existencia de dichos riesgos que se presentan, los mismos que afectan al cumplimiento de sus objetivos institucionales para así considerar estrategias para controlarlos.

**No realizan ningún tipo de análisis antes de dar respuesta a los riesgos que están afectando a la institución.**

**Recomendación**

Realizar un estudio respectivo en el que conste las causas del riesgo para luego emitir diferentes opciones que ayuden a prevenir los riesgos a tiempo ya que es mejor prevenir antes que sea tarde y lamentarnos por que la institución está siendo inferior a las demás.

**ACTIVIDADES DE CONTROL**

El resultado de la evaluación de la parte del entorno del control tiene un nivel de confianza del 58,33% y el nivel riesgo del 41,67, lo que significa que el nivel de confianza y de riesgo es medio. Las debilidades encontradas dentro de este componente son:

**No existe un control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto.**

**Recomendación**

Llevar un registro contable para identificar con que presupuesto cuenta la institución y según ello realizar las respectivas adquisiciones de bienes e insumos necesarios para prestar servicios de limpieza en cierto tiempo, caso contrario existirá más gastos que ingresos.

**La máxima autoridad no establece por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras.**

**Recomendación**

|   |                          |                        |
|---|--------------------------|------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 09/02/2023 | <b>RESULTADOS</b><br>§ |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                        |

A la máxima autoridad para que genere un documento ya sea de forma manual o de forma electrónica donde consten los procesos de autorización que ella ha dado para la realización de dicha actividad, esto con el fin de tener respaldo por cualquier suceso que se puede dar al momento del control de las operaciones respectivas.

**No existe un registro sobre los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de limpieza ya sean en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad.**

**Recomendación**

Realizar los respectivos registros contables en la cuenta de ingresos en los que se deben anexar los comprobantes de cobro o de que se haya transferido a la cuenta bancaria de la institución, esto con el objetivo de prevenir la doble contabilidad.

**No existen informes de parte de bodega hacia la representante legal de la institución poniendo a su conocimiento el estado de los insumos de limpieza adquiridos.**

**Recomendación**

Al responsable de bodega hacer conocer a la representante legal el estado actual de todos los insumos y cantidad que recibe, ya que se libraría de tremendo problema cuando falte algún producto durante la verificación de las autoridades quienes reparten dichos productos a cada uno de los trabajadores para que puedan utilizarlos en sus actividades de limpieza.

**No existe una codificación que permita la identificación, organización y protección a los suministros y bienes de larga duración.**

**Recomendación**

Establecer una codificación a todos y cada uno de los suministros y bienes de la institución ya que será más fácil su identificarlos, de este modo se conocerá sus características principales como son; el tiempo que fue adquirid, su valor y entre otras.

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

El resultado de la evaluación de la parte del entorno del control tiene un nivel de confianza del 80% y un riesgo de 20%, lo que significa que el nivel de confianza es alto y el riesgo es bajo. La debilidad encontrada dentro de este componente es:

**No existe la comunicación inmediata sobre los hallazgos encontrados.**

|  |                                 |                                |
|--|---------------------------------|--------------------------------|
| <p><b>Elaborado por:</b> Morelia Mora</p>          | <p><b>Fecha:</b> 09/02/2023</p> | <p><b>RESULTADOS</b><br/>§</p> |
| <p><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello</p> | <p><b>Fecha:</b> 12/04/2023</p> |                                |

**Recomendación**

Motivar a la comunicación inmediata sobre cualquier hallazgo que como trabajador de la institución encuentre ya que caso contrario no solo ella se verá perjudicada sino que toda la organización se verá en esa circunstancia.

**SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

El resultado de la evaluación de la parte del entorno del control tiene un nivel de confianza del 80% y un riesgo de 20%, lo que significa que el nivel de confianza es alto y el riesgo es bajo. La debilidad encontrada dentro de este componente es:

**No se realiza un seguimiento continuo en las actividades que como institución lo vienen realizando.**

**Recomendación**

Establecer seguimiento a cada una de las actividades que cada funcionario lo realiza esto con el fin de verificar si su realización es la correcta o en caso de que no pues guiar o mantener capacitaciones para el mejoramiento de dicha actividad.

Atentamente,



Morelia Mora

**Autora**

|   |                          |                        |
|---|--------------------------|------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 09/02/2023 | <b>RESULTADOS</b><br>§ |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                        |

## EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

| ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ<br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>PROGRAMA DE LA FASE III<br>PERIODO:<br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022   |                    |  |                  |            |
|--|--------------------|--|------------------|------------|
|   |                    | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                     AC 1<br/>EA 1/1                 </div> |                  |            |
| <p><b>Objetivo:</b> Emitir conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos que han sido encontrados mediante la aplicación del cuestionario de control interno y aplicar los indicadores de gestión, los mismo que permitirá medir el grado de eficiencia y eficacia.</p> |                    |  |                  |            |
| Descripción del trabajo  | Horas establecidas | Horas reales   | REF              | Fecha      |
| Elaboración del programa de la FASE III.   | 1                  | 1  | EA-1             | 10/02/2023 |
| Elaboración de las hojas de hallazgos con sus cuatro componentes como es: condición, criterio, causa y efecto.   | 6                  | 6  | EA-2-3-<br>4-5-6 | 13/02/2023 |
| Aplicar los indicadores de gestión.  | 3                  | 3  | EA-7             | 14/02/2023 |
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora<br><br><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello  |                    | <b>Fecha:</b> 10/02/2023<br><br><b>Fecha:</b> 12/04/2023   |                  |            |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; display: inline-block;"> <b>COMPARADO</b><br/>                     ©                 </div>  |                    |  |                  |            |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|   | <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>HOJA DE HALLAZGO</p> <p>PERIODO:</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> | <p>AC 2</p> <p>EA 1/2</p> |
| <p><b>Componente:</b> Ambiente de Control</p>  |  |                           |
| <p><b>Título del hallazgo encontrado:</b> No cuenta con un código de ética.</p>  |  |                           |
| <p><b>Condición</b></p>  |  |                           |
| <p>Al realizar las preguntas de control interno en el componente de acuerdo al COSO I, se pudo identificar que la asociación no cuenta con un código de ética establecido, es decir no tiene una normativa en cuanto a la ética para que quienes conforman la asociación cumplan con lo que mencione dicho código.</p>   |  |                           |
| <p><b>Criterio</b></p>   |  |                           |
| <p>La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 200 Ambiente de control, apartado 200-01 Integración y valores éticos.- La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.</p> |  |                           |
| <p>La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su persona, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.</p>   |  |                           |
| <p>La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los resultados públicos y al combate a la corrupción.</p>  |  |                           |
| <p>Los responsables del control interno determinaran y fomentaran la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales y establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades (CGE, 2014).</p>                                |  |                           |
| <p><b>Causa</b></p>  |  |                           |

Esta situación se da porque sus directivos no ven la necesidad de establecer un código de ética y esta forma conlleva a que los que pertenezcan a la asociación desconozcan de las normativas éticas que deben cumplir.

### **Efecto**

Ausencia de lineamientos sobre los principios éticos que garantice de forma responsable la realización de sus actividades, es decir en caso de que algún trabajador este realizando sus actividades en la forma que él quiere pues no se tendrá bases éticas para dar sus respectivas sanciones.

### **Conclusión**

Tras la aplicación del cuestionario de control interno se identifica la existencia del hallazgo de auditoría en la que la asociación no cuenta con un código de ética establecido para la toma de decisiones.

### **Recomendación**

Desarrollar un código de ética para la asociación ya que esto servirá como base para la toma de decisiones en cuanto a las responsabilidades éticas que cada uno de los trabajadores que integran a esta puedan cumplir y en caso que la incumplan pues tomar las medidas correctivas que estarán mencionadas en el mismo.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 13/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**HALLAZGO DE  
AUDITORÍA  
HAF**



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

## AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 3

EA 1/2

**Componente:** Evaluación de riesgos

**Título del hallazgo encontrado:** No existe un plan de mitigación de riesgos.

### Condición

De la revisión efectuada a la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz, en lo referente a las actividades que realizan dentro de ella y los procesos que se ejecutan, se observó que no existe un plan de mitigación de riesgos, ya que en caso de que se detecten algunos riesgos de forma sorpresiva o espontánea, la máxima autoridad no sabe como afrontarlo, ni controlarlo y esto hace que la institución sea menos competitiva frente a su competencia.

### Criterio

La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 300 Evaluación de riesgos, apartado 300-02 Plan de mitigación de riesgos.- Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.

En el plan de mitigación de riesgos se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se definirán objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, identificando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes, documentos y las comunicaciones necesarias.

Los directivos de las actividades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, desarrollarán planes, métodos de respuestas y monitoreo de cambios, así como un programa que prevea los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a los riesgos. Una adecuada planeación de la administración de los riesgos, reduce la

eventualidad de la ocurrencia y del efecto negativo de estos (impacto) y alerta a la entidad respecto de su adopción frente a los cambios (CGE, 2014).

#### **Causa**

Esta situación se da porque sus directivos realizan una mitigación de riesgos de manera espontánea al momento de que este se presente, y no consideran que un riesgo puede afectar a la institución de manera directa al incumplimiento de sus objetivos propuestos.

#### **Efecto**

La inexistencia de estrategias claras y consisas para valorar todos los riesgos que se presenten en la institución va hacer que el manejo de los mismos no garanticen que estos puedan ser resueltos de una forma eficaz y veraz al momento que se presenten.

#### **Conclusión**

Al no contar con un plan de mitigación de riesgos donde estén identificadas las estrategias de forma clara y concisa para valorar los riesgos que pueden afectar a la institución, hace que exista la dificultad de resolver los riesgos al momento de presentarse y esto hará que la empresa tenga pérdidas e incluso puede llegar a la quiebra.

#### **Recomendación**

A la máxima autoridad de la institución para que establezca un plan de mitigación de riesgos el mismo que debe contener estrategias claves con las que se puedan afrontar cualquier riesgo que se presente, y así de esta manera afrontar los riesgos sin ninguna dificultad.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 13/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**HALLAZGO DE  
AUDITORÍA  
HAF**



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

## AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 4

EA 1/2

**Componente:** Evaluación de riesgos

**Título del hallazgo encontrado:** No realizan una correcta valoración a los riesgos obteniendo información acerca de las situaciones causantes.

### Condición

Tras aplicar el cuestionario de control interno se detecta un hallazgo donde la institución no realiza una correcta valoración para detectar cuales son las situaciones causantes de ciertos riesgos que se presentan impidiendo el logro de sus objetivos.

### Criterio

La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 300 Evaluación de riesgos, apartado 300-03 Valoración de los riesgos.- La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.

La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia. Estos supuestos se determinan considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados.

La metodología para analizar riesgos puede variar, porque algunos son difíciles de cuantificar, mientras que otros se prestan para un diagnóstico numérico.

Se consideran factores de alto riesgo potencial los programas o actividades complejas, el manejo de dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del personal, el establecimiento de nuevos servicios, sistemas de información rediseñados, crecimientos rápidos, nueva tecnología, entre otros. La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia (CGE, 2014).

**Causa**

Se debe estar dando esta situación porque las personas responsables de la institución desconocen el procedimiento para realizar un análisis y poder identificar a raíz de que situación se presentan los riesgos.

**Efecto**

Al no recabar información y no realizar un estudio para determinar las causantes de los riesgos pues se estará llevando a la institución a que los riesgos sean más fuertes que ellos ya que no sabrán cómo afrontarlos al momento que se presenten.

**Conclusión**

Para que la representante legal de la institución tenga una correcta valoración de los riesgos puede contratar personal especializadas en ello ya que solo así estará previniendo los riesgos a tiempo.

**Recomendación**

A la máxima autoridad que recabe toda la información necesaria para identificar el porqué de la existencia de dichos riesgos que se presentan, los mismos que afectan al cumplimiento de sus objetivos institucionales para así considerar estrategias para controlarlos.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 13/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**HALLAZGO DE  
AUDITORÍA  
HAF**



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

HOJA DE HALLAZGOS

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 5

EA 1/2

**Componente:** Evaluación de riesgos

**Título del hallazgo encontrado:** No realizan ningún tipo de análisis antes de dar respuesta a los riesgos que están afectando a la institución.

**Condición**

Se detectó un hallazgo donde la institución no realiza ningún tipo de análisis antes dar respuesta a los riesgos, por lo que son tomadas decisiones a prisa y ni siquiera se valoran si serán las que salvaran a la institución de los riesgos.

**Criterio**

La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 300 Evaluación de riesgos, apartado 300-04 Repuesta al riesgo.- Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio.

La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos. Los modelos de respuestas al riesgo pueden ser: evitar, reducir, compartir y aceptar.

Evitar el riesgo implica, prevenir las actividades que los originan. La reducción incluye los métodos y técnicas específicas para tratar con ellos, identificándolos y proveyendo acciones para la reducción de su probabilidad e impacto. El compartirlo reduce la probabilidad y el impacto mediante la transferencia u otra manera de compartir una parte del riesgo. La aceptación no realiza acción alguna para afectar la probabilidad o el impacto.

Como parte de la administración de riesgos, los directivos considerarán para cada riesgo significativo las respuestas potenciales a base de un rango de respuestas. A partir de la selección de una respuesta, se volverá a medir el riesgo sobre su base residual, reconociendo que siempre existirá algún nivel de riesgo residual por causa de la incertidumbre inherente y las limitaciones propias de cada actividad (CGE, 2014).

**Causa**

Esta situación se puede estar dando por falta de valorar opciones que son favorables para poder dar respuesta a los riesgos ya que al realizarlos se podar evitar o reducir el impacto del riesgo presente en cierto tiempo.

**Efecto**

Al no considerar los riesgos significativos no se podrán dar respuestas certeras dejando que este riesgo crezca sin poder combatirlo.

**Conclusión**

Si las respuestas que se han dado al riesgo no sirven pues se debe volver a medir el riesgo sobre una base residual, reconociendo que siempre existirá algún nivel de riesgo residual por causa de la incertidumbre inherente y las limitaciones que son propias de cada actividad.

**Recomendación**

A la máxima autoridad establecer un análisis respectivo en el que conste las causas del riesgo para luego emitir diferentes opciones que ayuden a prevenir los riesgos a tiempo, ya que es mejor prevenir antes que sea tarde y lamentar que la institución está siendo inferior a las demás.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 13/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**HALLAZGO DE  
AUDITORÍA  
HAF**



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

HOJA DE HALLAZGO

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 6

EA 1/2

**Componente:** Actividades de control

**Título del hallazgo encontrado:** No existe un control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto.

**Condición**

Tras aplicar la evaluación de control se detectó el hallazgo de que no existe un control sobre la ejecución del presupuesto, es decir no se verifica que el dinero asignado para alguna actividad está siendo recíproco.

**Criterio**

La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 400 Actividades de control, apartado 402-04.- Control de la evaluación en la ejecución del presupuesto por resultados.- La evaluación presupuestaria es una herramienta importante para la gestión de las entidades del sector público, por cuanto determina sus resultados mediante el análisis y medición de los avances físicos y financieros obtenidos.

La evaluación presupuestaria comprende la determinación del comportamiento de los ingresos y gastos, así como la identificación del grado de cumplimiento de las metas programadas, a base del presupuesto aprobado y del plan operativo anual institucional.

Cada entidad deberá determinar el grado de cumplimiento de los techos establecidos en la programación financiera y las causas de las variaciones registradas.

La evaluación, también permite determinar la ejecución y el comportamiento de los agregados financieros de ingresos, gastos y financiamiento con respecto a la programación inicial, con el fin de comprobar el grado de cumplimiento de las metas esperadas en términos de ahorro, resultado financiero y estructura del financiamiento, lo cual se utiliza para analizar la ejecución acumulada con relación al presupuesto codificado vigente.

