



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES
DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE
LOS RÍOS AÑO 2020**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciatura en
Contabilidad y Auditoría

AUTORAS:

Cepeda Morales Marjorie Estefanía
Ortiz Carrera Silvia Maricela

TUTORA:

Mg. Hurtado García Ketty del Rocío

LA MANÁ-ECUADOR
AGOSTO 2021

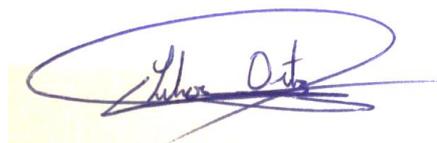
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Cepeda Morales Marjorie Estefanía y Ortiz Carrera Silvia Maricela, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020, siendo la Mg. Hurtado García Ketty del Rocío, tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Cepeda Morales Marjorie Estefanía
C.I: 1207423995



Ortiz Carrera Silvia Maricela
C.I: 1805409586

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título:

“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 Morales Marjorie Estefanía y Ortiz Carrera Silvia Maricela de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 19 julio del 2021



Mg. Hurtado García Ketty del Rocío
C.I 1204176331
TUTORA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

La Maná, 23 de agosto del 2021

Estimada
Ing. Brenda Oña Sinchiguano

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA DE LA UTC LA MANÁ**

Presente.

De mi consideración.

Reciba un cordial saludo a la vez deseándole éxitos en sus funciones, cumpliendo con el Reglamento de Titulación de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en calidad de Lectores de Tribunal de Proyecto de Investigación con el Título: **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020**, propuesto por las estudiantes Cepeda Morales Marjorie Estefania con cédula de ciudadanía No 120742399-5 y Ortiz Carrera Silvia Maricela con cédula de ciudadanía No 180540958-6 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, me permito indicar que la estudiante ha incluido todas las observaciones y realizado las correcciones señaladas por el Tribunal de Lectores , por lo cual presentamos el Aval de aprobación del Proyecto de Investigación, en virtud de lo cual los postulantes pueden presentarse a la Sustentación Final de su Proyecto de Investigación.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova Mg.
C.I:060226060-6

LECTOR 1 PRESIDENTE



Ing. Rosa Marjorie Torres Briones Mg.
C.I: 120361711-1

LECTOR 2 MIEMBRO



Ing. Fabián Medardo Moran Marmolejo Mg.
C.I: 050221538-7

LECTOR 3 – SECRETARIO

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020”** presentado por: **Cepeda Morales Marjorie Estefanía y Ortiz Carrera Silvia Maricela**, egresadas de la Carrera de: **Licenciatura de Contabilidad y Auditoría**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, 23 agosto del 2021

Atentamente,



Lic. Wendy Núñez Moreira
C.I: 0925025041

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi a todo su equipo de docentes por darnos sus conocimientos y sabidurías en el ámbito de Contabilidad.

De manera especial a nuestra tutora de Proyecto de Investigación la Ing. Ketty del Rocío Hurtado García Mg., por su predisposición en la dirección del presente Proyecto de investigación.

Y por la colaboración y predisposición a toda la noble Institución del Cuerpo de Bomberos de Valencia

Marjorie

Silvia

DEDICATORIAS

Quiero dedicar este proyecto primeramente a Dios y a la virgencita de Guadalupe por ser siempre mis guías y quienes me da la fortaleza cada día para seguir adelante.

Este trabajo va dedicado a mis amados padres Doris Morales y Fausto Cepeda que con sus enseñanzas han sabido inculcar en mí los mejores valores para llegar hacer la persona que soy ahora.

Y a la persona que siempre me ha dado su apoyo incondicional en cada paso que doy para alcanzar nuevas metas en mi vida, a mi novio Williams Solano, gracias por haber sido mi fuente de inspiración

Marjorie

Quiero dedicar este proyecto de investigación primeramente a Dios por todo lo que me ha dado en la vida, va dedicado a mi Familia a mi madre Martha Carrera a mi padre Rodrigo Ortiz, quienes me apoyaron en todo momento, que cada día se han sacrificado por darme todo lo necesario para cumplir con mis estudios y a todos quienes han ayudado a mi formación para permitirme alcanzar esta meta tan anhelada.

Silvia

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020.”

Autoras:

Cepeda Morales Marjorie Estefania

Ortiz Carrera Silvia Maricela

RESUMEN

La presente investigación propone 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, 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 inductivo, 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, integridad, valores éticos, sistema organizativo, autoridad y responsabilidad, los aportes de la investigación fueron de gran relevancia debido a que los resultados de la auditoría mostró 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 pueda cumplir con sus funciones, además no cuentan con indicadores de gestión, eficacia, eficiencia, para el alcance de los objetivos y no realizan evaluaciones periódicas de control interno, cabe resaltar que los resultados se dieron a conocer a través de la hoja de hallazgos, matriz de toma de decisiones y en el informe final de auditoría de gestión reflejando sus puntos fuertes y débiles, con la implementación de un manual de políticas y procedimientos que detalle las actividades para cada lugar de trabajo y se evite la duplicidad de funciones.

Palabras claves: Auditoría de gestión, control interno, eficacia, eficiencia, confiabilidad

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

"MANAGEMENT AUDIT AND ITS IMPACT ON DECISION OF THE CANTON FIRE DEPARTMENT OF VALENCIA PROVINCE OF LOS RÍOS YEAR 2020"

Authors:

Cepeda Morales Marjorie Estefania

Ortiz Carrera Silvia Maricela

ABSTRACT

This research proposes a management audit to the public institution Fire Department of the canton Valencia, which aimed to identify deficiencies or failures in internal control, this way strategies planned to obtain findings and reliability of processes in the institution, to carry out the proposed research methodology used: quantitative, qualitative, bibliographic and field research, as well as inductive, deductive, descriptive methods and the technique of the interview to the manager, general information was obtained from the institution through the application of internal control through the COSO I and management indicators.

The contributions of the research were of great importance because the audit gave as results a risk level of 54% to send out an erroneous opinion according to the current situation of the institution. The lack of a manual of policies and procedures, the staff can perform their duties should be noted that the results made known through the findings sheet, decision-making matrix, and in the final performance audit report reflecting their strengths and weaknesses, with the implementation of policies and procedures manual detailing the activities for each workplace and avoiding duplication of functions.

Keywords: Performance audit, internal control, effectiveness, efficiency, reliability.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
AVAL DEL TRIBUNAL	iv
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	v
RESUMEN	viii
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICES DE TABLAS	xv
INDICE DE GRAFICOS	xvi
ÍNDICE DE ANEXO	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL	18
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	19
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	20
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	21
4.1. Beneficiarios directos	21
4.2 Beneficiarios indirectos	21
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
5.1. Planteamiento del problema.....	21
5.2. Formulación del problema	23
5.3. Delimitación del objeto de investigación.....	23
6. OBJETIVOS	24
6.1. Objetivo General.....	24
6.2. Objetivo Especifico.....	24
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	25

8.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	26
8.1.	Antecedentes Investigativos	26
8.2.	Categorías fundamentales de la investigación	29
8.3.	Marco teórico	29
8.3.1.	La auditoría de gestión	29
8.3.2.	Fases de la auditoria de gestión.....	30
8.3.2.1	Conocimiento preliminar.....	30
8.3.2.2	Planificación especifica	30
8.3.2.3	Ejecución	30
8.3.2.4	Comunicación y resultado	31
8.3.3.	Riesgos de auditoria	33
8.3.4.	Componentes del Riesgo de Auditoría.....	35
8.3.5.	Procesos de auditoria de gestión	36
8.3.6.	Indicadores de auditoria de gestión.....	37
8.3.6.1.	Marca significada.....	37
8.3.6.2.	Atributos de los indicadores	38
8.3.6.2.1.	Medible.....	38
8.3.6.2.2.	Entendible.....	38
8.3.6.2.3.	Controlable	38
8.3.6.2.4.	Evaluación del control interno	38
8.3.7	Toma de decisiones	39
8.3.7.1.	Niveles de toma de decisiones	39
8.3.7.2.	Métodos y modelos para la toma de decisiones.....	40
8.3.7.3.	Tipos de decisiones	40
8.3.8.	Componentes del coso I	42
8.3.8.1.	Ambiente de control.....	42

8.3.8.2.	Evaluación de riesgos	42
8.3.8.3.	Actividades de control	43
8.3.8.4.	Sistemas de información y comunicación	43
8.3.8.5.	Supervisión y monitoreo	43
8.3.8.6.	Hallazgos	44
8.3.9.	Principios del control interno	44
8.3.9.1.	Segregación de funciones	44
8.3.9.2.	Autocontrol	45
8.3.9.3.	Desde arriba hacia abajo	45
8.3.9.4.	Costo menor que beneficio	45
8.3.9.5.	Eficacia	46
8.3.9.6.	Confiabilidad	46
8.3.9.7.	Documentación	46
8.3.10	Los Manuales de políticas y procedimientos.....	47
8.4.	Fundamentación legal	48
8.4.1.	Base legal.....	48
8.5.	Marco conceptual.....	51
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS	53
10.	METODOLOGÍA Y DISEÑO EXPERIMENTAL	54
10.1.	Tipos de Investigación	54
10.1.1.	Investigación Cuantitativa	54
10.1.2.	Investigación Cualitativa	54
10.1.3.	Investigación Exploratorio	54
10.1.4.	Investigación Descriptiva	55
10.1.5.	Investigación Correlacional.....	55
10.1.6.	Investigación Bibliográfica	55