El propósito de la evaluación presupuestaria es proporcionar información a los niveles responsables del financiamiento, autorización y ejecución de los programas, proyectos y

actividades, sobre su rendimiento en comparación con lo planificado, además, debe identificar y precisar las variaciones en el presupuesto, para su corrección oportuna.

La máxima autoridad de la entidad dispondrá que los responsables de la ejecución presupuestaria efectúen el seguimiento y evaluación del cumplimiento y logro de los objetivos, frente a los niveles de recaudación óptima de los ingresos y ejecución efectiva de los gastos.

Los responsables de la ejecución y evaluación presupuestaria, comprobarán que el avance de las obras ejecutadas concuerden con los totales de los gastos efectivos, con las etapas de avance y las actividades permanezcan en los niveles de gastos y dentro de los plazos convenidos contractualmente (CGE, 2014).

#### **Causa**

Esta situación se está dando porque la representante legal de la institución no verifica que las actividades que cada empleado este realizando de acuerdo a lo acordado con el uso correcto de los insumos proveídos.

#### **Efecto**

La institución se verá afectada cuando los trabajadores de la institución no utilicen adecuadamente los insumos de limpieza y estén usando más productos de lo normal, por lo que se identificara que habrá más gastos en insumos y menos ganancias para la misma.

#### **Conclusión**

Se debe de utilizar adecuadamente los productos de limpieza para que la institución no salga perjudicada con pérdidas ya que no solo hacen limpieza en una sola institución sino en varias.

#### **Recomendación**

Llevar un registro contable para identificar con que presupuesto cuenta la institución y según ello realizar las respectivas adquisiciones de bienes e insumos necesarios para prestar servicios de limpieza en cierto tiempo, caso contrario existirá más gastos que ingresos.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 13/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**HALLAZGO DE  
AUDITORÍA  
HAF**



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

HOJA DE HALLAZGO

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 7

EA 1/2

**Componente:** Actividades de control

**Título del hallazgo encontrado:** La máxima autoridad no establece por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras.

**Condición**

La máxima autoridad de la institución no registra de forma escrita o en medios electrónicos como puede ser en un computador cada una de las autorizaciones que da a sus trabajadores para la efectividad de las actividades administrativas que estos deben desarrollar, por ende no tendrá un respaldo respectivo de haber dado su autorización para dicha actividad

**Criterio**

La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 400 Actividades de control, apartado 401-02 Autorización y aprobación de transacción y operaciones.- La máxima autoridad, establecerá por escrito o por medio de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras, a fin de garantizar que sólo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos.

La conformidad con los términos y condiciones de una autorización implica que las tareas que desarrollarán las servidoras y servidores, que han sido asignadas dentro de sus respectivas competencias, se adecuarán a las disposiciones emanadas por la dirección, en concordancia con el marco legal.

Las servidoras y servidores que reciban las autorizaciones, serán conscientes de la responsabilidad que asumen en su tarea y no efectuarán actividades que no les corresponda (CGE, 2014).

**Causa**

La máxima autoridad no elabora un documento que servirá de sustento para ella, cuándo realice la respectiva supervisión a las actividades administrativas que el dio su aprobación para llevarle a efecto.

**Efecto**

Al no tener un respaldo de las actividades que ha dado su autorización para que se lleven a cabo pues los trabajadores pueden culparle a ella de hacer otras actividades que ella ni siquiera puede tener conocimiento de que se están realizando otras actividades a parte de las que ella dio su autorización.

**Conclusión**

Tras la aplicación del control interno se pudo obtener en lo referente a las actividades de control un hallazgo como es el que no existe la generación de un documento donde conste cada una de las autorizaciones que la máxima autoridad ha realizado.

**Recomendación**

A la máxima autoridad para que genere un documento ya sea de forma manual o de forma electrónica donde consten los procesos de autorización que ella ha dado para la realización de dicha actividad, esto con el fin de tener respaldo por cualquier suceso que se puede dar al momento del control de las operaciones respectivas.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | <p><b>HALLAZGO DE<br/>AUDITORÍA<br/>HAF</b></p> |
| <p><b>Elaborado por:</b> Morelia Mora</p> <p><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello</p> | <p><b>Fecha:</b> 13/02/2023</p> <p><b>Fecha:</b> 12/04/2023</p> |   |



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

HOJA DE HALLAZGO

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 8

EA 1/2

**Componente:** Actividades de control

**Título del hallazgo encontrado:** No existe un registro sobre los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de limpieza ya sean en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad.

**Condición**

Dentro de la asociación no establecen los registros correspondientes a ingresos por la prestación de servicios de limpieza en las diferentes instituciones públicas y privadas.

**Criterio**

La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 400 Actividades de control, apartado 405-05.- Oportunidad en el registro de los hechos económicos y presentación de información financiera.- Las operaciones deben registrarse en el momento en que ocurren, a fin de que la información continúe siendo relevante y útil para la entidad que tiene a su cargo el control de las operaciones y la toma de decisiones. El registro oportuno de la información en los libros de entrada original, en los mayores generales y auxiliares, es un factor esencial para asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información. Por ningún concepto se anticiparán o postergarán los registros de los hechos económicos, ni se contabilizarán en cuentas diferentes a las establecidas en el catálogo general.

La clasificación apropiada de las operaciones es necesaria para garantizar que la dirección disponga de información confiable. Una clasificación apropiada implica organizar y procesar la información, a partir de la cual será elaborada la información financiera de la entidad.

Las entidades públicas que están obligadas a llevar contabilidad, presentarán oportunamente la información financiera, de conformidad con las disposiciones establecidas en la normativa vigente (CGE, 2014).

**Causa**

Esto puede ser por que la secretaria no sabe llevar correctamente de la contabilidad de la institución.

**Efecto**

No existirán estados financieros donde consten los ingresos y egresos de dinero que la institución ha recibido por la prestación de sus servicios.

**Conclusión**

Es necesario que toda institución registre las entradas y salidas de dinero que realiza para identificar si en cierto periodo han existido ganancias o pérdidas.

**Recomendación**

Realizar los respectivos registros contables en la cuenta de ingresos en los que se deben anexar los comprobantes de cobro o de que se haya transferido a la cuenta bancaria de la institución, esto con el objetivo de prevenir la doble contabilidad.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 13/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**HALLAZGO DE  
AUDITORÍA  
HAF**



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

HOJA DE HALLAZGO

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 9

EA 1/2

**Componente:** Actividades de control

**Título del hallazgo encontrado:** No existen informes de parte de bodega hacia la representante legal de la institución poniendo a su conocimiento el estado de los insumos de limpieza adquiridos.

**Condición**

Mediante la aplicación de la evaluación de control interno en la asociación se identificó que no existen informes dirigidos a la representante legal donde se detalle el estado y la cantidad que el encargado de bodega recibe los insumos y materiales de limpieza.

**Criterio**

La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 400 Actividades de control, apartado 406-04.- Almacenamiento y distribución.- Los bienes que adquiera la entidad ingresarán físicamente a través de almacén o bodega, antes de ser utilizados, aun cuando la naturaleza física de los mismos requiera su ubicación directa en el lugar o dependencia que lo solicita, lo cual ayudará a mantener un control eficiente de los bienes adquiridos. Los ambientes asignados para el funcionamiento de los almacenes o bodegas, estarán adecuadamente ubicados, contarán con instalaciones seguras y tendrán el espacio físico necesario.

El Guardalmacén o Bodeguero tiene la responsabilidad de acreditar con documentos, su conformidad con los bienes que ingresan, debiendo verificar si se ajustan a los requerimientos y especificaciones técnicas solicitadas por las dependencias de la institución, así como de los bienes que egresan.

Si en la recepción se encontraren novedades, no se recibirán los bienes y se comunicará inmediatamente a la máxima autoridad o al servidor delegado para el efecto; dichos bienes no serán recibidos hasta que cumplan con los requerimientos institucionales.

Los directivos establecerán un sistema apropiado para la conservación, seguridad, manejo y control de los bienes almacenados.

Para el control de los bienes se establecerá un sistema adecuado de registro permanente, debiendo incluirse registros auxiliares individualizados o por grupos de bienes de iguales características. Sólo las personas que laboran en el almacén o bodega tendrán acceso a las instalaciones. Existen bienes que, por sus características especiales, deben ser almacenados en otras instalaciones o enviados directamente a los encargados de su utilización. En estos casos, el encargado de almacén efectuará la verificación directa y la tramitación de la documentación correspondiente (CGE, 2014).

#### **Causa**

Esto puede ser causado porque la representante legal no le pide el informe de la mercadería que ha recibido de forma semanal.

#### **Efecto**

Contrae irregularidades ya que muchas veces pueda que la mercadería no esté completa tal como se firmó en el contrato de compra y se le puede culpar al responsable de bodega se su perdida.

#### **Conclusión**

Es mejor estar prevenido y tener todos los informes al día para tener como respaldo todos los bienes e insumos recibidos, ya que si existe algún problema de perdida de ciertas materiales presentar los informes legalizados.

#### **Recomendación**

Al responsable de bodega hacer conocer a la representante legal el estado actual de todos los insumos y cantidad que recibe, ya que se libraría de tremendo problema cuando falte algún producto durante la verificación de las autoridades quienes reparten dichos productos a cada uno de los trabajadores para que puedan utilizarlos en sus actividades de limpieza.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 13/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**HALLAZGO DE  
AUDITORÍA  
HAF**

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|    | <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>HOJA DE HALLAZGO</p> <p>PERIODO:</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> | <p>AC 10</p> <p>EA 1/2</p> |
| <p><b>Componente:</b> Actividades de control</p> <p><b>Título del hallazgo encontrado:</b> No existe una codificación que permita la identificación, organización y protección a los suministros y bienes de larga duración.</p>  |  |                            |
| <p><b>Condición</b></p> <p>A través de la aplicación de control interno se detectó que no existe una codificación que permita la identificación inmediata a los suministros y bienes de larga duración con los que cuenta la institución.</p>   |  |                            |
| <p><b>Criterio</b></p> <p>La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 400 Actividades de control, apartado 406-06.- Identificación y protección.- protección de las existencias de suministros y bienes de larga duración.</p> <p>Todos los bienes de larga duración llevarán impreso el código correspondiente en una parte visible, permitiendo su fácil identificación.</p> <p>El responsable de la custodia de los bienes de larga duración, mantendrá registros actualizados, individualizados, numerados, debidamente organizados y archivados, para que sirvan de base para el control, localización e identificación de los mismos.</p> <p>La protección de los bienes entregados para el desempeño de sus funciones, será de responsabilidad de cada servidor público.</p> <p>La protección de los bienes incluye la contratación de pólizas de seguro necesarias para protegerlos contra diferentes riesgos que pudieran ocurrir, se verificarán periódicamente, a fin de que las coberturas mantengan su vigencia (CGE, 2014).</p> |  |                            |
| <p><b>Causa</b></p> <p>Esta situación se está dando porque la institución no ve la necesidad de que exista una lista donde conste la codificación de todos y cada uno de los bienes de larga duración con los que cuenta para su administración.</p>  |  |                            |
| <p><b>Efecto</b></p>  |  |                            |

No identificar los bienes de manera rápida, es decir se perderá tiempo al momento de que se necesite conocer con que bienes de larga duración cuenta la institución hasta la actualidad.

**Conclusión**

Se debe elaborar una lista donde conste la codificación de los bienes propios de la institución ya que esto facilitará en la búsqueda de dichos bienes y ser más eficaces en ello.

**Recomendación**

Establecer una codificación a todos y cada uno de los suministros y bienes de la institución ya que será más fácil su identificarlos, de este modo se conocerá sus características principales como son; el tiempo que fue adquirid, su valor y entre otras.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 13/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**HALLAZGO DE  
AUDITORÍA  
HAF**

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|   | <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>HOJA DE HALLAZGO</p> <p>PERIODO:</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> | <p>AC 11</p> <p>EA 1/2</p> |
| <p><b>Componente:</b> Información y comunicación</p> <p><b>Título del hallazgo encontrado:</b> No existe la comunicación inmediata sobre los hallazgos encontrados.</p>  |  |                            |
| <p><b>Condición</b></p> <p>Dentro de la institución no existe una comunicación directa sobre los hallazgos que por alguna razón fueron encontrados, es decir no existe una buena comunicación de los problemas que como institución tiene.</p>   |  |                            |
| <p><b>Criterio</b></p> <p>La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 500 Información y comunicación, apartado, 500-02 Canales de comunicación abierta.- Se establecerán canales de comunicación abierta, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.</p> <p>Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución.</p> <p>La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva (CGE, 2014).</p> |  |                            |
| <p><b>Causa</b></p> <p>Existe la poca importancia para dar a conocer sobre algunas fallas que existe en las actividades que realizan dentro de la institución.</p>   |  |                            |
| <p><b>Efecto</b></p> <p>La inexistencia de una comunicación inmediata sobre los hallazgos que fueron encontrados acarrea de problemas no enseguida sino a futuro, es decir cuando la institución no esté cumpliendo con sus objetivos propuestos.</p>  |  |                            |

**Conclusión**

Es mejor comunicar sobre los errores que fueron encontrados a tiempo ya que mientras se sigue con ese problema no solo se verá afectada la parte donde se encontró el error sino toda la institución va estar siendo perjudicada.

**Recomendación**

A la máxima autoridad a que motive a una comunicación inmediata sobre cualquier hallazgo que como trabajador de la institución encuentre ya que caso contrario no solo ella se verá perjudicada sino que toda la organización se verá en esa circunstancia.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 13/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**HALLAZGO DE  
AUDITORÍA  
HAF**

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|    | <p>ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>HOJA DE HALLAZGO</p> <p>PERIODO:</p> <p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> | <p>AC 12</p> <p>EA 1/2</p> |
| <p><b>Componente:</b> Seguimiento y monitoreo</p> <p><b>Título del hallazgo encontrado:</b> No se realiza un seguimiento continuo en las actividades que como institución lo vienen realizando.</p>   |  |                            |
| <p><b>Condición</b></p> <p>En la institución no existe un seguimiento continuo en cada una de las actividades que como institución lo vienen realizando, por tanto no se verifica si las realizan correctamente o si tiene algún problema para desarrollarlas.</p>  |  |                            |
| <p><b>Criterio</b></p> <p>La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz está incumpliendo con el Acuerdo 39 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la norma 600 Seguimiento, apartado 600-01 Seguimiento continuo o en operación.- La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos.</p> <p>El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.</p> <p>Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente.</p> <p>Se observará y evaluará el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.</p> <p>El resultado del seguimiento brindará las bases necesarias para el manejo de riesgos, actualizará las existentes, asegurará y facilitará el cumplimiento de la normativa aplicable a las operaciones propias de la entidad (CGE, 2014).</p> |  |                            |
| <p><b>Causa</b></p>   |  |                            |

Esto se puede dar por falta de tiempo de la máxima autoridad, es decir no coordina su tiempo para dar seguimiento continuo a las actividades que se desarrollen dentro de la institución.

**Efecto**

Presenta inconvenientes en la ejecución de sus actividades en el caso de desconocimiento para la realización de alguna acción.

**Conclusión**

Al no realizar el seguimiento de las actividades llevaría al incumplimiento de sus objetivos ya que uno de ellos es brindar un buen servicio a toda la sociedad y lograr satisfacer la necesidad que tiene el consumidor.

**Recomendación**

A la máxima autoridad establecer seguimiento a cada una de las actividades que cada funcionario lo realiza esto con el fin de verificar si su realización es la correcta o en caso de que no pues guiar o mantener capacitaciones para el mejoramiento de dicha actividad.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 13/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**HALLAZGO DE  
AUDITORÍA  
HAF**



### Indicadores utilizados

Se han desarrollado indicadores de Eficacia y Eficiencia:

#### Indicador de Eficacia:

$$\text{Misión} = \frac{\text{Personal que lo Conoce}}{\text{Total de Personal}} * 100\%$$

$$\text{Misión} = \frac{8}{10} * 100\%$$

$$\text{Misión} = 80\%$$

Luego de haber aplicado el indicador de eficacia en la institución, se puede identificar que el 80 % del personal que labora en la institución conoce la misión institucional y el 20% restante no la conoce.