10.2.	Métodos.....	56
10.2.1.	Método Deductivo	56
10.2.2.	Método Inductivo	56
10.2.3.	Método Sintético	56
10.2.4.	Método de Campo	57
10.3.	Técnicas e instrumentos de investigación	57
10.3.1.	Técnicas	57
10.3.2.	Entrevista.....	57
10.3.3.	Internet.....	58
10.4.	Instrumentos	58
10.4.1.	Matriz FODA.....	58
10.4.2.	Cuestionario.....	58
10.5.	Población y Muestra.....	59
10.5.1.	Población	59
10.5.2.	Muestra	59
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	60
11.1.	ARCHIVO CORRIENTE.....	60
11.1.1.	Conocimiento preliminar	69
11.1.2.	Conocimiento específico	84
	88
11.1.3.	Ejecución de la Auditoría	102
11.1.4.	Comunicación y Resultados	113
11.2.	Toma de decisiones	123
11.3.	Diseño de la propuesta	125
11.3.1.	Título	125
11.4.	Propuesta.....	127

11.4.1.	Objetivo	127
	Objetivo General.....	127
	Objetivo específico	127
12.	IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y AMBIENTAL	147
12.1.	Impacto social	147
12.2.	Impacto Técnico.....	147
12.3	Impacto Ambiental	147
13.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO	148
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	149
14.1.	Conclusiones	149
14.2.	Recomendaciones.....	150
15.	BIBLIOGRAFÍA.....	151
16.	ANEXOS	157

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1 Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados	25
Tabla 2 Población	59
Tabla 3 Matriz Toma de Decisiones	123
Tabla 4 Presupuesto para la elaboración del proyecto	148

INDICE DE GRAFICOS

Ilustración 1 Categorías fundamentales de la Investigación	29
Ilustración 2 Organigrama de la EP-CBCV	67

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1 Curricular Docente Tutor.....	157
Anexo 2 Informativo Investigadora del Proyecto 1	158
Anexo 3 Informativo Investigadora del Proyecto 2	159
Anexo 4 Dimensiones para el marco teórico.....	160
Anexo 5 Entrevista al Gerente General de la EP- CBCV	161
Anexo 6 Solicitud para la realización de la investigación.....	163
Anexo 7 Carta de aceptación de la EP-CBCV	164
Anexo 8 Registro único de contribuyentes de la EP-CBCV	165
Anexo 9 Evidencias fotográficas.....	166
Anexo 10. Resultado programa URKUND.	

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto

Auditoria de gestión y su impacto en la toma de decisiones en el Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia provincia de Los Ríos año 2020.

Fecha de inicio:	abril 2021
Fecha finalización:	agosto 2021
Lugar de ejecución:	Parroquia Valencia cantón Valencia provincia de Los Ríos
Unidad académica que auspician:	Facultad en Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
Proyecto de investigación vinculado:	Macro proyecto de la carrera de contabilidad y auditoría: Estudio en los problemas contables tributarios de control en las pymes-Negocios Asociados en el cantón La Maná
Equipo de Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Mg.Hurtado García Ketty del Rocío • Srta. Cepeda Morales Marjorie Estefanía • Srta. Ortiz Carrera Silvia Maricela
Área de conocimiento:	Administración, Negocio y Legislación, Negocio y Administración, Contabilidad y Auditoría.
Línea de investigación:	8. Administración y economía para el desarrollo humano y social

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, que contribuya a la matriz productiva.

Sub líneas de investigación de la Carrera: b. Contabilidad y Auditoría

Está orientada al desarrollo de sistemas integrados de contabilidad, que abarca la contabilidad de costos tributación y auditoría que contribuyen a la toma de decisiones estratégicas, la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones de diferentes sectores, con especial énfasis en las pymes y las organizaciones de la SEPS.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La investigación se efectúa en torno a la auditoría de gestión en la institución pública del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia, ya que es una herramienta que mide el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos disponibles y los objetivos del procedimiento, como base fundamental de la toma de decisiones.

La idea principal es verificar la evaluación al desempeño y cumplimiento de la organización, para ello es necesario evaluar el control interno con los componentes del COSO I. Se emplea indicadores de gestión los mismos que permitirán evaluar y medir el grado de eficacia y eficiencia en que se desarrollan las actividades.

Este proceso propone diseñar un manual de procedimientos y políticas de gestión en el manejo de los recursos humanos y administrativos del Cuerpo de Bomberos, el cual servirá como elemento de consulta, orientación y entrenamiento del personal donde facilitará a tener una mejor organización dentro de la institución, donde el informe respectivo se presenta los resultados de la auditoría y aplicando los correctivos necesarios para mejorar la gestión y alcanzar los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación es importante para la Empresa Publica Cuerpo de Bomberos Valencia como resultado de la investigación, tiene la intención de observar las deficiencias y fortalezas de la Institución Bomberil, que permita direccionar las funciones y el mejoramiento del servicio a la comunidad.

Siendo necesario el desarrollo de una auditoria de gestión, debido al constante crecimiento de operaciones y la ausencia de un sistema que lleve un control para mejorar la operatividad en el desempeño de las funciones del personal que labora en la institución, esto conllevaría a reducir la duplicidad de funciones, el retraso en la entrega de la información, la pérdida de tiempo y el mal empleo de recursos.

Se realizará una inspección con el fin de evaluar el grado de eficiencia y eficacia. Para la seguridad de la ciudadanía y evidenciar el cumplimiento con que se manejan los recursos disponibles y objetivos propuestos de la institución.

Para garantizar la eficiencia y eficacia en el desempeño del personal se hace necesario el diseño de un manual que documente y controle los diferentes procesos, el cual servirá para alcanzar los objetivos fijados, asegurando el cumplimiento eficiente y eficaz de las políticas establecidas.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios directos e indirectos de la investigación sobre análisis de auditoría de gestión en la Institución del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia se detallan a continuación:

4.1. Beneficiarios directos

- Directorio de la Institución
- Gerente General de la institución
- 22 empleados de la institución

4.2 Beneficiarios indirectos

- Ciudadanía del cantón Valencia
- 2 integrantes del grupo

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

5.1. Planteamiento del problema

Las instituciones bomberiles de la región son organizaciones integradas por personal profesionalmente capacitado cuya labor consiste en brindar apoyo y protección a la ciudadanía. Esto por medio del cubrimiento de eventos o incidentes de alto riesgo como lo es la asistencia de urgencias, catástrofes e incendios.

Según (SGR, Secretaría de Gestión de Riesgos, 2017) conforme lo estipulado dentro del mandato constitucional establece las políticas de acción social para mejorar la calidad de vida de la población especialmente de las comunidades y grupos humanos en los que se ha intensificado la situación de pobreza por ende son más vulnerables ante eventos adversos; para esto se requiere contar con organismos de respuesta que cuenten con todas las prestaciones de equipamiento y recursos que le permitan un adecuado servicio a la sociedad.

Los Cuerpos de Bomberos del país son organismos de derecho público, al servicio de la sociedad ecuatoriana, especialmente diseñado para defender a las personas y la propiedad, contra el fuego, siniestros y socorrer en catástrofes, en acciones de salvaguardar vidas, por la Ley de Defensa Contra Incendios y su ordenanza.

Cabe indicar que mediante Decreto Ejecutivo N.º 1046-A de 26 de abril de 2008, se reorganiza la Defensa Civil bajo la figura de una Secretaría Técnica de Gestión de Riesgos, como institución adscrita al Ministerio Coordinador de Seguridad Interna y Externa la que asumió

todas las competencias, atribuciones, funciones, representaciones y delegaciones que eran ejercidas por la Dirección Nacional de Defensa Civil, y por la Secretaría General COSENA en materia de Defensa Civil.

En la provincia de los Ríos existen alrededor de 29 cuerpos de bomberos, cada una de las organizaciones cuenta con diferentes normativas y disposiciones legales, que hace que su organización sea sólida y cuenten con políticas y procedimientos bien establecidos para así poder realizar procesos administrativos eficaces y eficientes sobre los recursos financieros, es por esto que en algunas estaciones no se cuenta con personal suficiente y existe la acogida de personal Voluntario dentro de la institución.

La mayoría de los cuerpos bomberiles de la provincia de los Ríos carecen de un Control Interno de los bienes lo que imposibilita el manejo adecuado de una buena gestión administrativa, a ello se suma el desconocimiento de la importancia del control interno del inventario, el cual es vital en todas las organizaciones. (Mosquera , 2001)

El Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia está ubicado en la Av. 2 de agosto y 13 de diciembre (frente al parque central) cuenta con un personal conformado de la siguiente manera: tres personas en el nivel administrativo y cuatro personas en el nivel operativo.

En la actualidad cuenta con un edificio propio de dos plantas, de hormigón armado, se encuentran prestando sus servicios a la ciudadanía desde el 6 de junio de 1946. En el diagnóstico realizado a la institución se ha podido notar que la misma no cuenta con un debido proceso de Control Interno en las actividades de la administración que allí se realizan.