#### Indicador de Eficacia

$$\text{Visión} = \frac{\text{Personal que lo Conoce}}{\text{Total de Personal}} * 100\%$$

$$\text{Visión} = \frac{7}{10} * 100\%$$

$$\text{Visión} = 70\%$$

Después de aplicar el indicador al personal de la empresa, nos da como resultado un 70% conocen la visión de la empresa, lo cual permite conocer que la mayoría de los individuos tienen conocimiento de hacia dónde quiere llegar la entidad.

#### Indicador de Eficiencia

$$\text{Capacitación} = \frac{\text{Personas que Asisten}}{\text{Personas Convocadas}} * 100\%$$

$$\text{Capacitación} = \frac{8}{10} * 100\%$$

$$\text{Capacitación} = 80\%$$

Según los resultados reflejados en este indicador da a conocer que el 80% del personal de la empresa asiste a las capacitaciones que se realizan en la misma, razón por la cual el 20% del

personal que conforma a la institución no están informadas y capacitados sobre las nuevas reformas de la entidad.

**Indicador de Eficiencia**

$$\mathbf{Objetivos} = \frac{\mathbf{Objetivos Alcanzados}}{\mathbf{Objetivos Definidos}} * 100\%$$

$$\mathbf{Objetivos} = \frac{4}{5} * 100\%$$

$$\mathbf{Objetivos} = 80\%$$

Una vez aplicado el indicador nos refleja un resultado que existe un 80% del cumplimiento de los objetivos que como institución se ha planteado para llegar a alcanzarlos.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 14/02/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**PROCESO  
INSPECCIONADO  
¥**

## COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

| ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ<br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>PROGRAMA DE LA FASE IV<br>PERIODO:<br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022  |                    |   |      |  |
|--|--------------------|---|------|--|
|   |                    | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                     AC 1<br/>                     CR 1/1                 </div> |      |  |
| <b>Objetivo:</b> Emitir el informe de auditoría de gestión en el que constara el estado actual de la institución y emitir recomendaciones los diferentes hallazgos detectados. |                    |   |      |  |
| Descripción del trabajo  | Horas establecidas | Horas reales  | REF  | Fecha  |
| Elaboración del programa de la FASE VI.  | 1                  | 1   | CR-1 | 31/03/2023   |
| Elaboración del oficio para la comunicación provisional de resultados de la auditoría de gestión aplicada.   | 1                  | 1   | CR-2 | 03/04/2023   |
| Elaborar el borrador del informe que contiene: hallazgos, conclusiones y recomendaciones.  | 3                  | 5   | CR-3 | 03/04/2023   |
| Elaborar el acta de conferencia del borrador del informe.  | 2                  | 2   | CR-4 | 05/04/2023   |
| Elaboración del informe final de la auditoría de gestión.  | 4                  | 5   | CR-5 | 06/04/2023   |
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora<br><br><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello  |                    | <b>Fecha:</b> 31/03/2023<br><br><b>Fecha:</b> 12/04/2023  |      | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 10px; display: inline-block;"> <b>COMPARADO</b><br/>                     ☺                 </div> |

AC 2

CR 1/1

Guaranda, 03 de abril del 2023.

Señora

Vilma Taris

**Representante legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz**

Presente:

De mi consideración:

Por medio del presente, le reitero un cordial saludo al tiempo que me permito comunicarle los siguientes resultados provisionales de la auditoría de gestión por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2022, con la finalidad de que presente sus declaraciones o comentarios sustentados documentados para su evaluación y consideración en el informe.

Por la favorable atención que sabrá dar el presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



---

Morelia Mora

**Autora**

|   |                          |                        |
|---|--------------------------|------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 03/04/2023 | <b>RESULTADOS</b><br>§ |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                        |



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
BORRADOR DEL INFORME**

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 3  
CR 1/4

**No cuenta con un código de ética**

**Conclusión**

Se identifica la existencia del hallazgo de auditoría en la que la asociación no cuenta con un código de ética establecido para la toma de decisiones, es decir se va a complicar en la toma de decisiones en casos que se necesite de la existencia de un código de ética.

**Recomendación: A la representante legal de la Asociación**

Crear un código de ética para la institución y de esta manera establecer los principios morales y profesionales que cada uno de los que integran la institución deben cumplirlos, es así que teniendo un código de ética la institución se puede regir en ello para realizar sus actividades de forma correcta.

**No existe un plan de mitigación de riesgos**

**Conclusión**

Al no contar con un plan de mitigación de riesgos donde estén identificadas las estrategias de forma clara y concisa para valorar los riesgos que pueden afectar a la institución, hace que exista la dificultad de resolver los riesgos al momento de presentarse y esto hará que la empresa tenga pérdidas.

**Recomendación: A la representante legal de la Asociación**

Crear un plan de mitigación de riesgos para que puedan prevenir o resolver los riesgos que pueden presentarse en la empresa, esto con el objetivo de que la institución no se vea afectada a futuro por los riesgos que acarrea.

**No realizan una correcta valoración a los riesgos obteniendo información acerca de las situaciones causantes.**

**Conclusión**

Para que la representante legal de la institución tenga una correcta valoración de los riesgos puede contratar personal especializadas en ello ya que solo así estará previniendo los riesgos a tiempo.

**Recomendación: A la representante legal de la institución**

A la máxima autoridad que recabe toda la información necesaria para identificar el porqué de la existencia de dichos riesgos que se presentan, los mismos que afectan al cumplimiento de sus objetivos institucionales para así considerar estrategias para controlarlos.

**No realizan ningún tipo de análisis antes de dar respuesta a los riesgos que están afectando a la institución.**

**Conclusión**

Si las respuestas que se han dado al riesgo no sirven pues se debe volver a medir el riesgo sobre una base residual, reconociendo que siempre existirá algún nivel de riesgo residual por causa de la incertidumbre inherente y las limitaciones que son propias de cada actividad.

**Recomendación: A la representante legal de la institución**

Realizar un estudio respectivo en el que conste las causas del riesgo para luego emitir diferentes opciones que ayuden a prevenir los riesgos a tiempo ya que es mejor prevenir antes que sea tarde y lamentarnos por que la institución está siendo inferior a las demás.

**No existe un control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto.**

**Conclusión**

Se debe de utilizar adecuadamente los productos de limpieza para que la institución no salga perjudicada con pérdidas ya que no solo hacen limpieza en una sola institución sino en varias.

**Recomendación: A la representante legal de la institución**

Llevar un registro contable para identificar con que presupuesto cuenta la institución y según ello realizar las respectivas adquisiciones de bienes e insumos necesarios para prestar servicios de limpieza en cierto tiempo, caso contrario existirá más gastos que ingresos.

**La máxima autoridad no establece por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras.**

**Conclusión**

Tras la aplicación del control interno se puede obtener en lo referente a las actividades un hallazgo como es que no existe la generación de un documento donde conste cada una de las autorizaciones que la máxima autoridad ha realizado.

**Recomendación: A la representante legal de la Asociación**

A la máxima autoridad para que genere un documento ya sea de forma manual o de forma electrónica donde consten los procesos de autorización que ella ha dado para la realización de dicha actividad, esto con el fin de tener respaldo por cualquier suceso que se puede dar al momento del control de las operaciones respectivas.

**No existe un registro sobre los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de limpieza ya sean en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad.**

**Conclusión**

Es necesario que toda institución registre las entradas y salidas de dinero que realiza para identificar si en cierto periodo han existido ganancias o pérdidas.

**Recomendación: A la representante legal de la institución**

Realizar los respectivos registros contables en la cuenta de ingresos en los que se deben anexar los comprobantes de cobro o de que se haya transferido a la cuenta bancaria de la institución, esto con el objetivo de prevenir la doble contabilidad.

**No existen informes de parte de bodega hacia la representante legal de la institución poniendo a su conocimiento el estado de los insumos de limpieza adquiridos.**

**Conclusión**

Es mejor estar prevenido y tener todos los informes al día para tener como respaldo todos los bienes e insumos recibidos, ya que si existe algún problema de pérdida de ciertas materiales presentar los informes legalizados.

**Recomendación: A la representante legal de la institución**

Al responsable de bodega hacer conocer a la representante legal el estado actual de todos los insumos y cantidad que recibe, ya que se libraría de tremendo problema cuando falte algún producto durante la verificación de las autoridades quienes reparten dichos productos a cada uno de los trabajadores para que puedan utilizarlos en sus actividades de limpieza.

**No existe una codificación que permita la identificación, organización y protección a los suministros y bienes de larga duración.**

**Conclusión**

Se debe elaborar una lista donde conste la codificación de los bienes propios de la institución ya que esto facilitará en la búsqueda de dichos bienes y ser más eficaces en ello.

**Recomendación: A la representante legal de la institución**

Establecer una codificación a todos y cada uno de los suministros y bienes de la institución ya que será más fácil su identificarlos, de este modo se conocerá sus características principales como son; el tiempo que fue adquirid, su valor y entre otras.

**No existe la comunicación inmediata sobre los hallazgos encontrados.**

**Conclusión**

Es mejor comunicar sobre los errores que fueron encontrados a tiempo ya que mientras se siga con ese problema no solo se verá afectada la parte donde se encontró el error sino toda la institución va estar siendo perjudicada.

**Recomendación: A la representante legal de la Asociación**

Motivar a la comunicación inmediata sobre cualquier hallazgo que como trabajador de la institución encuentre ya que caso contrario no solo ella se verá perjudicada sino que toda la organización se verá en esa circunstancia.

**No existe un seguimiento continuo en cada una de las actividades que como institución lo vienen realizando.**

**Conclusión**

Al no realizar el seguimiento de las actividades llevaría al incumplimiento de sus objetivos ya que uno de ellos es brindar un buen servicio a toda la sociedad y lograr satisfacer la necesidad que tiene el consumidor.

**Recomendación: A la representante legal de la Asociación**

Establecer seguimiento a cada una de las actividades que cada funcionario lo realiza esto con el fin de verificar si su realización es la correcta o en caso de que no pues guiar o mantener capacitaciones para el mejoramiento de dicha actividad.

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 03/04/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**RESULTADOS**  
§



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

AC 4

CR 1/1

**ACTA DE CONFERENCIA DEL BORRADOR DEL INFORME**

En la ciudad de Guaranda a los cinco días del mes de abril del dos mil veintitrés, la autora de la auditoría de gestión Morelia Mora, con el objetivo de dejar constancia de la conferencia de comunicación de resultados obtenidos en LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS EMPRENDIMIENTO LA PAZ. Del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 realizado de conformidad con el oficio de notificación inicial con fecha treinta y uno de enero del dos mil veintitrés.

En cumplimiento con lo establecido por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, se realizó la convocatoria a través de oficio con fecha tres de abril del dos mil veintitrés, a los colabores involucrados con el fin de solicitar su asistencia.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe, diligencia en la cual se dio a conocer los resultados obtenidos a través de sus conclusiones y recomendaciones.

| Nombre                | Cargo               | Firma |
|-----------------------|---------------------|-------|
| Sra. Vilma Taris      | Representante Legal |       |
| Dr. Vicente Ninabanda | Coordinador         |       |

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 05/04/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**RESULTADOS**

§

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ**



**INFORME:**

La auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar en el año 2022.

**REALIZADO POR:**

Morelia Janeth Mora Sisa

|   |                          |                        |
|---|--------------------------|------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 06/04/2023 | <b>RESULTADOS</b><br>§ |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                        |

## CAPÍTULO I. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

### Motivo de la auditoría

La Auditoría de Gestión es para determinar el agrado de eficiencia y eficacia en la planificación, inspección, uso de los recursos y evidenciar el cumplimiento de las disposiciones permitientes en cuanto a la toma de decisiones.

### Objetivo del examen

Realizar una auditoría de gestión para identificar el desempeño de las actividades institucionales que se han realizado en el año 2022, y la determinación de cuan eficientes y eficaces han sido en cada una de sus operaciones institucionales.

### Alcance del examen

A través de la realización de la auditoría de gestión, se pretende determinar el grado de eficiencia y eficacia en las actividades que desarrollan a diario y el proceso de toma de decisiones que realizan en la institución del ejercicio fiscal del año 2022.

Con el informe de auditoría presentado a la culminación del proceso, se plasmara todo el trabajo desarrollado en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz conforme a los resultados obtenidos.

### Componentes:

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

### Indicadores utilizados:

- Eficiencia y Eficacia.

|   |  |
|---|--|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora<br><br><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 06/04/2023<br><br><b>Fecha:</b> 12/04/2023 |
|---|--|

|            |
|------------|
| RESULTADOS |
| §          |

## **CAPÍTULO II. INFORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPREDIMIENTO LA PAZ ANTECEDENTES**

La Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz es creada en el año 2015 debido a la necesidad que se ha venido dando dentro de la sociedad e instituciones, por lo cual la demanda de mayores y eficientes niveles de servicio de limpieza han sido uno de los factores que en la sociedad actual se va extinguiendo, es por ello que ha llegado al punto de convertirse en una condición indispensable en el medio en el que vivimos, Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz, es una institución dedicada a brindar servicios de limpieza de calidad estableciendo así el bien común de toda la sociedad en general, así también satisfaciendo las necesidades de los clientes al prestar nuestros servicios aprovechando los recursos y el talento humano que es por lo que nos caracterizamos como institución.

### **Misión**

Prestar servicios generales de manera integral y cuya filosofía de trabajo es la mejora permanente de los procesos y la satisfacción de nuestros clientes.

### **Vision**

Ser una Asociación de limpieza, reconocida a nivel nacional por el trabajo desempeñado, en la prestación de servicios y por proporcionar soluciones de manera integral buscando siempre elevar nuestra calidad y eficiencia.

### **Objetivos**

- Servicio eficiente y eficaz con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y superar sus expectativas.
- Responsabilidad total y con un espíritu de colaboración con nuestros clientes, trabajadores, comunidades y medio ambiente.
- Desarrollo del servicio de limpieza de acuerdo a lo que deseen los clientes.
- Trabajo digno en el que cada integrante de nuestra asociación desarrolla sus capacidades sintiéndose satisfecho de desenvolverse en un ambiente grato, es por lo que nos caracterizamos.
- Personalizar la experiencia de cada uno de los socios y así aplicarlo en las instituciones u organizaciones que prestamos nuestros servicios.

**Valores Institucionales**

- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Eficiencia
- Puntualidad
- Disciplina
- Lealtad
- Orden
- Solidaridad

**Servicios de Aseo y Limpieza**

Contamos con personal capacitado en la realización de labores de aseo, limpieza y desinfección, el cual se encuentran competentes para el manejo adecuado de los diferentes tipos de residuos, además el manejo adecuado de los productos a utilizarse y poner en práctica las normas de bioseguridad en cada actividad a realizarse.

Nuestro personal cuenta con formación en servicio al cliente y manipulación y clasificación de desechos. Son proporcionados de instrumento protección personal y uniformes acordes al área en donde laboren garantizando una excelente presentación personal.

Contamos con un equipo humano especializado en: Limpieza de oficinas - Limpieza de Edificios – Limpieza Industrial - Limpieza Hospitalaria – Limpieza de Instituciones Educativas – Desinfección de áreas críticas. Limpieza de Hoteles y restaurantes – Limpieza de Obra – Lavado e hidrofugado de fachadas – Limpieza de vidrios.

**Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (F.O.D.A).**

**Fortalezas:**

- Unión de todos los socios trabajadores de la institución.
- Personal capacitado.

|   |                          |  |
|---|--------------------------|--|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 06/04/2023 | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <p><b>RESULTADOS</b></p> <p>Ś</p> </div> |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |  |

- Buen entorno y ambiente de trabajo.
- Toma de decisiones para generar soluciones inmediatas a problemas existentes.
- Planificación de las actividades diarias.

**Oportunidades:**

- Lograr establecer contratos con diferentes instituciones.
- Mostrar la calidad de servicios que se brinda en el mercado.
- Lograr una buena coordinación con los socios trabajadores.
- Ser líderes en la prestación de servicio de limpieza a nivel local.

**Debilidades:**

- Dificil acceso a la adquisición de insumos.
- Capital insuficiente.
- Falta de liderazgo.
- Falta de indicadores para controlar la gestión.

**Amenazas**

- Competencia desleal.
- Falta de profesionalismo en los servicios que brindan.
- Personal de las instituciones poco satisfechas con los servicios prestados.
- Los trabajadores de la institución no asumen sus responsabilidades por falta de cultura.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora<br><br><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 06/04/2023<br><br><b>Fecha:</b> 12/04/2023 | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <b>RESULTADOS</b><br/>         §       </div> |
|---|--|---|

### CAPÍTULO III. RESULTADOS GENERALES

Los resultados que abarca este capítulo está basado en el diagnóstico preliminar de la auditoria que se realizó, para ello se dar a conocer los hallazgos de manera general.

**Hallazgo 1. No cuenta con un código de ética.**

Al realizar las preguntas de control interno en el componente de acuerdo al COSO I, se pudo identificar que la asociación no cuenta con un código de ética establecido, es decir no tiene una normativa en cuanto a la ética para que quienes conforman la asociación cumplan con lo que mencione dicho código.

**Hallazgo 2. No existe un plan de mitigación de riesgos.**

De la revisión efectuada a la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz, en lo referente a las actividades que realizan dentro de ella y los procesos que se ejecutan, se observó que no existe un plan de mitigación de riesgos, ya que en caso de que se detecten algunos riesgos de forma sorpresiva o expontanea, la máxima autoridad no sabra como afrontarlo, ni controlarlo y esto hace que la insttucion sea menos competitiva frente a su competencia.

**Hallazgo 3. No realizan una correcta valoración a los riesgos obteniendo información acerca de las situaciones causantes.**

Tras aplicar el cuestionario de control interno se detecta un hallazgo donde la institución no realiza una correcta valoración para detectar cuales son las situaciones causantes de ciertos riesgos que se presentan impidiendo el logro de sus objetivos.

**Hallazgo 4. No realizan ningún tipo de análisis antes de dar respuesta a los riesgos que están afectando a la institución.**

Se detectó un hallazgo donde la institución no realiza ningún tipo de análisis antes dar respuesta a los riesgos, por lo que son tomadas decisiones a prisa y ni siquiera se valoran si serán las que salvaran a la institución de los riesgos.

**Hallazgo 5. No existe un control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto.**

Tras aplicar la evaluación de control se detectó el hallazgo de que no existe un control sobre la ejecución del presupuesto, es decir no se verifica que el dinero asignado para alguna actividad está siendo reciproco.

|  |                                 |                                |
|--|---------------------------------|--------------------------------|
| <p><b>Elaborado por:</b> Morelia Mora</p>          | <p><b>Fecha:</b> 06/04/2023</p> | <p><b>RESULTADOS</b><br/>§</p> |
| <p><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello</p> | <p><b>Fecha:</b> 12/04/2023</p> |                                |

**Hallazgo 6. La máxima autoridad no establece por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras.**

La máxima autoridad de la institución no registra de forma escrita o en medios electrónicos como puede ser en un computador cada una de las autorizaciones que da a sus trabajadores para la efectividad de las actividades administrativas que estos deben desarrollar, por ende no tendrá un respaldo respectivo de haber dado su autorización para dicha actividad.

**Hallazgo 7. No existe un registro sobre los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de limpieza ya sean en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad.**

Dentro de la asociación no establecen los registros correspondientes a ingresos por la prestación de servicios de limpieza en las diferentes instituciones públicas y privadas.

**Hallazgo 8. No existen informes de parte de bodega hacia la representante legal de la institución poniendo a su conocimiento el estado de los insumos de limpieza adquiridos.**

Mediante la aplicación de la evaluación de control interno en la asociación se identificó que no existen informes dirigidos a la representante legal donde se detalle el estado y la cantidad que el encargado de bodega recibe los insumos y materiales de limpieza.

**Hallazgo 9. No existe una codificación que permita la identificación, organización y protección a los suministros y bienes de larga duración.**

A través de la aplicación de control interno se detectó que no existe una codificación que permita la identificación inmediata a los suministros y bienes de larga duración con los que cuenta la institución.

**Hallazgo 10. No existe la comunicación inmediata sobre los hallazgos encontrados.**

Dentro de la institución no existe una comunicación directa sobre los hallazgos que por alguna razón fueron encontrados, es decir no existe una buena comunicación de los problemas que como institución tiene.

**Hallazgo 11. No se realiza un seguimiento continuo en las actividades que como institución lo vienen realizando.**

|  |                                 |                                |
|--|---------------------------------|--------------------------------|
| <p><b>Elaborado por:</b> Morelia Mora</p>          | <p><b>Fecha:</b> 06/04/2023</p> | <p><b>RESULTADOS</b><br/>§</p> |
| <p><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello</p> | <p><b>Fecha:</b> 12/04/2023</p> |                                |

En la institución no existe un seguimiento continuo en cada una de las actividades que como institución lo vienen realizando, por tanto no se verifica si las realizan correctamente o si tiene algún problema para desarrollarlas.

|   |                          |                        |
|---|--------------------------|------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 06/04/2023 | <b>RESULTADOS</b><br>§ |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                        |

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS ESPECÍFICOS

### **Hallazgo 1. No cuenta con un código de ética.**

#### **CONCLUSIÓN**

Tras la aplicación del cuestionario de control interno se identifica la existencia del hallazgo de auditoría en la que la asociación no cuenta con un código de ética establecido para la toma de decisiones.

#### **RECOMENDACIÓN**

A la Representante Legal

Desarrollar un código de ética para la asociación ya que esto servirá como base para la toma de decisiones en cuanto a las responsabilidades éticas que cada uno de los trabajadores que integran a esta puedan cumplir y en caso que la incumplan pues tomar las medidas correctivas que estarán mencionadas en el mismo.

### **Hallazgo 2. No existe un plan de mitigación de riesgos.**

#### **CONCLUSIÓN**

Al no contar con un plan de mitigación de riesgos donde estén identificadas las estrategias de forma clara y concisa para valorar los riesgos que pueden afectar a la institución, hace que exista la dificultad de resolver los riesgos al momento de presentarse y esto hará que la empresa tenga pérdidas e incluso puede llegar a la quiebra.

#### **RECOMENDACIÓN**

A la máxima autoridad de la institución para que establezca un plan de mitigación de riesgos el mismo que debe contener estrategias claves con las que se puedan afrontar cualquier riesgo que se presente, y así de esta manera afrontar los riesgos sin ninguna dificultad.

### **Hallazgo 3. No realizan una correcta valoración a los riesgos obteniendo información acerca de las situaciones causantes.**

#### **CONCLUSIÓN**

Para que la representante legal de la institución tenga una correcta valoración de los riesgos puede contratar personal especializadas en ello ya que solo así estará previniendo los riesgos a tiempo.

#### **RECOMENDACIÓN**

|   |                          |  |
|---|--------------------------|--|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 06/04/2023 | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <b>RESULTADOS</b><br/>§         </div> |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |  |

A la máxima autoridad que recabe toda la información necesaria para identificar el porqué de la existencia de dichos riesgos que se presentan, los mismos que afectan al cumplimiento de sus objetivos institucionales para así considerar estrategias para controlarlos.

**Hallazgo 4. No realizan ningún tipo de análisis antes de dar respuesta a los riesgos que están afectando a la institución.**

**CONCLUSIÓN**

Si las respuestas que se han dado al riesgo no sirven pues se debe volver a medir el riesgo sobre una base residual, reconociendo que siempre existirá algún nivel de riesgo residual por causa de la incertidumbre inherente y las limitaciones que son propias de cada actividad.

**RECOMENDACIÓN**

Realizar un estudio respectivo en el que conste las causas del riesgo para luego emitir diferentes opciones que ayuden a prevenir los riesgos a tiempo ya que es mejor prevenir antes que sea tarde y lamentarnos por que la institución está siendo inferior a las demás.

**Hallazgo 5. No existe un control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto.**

**CONCLUSIÓN**

Se debe de utilizar adecuadamente los productos de limpieza para que la institución no salga perjudicada con pérdidas ya que no solo hacen limpieza en una sola institución sino en varias.

**RECOMENDACIÓN**

Llevar un registro contable para identificar con que presupuesto cuenta la institución y según ello realizar las respectivas adquisiciones de bienes e insumos necesarios para prestar servicios de limpieza en cierto tiempo, caso contrario existirá más gastos que ingresos.

**Hallazgo 6. La máxima autoridad no establece por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras.**

**CONCLUSIÓN**

Tras la aplicación del control interno se pudo obtener en lo referente a las actividades un hallazgo como es que no existe la generación de un documento donde conste cada una de las autorizaciones que la máxima autoridad ha realizado.

**RECOMENDACIÓN**

|  |                                 |  |
|--|---------------------------------|--|
| <p><b>Elaborado por:</b> Morelia Mora</p>          | <p><b>Fecha:</b> 06/04/2023</p> | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <p><b>RESULTADOS</b></p> <p>§</p> </div> |
| <p><b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello</p> | <p><b>Fecha:</b> 12/04/2023</p> |  |

A la máxima autoridad para que genere un documento ya sea de forma manual o de forma electrónica donde consten los procesos de autorización que ella ha dado para la realización de dicha actividad, esto con el fin de tener respaldo por cualquier suceso que se puede dar al momento del control de las operaciones respectivas.

**Hallazgo 7. No existe un registro sobre los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de limpieza ya sean en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad.**  
**CONCLUSIÓN**

Es necesario que toda institución registre las entradas y salidas de dinero que realiza para identificar si en cierto periodo han existido ganancias o pérdidas.

**RECOMENDACIÓN**

Realizar los respectivos registros contables en la cuenta de ingresos en los que se deben anexar los comprobantes de cobro o de que se haya transferido a la cuenta bancaria de la institución, esto con el objetivo de prevenir la doble contabilidad.

**Hallazgo 8. No existen informes de parte de bodega hacia la representante legal de la institución poniendo a su conocimiento el estado de los insumos de limpieza adquiridos.**

**CONCLUSIÓN**

Es mejor estar prevenido y tener todos los informes al día para tener como respaldo todos los bienes e insumos recibidos, ya que si existe algún problema de pérdida de ciertas materiales presentar los informes legalizados.

**RECOMENDACIÓN**

Al responsable de bodega hacer conocer a la representante legal el estado actual de todos los insumos y cantidad que recibe, ya que se libraría de tremendo problema cuando falte algún producto durante la verificación de las autoridades quienes reparten dichos productos a cada uno de los trabajadores para que puedan utilizarlos en sus actividades de limpieza.

**Hallazgo 9. No existe una codificación que permita la identificación, organización y protección a los suministros y bienes de larga duración.**

**CONCLUSIÓN**

|   |                          |                        |
|---|--------------------------|------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 06/04/2023 | <b>RESULTADOS</b><br>§ |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                        |

Se debe elaborar una lista donde conste la codificación de los bienes propios de la institución ya que esto facilitará en la búsqueda de dichos bienes y ser más eficaces en ello.

**RECOMENDACIÓN**

Establecer una codificación a todos y cada uno de los suministros y bienes de la institución ya que será más fácil su identificarlos, de este modo se conocerá sus características principales como son; el tiempo que fue adquirid, su valor y entre otras.

**Hallazgo 10. No existe la comunicación inmediata sobre los hallazgos encontrados.**

**CONCLUSIÓN**

Es mejor comunicar sobre los errores que fueron encontrados a tiempo ya que mientras sigue con ese problema la institución no solo se verá afectada la parte donde se encontró el error sino toda la institución va estar siendo perjudicada.

**RECOMENDACIÓN**

A la máxima autoridad a que motive a una comunicación inmediata sobre cualquier hallazgo que como trabajador de la institución encuentre ya que caso contrario no solo ella se verá perjudicada sino que toda la organización se verá en esa circunstancia.

**Hallazgo 11. No se realiza un seguimiento continuo en las actividades que como institución lo vienen realizando.**

**CONCLUSIÓN**

Al no realizar el seguimiento de las actividades llevaría al no cumplimiento de sus objetivos ya que uno de ellos es brindar un buen servicio a toda la sociedad y lograr satisfacer la necesidad que tiene el consumidor.

**RECOMENDACIÓN**

A la máxima autoridad establecer seguimiento a cada una de las actividades que cada funcionario lo realiza esto con el fin de verificar si su realización es la correcta o en caso de que no pues guiar o mantener capacitaciones para el mejoramiento de dicha actividad.

|   |                          |                        |
|---|--------------------------|------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> Morelia Mora          | <b>Fecha:</b> 06/04/2023 | <b>RESULTADOS</b><br>§ |
| <b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Arguello | <b>Fecha:</b> 12/04/2023 |                        |



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**INFORME DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

AC 5  
CR 13/13

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

Guaranda, 06 de abril del 2023.

Sra. Vilma Taris

**Represente Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz**

He dado fiel cumplimiento y finalizado el proceso de auditoría de gestión en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, para el año establecido del 2022.

Todo el proceso de la auditoria se desarrolló de acuerdo a las normas de auditoría y las diferentes normas, leyes y reglamentos en el ámbito nacional.

Todo esto con el fin de obtener una certeza razonable y verificar el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz, en las cuales se ha emitido las diversas conclusiones y recomendaciones que expresan la realidad de la institución.

La responsabilidad en la elaboración y presentación de las diferentes evidencias mostradas en la presente auditoría, con la aprobación respectiva del representante legal de la entidad es quien se encarga de llevar el orden de las actividades instituciones.

La responsabilidad del presente informe y todas las opiniones incluidas en el mismo son netamente responsabilidad exclusiva de la autora, con la obligación de presentar una opinión con respecto a la Auditoría de Gestión realizada.

Al desarrollar todo este proceso de auditoría se obtiene diversas evidencias que sirven como base para reflejar las anomalías o los errores correspondientes a la gestión administrativa aplicable a la entidad auditada.

**Se detectaron las siguientes inconformidades:**

- No cuenta con un código de ética.
- No existe un plan de mitigación de riesgos.

- No realizan una correcta valoración a los riesgos obteniendo información acerca de las situaciones causantes.
- No realizan ningún tipo de análisis antes de dar respuesta a los riesgos que están afectando a la institución.
- No existe un control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto.
- La máxima autoridad no establecer por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras.
- No existe un registro sobre los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de limpieza ya sean en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad.
- No existen informes de parte de bodega hacia la representante legal de la institución poniendo a su conocimiento el estado de los insumos de limpieza adquiridos.
- No existe una codificación que permita la identificación, organización y protección a los suministros y bienes de larga duración.
- No existe la comunicación inmediata sobre los hallazgos encontrados.
- No se realiza un seguimiento continuo en las actividades que como institución lo vienen realizando.

Así, de esta manera la autora de la auditoría, teniendo como base las leyes vigentes en el Ecuador y para obtener un mejor control interno exacto y fiable.

El presente informe se emite única y exclusivamente para el conocimiento y utilización que crea conveniente el Representante Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Atentamente,



Morelia Mora  
**Autora**

**Elaborado por:** Morelia Mora

**Fecha:** 06/04/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Arguello

**Fecha:** 12/04/2023

**RESULTADOS**

§

## CAPÍTULO V. SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Guaranda, 06 de abril del 2023.

Sra. Vilma Taris

### **Represente Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz**

Presente.-

De mis consideraciones:

Mediante el presente oficio quiero desearle un cordial y afectuoso saludo deseándole éxitos en sus labores diarias que viene desempeñando dentro de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.