La mayor parte del financiamiento de los 221 cuerpos de bomberos que tiene el país proviene de la tasa que se cobra, a través de las planillas del servicio de energía eléctrica este rubro representa el 70% de ingresos del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia. Ese mecanismo de recaudación de este ingreso presupuestario fue modificado el jueves, 8 de enero del 2015, por la Asamblea Nacional, tras la aprobación de las reformas de la Ley Orgánica del Servicio de Energía Eléctrica. (Asamblea Nacional, 2015)

Luego de una visita previa que se realizó a la Institución, se detectó problemas como, la falta de gestión en la recaudación de impuestos del cuerpo de bomberos, debido a que no cuenta con una planificación de cobros de recursos para la institución ya que la ciudadanía desconoce que debe realizar sus pagos por consumo eléctrico, ya que así se está colaborando con el aporte de la tasa para beneficio del cuerpo de bomberos, cuyos valores son destinados a la compra de los insumos médicos (traje de protección desechables, mascarillas, guantes, alcohol, gel

desinfectante y otros), la institución tampoco cuenta con el debido apoyo económico del Ministerio de Economía y Finanzas.

Ante esta situación se amerita una Auditoría de Gestión que permita mejorar y generar una optimización en las operaciones que se realiza en la institución, delegando las responsabilidades y funciones correspondientes a cada cargo, para que la autoridad máxima pueda exigir resultados a la persona designada en cada función dentro del Cuerpo de Bomberos y de esta manera llevar un control eficiente de cada paso del proceso, garantizando un servicio de calidad, continuidad, desarrollo y crecimiento.

5.2. Formulación del problema

¿De qué manera incide la auditoría de gestión en la toma de decisiones dentro del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia?

5.3. Delimitación del objeto de investigación

Delimitación espacial

La presente investigación se realizará en el “Cuerpo de Bomberos del canton Valencia”, cuya principal actividad es la prestación de servicios de seguridad a la comunidad contra incendios con el fin de salvar vidas, bienes inmuebles y propiedades, está ubicado en la provincia de Los Rios del cantón la Valencia esta ubicado en la Av. 2 de agosto y 13 de diciembre (frente al parque central).

Delimitación temporal

Este proyecto se efectuó en el periodo académico abril – agosto 2021.

Delimitación de contenido

Realizar una Auditoría de Gestión en el “Cuerpo de Bomberos del canton Valencia”, en el periodo percibido abril-agosto 2021, cuyo objetivo principal mejorar y generar una optimización en las operaciones que se realiza en la institución, delegando las responsabilidades y funciones correspondientes a cada cargo, para que la autoridad máxima pueda exigir resultados a la persona designada en cada función.

6. OBJETIVOS

6.1.Objetivo General

- Ejecutar la Auditoria de Gestión a los procesos administrativos y su impacto en la toma de decisiones en el Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia provincia de los Ríos año 2020.

6.2.Objetivo Especifico

- Aplicar las fases de auditoria de gestión para la identificación del nivel de eficiencia y eficacia de la Institución.
- Determinar la importancia de la toma de decisiones y el impacto que tendrá para el desempeño de la Institución.
- Diseñar un Manual de procedimientos y políticas de gestión en el manejo de los recursos humanos y administrativos del Cuerpo de Bomberos.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 1 Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

Objetivos Específicos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
*Aplicar las fases de auditoría de gestión para la identificación del nivel de eficiencia y eficacia de la Institución.	*Diseño y aplicación de la entrevista al Gerente de la organización. Elaboración de planificación preliminar y específica *Diseño de cuestionarios de control interno por componentes y áreas, basados en el modelo del COSO I *Aplicación de cuestionarios de control interno. *Elaboración de la matriz de riesgo. *Informe final de auditoría de gestión	*Identificación de puntos fuertes y débiles dentro de las diferentes actividades que realiza la empresa *Estructura para la realización del control interno Medición el nivel de riesgo existente.	*Entrevista. * Matriz FODA *Cuestionarios de control interno. *Indicadores de gestión
*Determinar la importancia de la toma de decisiones y el impacto que tendrá en el desempeño de la Institución	*Elaboración de la matriz de Toma de decisiones de acuerdo a los hallazgos encontrados en el control interno y los indicadores de gestión *Análisis de resultados.	*Identificar la toma de decisiones de cada uno de los hallazgos encontrados para tener un mejor desempeño dentro de la institución	*Hallazgos del control interno *Informe de control interno
*Diseñar un Manual de procedimientos y políticas de gestión en el manejo de los recursos humanos y administrativos del Cuerpo de Bomberos.	Elaboración de un manual de procedimientos y políticas de gestión de los recursos humanos y administrativos	*Establecimiento de procedimientos y políticas de gestión	*Manual de procedimientos y políticas de gestión

Elaborador por: Las Autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes Investigativos

Para la ejecución del proyecto de investigación se analizó varios temas similares para confirmar su aplicación anteriormente como se puede demostrar a continuación:

Según (Barbaran, 2013) “**IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ**”, La importancia del presente trabajo de investigación es una de las principales herramientas para dar a conocer el Control Interno basado en el Informe del comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión de Treadway (committe of sponsoring organizations of the treadway commission), (COSO-ERM) Enterprise risk management (la gestión del riesgo) en una entidad gubernamental. Los controles internos fomentan la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y el cumplimiento de las normas legales vigentes. En cuanto al desarrollo de la tesis, trata sobre una problemática de mucho interés que permitirá determinar el nivel de implementación y adecuaciones necesarias de la estructura y componentes bajo el marco de las Normas de Control Interno en el ámbito del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, llevado a cabo a nivel del personal rentado de la administración en el Comando Nacional que labora en la entidad bajo el régimen laboral N° 728, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, con el fin de recoger información de interés para el estudio, de igual forma a expertos profesionales a quienes se les realizó la técnica de la Entrevista permitiéndonos la determinación de las debilidades y fortalezas, así como determinar si el personal se encuentra involucrado en x las distintas actividades que ejecutan dentro del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Según (Casanova , 2017) **SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DE LIMACHE**, El Presente Trabajo de Título consiste basándose en la referencia de la Norma OHSAS 18001:2007, que en la actualidad sufrirá modificaciones drásticas, ya que pasará a ser parte de la familia de las Normas ISO, convirtiéndose en ISO 45001, con el objetivo de ser compatible con las demás normas y agilizar la integración de los Sistemas de Gestión. El Cuerpo de Bomberos de Limache es una institución sin fines de lucro, con el propósito de atender las emergencias que susciten en la Comuna de Limache, con su personal bomberil voluntario, a excepción del personal retando como operadoras y maquinistas de los Carros Bomba. Bomberos de Chile, por medio de la Junta Nacional de Bomberos y la Academia Nacional de Bomberos han comenzado a realizar gestiones para profesionalizar su labor,

mejorando las capacitaciones y recursos, pero esto no se ha estandarizado aún en todos los Cuerpo de Bomberos del país, siendo Limache uno de ellos, lo que impulsa a sus Oficiales a buscar la forma de cumplir con los nuevos estándares, para cumplir con la implementación del Sistema de Gestión, se realizaron tareas como, identificar trabajos críticos y falencias del personal, buscar referencias legales, aunque en Chile la legislación bomberil es deficiente, obligando a utilizar referencias de Normas internacionales como la National Fire Protection Association, establecer objetivos y metas, determinar las tareas de cada uno de los Departamentos y crear los procedimientos estructurales, Bomberos de Chile, a pesar de tener una larga trayectoria y antigüedad como institución para salvaguardar la ciudadanía en emergencias o catástrofes, hasta ahora no se habían realizado tareas para mejorar las condiciones del personal en las distintas emergencias, no existía una estandarización de los conocimientos y cursos obligatorios, lo que es ahora, la Academia Nacional de Bombero determinó un mínimo de cursos para poder asistir a emergencias, con el objetivo de mejorar la calidad y eficiencia del servicio, junto a su vez mejorar la Seguridad por medio del saber

Según (Guerrero, 2011) **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN ARCHIDONA, PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE CONTROL CON EFICIENCIA Y EFICACIA DEL AÑO 2011** “Se levanta una Auditoria de Gestión al Cuerpo de Bomberos del cantón Archidona de la Provincia de Napo con la finalidad de que sirva de base, fundamentado en los principios y normas de Auditoria y Contabilidad, aplicados en el control Interno, como guía o consulta a los funcionarios, para el desarrollo de las actividades diarias con énfasis en la Gestión Administrativa y Financiera. En el proceso de esta investigación y para la elaboración de esta propuesta se ha utilizado diferentes técnicas e instrumentos de investigación como: Auditoria de la Gestión, Guías de observación y entrevistas, al Cuerpo de Bomberos del cantón Archidona de la Provincia de Napo la cual nos permitieron diagnosticar la situación y la necesidad de contar con un Sistema de Control Interno para facilitar la toma de decisiones.

Este Sistema es inherente a todos los procesos y actividades de cada uno de los colaboradores, permite implantar funciones y responsabilidades, así como aplicar las políticas de control para cada funcionario, otorga confiabilidad y permite entregar eficiencia en las actividades cotidianas. Es recomendable que se cumpla a cabalidad el organigrama, el manual de funciones, políticas para que se ejecute las acciones en los tiempos establecidos, de esta manera se logrará

la eficiencia, eficacia y economía de la organización y se obtendrán resultados positivos tanto para la dependencia como para el sector social y comunitario.