De ante mano agradezco por la colaboración que me ha brindado al momento de realizar la Auditoría de Gestión dentro de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz ya con ello sirvió para que esta Auditoría tenga éxito. Con esto paso a darle a conocer los lineamientos generales para verificar que cumpla con todas las recomendaciones emitidas anteriormente en el informe:

- El seguimiento se lo realizara a la parte administrativa incluida la Representante Legal ya que deberá de crear un código de ética para la institución.
- La Representante Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz deberá de llamar a una reunión con todos quienes integran la asociación para socializar todas las falencias y las recomendaciones emitidas por parte de la auditora, donde la Representante Legal será la encargada de verificar el cumplimiento.
- Las actividades que pueden ayudar aumentar la eficiencia y eficacia dentro de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz son las siguientes:
  - 1) Establecer un código de ética para que todos los integrantes de la asociación pongan en práctica la normativa ética que mencione en dicho código.
  - 2) Elaborar un plan de mitigación de riesgos donde indique la prevención y solución de los riesgos que dentro de la institución se pueden presentar.
  - 3) Valoración a los riesgos obteniendo información acerca de las situaciones causantes.

- 4) Realizar un análisis antes de dar respuesta a los riesgos que están afectando a la institución.
  - 5) Establecer un control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto.
  - 6) La Representante Legal debe establecer por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras.
  - 7) Realizar un registro sobre los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de limpieza ya sean en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad.
  - 8) Elaborar informes de parte de bodega hacia la representante legal de la institución poniendo a su conocimiento el estado de los insumos de limpieza adquiridos.
  - 9) Establecer una codificación que permita la identificación, organización y protección a los suministros y bienes de larga duración.
  - 10) Motivar a los trabajadores de la institución a una comunicación inmediata sobre cualquier problema que estos encuentren al desarrollo de las actividades encomendadas.
  - 11) La Representante Legal debe realizar un seguimiento continuo en todas las actividades que como institución realiza y así también en los servicios que brindan.
- Para que la auditora tenga conocimiento de la aplicación de las recomendaciones que se han emitidos solicitamos de la manera más comedida a la Representante Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz deberá emitir un informe donde informará que se están realizando las debidas recomendaciones anexando todo lo realizado y cada una de las actividades con sus responsables correspondientes.

Por la atención prestada reitero mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



---

Morelia Mora

**Autora**

## CONCLUSIONES

- En el presente estudio se han identificado los procedimientos de la auditoría de gestión a través de la revisión bibliográfica en documentos, libros y otras fuentes confiables, esto con el ánimo de tener claro las fases que tiene una auditoría de gestión al ser aplicada, la misma que permite conocer el funcionamiento de la institución e identifica posibles irregularidades que no permiten cumplir los objetivos institucionales.
- Se aplicó la auditoría de gestión en la ASOSERLISEP y para ello se utilizó la evaluación de control interno donde se planteó diferentes preguntas según los cinco componentes que le integran al COSO I y se obtuvo como resultado algunas inconsistencias, es decir se encontraron diferentes hallazgos los mismos que están detallados en las hojas de hallazgos con sus respectivos componentes como es: condición, criterio, causa y efecto
- Y por último, se elaboró el informe final de la auditoría de gestión para que la Representante Legal pueda apreciar cada una de las falencias que tiene la institución y así acate las recomendaciones que se ha planteado con el objetivo de que mejoren en ciertas cosas que son importantes para su desarrollo institucional.

## **RECOMENDACIONES**

- Revisar a través de documentación física y/o digital todo lo referente a la auditoría de gestión y sus fases, para que como auditor pueda tener claro los procedimientos a seguir al momento de aplicarla dentro de una institución.
- Es importante que se apliquen auditorías de gestión en la institución para que conozcan su funcionamiento actual, y a raíz de ello puedan mejorar en cada una de las inexactitudes que puedan afectar a futuro.
- A la Representante Legal de la institución se le recomienda que acoja las recomendaciones emitidas en el informe final de la auditoría realizada, con el objetivo de mejorar los procesos en dicha institución.

## BIBLIOGRAFÍA

- Almendariz, B. (13 de Diciembre de 2022). *Auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones del Grupo Comercial Viserco de la ciudad de Quito*. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4656/1/Almendariz%20Quimis%20Byron%20Antonio.pdf>
- Andrade, J. (2 de Febrero de 2020). *Los papeles de trabajo de auditoría*. <https://es.linkedin.com/pulse/los-papeles-de-trabajo-auditor%C3%ADa-jes%C3%BA-rodolfo?trk=pulse-article>
- Arias, I. (01 de Abril de 2018). *Auditoría un enfoque de gestión*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html//dhl.handle.net/20.500.11763/auditoria-gestion.zip>
- Bonilla, M. (10 de Diciembre de 2018). *¿Que deben evaluar los auditores?* <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6315-que-deben-evaluar-los-auditores>
- Calvo, J., Pelegrin, A., & Saturnina, M. (Junio de 2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006)
- Cepeda, E., & Ortiz, S. (Agosto de 2021). *Auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia provincia de Los Ríos año 2020*. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8676/1/UTC-PIM-%20000338.pdf>
- CGE. (16 de Diciembre de 2014). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_400\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf)
- Cortés, D. (18 de Enero de 2021). *Características del proceso de toma de decisiones en una organización*. <https://www.cesuma.mx/blog/caracteristicas-del-proceso-de-toma-de-decisiones-en-una-organizacion.html?format=amp>
- García, S. (01 de 01 de 2018). *Auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., del 2017*.

- <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8814/1/TUAEXCOMCYA012-2018.pdf>
- GlobalSuite. (26 de Enero de 2023). *¿Que es el modelo COSO? Còmo gestionar riesgos.*  
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>
- Gutiérrez, D., & Daniel, B. (2020). *Toma de decisiones.*  
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7138/TOMA%20DE%20DECISIONES%20EN%20LA%20EMPRESA%20TENARIS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20CARTAGENA%20DE%20INDIAS%20-%20DEPARTAMENTO%20DE%20BOLIVAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 6(2), 20.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2030](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030)
- Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Chávez, G. (30 de Agosto de 2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(3), 1.  
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- López, A., Cañizares, M., & Mónica, M. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago. *Cuadernos de contabilidad. Pontificia Universidad Javeriana*, 19(47), 80-93.  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc19-47.aihg>
- Matute, J. (07 de Diciembre de 2018). *Auditoría de Gestión y su Incidencia a los Procesos Administrativos y docencia de la Unidad Educativa República del Ecuador.*  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1843/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2019-11.pdf>
- NIA500. (18 de Abril de 2018). *Evidencia de Auditoría. Lo que todo auditor debe saber.*  
<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5948-nia-500-evidencia-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-saber>
- Riasco, K. (Febrero de 2021). *Auditoría de gestión y la toma de decisiones en el departamento de compras.*  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5835/1/UPSE-TCA-2021-0048.pdf>

- Riquelme, M. (16 de Enero de 2023). *Toma de decisiones: Qué es, Proceso e Importancia*.  
<https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (29 de 9 de 2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)*.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (Diciembre de 2018). *Auditoría gestión: una herramienta de mejora continua*. <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). *Gestión*.  
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Yautibug, C. (2020). *Auditoría gestión a la empresa asociativa de lácteos (COCIHC), cantón Colta, periodo 2018*.  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7462/1/8.TESIS%20AUDITOR%20GESTI%C3%8DA%20DE%20GESTI%C3%93N%20CARLOS%20YAUTIBUG-CPA.pdf>
- Zanatta, M. (20 de Octubre de 2021). *Las 8 etapas en el proceso de toma de decisiones de la empresa*. <https://www.captio.net/blog/las-ocho-etapas-en-el-proceso-de-toma-de-decisiones-de-la-empresa>

## ANEXOS

### *Anexo 1. Cronograma (Gantt)*

| Actividades   | Noviembre |   |   |   | Diciembre |   |   |   | Enero |   |   |   | Febrero |   |   |   | Marzo |   |   |   | Abril |   |   |   |
|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
|   | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| Presentación del tema propuesto para realizar el trabajo de integración curricular. |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Sugerencias propuestas para la rectificación de los temas.                          |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Aprobación del tema propuesto para realizar el trabajo de integración curricular.   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Presentación del anteproyecto.  |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Recolección de la información.  |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Procesamiento de datos.   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| Informe final de la auditoría de gestión.   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |

### *Anexo 2. Presupuesto Ejecutado*

Pasajes = \$ 15

Impresiones = \$ 10

Esfero= 0,30

**Total del presupuesto = \$ 25,30**

**Anexo 3. Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el TIC.**



**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ**

**ASOSERLISEP  
PROV. BOLÍVAR**

**GUARANDA**

**ECUADOR**

Guaranda, 19 de Enero del 2023

**Señorita  
Morelia Mora  
Estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar  
Presente. –**

De mi consideración:

Dando respuesta al oficio de fecha Guaranda 18 de enero del 2022, suscrito por su autoridad, en calidad de representante Legal de la Asociación de Limpieza y Emprendimiento La Paz – Guaranda, me permito confirmar la **ACEPTACIÓN** de la solicitud para que realiza su proyecto de investigación en nuestra institución, TITULADO: **"LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2022"**

Por la atención que se digne dar a nuestro pedido desde ya reitero mis agradecimientos.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**VILMA GEOCONDA  
TARIS LLUMITAXI**

**SRA. VILMA TARIS  
REPRESENTANTE LEGAL  
ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y EMPRENDIMIENTO LA PAZ – GUARANDA**

**DIRECCIÓN:** Av. Cándido Rada y 23 de abril – Vía Ambato  
**TELÉFONO:** 0981448649– 032 986 217  
**CORREO:** la.paz.emprendimiento@gmail.com

**Anexo 4. Instrumentos de recopilación de datos**

**Entrevista al representante legal de la Asociación de Servicios de Limpieza**

**Emprendimiento La Paz.**

**1. ¿Qué tiempo lleva representado a esta institución?**

.....  
.....  
.....

**2. ¿Realiza alguna actividad para promover la ética en las labores que desempeñan los integrantes de la asociación?**

.....  
.....  
.....

**3. ¿La asociación cuenta con un manual de funciones debidamente estructurado por cada funcionario que la conforma? ¿Por qué?**

.....  
.....  
.....

**4. ¿Según su conocimiento de la asociación cuales considera usted que son las fortalezas y debilidades?**

.....  
.....  
.....  
.....

**5. ¿Cuáles considera usted que son las oportunidades y amenazas que tiene la asociación?**

.....  
.....  
.....  
.....

**6. ¿Cree usted que a través de la determinación del FODA la institución puede mejorar?  
¿Por qué?**

.....  
.....  
.....

**7. ¿Cuáles son los procesos que usted pone en marcha para la capacitación e inducción para el personal de su empresa?**

.....  
.....  
.....

**8. ¿La toma de decisión dentro de la asociación lo hace usted u otra persona? ¿Por qué?**

.....  
.....  
.....

**9. ¿Cuál es el proceso que siguen para la toma de decisiones?**

.....  
.....  
.....

**10. ¿Considera usted que la decisión que se toma es para el bien común de la asociación?  
¿Por qué?**

.....  
.....  
.....

**11. ¿Cuáles son sus perspectivas de la auditoría de gestión que se va aplicar en esta institución?**

.....  
.....

**Anexo 5. Encuesta para la comprobación de hipótesis aplicada a los trabajadores.**

**Objetivo:** La presente encuesta tiene por objetivo recolectar información para realizar la comprobación de la hipótesis planteada.

**ENCUESTA**

- 1. ¿Posee la asociación reglamentos y manuales actualizados, claramente definidos que normen la conducta y las actividades del personal?**

Siempre ( )                      Nunca ( )

- 2. ¿Conoce la normativa bajo la cual se controla la entidad?**

Siempre ( )                      Nunca ( )

- 3. ¿Aplican la normativa bajo la cual se controla la entidad?**

Siempre ( )                      Nunca ( )

- 4. ¿Existe un seguimiento y control efectivo de las actividades y comportamiento del personal en cada área de la empresa?**

Siempre ( )                      A veces ( )                      Nunca ( )

- 5. ¿Conoce usted las metas y objetivos que aspira cumplir la asociación?**

Siempre ( )                      Nunca ( )

- 6. ¿Considera usted que la aplicación de una Auditoría de Gestión contribuirá en el cumplimiento de los objetivos de la asociación?**

Siempre ( )                      A veces ( )                      Nunca ( )

- 7. ¿Considera usted que la inaplicación de Auditoría de Gestión repercute en la toma de decisiones?**

Siempre ( )                      Nunca ( )

- 8. ¿Existe delegación de autoridad y responsabilidad para la toma de decisiones?**

Siempre ( )                      A veces ( )                      Nunca ( )

- 9. ¿Las decisiones administrativas y financieras tomadas por la institución son claras, veraces y oportunas?**

Siempre ( )                      Nunca ( )

- 10. ¿La Representante Legal comunica inmediatamente al personal las decisiones tomadas por el nivel administrativo?**

Siempre ( )                      A veces ( )                      Nunca ( )

**Anexo 6. Evaluación de control interno**

| <p style="text-align: center;">ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ</p>  <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br/>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO<br/>PERIODO:<br/>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022</p> |   |            |    |     |             |
|--|---|------------|----|-----|-------------|
| <b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>   |   |            |    |     |             |
| Nº   | Preguntas   | Respuestas |    |     | Observación |
|  |   | SI         | NO | N/A |             |
| <b>1</b>   | ¿La institución cuenta con un código de ética?  |            |    |     |             |
| <b>2</b>   | ¿Los valores éticos institucionales son cumplidos por todos los que conforman la asociación?            |            |    |     |             |
| <b>3</b>   | ¿La institución tiene a su disposición un organigrama donde se distinga como está constituida la misma? |            |    |     |             |
| <b>4</b>   | ¿Existen procesos de selección, inducción y capacitación del personal?                                  |            |    |     |             |
| <b>5</b>   | ¿Cuenta la institución con un manual de procedimientos y políticas legalmente establecidas?             |            |    |     |             |

ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ



**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

**COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

| Nº | Preguntas   | Respuestas |    |     | Observación |
|----|---|------------|----|-----|-------------|
|    |   | SI         | NO | N/A |             |
| 1  | ¿La máxima autoridad de la institución está continuamente identificando algún tipo de riesgo que pueda afectar el logro de los objetivos institucionales? |            |    |     |             |
| 2  | ¿Cuenta la institución con un plan de mitigación de riesgos?  |            |    |     |             |
| 3  | ¿Cree que los riesgos tienen un impacto en la entidad impidiendo alcanzar sus metas planteadas?   |            |    |     |             |
| 4  | ¿En caso de existir algún riesgo en la institución la máxima autoridad hace una valoración al riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia?          |            |    |     |             |
| 5  | ¿Existe una metodología para el análisis de los riesgos que estén afectando a la institución?   |            |    |     |             |
| 6  | ¿Se hace una correcta valoración a los riesgos obtenido información acerca de las situaciones causantes de ello?  |            |    |     |             |
| 7  | ¿En la institución identifican opciones para dar respuesta a los riesgos?   |            |    |     |             |
| 8  | ¿Cree usted que los riesgos existentes en la institución pueden incidir en la creación de otros riesgos?  |            |    |     |             |

|           |   |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|
| <b>9</b>  | ¿Considera usted que la respuesta a los riesgos deben ser tomadas sin un análisis respectivo a lo que está afectando?   |  |  |  |  |
| <b>10</b> | ¿Considera usted que las respuesta a los riesgos deben establecerlas por escrito en un documento para tener respaldo y poder destruir a los riesgos que afecten a la institución? |  |  |  |  |



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

| Nº | Preguntas   | Respuestas |    |     | Observación |
|----|---|------------|----|-----|-------------|
|    |   | SI         | NO | N/A |             |
| 1  | ¿La máxima autoridad proporciona información oportuna sobre sus labores a desempeñar?   |            |    |     |             |
| 2  | ¿Existe un control en la hora de entrada y salida de los trabajadores de la asociación por parte de secretaria?   |            |    |     |             |
| 3  | ¿El proceso que llevan para la toma de decisiones es establecer reuniones con la asamblea para conocer las opiniones sobre el caso?   |            |    |     |             |
| 4  | ¿Existe un control sobre la evaluación en la ejecución del presupuesto por resultados?  |            |    |     |             |
| 5  | ¿Los recursos institucionales tales como: (materiales financieros y tecnológicos) de la unidad administrativa está debidamente resguardado?   |            |    |     |             |
| 6  | ¿Cuentan con un catálogo digital donde ofertan sus servicios y es cargado en la plataforma de compras públicas?   |            |    |     |             |
| 7  | ¿La máxima autoridad establece por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras? |            |    |     |             |

|    |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|
| 8  | ¿La evaluación de desempeño se efectúa bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo?  |  |  |  |  |
| 9  | ¿Los ingresos obtenidos por la prestación de servicios de limpieza ya sean en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad son revisados y retirados de forma completa e intacta y son registrados en las cuentas de ingresos autorizados? |  |  |  |  |
| 10 | ¿Los encargados del control de bienes informan a la máxima autoridad del estado en el que llevo la mercadería adquirida?   |  |  |  |  |
| 11 | ¿Tiene conocimiento sobre la documentación de contratos y otros actos de gestión que permitan establecer seguimiento y verificación antes, durante y después de su realización?  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Existe una codificación que permita la identificación, organización y protección a los suministros y bienes de larga duración?  |  |  |  |  |



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

| N° | Preguntas  | Respuestas |    |     | Observación |
|----|--|------------|----|-----|-------------|
|    |  | SI         | NO | N/A |             |
| 1  | ¿La máxima autoridad informa sobre las operaciones técnicas y administrativas de la institución?   |            |    |     |             |
| 2  | ¿Existen controles adecuados para garantizar la confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles? |            |    |     |             |
| 3  | ¿Existe algún canal de comunicación interna con la máxima autoridad que proporcione información a los trabajadores de la institución?                            |            |    |     |             |
| 4  | ¿En el caso de que exista un hallazgo que puede perjudicar a la institución como tal es comunicado de inmediato?   |            |    |     |             |
| 5  | ¿Dentro de la institución los sistemas de información son manuales o automatizados?  |            |    |     |             |



ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PERIODO:

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

**COMPONENTE: SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

| N° | Preguntas  | Respuestas |    |     | Observación |
|----|--|------------|----|-----|-------------|
|    |  | SI         | NO | N/A |             |
| 1  | ¿En la institución establecen procedimientos de seguimiento continuo y evaluaciones periódicas para asegurar la eficacia del sistema de control interno? |            |    |     |             |
| 2  | ¿Se realiza un seguimiento continuo en las actividades que como institución lo vienen realizando?  |            |    |     |             |
| 3  | ¿Se evalúa la calidad del funcionamiento del control interno?  |            |    |     |             |
| 4  | ¿Se realizan evaluaciones periódicas para conocer las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno?                     |            |    |     |             |
| 5  | ¿Se realiza una autoevaluación periódica de la gestión y control interno de la institución?  |            |    |     |             |

## **Anexo 7. Aplicación de indicadores de gestión**

### **Indicadores de eficacia:**

**1) ¿Conoce usted la misión de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz?**

SI                       NO

**2) ¿Conoce usted la visión de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz?**

SI                       NO

### **Indicadores de eficiencia:**

**3) ¿Usted asiste a capacitaciones cuando le convocan?**

SI                       NO

**4) ¿Usted cree que los objetivos de la asociación son cumplidos a través de los servicios que brindan a la sociedad?**

SI                       NO

## **Anexo 8. Aplicación de la entrevista**

**Figura 14.**

### ***Entrevista Representante Legal de la ASOSERLISEP***



**Nota.** Aplicación de instrumentos de recolección de datos en la ASOSERLISEP.

### **Aplicación de evaluación de control interno**

**Figura 15.**

### ***Evaluación de control interno en la ASOSERLISEP.***



**Nota.** Aplicación de instrumentos de recolección de datos en la ASOSERLISEP.

**Figura 16.**

***Evaluación de control interno en la ASOSERLISEP.***



***Nota.*** Aplicación de instrumentos de recolección de datos en la ASOSERLISEP.

**Figura 17.**

***Evaluación de control interno en la ASOSERLISEP.***



***Nota.*** Aplicación de instrumentos de recolección de datos en la ASOSERLISEP.

**Figura 18.**

*Aplicación de la encuesta en la ASOSERLISEP.*



*Nota.* Aplicación de instrumentos de recolección de datos en la ASOSERLISEP.

**Figura 19.**

*Aplicación de la encuesta en la ASOSERLISEP.*



*Nota.* Aplicación de instrumentos de recolección de datos en la ASOSERLISEP.

**Figura 20.**

*Comunicación de los resultados de la auditoría de gestión*



*Nota.* Instalaciones de la ASOSERLISEP.

**Figura 21.**

*Comunicación de los resultados de la auditoría de gestión*



*Nota.* Instalaciones de la ASOSERLISEP.

## Evidencia de Auditoría

### Anexo 9. Estatutos de la ASOSERLISEP



SUPERINTENDENCIA  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

#### RESOLUCIÓN No. SEPS-ROEPS-2015-900333

**DIEGO ANDRADE IZURIETA**  
**INTENDENTE ZONAL 3**  
**SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

#### CONSIDERANDO:

**Que** la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en su artículo 9 manifiesta: *“Personalidad Jurídica.- Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la presente Ley.*

*La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del Superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo”;*

**Que** el artículo 147 literal c) de la mencionada Ley, señala como una de las atribuciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a la Ley y disponer su registro;

**Que** el artículo 2 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, menciona: *“Asamblea Constitutiva.- Para constituir una de las organizaciones sujetas a la ley, se realizará una asamblea constitutiva con las personas interesadas, quienes en forma expresa, manifestarán su deseo de conformar la organización y elegirán a sus Directivos, de conformidad a lo señalado en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento y Estatuto de la organización a constituirse ...”;*

**Que** la Asamblea Constitutiva de la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ “ASOSERLISEP” en formación, efectuada el día 19 de MAYO de 2015, resolvió conformar la organización indicada, al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General;

**Que** mediante solicitud, presentada el 24 de AGOSTO de 2015, el representante legal de la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ “ASOSERLISEP” en formación, solicita a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el otorgamiento de la personalidad jurídica y el respectivo registro, para lo cual ha remitido la documentación que acredita el cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 6 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y de las Regulaciones emitidas para el efecto;



- Que** la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ "ASOSERLISEP" en formación, ha cumplido con el depósito del aporte correspondiente al capital social inicial, valor mínimo establecido por el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social en el artículo 1 de la Resolución No. MCDS-EPS-002-2012, publicada en el Registro Oficial No. 850 del 13 de diciembre de 2012; y,
- Que** mediante Resolución No. SEPS-IGP-2015-050 de 12 de junio del 2015, el señor Superintendente de Economía Popular y Solidaria, reforma la Resolución No. SEPS-IGPJ-2014-046, añadiendo al artículo 3 lo siguiente: "*El Intendente/a de Economía Popular y Solidaria podrá aprobar o negar, mediante resolución, la constitución y adecuación de estatutos de las organizaciones de la economía popular y solidaria*".

En uso de las facultades y atribuciones que le confiere la Ley,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.-** Aprobar el estatuto social y conceder personalidad jurídica a la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ "ASOSERLISEP", domiciliada en el cantón GUARANDA, de la provincia de BOLÍVAR, cuyo estatuto es el siguiente:

**ESTATUTO DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA  
EMPRENDIMIENTO LA PAZ "ASOSERLISEP"**

**TÍTULO PRIMERO  
GENERALIDADES Y PRINCIPIOS**

**Artículo 1.- CONSTITUCIÓN:** Se constituye la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ "ASOSERLISEP", que se regirá por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador, el presente Estatuto, los Reglamentos Internos y las normas jurídicas que le fueren aplicables, en razón de su actividad.

**Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD Y DURACIÓN:** El domicilio principal de la Asociación está ubicado el Cantón GUARANDA, de la provincia de BOLÍVAR; pudiendo ejercer su actividad en cualquier parte del territorio nacional, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Asociación será de duración indefinida, y responsabilidad limitada a su capital social, por lo tanto, la responsabilidad de sus asociados está limitada al capital que aporten a la asociación.

**Artículo 3.- OBJETO SOCIAL:** La Asociación tendrá como objeto social principal brindar servicios de limpieza en el cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Para su cumplimiento podrá efectuar especialmente las siguientes actividades:

1. Adquirir, arrendar, enajenar, administrar, preñar o hipotecar bienes inmuebles;
2. Importar maquinaria, vehículos, equipos, materia prima, insumos y similares, destinados al cumplimiento de su objeto social;
3. Exportar la producción de sus asociados preservando la soberanía alimentaria;
4. Propender al mejoramiento social de sus miembros, mediante la comercialización de los productos o servicios desarrollados por ellos;
5. Propender a la eficiencia de las actividades económicas de sus asociados, fomentando el uso de técnicas y tecnologías innovadoras y amigables con el medio ambiente;
6. Suscribir convenios de cooperación técnica y capacitación con organismos gubernamentales y no gubernamentales, nacionales y/o extranjeros, para el fortalecimiento de las capacidades de sus asociados; y,
7. Promover la integración con organizaciones afines o complementarias, procurando el beneficio colectivo.

## **TÍTULO SEGUNDO** **DE LOS ASOCIADOS**

**Artículo 4.- ASOCIADOS:** Son miembros de la Asociación, las personas naturales legalmente capaces, con actividades relacionadas con el objeto social establecido en el artículo 3 del presente Estatuto, aceptadas por la Junta Directiva, previo el cumplimiento de los requisitos y procedimientos específicos que constarán en el Reglamento Interno.

**Artículo 5.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS ASOCIADOS:** Son obligaciones y derechos de los asociados, además de los establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, los siguientes:

1. Intervenir en las Juntas Generales con voz y voto, pudiendo elegir y ser elegidos para los cargos directivos, previo el cumplimiento de los requisitos previstos en el presente estatuto y en su Reglamento Interno;
  2. Ser beneficiarios de los programas de capacitación, asistencia técnica y de los servicios que ofrezca la Asociación;
  3. Utilizar responsablemente los bienes y servicios comunes;
  4. Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, los estatutos sociales y la normativa interna que rigen a la Asociación;
  5. Cancelar los aportes de capital no reembolsable y las cuotas ordinarias y extraordinarias que sean fijadas por la Junta General o la Junta Directiva;
  6. Desempeñar las obligaciones inherentes al cargo para el que hayan sido designados;
  7. Contribuir con su comportamiento al buen nombre y prestigio de la Asociación;
  8. No incurrir en competencia desleal en los términos dispuestos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General;
  9. No utilizar a la organización para evadir o eludir obligaciones tributarias propias o de terceros, o para realizar actividades ilícitas; y,
- Los demás que consten en el Reglamento Interno.



**Artículo 6.- PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE ASOCIADO:** La calidad de asociado se pierde por retiro voluntario, exclusión, fallecimiento o pérdida de la personalidad jurídica de la asociación.

**Artículo 7.- RETIRO VOLUNTARIO:** El asociado podrá solicitar a la Junta Directiva, en cualquier tiempo, su retiro voluntario. En caso de falta de pronunciamiento por parte de la Junta Directiva, la solicitud de retiro voluntario surtirá efecto transcurridos 30 días desde su presentación.

**Artículo 8.- EXCLUSIÓN:** La exclusión del asociado será resuelta por la Junta Directiva de conformidad con las causas y el procedimiento establecido en el Reglamento Interno. La exclusión será susceptible de apelación ante la Junta General.

### **TÍTULO TERCERO** **ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO**

**Artículo 9.- ESTRUCTURA INTERNA:** El gobierno, dirección, administración y control interno de la Asociación, se ejercerá por medio de los siguientes organismos:

1. Junta General;
2. Junta Directiva;
3. Junta de Vigilancia; y,
4. Administrador.

#### **DE LA JUNTA GENERAL**

**Artículo 10.-** La Junta General es la máxima autoridad de la Asociación, estará integrada por todos los asociados, quienes tendrán derecho a un solo voto. Sus decisiones serán obligatorias para los órganos internos y sus asociados, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la Ley, al Reglamento General o su Estatuto Social.

**Artículo 11.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA JUNTA GENERAL:**

1. Aprobar y reformar el Estatuto Social y el Reglamento Interno;
2. Elegir y remover a los miembros de las Juntas Directiva y de Vigilancia y al Administrador, con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
3. Fijar las cuotas de admisión, ordinarias y extraordinarias que tendrán el carácter de no reembolsables;
4. Resolver las apelaciones presentadas por los asociados sancionados por la Junta Directiva;
5. Aprobar los estados financieros y el balance social de la Asociación;
6. Aprobar o rechazar los informes de la Junta Directiva, Junta de Vigilancia y Administrador;
7. Aprobar el plan estratégico y el plan operativo anual, con sus presupuestos, presentados por la Junta Directiva; y,
8. Resolver la transformación, fusión, disolución y liquidación, de la Asociación en Junta General extraordinaria con el voto de las dos terceras partes de los asociados.

**Artículo 12.- CLASES Y PROCEDIMIENTO DE JUNTAS GENERALES:** Las Juntas Generales serán ordinarias y extraordinarias y su convocatoria, quórum y normas de procedimiento parlamentario, constarán en el Reglamento Interno de la Asociación.

En la convocatoria constará por lo menos: lugar, fecha, hora de la Junta y el orden del día.

#### DE LA JUNTA DIRECTIVA

**Artículo 13.-** La Junta Directiva estará integrada por 3 vocales principales con sus respectivos suplentes, elegidos en votación secreta por la Junta General, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento Interno de la Asociación. De entre los vocales principales la propia Junta General elegirá al Presidente y Secretario de la Junta Directiva, quienes a su vez lo serán también de la Asociación.

Los miembros de la Junta Directiva durarán 2 años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez consecutiva. Cuando concluyan su segundo período inmediato, no podrán ser elegidos para ningún cargo directivo hasta después de un período.

**Artículo 14.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA JUNTA DIRECTIVA:** Son atribuciones y deberes de la Junta Directiva:

1. Dictar las normas de funcionamiento y operación de la Asociación;
2. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de asociados;
3. Autorizar la celebración de contratos en los que intervenga la Asociación, hasta por el 30% del presupuesto anual;
4. Sancionar a los asociados de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno;
5. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la Asociación, con sus respectivos presupuestos;
6. Presentar, para aprobación de la Junta General, los estados financieros, balance social y su informe de labores; y,
7. Elaborar el proyecto de reformas al Estatuto y someterlo a consideración y aprobación de la Junta General.

#### DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

**Artículo 15.-** La Junta de Vigilancia supervisará las actividades económicas y el cumplimiento de las resoluciones de la Junta General y la Junta Directiva. Estará integrada por 1 vocal(es) principal(es) con sus respectivo(s) suplente(s), elegidos en votación secreta por la Junta General, previo cumplimiento de los requisitos constantes en el Reglamento Interno.

Los miembros de la Junta de Vigilancia durarán 2 años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez consecutiva. Cuando concluyan su segundo período inmediato, no podrán ser elegidos para ningún cargo directivo hasta después de un período.



**Artículo 16.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA JUNTA DE VIGILANCIA:** Son atribuciones y deberes de la Junta de Vigilancia:

1. Supervisar los gastos económicos que realice la Asociación;
2. Vigilar que la contabilidad se encuentre al día y debidamente sustentada;
3. Conocer el informe administrativo, los estados financieros y el balance social presentados por el Administrador; y,
4. Presentar su informe anual de labores a la Junta General.