Según (Camacho, 2015) **“AUDITORIA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, DURANTE EL PERIODO 2014”** El presente trabajo de investigación fue realizado con el propósito de medir el nivel de gestión de los procesos y procedimientos que ejecuta el cuerpo de bomberos del cantón Francisco de Orellana, durante el periodo comprendido del año 2014, mismo que se logró cumplir con los objetivos plateados, durante el desarrollo del presente trabajo de tesis se ha obtenido evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada, para ser analizada y aplicadas en las diferentes fases de auditoría de gestión tales como; conocimiento preliminar, planificación específica, ejecución, y comunicación de resultados, para el logro de este trabajo investigativo también se ha utilizado ciertos métodos como él: científico, deductivo e inductivo y sus respectivas técnicas, las que han permitido la obtención de información de los procesos que ejecuta la institución bomberil como; capacitaciones al personal, planificación de campañas preventivas, índices de emergencias que se presentan a diario, implementación de equipos y materiales para su correcto y buen funcionamiento entre otros. Así mismo en el presente trabajo fue necesario aplicar la entrevista las cuales permitieron obtener información real y precisa sobre las distintas actividades que desarrolla esta institución y aplicar indicadores de gestión, en el cual se pudo verificar que no cuentan con un manual de clasificación de puestos, no realizan evaluaciones del desempeño al personal, no poseen un FODA institucional, no tienen un plan de capacitaciones anual, información que permitió llegar a términos generales desde lo particular y culminar con las respectivas conclusiones y recomendaciones, las mismas que han sido plasmadas en el correspondiente informe de auditoría de gestión, y que deberán poner en práctica para el mejoramiento continuo que se verá reflejado en la calidad del servicio que brinda el cuerpo de bomberos del cantón Francisco de Orellana, a la ciudadanía en general.

Según (Camino, 2018) **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CEVALLOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, AÑO 2016.** El presente trabajo de titulación tiene por objetivo general realizar una auditoría de gestión al Cuerpo de Bomberos de Cevallos, institución donde laboran 7 funcionarios y no ha sido objeto de la aplicación de indicadores de gestión que permitan medir los niveles de eficiencia y eficacia en la planificación. Se ha realizado un diagnóstico general para la determinación de sus debilidades y fortalezas donde se reportan los problemas como incumplimiento de los procesos y el no haber devengado en su totalidad el presupuesto institucional, dentro del proceso de auditoría se

evaluó su estructura mediante la elaboración de cuestionarios de control interno a lo componentes definidos en el COSO I, podemos concluir diciendo, hay la ausencia de evaluaciones al desempeño de los recursos y a los procesos definidos por la entidad, no ha permitido el correcto desarrollo institucional y por ende ha generado desconformidad, esto ha llevado a no contar con un herramientas correctivas a tiempo y de esta manera mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y económica, en lo referente a los simulacros y demás procesos de atención a emergencias, se han cumplido según lo fijado, en la atención a las personas en riesgo, el problema está en la documentación de los hechos existen errores debido a que el equipo se dedica principalmente a la operación de rescate y deja de lado las acciones administrativas. Conclusión todas las instituciones públicas, deben contar con un plan de mitigación de riesgos se recomienda, elaborar el plan de mitigación de riesgos institucional, partiendo de un diagnostico interno y externo, con la finalidad de prevenir desastres o diversas complicaciones que pueden afectar a los habitantes.

8.2. Categorías fundamentales de la investigación



Ilustración 1 Categorías fundamentales de la Investigación

8.3. Marco teórico

8.3.1. La auditoría de gestión

La auditoría de gestión tiene por objeto la verificación del proceso de toma de decisiones que sigue la gerencia de una entidad, con el propósito de alcanzar los propósitos y objetivos marcados para la misma en la contabilidad pública. (Galindo, 2008)

La eficacia de la gestión administrativa, el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, de los planes y de los programas, de las metas y de la legalidad, es la responsabilidad primaria de los directivos y gerentes de la organización, y este desempeño se

evalúa por la auditoría de gestión, que, al retroalimentar a la alta dirección con sus observaciones y recomendaciones, obtiene mecanismos efectivos para la salvaguarda del patrimonio y el logro de las políticas, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia. (Armas, 2008)

La auditoría es un método que tiene como objetivo evaluar los recursos y la estructura de una organización, empresa o institución, y el método de su uso puede llevar a un cierto grado de rentabilidad. En las últimas décadas, la auditoría se ha utilizado como un recurso para todo tipo de empresas comerciales o instituciones públicas, teniendo en cuenta los recursos que tienen y cómo los utiliza la organización, puede ayudar a todas estas personas a obtener beneficios de manera efectiva.

8.3.2. Fases de la auditoría de gestión

Según (Marquez, 2018), menciona que la auditoría de gestión puede dividirse en 4 fases, durante cada una de ellas se realizan actividades específicas; este esquema de auditoría se propone utilizar para las auditorías preventivas, mismas que podrían incluirse dentro del plan anual de auditorías de la organización las cuales se detallan a continuación.

8.3.2.1 Conocimiento preliminar

La primera fase es la evaluación preliminar de la empresa, que consiste en evaluar el entorno en el que se encuentra la organización, por ejemplo, de manera amplia, el auditor deberá conocer el objeto social de la empresa, clientes potenciales, competencia, acreedores, relaciones financieras, misión, visión, objetivos, planes o metas, entre otros, generando así un expediente documental de antecedentes y situación financiera.

8.3.2.2 Planificación específica

La fase de planificación es muy importante, pues su correcta asignación de recursos debe permitir llegar a unos niveles altos de eficiencia y eficacia. En esta fase se deben prever las pruebas a realizar, el número de horas máximo en que se debería realizar toda la auditoría, desde que se recibe la aceptación de cliente, hasta la lectura y entrega al cliente del Informe de auditoría, así como la necesaria supervisión de todos los análisis realizados. La asignación de las personas con mayor experiencia en unas determinadas áreas de mayor riesgo y la asignación de trabajos más rutinarios a personas de menor experiencia son muestras de una buena planificación.

8.3.2.3 Ejecución

La ejecución es la parte central de la auditoría de gestión y que le diferencia de otros tipos de auditorías, el primer paso de la ejecución es la recopilación de información por medio de procedimientos y técnicas de auditoría especializadas, por lo general, éstas se realizan mediante análisis computarizados, la evidencia debe estar relacionada con el objetivo de la auditoría y cumplir con requisitos mínimos de calidad, ya que en una auditoría se presume la alta probabilidad de un fraude y, por ende, una posterior instancia legal, judicial a la que deberán presentarse las evidencias recabadas.

8.3.2.4 Comunicación y resultado

Una vez finalizada la fase de ejecución de los trabajos de revisión, es muy recomendable efectuar una primera reunión con los gestores de la empresa, y todo el equipo de auditores que han intervenido. El objetivo de esta fase es contrastar unas conclusiones preliminares y conocer la opinión de la empresa para que pueda rebatir o en su caso aceptar la certeza de dichas conclusiones. Suele ocurrir a menudo que los gestores de la sociedad auditada soliciten un tiempo prudencial para en su caso aportar una mayor documentación, que pudiera modificar estas primeras conclusiones del trabajo realizado de revisión de cuentas.

Según (Vilar, 1999), manifiesta que el objeto de delimitar las normas de valoración de la empresa auditada el auditor se basará en la documentación obtenida en esta fase que consiste fundamentalmente en los objetivos, políticas y procedimientos de la empresa en los cuales se detallan a continuación.

a) Planificaciones y Objetivos.

Estos objetivos son importantes tanto para la empresa considerada globalmente como para cada uno de los departamentos, ya que en caso de ser los objetivos desconocidos para algunos empleados, existiría el peligro de que algunos departamentos estuvieran orientados hacia objetivos diferentes, mientras que la existencia de objetivos escritos asegura la unidad, coherencia y continuidad dentro de la empresa, debiendo asegurarse el auditor de que estos objetivos han sido comunicados a la totalidad de empleados.

b) Manuales de Política y Procedimientos.

Los manuales de política y procedimientos ayudan a verificar la cumplimentación de los objetivos establecidos. Los manuales pueden servir como fuente de referencia en lo relativo a acciones para las que no existen precedentes de tal modo que las reacciones de los empleados a una situación dada tienden a ser idénticas lo cual transmite coherencia a sus acciones. El auditor averiguará si las políticas y procedimientos

escritos se llevan a cabo de forma correcta; si esto no es así, o bien la organización está actuando incorrectamente o bien el manual debe ser cambiado.

c) Descripción de Funciones.

La descripción de funciones permite al auditor y a la dirección determinar si cada empleado cumple las obligaciones inherentes a su trabajo. Sin esta descripción un empleado siempre podía justificar una inadecuada actuación diciendo "esa no es mi tarea"

d) Organigrama.

Debe estar disponible un organigrama ya que constituye una fuente de información autorizada del esquema organizativo. En él están previstas las respuestas oficiales a cuestiones de organización. Está clasificada la asignación de actividades para situaciones específicas. Pueden fijarse los conflictos relativos a jurisdicciones e informaciones tales como la relativa al desarrollo de funciones específicas.

e) Informes internos de los departamentos

El auditor deberá obtener ejemplares de todos los informes internos que se examinados para determinar su utilidad o improcedencia: por ejemplo, no hay razón para continuar preparando informes que se hayan generado de un problema específico, una vez que el problema ha desaparecido.

f) Catálogos.

Los catálogos y listas de precios de la empresa serán de utilidad al auditar el área comercial. Deberán ser verificadas las fechas y listas de publicación de cada catálogo

g) Diagramas de flujo.

Los diagramas de flujo serán útiles al auditor y empleados para comprender cómo se dirige una operación. Si no existen, los auditores pueden bosquejar los suyos propios con el fin de comprender un determinado problema. Los diagramas de flujo son tratados en los textos mencionados con antelación a los métodos y herramientas de resolución de problemas.

h) Impresos y formatos.

El auditor obtendrá copias de todos los impresos y formatos utilizados por las áreas que está analizando; éstos le permitirán decidir cuestiones relaciona con si el tamaño favorece su archivo y si el espaciamiento permite mecanografiar fácilmente, también examinará si un mismo

formulario con ligeras modificaciones puede ser utilizado por varios departamentos. Otro factor a incluir dentro de este examen es ver si la información en ellos consignada es la necesaria

i) Normativa legal

La normativa legal afecta a todos los negocios, las regulaciones relacionadas con la industria del cliente deberían ser familiares para el auditor ya que puede darse el caso de que éste no cumpla determinados requisitos legales, pero también que estos requisitos obstaculicen y hagan menos eficaces las operaciones de la empresa, en cuyo caso no procederá la recomendación de mejorar la eficiencia ya que el fallo proviene de la aplicación de la legalidad. El fallo del auditor consistiría en recomendaciones que la empresa es incapaz de cumplir, además, si la empresa considerase que el auditor no es persona versada en normativa legal podría asumir que carece de los conocimientos relativos a otras áreas

Según (Arter , 2004), nos menciona que la auditoría puede dividirse en cuatro fases que se detallan a continuación.

1. La fase de preparación comienza con la decisión de realizar una auditoría comprende todas las actividades desde la selección del equipo hasta la recogida de información
2. La fase de ejecución comienza con la reunión inaugural y comprende la recogida de información y el análisis de dicha información, normalmente se consigue mediante entrevistas, observando las actividades, y examinando artículos y registros.
3. La fase de información abarca la traducción de las conclusiones del equipo auditor a un producto tangible, incluye la reunión final con los recién auditados y la publicación de la información formal de la auditoría.
4. La fase de cierre se refiere a las acciones resultantes del informe y la documentación de todo el esfuerzo auditor, para auditorías que resulten en la identificación de algunos puntos débiles, la fase de cierre puede incluir el seguimiento

Cada etapa de la auditoría de gestión comienza con el conocimiento de la entidad, la aplicación de cuestionarios de control interno basados en riesgos, la elaboración de documentos de trabajo y el análisis de la información recopilada. En ella se describen de manera clara y metódica las medidas que se deben tomar para realizar la auditoría para completar la auditoría y el informe finaliza con un seguimiento de las recomendaciones de la entidad.

8.3.3. Riesgos de auditoría

Según (Pallerola, 2015), manifiesta que los riesgos de la auditoría son aquellos aspectos como cualitativos y cuantitativos, donde no pueden ser acreditados por el auditor, de cuentas en el transcurso de su trabajo. Todo riesgo, si no es previsible, puede no llegar a conocerse. Es por ello que el auditor de cuentas debe cuantificarlos para ser comparados con el nivel de materialidad establecido. Cualquier estimación de un posible riesgo que pueda ocurrir en un futuro donde deberá estar siempre con una justificación y un principio de prudencia. Las compañías de seguros ya cubren la mayoría de riesgos predecibles y conocidos, mientras que los riesgos en la auditoría van más allá de una cobertura mediante el pago de una prima.

A modo de ejemplo se citan determinados riesgos futuros que podrían influir en la opinión de un auditor:

- Una empresa que solo tiene un cliente principal, que en caso de rotura de relaciones comerciales podría suponer poner en peligro la continuidad de la empresa.
- La aparición en prensa que un determinado producto lácteo de yogures ha intoxicado a una persona adulta.
- La entrada en el mercado del vehículo eléctrico frente a los vehículos de combustión.
- Una sociedad que tiene un único proveedor y podría dejarle de suministrar si no acepta una importante subida de precios.
- La entrada de una importante multinacional extranjera que comercializa el mismo producto a un precio muy inferior que un cliente al cual auditamos.
- La aparición de un fallo en la producción

El riesgo de auditoría es el riesgo de formular una opinión incorrecta cuando existe un error significativo en las cuentas anuales. El riesgo de auditoría se compone de tres riesgos diferentes. El riesgo inherente que se refiere a la posibilidad de que una determinada cuenta contenga errores significativos con independencia de la existencia de controles internos. El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas contables y de control interno no impidan la presencia de un error significativo o no permitan que sea detectado y corregido oportunamente. Finalmente, el riesgo de detección es el riesgo de que los errores significativos no sean detectados por las pruebas sustantivas realizadas por el auditor. (Mira, 2006)

El riesgo de auditoría es un riesgo que siempre existe, dado que no se encuentran errores o fallas mayores que puedan cambiar completamente las opiniones expresadas en el informe, el auditor puede divulgar información errónea. Los errores pueden ocurrir en diferentes niveles, por lo que deben analizarse de la manera más adecuada para observar el impacto de cada nivel en la próxima auditoría

8.3.4. Componentes del Riesgo de Auditoría

Según (Estupiñan, 2007), nos menciona que los componentes del riesgo de auditoría tienen tres componentes, las cuales se detallan a continuación.

Riesgo inherente. - Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de control. - Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno. La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad, de control interno y de operación de una entidad para prevenir o encontrar y corregir manifestaciones erróneas.

Riesgo de detección. - Los procedimientos de auditoría que se deben establecer para reducir el riesgo de auditoría, comprenden: la identificación y evaluación de los riesgos inherentes, la evaluación de la eficacia de los controles que reducen el riesgo inherente y la realización de pruebas sustantivas sobre los saldos contables y sobre las transacciones u operaciones.

Según (Fonseca, 2007), manifiesta que la auditoría tiene tres riesgos: riesgo control, detección e inherente, de las cuales se detallan a continuación:

1. **Riesgo inherente.** - El riesgo inherente pretende evaluar si la entidad a examinar tiene implementados controles internos para el manejo de sus operaciones.
2. **Riesgo de control.** - La descripción de los elementos propios del diseño y operación de los controles internos en la entidad a examinar son obtenidos por el auditor durante la comprensión de la estructura de control interno y sus cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, sistema de contabilidad y comunicaciones y monitoreo. Por lo tanto, es necesario que el auditor focalice su trabajo en los ciclos de transacciones más importantes de la entidad que han sido previamente seleccionados, a partir de lo cual, mediante entrevistas u otros medios técnicos, debe obtener un conocimiento en detalle de cómo funcionan los controles internos en cada área de auditoría seleccionada.

3. **Riesgo de detección.** - El auditor no necesariamente está capacitado para investigar actos ilícitos de ciertos tipos que por su especialización o complejidad competen a las autoridades responsables de investigar esa clase de hechos o de aplicar las leyes correspondientes. No obstante, está obligado a conocer las características y tipos de los riesgos potenciales del área auditada y de los actos ilícitos que puedan ocurrir en ella, para que esté en posibilidad de identificar los indicios de que esos actos puedan haber ocurrido.

El riesgo del trabajo ordenado es que el contador público administrativo expresa conclusiones inapropiadas, planifica y ejecuta el trabajo y luego reduce el riesgo de expresar conclusiones inapropiadas a un nivel aceptable. Generalmente, estos riesgos pueden combinarse con los riesgos antes mencionados y combinarse con componentes relacionados con la auditoría para representar a la empresa.

8.3.5. Procesos de auditoría de gestión

Según (Pallerola, 2015), manifiesta que procedimiento de análisis de esta área se deberá basar en los puntos siguientes. (pag,72)

- Control interno se deberá comentar si se detectan debilidades significativas
- Realización de la hoja sumaria de las cuentas que componen esta área, comparativa con el ejercicio anterior y comprobación de los saldos con el Mayor y con el Balance.
- Análisis del movimiento de cada partida del Balance incluida en esta área, para el valor de coste, amortización acumulada y el valor neto, indicando: saldo inicial, entradas, aumentos por traspaso de otras cuentas, saneamiento, salidas, disminuciones por traspaso a otras cuentas, y saldo final del ejercicio.
- Para una primera auditoría se determinarán los activos significativos de ejercicios anteriores que deben ser examinados.
- Comprobación que las adquisiciones sean activables y que no sean reparaciones.
- Verificación de los criterios de valoración empleados.
- Comprobación si las facturas están a nombre de la compañía.
- Obtención del certificado del Registro de la Propiedad sobre la titularidad y cargas de los bienes inmuebles.
- Comprobación de la adecuadas de la amortización acumulada, y de la dotación a la amortización del ejercicio, y del saneamiento, si procede.
- Verificación si se llevan las fichas de amortización por elementos.

- Resumen de los métodos y coeficientes de amortización utilizados.
- Comprobación de la dotación y saneamiento del ejercicio con la Cuenta de Pérdidas y Ganancias.

Según (Pérez, 2009), nos manifiesta que el proceso de auditoría de gestión es obtener evidencias de la auditoría registros, declaración de hechos, información y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría los cuales se detallan a continuación.

- Tener un enfoque a gestión, es decir, que se aplique el ciclo PDCA al proceso de Auditoría
- Ser un elemento del Sistema de Gestión de la Calidad, es decir, no ser un proceso que se justifica ni estar aislado del resto de procesos. El proceso de Auditoría interactúa intercambiando información con el resto de procesos que componen el Sistema de Gestión.
- Tener un enfoque a proceso, es decir, verla como una secuencia de actividades que tiene un producto con valor para su usuario o cliente, el cual se desencadena mediante un input.

La auditoría de desempeño requiere un proceso sistemático para desarrollar y obtener la información general necesaria para identificar operaciones, investigar y comprender las reglas comerciales para comprender sus operaciones, y una evaluación preliminar del control operativo para comprender su control y operaciones. Riesgo, la información obtenida en el proceso es fundamental para orientar el trabajo de auditoría para realizar inspecciones detalladas de áreas clave, con el fin de orientar el trabajo para obtener evidencia sobre los temas identificados.