#### **DEL PRESIDENTE**

**Artículo 17.-ATRIBUCIONES:** El Presidente de la Junta Directiva presidirá también la Asociación y la Junta General, durará 2 años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal de la Junta Directiva; y, además de las atribuciones propias de la naturaleza de su cargo, tendrá las siguientes:

1. Convocar y presidir las Juntas Generales y sesiones de Junta Directiva;
2. Firmar, conjuntamente con el Secretario, la documentación de la Asociación y las actas de las sesiones;
3. Presidir todos los actos oficiales y protocolarios de la Asociación; y,
4. Cumplir y hacer cumplir el Estatuto, Reglamento Interno y demás disposiciones emitidas por la Junta General y la Junta Directiva.

#### **DEL SECRETARIO**

**Artículo 18.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:** El Secretario de la Asociación, además de las funciones y responsabilidades propias de la naturaleza de su cargo, tendrá las siguientes:

1. Elaborar las actas de las sesiones de Junta General y Junta Directiva, responsabilizándose por su contenido y conservación;
2. Firmar, conjuntamente con el Presidente, la documentación de la Asociación y las actas de las sesiones;
3. Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del Presidente;
4. Cumplir las obligaciones relacionadas con la recepción, conocimiento y despacho de la correspondencia de la Asociación;
5. Custodiar y conservar ordenadamente el archivo;
6. Entregar a los asociados, previa autorización del Presidente, la información que esté a su cargo y que le sea requerida;
7. Notificar las resoluciones; y,
8. Llevar el registro actualizado de la nómina de asociados, con sus datos personales.

## **DEL ADMINISTRADOR**

**Artículo 19.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:** El Administrador será elegido por la Junta General, por un período de 2 años y además de las atribuciones propias de la naturaleza de su cargo, tendrá las siguientes:

1. Representar legalmente a la Asociación;
2. Cumplir y hacer cumplir a los asociados, las disposiciones emitidas por las Juntas General y Directiva;
3. Administrar la Asociación, ejecutando las políticas, planes, proyectos y presupuestos debidamente aprobados; y,
4. Presentar el informe administrativo, los estados financieros y el balance social para conocimiento de la Junta de Vigilancia y aprobación de la Junta General.

## **TÍTULO CUARTO** **RÉGIMEN ECONÓMICO**

**Artículo 20.- CAPITAL SOCIAL:** El capital social de la Asociación estará constituido por:

1. Las cuotas de admisión, ordinarias y extraordinarias, que tienen el carácter de no reembolsables;
2. La totalidad de las utilidades y excedentes del ejercicio económico una vez cumplidas las obligaciones legales; y,
3. Las donaciones efectuadas a su favor que, en caso de disolución, no podrán ser objeto de reparto entre los asociados. La Junta General determinará, la organización pública o privada, sin fin de lucro, que será beneficiaria de estos bienes y que tendrá como objeto social una actividad relacionada con el sector de la economía popular y solidaria.

**Artículo 21.- CONTABILIDAD Y BALANCES:** La Asociación aplicará las normas contables establecidas en el catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los estados financieros y balance social anuales serán aprobados dentro de los primeros noventa días de cada año por la Junta General.

## **TÍTULO QUINTO** **DE LA TRANSFORMACIÓN, FUSIÓN, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**

**Artículo 22.- TRANSFORMACIÓN:** La Asociación podrá transformarse en cooperativa por decisión de las dos terceras partes de los asociados, tomada en Junta General convocada para ese efecto y con aprobación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; o, por disposición de esta Superintendencia, cuando haya superado los niveles de activos, ventas y número de asociados para mantener la condición de Asociación.

**Artículo 23.- FUSIÓN:** La Asociación podrá fusionarse con otra u otras de actividad similar, por decisión tomada por las dos terceras partes de los asociados en la Junta General





**SUPERINTENDENCIA**  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

convocada especialmente para este efecto y con aprobación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 24.- DISOLUCIÓN y LIQUIDACIÓN:** La Asociación se disolverá y liquidará por voluntad de sus integrantes, expresada con el voto secreto de las dos terceras partes de los asociados, en Junta General convocada especialmente para el efecto; y, por resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con las causales establecidas en la Ley y su Reglamento General.

### DISPOSICIONES GENERALES

**Primera.-** Se entienden incorporadas al presente estatuto y formando parte del mismo, las disposiciones de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las dictadas por el ente regulador y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Segunda.-** Los conflictos que surgieren al interior de la Asociación serán resueltos según los mecanismos establecidos en el Reglamento Interno que deberá incluir como instancia de resolución, la presentación ante un Centro de Mediación debidamente autorizado y calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, antes del ejercicio de las acciones administrativas o judiciales que sean pertinentes.

**Tercera.-** Los directivos, asociados y administrador de la Asociación, brindarán, obligatoriamente, las facilidades necesarias para la realización de inspecciones, supervisiones, exámenes especiales, auditorías y entregarán la información que fuere requerida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; caso contrario, serán de su responsabilidad, las sanciones que pudieran imponerse a la Asociación.

**ARTÍCULO 2.-** Registrar en calidad de asociados fundadores de la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ "ASOSERLISEP", a las siguientes personas:

| No. | APELLIDOS Y NOMBRES               | No. CÉDULA |
|-----|-----------------------------------|------------|
| 1   | INTI QURI ROCHINA ROCHINA         | 0202106746 |
| 2   | VILMA GEOCONDA TARIS LLUMITAXI    | 0202068409 |
| 3   | WILLIAM GERMÁN CORREGIDOR GUASHPA | 0202319224 |
| 4   | VICENTE NINABANDA CHIMBO          | 0201132073 |
| 5   | ANA MERCEDES RAMÍREZ RAMÍREZ      | 0201334638 |
| 6   | SEGUNDO GABRIEL CHIMBO NINABANDA  | 0201070448 |
| 7   | ERCELINA VERÓNICA COLES LLUMITAXI | 0250149382 |
| 8   | IVÁN JULIÁN CHASI SISA            | 0202331997 |
| 9   | ÁNGEL PEDRO AUCATOMA TANDAPILCO   | 0202279782 |
| 10  | JORGE LUIS NINABANDA NINABANDA    | 0201987880 |

**ARTÍCULO 3.-** Disponer que la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ "ASOSERLISEP", se incorpore en el catastro que lleva la



**SUPERINTENDENCIA**  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y, notificar al Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, para la inscripción de la organización en los registros sociales a su cargo.

Cúmplase y Comuníquese.- Dado y firmado en la ciudad de Ambato, ~~8 de~~ <sup>24</sup> días del mes de agosto del 2015.

  
**DIEGO ANDRADE IZURIETA**  
**INTENDENTE ZONAL 3**



**SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

## Anexo 10. Nómina de los trabajadores

Fecha de generación del documento: 17/11/2021



### REGISTRO DE DIRECTIVAS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

**FECHA DE REGISTRO:** 10 de noviembre del 2021

**DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:**

**RAZÓN SOCIAL:** ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA

**EMPRESAMIENTO LA PAZ "ASOSERLISEP"**

**ESTADO:** ACTIVA

**RUC:** 1891764789001

**PROVINCIA:** BOLIVAR

**CANTÓN:** GUARANDA

**PARROQUIA:** GABRIEL IGNACIO VEINTIMILLA

**DIRECCIÓN:** VIA GUARANDA - PALTABAMBA S/N VIA CASTILLO, SECTOR  
LILLUHAYCO

#### DIRECTIVA REGISTRADA

##### ADMINISTRADOR/A

| NOMBRES Y APELLIDOS            | No. CÉDULA | FECHA DE NOMBRAMIENTO |
|--------------------------------|------------|-----------------------|
| TARIS LLUMITAXI VILMA GEOCONDA | 0202068409 | 16-10-2021            |

##### PRESIDENTA/E

| NOMBRES Y APELLIDOS              | No. CÉDULA | PERÍODO AÑOS |
|----------------------------------|------------|--------------|
| NINABANDA MULLO KATHERINE AMARUK | 0202551289 | 2            |

##### SECRETARIA/O

| NOMBRES Y APELLIDOS           | No. CÉDULA | PERÍODO AÑOS |
|-------------------------------|------------|--------------|
| EDITH ADRIANA BARRAGAN VARGAS | 0202010286 | 2            |

##### VOCALES DE LA JUNTA DIRECTIVA

| CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | No. CÉDULA | PERÍODO AÑOS / MESES |
|-------|---------------------|------------|----------------------|
|-------|---------------------|------------|----------------------|

Fecha de generación del documento: 17/11/2021

|                   |                                      |            |   |
|-------------------|--------------------------------------|------------|---|
| VOCAL PRINCIPAL 1 | CHIMBO NINABANDA<br>SEGUNDO GABRIEL  | 0201070448 | 2 |
| VOCAL PRINCIPAL 2 | CHIMBO AGUALONGO<br>ESTHELA GERMANIA | 0250063518 | 2 |
| VOCAL PRINCIPAL 3 | NINABANDA MULLO<br>KATHERINE AMARUK  | 0202551289 | 2 |
| VOCAL SUPLENTE 1  | MULLO MULLO<br>PATRICIA ELIZABETH    | 0202315198 | 2 |
| VOCAL SUPLENTE 2  | EDITH ADRIANA<br>BARRAGAN VARGAS     | 0202010286 | 2 |
| VOCAL SUPLENTE 3  | VEGA TAPIA LAURA<br>MERCEDES         | 0202352431 | 2 |

#### **VOCALES DE LA JUNTA DE VIGILANCIA**

| <b>CARGO</b>      | <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>      | <b>No. CÉDULA</b> | <b>PERÍODO<br/>AÑOS /<br/>MESES</b> |
|-------------------|---------------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| VOCAL PRINCIPAL 1 | CHASI SISA IVAN JULIAN          | 0202331997        | 2                                   |
| VOCAL SUPLENTE 1  | RAMIREZ RAMIREZ ANA<br>MERCEDES | 0201334638        | 2                                   |

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se reserva el derecho de revisar, en cualquier tiempo, el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios y en caso de incumplimiento o falsedad en la certificación, aplicará las sanciones previstas en la Ley, a la organización y dejará sin efecto el registro.

#### **SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

**Documento generado por:** Jeanneth Tipantuna

**Anexo 11. Información de la ASOSERLISEP.**



GUARANDA

**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA  
EMPRESA LA PAZ**

**ASOSERLISEP**

PROV. BOLÍVAR

ECUADOR

**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA  
EMPRESA LA PAZ**

**ASOSERLISEP**

**ANTECEDENTES**

*La Asociación de Servicios de Limpieza Empresa La Paz es creada en el año 2015 debido a la necesidad que se ha venido dando dentro de la sociedad e instituciones, por lo cual la demanda de mayores y eficientes niveles de servicio de limpieza han sido uno de los factores que en la sociedad actual se va extinguiendo, es por ello que ha llegado al punto de convertirse en una condición indispensable en el medio en el que vivimos, Asociación de Servicios de Limpieza Empresa La Paz, es una institución dedicada a brindar servicios de limpieza de calidad estableciendo así el bien común de toda la sociedad en general, así también satisfaciendo las necesidades de los clientes al prestar nuestros servicios aprovechando los recursos y el talento humano que es por lo que nos caracterizamos como institución.*

**MISIÓN**

*Prestar servicios generales de manera integral y cuya filosofía de trabajo es la mejora permanente de los procesos y la satisfacción de nuestros clientes.*

**VISION**

*Ser una Asociación de limpieza, reconocida a nivel nacional por el trabajo desempeñado, en la prestación de servicios y por proporcionar soluciones de manera integral buscando siempre elevar nuestra calidad y eficiencia.*

DIRECCIÓN: Av. Cándido Rada y 23 de abril – Vía Ambato

TELÉFONO: 0981448649

CORREO: la\_paz\_empresa@email.com



### **OBJETIVOS**

- *Servicio eficiente y eficaz con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y superar sus expectativas.*
- *Responsabilidad total y con un espíritu de colaboración con nuestros clientes, trabajadores, comunidades y medio ambiente.*
- *Desarrollo del servicio de limpieza de acuerdo a lo que deseen los clientes.*
- *Trabajo digno en el que cada integrante de nuestra asociación desarrolla sus capacidades sintiéndose satisfecho de desenvolverse en un ambiente grato, es por lo que nos caracterizamos.*
- *Personalizar la experiencia de cada uno de los socios y así aplicarlo en las instituciones u organizaciones que prestamos nuestros servicios.*

### **VALORES INSTITUCIONALES**

- *Responsabilidad*
- *Honestidad*
- *Respeto*
- *Eficiencia*
- *Puntualidad*
- *Disciplina*
- *Lealtad*
- *Orden*
- *Solidaridad*



GUARANDA

**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA  
EMPREDIMIENTO LA PAZ  
ASOSERLISEP  
PROV. BOLÍVAR**

ECUADOR

**SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA**

*Contamos con personal capacitado en la realización de labores de aseo, limpieza y desinfección, el cual se encuentran competentes para el manejo adecuado de los diferentes tipos de residuos, además el manejo adecuado de los productos a utilizarse y poner en práctica las normas de bioseguridad en cada actividad a realizarse.*

*Nuestro personal cuenta con formación en servicio al cliente y manipulación y clasificación de desechos. Son proporcionados de instrumento protección personal y uniformes acordes al área en donde laboren garantizando una excelente presentación personal.*

*Contamos con un equipo humano especializado en: Limpieza de oficinas - Limpieza de Edificios - Limpieza Industrial - Limpieza Hospitalaria - Limpieza de Instituciones Educativas - Desinfección de áreas críticas - Limpieza de Hoteles y restaurantes - Limpieza de Obra - Lavado e hidrofugado de fachadas - Limpieza de vidrios.*

**DIRECCIÓN:** Av. Cándido Rada y 23 de abril - Vía Ambato

**TELÉFONO:** 0981448649

**CORREO:** la.paz.emprendimiento@gmail.com



GUARANDA

**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA  
EMPRENDIMIENTO LA PAZ  
ASOSERLISEP  
PROV. BOLÍVAR**

ECUADOR

**PRESENTACIÓN DE NUESTRO PERSONAL**



**DIRECCIÓN:** Av. Cándido Rada y 23 de abril – Vía Ambato  
**TELÉFONO:** 0981448649  
**CORREO:** la.paz.emprendimiento@gmail.com



**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA  
EMPRENDIMIENTO LA PAZ  
ASOSERLISEP**

GUARANDA

PROV. BOLÍVAR

ECUADOR

**INSTITUCIONES DONDE HEMOS PRESTADO SERVICIO**



**PROPUESTA ECONÓMICA**

*Con la finalidad y el propósito de cubrir los valores y costos de nuestro servicio presentamos nuestra propuesta económica*

| CANTIDAD | DETALLE        | VALOR UNITARIO SIN IVA |
|----------|----------------|------------------------|
| 1        | METRO CUADRADO | 1,30                   |

**ATENTAMENTE:**

Katherine Ninabanda  
**ADMINISTRADOR/A**  
**ASOSERLISEP**

**DIRECCIÓN:** Av. Cándido Rada y 23 de abril – Vía Ambato  
**TELÉFONO:** 0981448649  
**CORREO:** la.paz.emprendimiento@gmail.com