8.3.6. Indicadores de auditoría de gestión

Según (Franklin , 2006), manifiesta que son medidas para establecer el éxito de una organización o de un proyecto. Los indicadores se pueden establecerse entre líderes y son manejados interminablemente a lo extenso del período de vida.

8.3.6.1. Marca significada

^ Sumas verificadas

§ Comparado con documento

S Solicitud de confirmación enviada

¶ Sumado verticalmente

SIA Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada

«Pendiente de registro

¢ Comparado en auxiliar

SI Solicitud de confirmación recibida inconforme

¥ Comparado con libros

© Comprobado correctamente

SC Solicitud de confirmación recibida conforme

∅ No reúne requisitos

El desempeño y los resultados, los mismos que suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura”. A lo referente al postulante señala que los indicadores de gestión son herramientas utilizadas por el auditor que permite identificar el grado de eficacia, eficiencia, objetivos, metas y frecuentemente el acatamiento de la misión institucional los mismos que permitirán realizar evaluaciones y comparaciones respecto al manejo y utilización de los recursos.

8.3.6.2. Atributos de los indicadores

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios o atributos:

8.3.6.2.1. Medible

El medidor o indicador debe ser medible, esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad.

8.3.6.2.2. Entendible

El medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan.

8.3.6.2.3. Controlable

El indicador debe ser controlable dentro de la estructura de la organización.

8.3.6.2.4. Evaluación del control interno

El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos y exposiciones que puedan afectar el ente económico, el universo de auditoría puede incluir componentes del plan estratégico en las prioridades de una evaluación de riesgos, tales

como, materialidad, liquidez de activos, competencia de la gerencia, calidad de los controles internos, grado de cambio o estabilidad, tiempo transcurrido desde la última auditoría, complejidad, relaciones del personal y gubernamentales. (Estupiñan, 2015)

La evaluación del control interno en esta etapa tiene como objetivo comprender la estructura y dar una visión inicial del proceso de gestión que se debe controlar. Para los contadores públicos titulados, el objetivo de esta etapa es evaluar y probar la calidad del sistema de control interno de la unidad auditada, con el fin de tener confianza en el desempeño de la prueba de auditoría. De esta manera, para los auditores, un sistema de control interno de mayor calidad significará una mayor confiabilidad y reducirá la necesidad de obtener evidencia de auditoría.

8.3.7 Toma de decisiones

Una de las condiciones que define y caracteriza al empresario o directivo es que, en la empresa, es la persona que toma las decisiones de importancia. Esta es una responsabilidad que ningún empresario o directivo puede eludir. Ahora bien, todo ser humano, por las propias condiciones en que se desenvuelve en la vida, se ve forzado, desde que supera el período de la primera infancia, a adoptar continuamente múltiples y variadas decisiones. Esto se produce, incluso, para afrontar las situaciones más triviales, que no van a afectar, ni positiva ni negativamente, ni su situación vital actual ni su futuro (Publishing, 2007)

La necesidad de elegir o de decidir sobre diferentes alternativas, excluyentes o no, ha marcado en cierta forma el lento evolucionar de las comunidades humanas. Desde tiempos pretéritos, los hombres y las mujeres cuando las normas hechas por aquellos que se abrogaban la representación de lo divino y lo humano, las dejaban se han visto obligados, cuando no tentados, a tomar decisiones en situaciones de lo más variopinto, a elegir entre diferentes posibilidades, que muchas veces marcaban su destino en el medio y largo plazo. (Cordoba, 2004)

La toma de decisiones de la empresa es el proceso de seleccionar una opción entre varias opciones posibles a la hora de afrontar un problema y resolver el problema, o determinar cómo realizar determinadas acciones que afectan a la empresa, ya sea en su conjunto o en un área menor de la misma. empresa

8.3.7.1. Niveles de toma de decisiones

Los dirigentes no son los únicos que deciden en las empresas asociativas, también hay trabajadores con cargos ejecutivos como el de coordinador de trabajos, que toman decisiones igualmente el conjunto de asociados reunidos en Asamblea General, deciden sobre los aspectos más importantes para la vida de la Empresa. En la práctica de las empresas asociativas, se

presentan casos extremos como el "asambleísmo" cuando hay una excesiva concentración de decisiones en la asamblea que llega a afectar la eficiencia empresarial. Otro extremo, el "verticalismo" se presenta cuando la asamblea participa muy poco en las decisiones y el Consejo de Administración o algunos dirigentes concentran demasiado poder de decisión. (Causillas , 1986)

8.3.7.2. Métodos y modelos para la toma de decisiones

Según (Gil, 2007), nos menciona que la información de que se disponga y de las consecuencias de la decisión o decisiones que se tomen en una organización pueden considerarse para su evaluación en diferentes métodos que se detallan a continuación.

Decisiones en certidumbre. - Este tipo de decisiones se da cuando el decisor tiene información completa sobre el estado de la naturaleza, de cómo se va a comportar ésta y conoce el resultado de su decisión. Son decisiones de este tipo las que pueden resolverse a través, por ejemplo, del análisis del punto muerto, decisiones sobre el lote Óptimo a adquirir cuando se conoce la demanda, selección de inversiones cuando hay certeza en los datos que se utilizan en modelos apropiados a la decisión a tomar, en asignación de tareas conocido el coste por persona y operación, en asignación de recursos por medio, por ejemplo, de la programación lineal o en el análisis de proyectos

Decisiones en incertidumbre. - Las decisiones en incertidumbre son aquellas que el decisor toma sin un conocimiento completo del medio o de la situación y que a cada estrategia le corresponde diversos resultados. Se puede distinguir entre las decisiones no competitivas y las competitivas. Las no competitivas son aquellas en que no hay un oponente, mientras que en las competitivas un sujeto o un grupo compiten contra el decisor.

8.3.7.3. Tipos de decisiones

Según (Maqueda & Llaguno, 1995) nos mencionan que al analizar todo tipo de decisiones empresariales, las operativas decisiones rutinarias, cotidianas, de escasa responsabilidad y trascendencia las tácticas de visión a medio y largo plazo, menos frecuentes, de mayor responsabilidad, son las que tratan de armonizar las estrategias y las operaciones y las estratégicas decisiones de rango superior, muy importantes y responsables, son la guía maestra de las tácticas y de las operaciones, en la mayoría de los casos tienen escasa información y son difíciles de formalizar se pueden distinguir dos grandes tipos de decisiones empresariales que se detallan a continuación.

8.3.7.3.1. Decisiones Programadas. - De tipo repetitivo o rutinario, sobre las que la

empresa tiene experiencia e información, este tipo de decisiones nos facilitan en las organizaciones a través de normas, objetivos y canales bien definidos de información, estas decisiones son factibles de cuantificación y de matemática, y nunca son ajenas a su posible tratamiento informático

8.3.7.3.2. Decisiones no Programadas. - Sobre las cuales no existe experiencia previa, porque son complejas y aleatorias, como ejemplos se considera el caso del lanzamiento de un nuevo producto, las decisiones estratégicas de gran importancia, etc. Por poseer estas características, este tipo de decisiones exigen métodos especiales para su adopción, en algunos casos estos métodos hay que crearlos de forma específica a la decisión concreta de la organización, y sobre ellas versa la máxima responsabilidad de la empresa.

8.3.7.4. Proceso de la toma de decisiones

Según (Arguello & Poma , 2020), manifiesta que un proceso de la toma de decisiones empresarial puede variar, pero cumple con cinco pasos fundamentales que se detallan a continuación.

1. **Definir el problema.** - La definición del objetivo en el proceso de tomar una decisión, constituye una actividad básica. Se establece cuál es el problema que hay que resolver determinando su esencia para que este no se confunda con otros problemas o situaciones. En ocasiones, en el proceso de definir el problema, se confunde una manifestación del problema con el problema concreto. Es por ello que determinar la esencia de la problemática determinará la obtención de una decisión que resuelva la problemática planteada.
2. **Analizar el problema.** - Una vez determinado el problema es necesario desglosar los componentes del entorno en el que se desarrolla a fin de poder determinar posibles alternativas de solución.
3. **Evaluar las alternativas.** -Consiste en determinar el mayor número posible de alternativas de solución, estudiar ventajas y desventajas que implican, así como la factibilidad de su implementación, y los recursos necesarios para llevar a cabo de acuerdo con el marco específico de la organización.
4. **Elegir entre alternativas.** - Una vez evaluadas las diversas alternativas, elegir la más idónea para las necesidades del sistema, y la que reditúe máximos beneficios.
5. **Aplicar la decisión.** - Consiste en poner en práctica la decisión elegida, por lo que se debe contar con un plan para el desarrollo de la misma.

Básicamente, la toma de decisiones es el proceso de definir problemas, recolectar datos, generar alternativas y seleccionar planes de acción, se define como el proceso de identificar y resolver planes de acción para resolver problemas específicos.

8.3.8. Componentes del coso I

(Estupiñan, 2015), sostiene los componentes del coso I están constituidos por 5 procesos administrativos que a continuación se detallan.

8.3.8.1. Ambiente de control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

- Integridad y valores éticos. Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.
- Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija pautas a través de su ejemplo. La gente imita a sus líderes.
- Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o inexistencia de ellos, alta descentralización sin el respaldo del control requerido, debilidad de la función de auditoría, inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

8.3.8.2. Evaluación de riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos
- Mantener ventaja ante la competencia
- Construir y conservar su imagen
- Incrementar y mantener su solidez financiera
- Mantener su crecimiento

8.3.8.3.Actividades de control

Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados. Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas.

8.3.8.4.Sistemas de información y comunicación

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. Controles generales tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

8.3.8.5.Supervisión y monitoreo

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias, claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control, sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control.

8.3.8.6. Hallazgos

Por lo general, los textos describen la naturaleza, características y requisitos que deben ser tomados en cuenta por el auditor para su formulación, los hallazgos son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información, es la suma y organización lógica de información relacionada con la entidad, programa o actividad, situación o asunto que ha sido revisado o evaluado para llegar a conclusiones o para cumplir algunos de los objetivos de la auditoría, los hallazgos no deben ser por fuerza de carácter crítico o referirse exclusivamente a deficiencias o irregularidades ya que estos sirven como fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten acciones correctivas. (Fonseca, 2007)

8.3.9. Principios del control interno

Según (Mantilla , 2013), sostiene que la auditoría, es un esquema de atestación de administración de riesgos. el control interno hace parte de ese conjunto y por eso la incorporación de principios se ha convertido en asunto prioritario un análisis de los distintos criterios y estructuras conceptuales más importantes permite señalar los siguientes siete principios del control interno.

8.3.9.1. Segregación de funciones

Es, posiblemente, el más antiguo y aceptado de manera general, si bien su entendimiento tiene distintos matices, los cuales han ido cambiando en la medida en que ha evolucionado el control interno. No se trata únicamente de la segregación de funciones entre quien maneja los dineros y quien elabora y custodia los registros contables. En la actualidad tiene dos connotaciones particularmente importantes

- a. Segregación de las funciones relacionadas con los distintos roles vinculados con el control interno: diseño, implementación, mejoramiento, evaluación y auditoría. O si se quiere expresar de una mejor manera: los papeles que desempeñan directivos

principales, personal de apoyo incluye directores de auditoría control interno y auditores especialmente independientes.

- b. Por niveles. Conlleva diferenciar las funciones de control interno según el nivel organizacional estratégico, táctico, operativo y específico, o mejor aún, diferenciar entre controles contables y administrativos, sistema de control interno, comités de auditoría, gobierno corporativo y control interno a las transacciones con partes relacionadas grupos económicos, combinaciones de negocios.

8.3.9.2. Autocontrol

No hay controles internos que sean externos, la dirección, gestión, supervisión y evaluación/valoración del control interno son resorte de la administración principal alta gerencia, el sistema, a través del subsistema o mejor el proceso de control interno, se controla a sí mismo, el mejor de todos los controles internos es que los procesos sean desempeñados por gente capaz apoyada con tecnología claro está, la evaluación y la auditoría del control interno si tienen que ser externas: el auditor tiene que ser independiente. En dos formas distintas, el auditor interno tiene que ser externo a la administración, y el auditor externo de estados financieros tiene que ser externo a toda la organización.

8.3.9.3. Desde arriba hacia abajo

El control interno es una presión o influencia ejercida por los máximos niveles administrativos alta gerencia, desde arriba hacia abajo, técnicamente se denomina el tono desde lo alto, ningún control interno puede funcionar desde abajo hacia arriba, esto es un empleado de nivel bajo no puede controlar a los directivos principales.

La forma más primitiva de este principio se denominó autorización las transacciones deben ser autorizadas y ejecutadas por personas que actúan dentro del rango de autoridad, pero este principio se mantiene, ahora en forma ampliada: las transacciones, los eventos riesgos y las condiciones contratos tienen que ser autorizados y ejecutados por personas que actúan dentro del rango de autoridad y con seguimiento estricto del debido proceso.

8.3.9.4. Costo menor que beneficio

Este principio afianza el hecho de que el control interno genera valor para la organización, generación de valor para el cliente y agregación de valor para el accionista, ello implica que los controles internos no pueden ser más costosos que las actividades que controlan ni que los beneficios que proveen. Si el control interno genera sobre costos o duplicidades, es mejor

eliminarlo. La otra cara de ello es que el control interno constituye un costo, no es gratis. Si bien el costo tiene que ser considerablemente menor que el beneficio, no es gratis, esto es asunto clave cuando se va a implementar un sistema de control interno, y mucho más aún cuando se va a evaluar valorar o auditar.

Este principio lleva implícito entender que el control interno es un proceso o un sistema como proceso, se inserta dentro del sistema organizacional y hace parte de la cadena de valor del negocio. En otras palabras, hace parte del ciclo financiero de agregación de valor para el cliente y de generación de valor para el accionista.

8.3.9.5.Eficacia

El control interno depende de los resultados que ofrece. Si no asegura el logro de los objetivos organizacionales, no sirve, de ahí que la evaluación básica del control interno sea siempre una evaluación/valoración de su eficacia. El entendimiento de este principio es una de las grandes fortalezas de COSO. La eficacia del control interno depende directamente del logro de los objetivos de negocio que tiene el sistema eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros, cumplimiento de normas y obligaciones, salvaguarda de activos, direccionamiento estratégico. La Ley Sarbanes Oxley de 2002 Estados Unidos le ha dado mayor importancia a este principio al condicionar tanto la valoración que hace la administración como el dictamen que hace el auditor en términos de la eficacia del control interno.

8.3.9.6.Confiabilidad

Es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno.

8.3.9.7. Documentación

Toda la información relacionada con el control interno debe estar debidamente documentada, de manera tal que pueda ser analizada por cualquier interesado, ya se trate de la administración para efectos de su propia valoración), de los auditores para efectos de su evaluación o de su dictamen, o de los reguladores (para efectos derivados de las acciones de supervisión, inspección, vigilancia y control. Dos entendimientos tradicionales sobre el particular han sido superados. El primero, hace referencia a que sólo las transacciones deben estar clara y

completamente documentadas y disponibles para revisión. El segundo, tiene que ver con los papeles de trabajo.

El entendimiento actual sobre la documentación es mucho más amplio y hace referencia a toda la información sobre el control interno, incluidos el criterio de control, el diseño seleccionado y las acciones emprendidas. Abarca no solo a la administración sino también a los auditores. Y por efecto de la Ley Sarbanes-Oxley de 2002 Estados Unidos, conlleva la conservación de la misma.

8.3.10 Los Manuales de políticas y procedimientos

Un Manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este Manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace políticas el área, departamento, dirección, gerencia u organización y cómo hace procedimientos para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio postventa. (Alvarez, 1996)

El propósito real de las políticas en una organización, es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. Una política tiene razón de ser, cuando contribuye directamente a que las actividades y procesos de la organización logren sus propósitos. Todas las organizaciones conscientes o no de ello, se rigen por políticas independientemente de que estén o no por escrito. Sin embargo, al comparar los resultados que obtienen dos empresas de un mismo giro, observamos que hay en algunos casos diferencias abismales, y si volteamos a nuestra derecha, a nuestra izquierda, hacia dentro y hacia afuera, podemos observar miles de ejemplos que nos hacen sorprendernos de por qué unas organizaciones si la hacen, y otras no, la respuesta está en el diseño de sus procesos. (Alvarez, 1996)

El manual de políticas y procedimientos es un manual que registra la tecnología utilizada dentro de la región, departamento, líder, administración u organización, donde se debe responder preguntas sobre los motivos de la formulación de políticas y cómo el proceso gestiona el área, departamento, dirección, gestión u organización. La formulación de un manual de estrategia y

proceso primero significa mapeo de procesos para definir las funciones que componen cada una de las áreas de la organización con sus responsabilidades.

8.4. Fundamentación legal

8.4.1. Base legal

El trabajo del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia, se basa en la Ley de Seguridad Nacional, Ley de Defensa Contra Incendios. Ordenanzas Municipales y sus Reglamentos.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 0538 de 20 de diciembre de 2005, publicado en el Registro Oficial No. 169 de la misma fecha, se dicta el Reglamento Operativo, Orgánico de Régimen Interno y Disciplina.

El presente trabajo de investigación se fundamenta legalmente en las siguientes leyes:

NIA (Norma internacional de auditoría) N.º 06.- Evaluación de riesgo y control interno

El propósito de estas Normas Internacionales de Auditoría (NIA) es desarrollar y proporcionar orientación para comprender los sistemas de contabilidad y control interno y los riesgos de auditoría y sus componentes: riesgos inherentes, riesgos de control y riesgos de detección.

El CPA debe comprender completamente los sistemas de contabilidad y control interno para planificar auditorías y desarrollar métodos de auditoría efectivos.

El auditor debe utilizar su juicio profesional para evaluar los riesgos de auditoría y diseñar procedimientos para garantizar que los riesgos se reduzcan a un nivel bajo aceptable

En las empresas que se aplica una Auditoría de Gestión, para que ésta sea legalmente se debe analizar las leyes que le ampara con el fin que los resultados obtenidos sean confiables, seguro y se pueda hacer uso de ella.

Basándonos en el fundamento legal que existe para los organismos del sector público, hablamos de:

Constitución de la República del Ecuador artículo Sección octava 315, Capítulo quinto Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas.

Art. 315.- El país establecerá empresas que coticen para administrar departamentos estratégicos, proporcionar servicios públicos o desarrollar de manera sostenible los recursos naturales, uso de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.

Los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas o sus subsidiarias, relacionadas o asociadas, de carácter público, en niveles que garanticen su desarrollo. Los excedentes que no fueran invertidos o reinvertidos se transferirán al Presupuesto General del Estado.

La ley definirá la participación de las empresas públicas en empresas mixtas en las que el Estado siempre tendrá la mayoría accionaria, para la participación en la gestión de los sectores estratégicos y la prestación de los servicios públicos”.