Anexo 12. Certificado del SRI

| <b>SRI</b>   |   | <b>Certificado</b><br>Registro Único de Contribuyentes |  |
|--|---|--|--|
| <b>Razón Social</b><br>ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA<br>EMPRENDIMIENTO LA PAZ ASOSERLISEP  |   | <b>Número RUC</b><br>1891764789001                     |  |
| <b>Representante legal</b><br>• TARIS LLUMITAXI VILMA GEOCONDA   |   |  |  |
| <b>Estado</b><br>ACTIVO  | <b>Régimen</b><br>SIMPLIFICADO<br>SOCIEDADES  |  |  |
| <b>Fecha de registro</b><br>25/09/2015   | <b>Fecha de actualización</b><br>18/11/2021   | <b>Inicio de actividades</b><br>25/09/2015             |  |
| <b>Fecha de constitución</b><br>24/08/2015   | <b>Reinicio de actividades</b><br>No registra | <b>Cese de actividades</b><br>No registra              |  |
| <b>Jurisdicción</b><br>ZONA 5 / BOLIVAR / GUARANDA   |   | <b>Obligado a llevar contabilidad</b><br>NO            |  |
| <b>Tipo</b><br>SOCIEDADES  | <b>Agente de retención</b><br>NO              | <b>Contribuyente especial</b><br>NO                    |  |
| <b>Domicilio tributario</b>  |   |  |  |
| <b>Ubicación geográfica</b>  |   |  |  |
| <b>Provincia:</b> BOLIVAR <b>Cantón:</b> GUARANDA <b>Parroquia:</b> GABRIEL IGNACIO VEINTIMILLA  |   |  |  |
| <b>Dirección</b>   |   |  |  |
| <b>Barrio:</b> BELLAVISTA <b>Calle:</b> AV. CANDIDO RADA <b>Intersección:</b> 23 DE ABRIL  |   |  |  |
| <b>Referencia:</b> JUNTO A LAS CANCHAS DEL BELLAVISTA  |   |  |  |
| <b>Medios de contacto</b>  |   |  |  |
| <b>Email:</b> grochina@yahoo.com <b>Teléfono domicilio:</b> 033032567 <b>Celular:</b> 0997655256   |   |  |  |
| <b>Actividades económicas</b>  |   |  |  |
| • N81210001 - LIMPIEZA GENERAL (NO ESPECIALIZADA) DE TODO TIPO DE EDIFICIOS, ESTUDIOS PROFESIONALES, LOCALES COMERCIALES, PROFESIONALES Y EDIFICIOS CON MÚLTIPLES UNIDADES RESIDENCIALES COMO: OFICINAS, CASAS Y DEPARTAMENTOS, FÁBRICAS, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES E INSTITUCIONES. ESTAS ACTIVIDADES CONSISTEN SOBRE TODO EN LA LIMPIEZA DE INTERIORES, AUNQUE PUEDEN ABARCAR LA LIMPIEZA DE ZONAS EXTERIORES CONEXAS, COMO VENTANAS Y PASADIZOS. |   |  |  |
| <b>Establecimientos</b>  |   |  |  |
| <b>Abiertos</b><br>1   | <b>Cerrados</b><br>0                          |  |  |
| <b>Obligaciones tributarias</b>  |   |  |  |
| • 2011 DECLARACION DE IVA  |   |  |  |
| • 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES   |   |  |  |

**Razón Social**  
ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA  
EMPRENDIMIENTO LA PAZ ASOSERLISEP

**Número RUC**  
1891764789001

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec).

### Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2022000409062  
Fecha y hora de emisión: 11 de febrero de 2022 11:43  
Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

## Anexo 13. Certificado de Compras Públicas

Sistatización del RUP

<https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/repor...>



### Sistema Oficial de Contratación



### Pública

#### REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES

Una vez revisado los documentos presentados, certifico, que **ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ ASOSERLISEP** con RUC número **1891764789001**, ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos, por lo tanto queda **HABILITADO** en el Registro Único de Proveedores, RUP.

#### Nombre Comercial:

Naturaleza Jurídica

Máxima Autoridad Representante Legal TARIS LLUMITAXI VILMA GEOCONDA

Documento de Identificación 0202068409

Categoría Micro 0-300000

Forma parte de la EPS  Sí  No

#### Dirección Principal:

Provincia: BOLIVAR Cantón: GUARANDA Parroquia: GABRIEL IGNACIO VEINTIMILLA Transversal: 23 DE ABRIL Calle: AV. CANDIDO RADA Numero: SN Edificio: Página Web: Correo Electrónico: la.paz.emprendimiento@gmail.com Teléfono(s):

#### Bienes, Obras o Servicios Suministrados

| Código | Producto                         |
|--------|----------------------------------|
| 85330  | SERVICIOS DE LIMPIEZA EN GENERAL |

El presente documento ha sido generado a través del Sistema Oficial de Contratación del Estado, cualquier modificación, alteración al documento invalida automáticamente el mismo

Responsable: la\_Paz\_asociacion

## Anexo 14. Entrevista a la Representante Legal de la ASOSERLISEP



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



### ENTREVISTA AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ

1. ¿Qué tiempo lleva representado a esta institución?

El tiempo que llevo representado a la institución  
es de 1 año 3 meses

2. ¿Realiza alguna actividad para promover la ética en las labores que desempeñan los integrantes de la asociación? ¿Cómo cuáles?

Se se realiza actividades para promover la ética...  
Talleres... reuniones... capacitaciones

3. ¿La asociación cuenta con un manual de funciones debidamente estructurado por cada funcionario que la conforma? ¿Por qué?

Si contamos con un manual de funciones...  
Porque así desempeñamos mejor el trabajo  
que realizamos

4. ¿Según su conocimiento de la asociación cuales considera usted que son las fortalezas y debilidades?

La fortaleza sería la unión de todos los  
socios ya que venimos trabajando en conjunto.  
La debilidad sería la dificultad para adquirir  
los insumos ya que no contamos con mucho capital

5. ¿Cuáles considera usted que son las oportunidades y amenazas que tiene la asociación?

Las oportunidades los contactos con diferentes  
instituciones para prestar nuestro servicio...  
Las amenazas no poder realizar bien el  
servicio por diferentes dificultades

6. ¿Cree usted que a través de la determinación del FODA la institución puede mejorar? ¿Por qué?



Se podría mejorar ya que de ser posible a través del ECDA las oportunidades y facilidades de la institución y de los socios.

7. ¿Cuáles son los procesos que usted pone en marcha para la capacitación e inducción para el personal de su empresa?

Primero la elección de carpetas luego le orientamos a la persona el manejo de posamas y materiales como deben de ser utilizados y la entrega de uniformes y accesorios.

8. ¿La toma de decisión dentro de la asociación lo hace usted u otra persona?  
¿Por qué?

Lo hago ya porque soy la representante legal y también considero las opiniones de los socios ya que trabajamos en conjunto.

9. ¿Considera usted que las decisión que se realizan son para el bien común de la asociación? ¿Por qué?

Si todas las decisiones tomadas son para el bien común por que así podemos mejorar ya sea económicamente como también en el ámbito del servicio que brindamos cada vez sea excelente.

10. ¿Cuál es el proceso que sigue para la toma de decisiones?

Primero dar a conocer a todo los miembros de la asamblea y se toma las mejores decisiones.

11. ¿Cuáles son sus perspectivas de la auditoría de gestión que se va aplicar en esta institución?

Por a conocer como esta funcionando ya sea en la económica como institucional.

## Anexo 15.. Indicadores de Gestión



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



### Indicadores de eficacia:

1) ¿Conoce usted la misión de la Asociación de Servicios de Limpieza  
Emprendimiento La Paz?

SI                      ( ) NO

2) ¿Conoce usted la visión de la Asociación de Servicios de Limpieza  
Emprendimiento La Paz?

( ) SI                      (×) NO

### Indicadores de eficiencia:

3) ¿Usted asiste a capacitaciones cuando le convocan?

SI                      ( ) NO

4) ¿Usted cree que los objetivos de la asociación son cumplidos a través de los  
servicios que brindan a la sociedad?

( ) SI                      (×) NO

**Anexo 16. Oficios para la comunicación de resultados y finalización de la auditoría.**

Guaranda, 05 de abril del 2023.

Señora  
Vilma Taris  
**Representante legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz**

Presente:

De mi consideración:

Por medio del presente, le reitero un cordial saludo al tiempo que me permito comunicarle los siguientes resultados provisionales de la auditoría de gestión por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, con la finalidad de que presente sus declaraciones o comentarios sustentados documentados para su evaluación y consideración en el informe.

Por la favorable atención que sabrá dar el presente, anticipo mi agradecimiento.

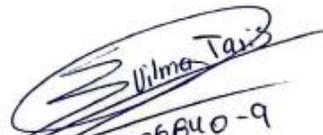
Atentamente,



---

Morelia Mora

**Autora**

  
020706640-9

Guaranda, 05 de abril del 2023

Doctor  
Vicente Ninabanda  
**Coordinador de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz**

Presente:

De mi consideración:

Por medio del presente, le reitero un cordial saludo al tiempo que me permito comunicarle los siguientes resultados provisionales de la auditoría de gestión por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, con la finalidad de que presente sus declaraciones o comentarios sustentados documentados para su evaluación y consideración en el informe.

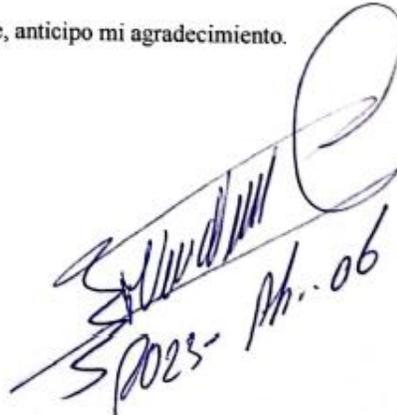
Por la favorable atención que sabrá dar el presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Morelia Mora

**Autora**



Guaranda, 05 de abril del 2023

Sra. Vilma Tatis

**Represente Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz**

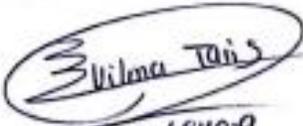
Presente.-

De mis consideraciones:

Mediante el presente oficio quiero desearle un cordial y afectuoso saludo deseándole éxitos en sus labores diarias que viene desempeñando dentro de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz.

De ante mano agradezco por la colaboración que me ha brindado al momento de realizar la Auditoría de Gestión dentro de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz ya con ello sirvió para que esta Auditoría tenga éxito. Con esto paso a darle a conocer los lineamientos generales para verificar que cumpla con todas las recomendaciones emitidas anteriormente en el informe:

- El seguimiento se lo realizara a la parte administrativa incluida la Representante Legal ya que deberá de crear un código de ética para la institución.
- La Representante Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz deberá de llamar a una reunión con todos quienes integran la asociación para socializar todas las falencias y las recomendaciones emitidas por parte de la auditora, donde la Representante Legal será la encargada de verificar el cumplimiento.
- Las actividades que pueden ayudar aumentar la eficiencia y eficacia dentro de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz son las siguientes:
  - 1) Establecer un código de ética para que todos los integrantes de la asociación pongan en práctica la normativa ética que mencione en dicho código.
  - 2) Elaborar un plan de mitigación de riesgos donde indique la prevención y solución de los riesgos que dentro de la institución se pueden presentar.

  
020206640-9

- 3) La Representante Legal debe establecer por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras.
  - 4) Motivar a los trabajadores de la institución a una comunicación inmediata sobre cualquier problema que estos encuentren al desarrollo de las actividades encomendadas.
  - 5) La Representante Legal debe realizar un seguimiento continuo en todas las actividades que como institución realiza y así también en los servicios que brindan.
- Para que la auditora tenga conocimiento de la aplicación de las recomendaciones que se han emitidos solicitamos de la manera más comedida a la Representante Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz deberá emitir un informe donde informará que se están realizando las debidas recomendaciones anexando todo lo realizado y cada una de las actividades con sus responsables correspondiente.

Por la atención prestada reitero mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



---

Morelia Mora

**Autora**

Guaranda, 06 de abril del 2023

Sra. Vilma Taris  
Represente Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz

He dado fiel cumplimiento y finalizado el proceso de auditoría de gestión en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, para el año establecido del 2021.

Todo el proceso de la auditoría se desarrolló de acuerdo a las normas de auditoría y las diferentes normas, leyes y reglamentos en el ámbito nacional.

Todo esto con el fin de obtener una certeza razonable y verificar el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz, en las cuales se ha emitido las diversas conclusiones y recomendaciones que expresan la realidad de la institución.

La responsabilidad en la elaboración y presentación de las diferentes evidencias mostradas en la presente auditoría, con la aprobación respectiva del representante legal de la entidad es quien se encarga de llevar el orden de las actividades institucionales.

La responsabilidad del presente informe y todas las opiniones incluidas en el mismo son netamente responsabilidad exclusiva de la autora, con la obligación de presentar una opinión con respecto a la Auditoría de Gestión realizada.

Al desarrollar todo este proceso de auditoría se obtiene diversas evidencias que sirven como base para reflejar las anomalías o los errores correspondientes a la gestión administrativa aplicable a la entidad auditada.

Se detectaron las siguientes inconformidades:

- No cuenta con un código de ética.
- No existe un plan de mitigación de riesgos.
- La máxima autoridad no establece por escrito o por medios de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras.
- No existe la comunicación sobre los hallazgos encontrados.
- No se realiza un seguimiento continuo en las actividades que como institución lo vienen realizando.



Vilma Taris  
070206640-9

Así, de esta manera la autora de la auditoría, teniendo como base las leyes vigentes en el Ecuador y para obtener un mejor control interno exacto y fiable.

El presente informe se emite única y exclusivamente para el conocimiento y utilización que crea conveniente el Representante Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Atentamente,



---

Morelia Mora  
**Autora**

**Anexo 17. Oficio enviado por la institución con respuesta para el seguimiento.**



**ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDIMIENTO LA PAZ**

**ASOSERLISEP  
PROV. BOLÍVAR**

**GUARANDA**

**ECUADOR**

Guaranda, 11 de abril del 2023

**Señorita  
Morelia Mora  
Estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar  
Presente. –**

De mi consideración:

Dando respuesta al oficio de fecha Guaranda 06 de abril del 2023, suscrito por su autoridad, en calidad de Representante Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz – Guaranda, me permito aceptar las recomendaciones emitidas por la señorita estudiante a cada uno de los hallazgos encontrados tras a ver aplicado la auditoría de gestión en la institución y pongo en su conocimiento que las vamos a poner en práctica en el transcurso de mi dirección.

Por la atención que se digne dar a nuestro pedido desde ya reitero mis agradecimientos.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**VILMA GEOCONDA  
TARIS LLUMITAXI**

**SRA. VILMA TARIS  
REPRESENTANTE LEGAL  
ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y EMPRENDIMIENTO LA PAZ – GUARANDA**

**DIRECCIÓN:** Av. Cándido Rada y 23 de abril – Vía Ambato  
**TELÉFONO:** 0981448649– 032 986 217  
**CORREO:** la.paz.emprendimiento@gmail.com

**Anexo 18. Certificado del Urkund.**



**UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA**

**ING. VERÓNICA ARGUELLO EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL  
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de integración curricular denominado “**La auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la Asociación de Servicios de Limpieza Emprendimiento La Paz del cantón Guaranda, provincia Bolívar en el año 2022**”, presentado por Morelia Janeth Mora Sisa estudiante de la **carrera de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta URKUND, reflejando un **porcentaje de similitud del 5%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 22 de mayo del 2023.

Atentamente,

Ing. Verónica Arguello  
Directora



### Document Information

|                   |   |
|-------------------|---|
| Analyzed document | TITULACION Final reducido.docx (D165028337) |
| Submitted         | 4/25/2023 6:38:00 PM                        |
| Submitted by      |   |
| Submitter email   | momora@mailes.ueb.edu.ec                    |
| Similarity        | 5%  |
| Analysis address  | varguello.ueb@analysis.arkund.com           |

### Sources included in the report

### Entire Document

### Hit and source - focused comparison, Side by Side

**Submitted text** As student entered the text in the submitted document.

**Matching text** As the text appears in the source.

VERONICA DEL  
CARMEN  
ARGUELLO  
DELGADO

Firmado digitalmente  
por VERONICA DEL  
CARMEN ARGUELLO  
DELGADO  
Fecha: 2023.04.25  
12:12:44 -05'00'