Las pequeñas, medianas y grandes empresas están protegidas por leyes y reglamentos que tiene que cumplir, en el caso del Cuerpo de Bomberos de Valencia la Constitución de la Republica como empresa pública recibe presupuesto del estado para ejercer sus actividades, el dinero recibido tiene que emplear en capacitaciones de los trabajadores para que puedan cumplir con eficiencia y eficacia sus funciones laborales.

Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la Información Pública no. 24, publicado en el registro oficial suplemento 337 del 18 de mayo del 2004. Título primero: principios generales

Art. 4.- “Principios de Aplicación de la Ley

En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observarán los siguientes principios:

- a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información;
- b) El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley;
- c) El ejercicio de la función pública, está sometido al principio de apertura y publicidad de sus actuaciones. Este principio se extiende a aquellas entidades de derecho privado que ejerzan la potestad estatal y manejen recursos públicos;

- d) Las autoridades y jueces competentes deberán aplicar las normas de esta Ley Orgánica de la manera que más favorezca al efectivo ejercicio de los derechos aquí garantizados; y,
- e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público”.

Toda la información tanto interna como externa debe ser publicada en la página de internet de cada empresa con el propósito de conocer si las actividades están llevadas a cabo de forma transparente, si el presupuesto asignado se lo está utilizado de acuerdo a las necesidades verdaderas y si estas están respaldadas con documentos.

En la Ley Orgánica Del Servicio Público, Capítulo Único Principios, Ámbito Y Disposiciones Fundamentales, dispone:

Art. 4.- “Servidoras y servidores públicos. –

Las trabajadoras y trabajadores del sector público estarán sujetos al Código del Trabajo”

Todas las personas que laboran en el Cuerpo de Bomberos de Valencia y en todo tipo de empresas están protegidos por el código de trabajo quien garantiza los derechos que tienen los trabajadores.

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - “Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- c) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatarlas órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- d) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

- e) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- f) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- g) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.
- h) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente.
- i) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones.
- j) Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Todas las empresas que son públicas, especialmente el Cuerpo de Bomberos de Valencia tiene derechos que les ampara, pero también tiene deberes que cumplir de acuerdo a la actividad que desempeña, los cuales deben ser cumplidos con eficiencia, eficacia y sobre todo con ética profesional.

8.5. Marco conceptual

Auditoría: “es clave que el auditor aproveche su posición dentro de la organización para sugerir la implementación de buenas prácticas de Control Interno en sus clientes u organización” (Martinez, 2017)

Gestión: implica también una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución. (Huergo, 2008)

Control Interno según COSO I: El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

Operacionales: utilización eficaz y eficiente de los recursos de una organización. (Por ej. Rendimiento, Rentabilidad, Salvaguarda de activos, etc.)

Información financiera: preparación y publicación de estados financieros fiables.

Cumplimiento: todo lo referente al cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Martinez, 2017)

Eficiencia “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Fernandez & Sanchez, 1997)

Eficacia Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (Fernandez & Sanchez, 1997)

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Cómo la aplicación de las fases de auditoria de gestión puede identificar el nivel de eficiencia y eficacia de la Institución?

Con la aplicación de las fases de auditoria de gestión, el riesgo de auditoría está compuesto por los tres niveles de riesgo: Riesgo inherente (0.20), Riesgo de control (0.21) y riesgo de detección, el valor obtenido refleja que existe un riesgo moderado de auditoria del 63% en emitir una opinión errada con respecto a la situación real, en el proyecto de investigación se pudo evaluar el grado de eficiencia que por cada emergencia atendida representa un gasto de 471,01 y eficacia en el manejo del presupuesto del CBCV 2020 ha sido utilizado en un 93,64% para gestionar los recursos disponibles y lograr las metas del plan para la Empresa Publica Cuerpo de Bomberos de Valencia.

Determinar la importancia de la toma de decisiones y el impacto que tendrá para el desempeño de la Institución.

¿Cuál es el impacto que tendrá el desempeño de la institución al contar con una matriz de toma de decisiones?

Al realizar la matriz de toma decisiones se pudo identificar los hallazgos encontrados en cada uno de los componentes del COSO I y en la aplicación de los indicadores de gestión donde la institución toma la mejor decisión para un desempeño apropiado dentro de la CBCV.

¿Cómo la elaboración de un Manual de procedimientos y políticas de gestión ayuda a la administración de los recursos humanos a cumplir con sus funciones eficazmente?

Al contar con un manual de políticas y procedimientos el gerente y los empleados se regirán a un reglamento de cumplimiento de actividades establecidas en cada cargo con esto se logra evitar la duplicidad de funciones ya que representa un recurso técnico para la orientación al personal de una manera eficaz.

10. METODOLOGÍA Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1. Tipos de Investigación

El presente proyecto de investigación, por sus características tiene la siguiente profundidad de conocimiento:

10.1.1. Investigación Cuantitativa

En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además, las hipótesis se establecen previamente, esto es, antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos, debe ser lo más “objetiva” posible, evitando que afecten las tendencias del investigador u otras personas. Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado el proceso. (Lopez, 2016)

Esta investigación se utilizó para datos cuantitativos para la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas, y confiar en la medición numérica y el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud el comportamiento de una población.

10.1.2. Investigación Cualitativa

Cualitativo de la investigación, el propósito no es siempre contar con una idea y planteamiento de investigación completamente estructurados; pero sí con una idea y visión que nos conduzca a un punto de partida, y, en cualquier caso, resulta aconsejable consultar fuentes previas para obtener referencias, aunque finalmente iniciemos nuestro estudio partiendo de bases propias y sin establecer alguna creencia preconcebida. (López, 2016).

Esta investigación se utilizó para los datos cualitativos ya que se caracteriza por ser humana al enfocar la Auditoria de gestión en el área administrativa en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos Valencia; y durante este proceso se utiliza técnicas e instrumentos que ayuda a la recolección de información partiendo de bases propias, para luego realizar su respectiva valoración e interpretación.

10.1.3. Investigación Exploratorio

El objetivo principal de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos

subproblemas, más precisos hasta en la forma de expresar las hipótesis. Muchas veces se carece de información precisa para desarrollar buenas hipótesis. La investigación exploratoria se puede aplicar para generar el criterio y dar prioridad a algunos problemas. El estudio exploratorio también es útil para incrementar el grado de conocimiento del investigador respecto al problema. Especialmente para un investigador que es nuevo en el campo del problema. (Naghi, 2000)

Se refiere a un problema desconocido en un contexto particular dentro de la institución. La investigación contribuye a identificar un problema céntrico, que deriven a subproblemas en la población determinada a ser estudiada, en los problemas internos y externos de la institución.

10.1.4. Investigación Descriptiva

“Su objetivo es describir el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen” (Lerma, 2004)

La investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos, éstas se formulan a nivel descriptivo y se prueban dichas hipótesis. (Bernal, 2006)

Es decir, tener el conocimiento suficiente con interés de acción social entre dos o más fenómenos de comportamiento en la Institución.

10.1.5. Investigación Correlacional

La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial. Saber que dos conceptos o variables están relacionadas aporta cierta información explicativa. Sin embargo, existe un riesgo puede darse el caso de que dos variables estén aparentemente relacionadas, pero que en realidad no lo estén. Esto se conoce como correlación espuria. Ante esta situación, es necesario avanzar hasta las investigaciones de carácter explicativo para conocer su existencia. (Díaz, 2006)

De acuerdo con este autor, la investigación correlacional ayuda examinar la similitud entre las variables o sus resultados, es decir, se examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio de un factor afecte directamente en el otro.

10.1.6. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica consiste en la búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información de datos bibliográficos, se caracteriza por la utilización de los datos

secundarios como fuente de información. Pretende encontrar soluciones a problemas planteados por una doble vía:

- a) Relacionando datos ya existentes que proceden de distintas fuentes.
- b) Proporcionando una visión panorámica y sistemática de una determinada cuestión elaborada en múltiples fuentes dispersas. (Sampieri & Collado, 1997)

La aplicación de esta investigación nos permite extraer criterios sobre el tema de estudio, de esta forma se pudo tener un conocimiento de las investigaciones ya existentes como teorías, hipótesis, experimentos, es una guía indispensable para analizar cualquier el proyecto de investigación pertinente.

10.2.Métodos

Del griego *metá* y *odós*, vía, camino para llegar a un resultado. Eli de Gortari: “es un procedimiento riguroso formulado lógicamente para lograr la adquisición, organización o sistematización, y expresión o exposición de conocimientos”. (Morán & Alvarado, 2010)

10.2.1. Método Deductivo

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. (Morán & Alvarado, 2010)

Este método deductivo consistió que las conclusiones generales se tomen para las respectivas explicaciones particulares, iniciando con un análisis de teoremas, leyes, y principios de aplicación general y total validez para la aplicación de soluciones, tuvo un papel importante porque analizaremos información de lo general a la específico sobre la temática estableciendo objetivos muy claros, aplicando las respectivas normas.

10.2.2. Método Inductivo

Se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. (Morán & Alvarado, 2010)

Este método se utilizó en la investigación para conocer las características más importantes las cuales son más notorias a todos los datos particulares, para poder afirmar con certeza una teoría que abarque todos los elementos estudiados de la temática.

10.2.3. Método Sintético

Consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad. (Morán & Alvarado, 2010)

Por lo que se da la problemática para la investigación, se busca reconstruir el suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos y hechos más importantes que existen en la institución.

10.2.4. Método de Campo

La investigación de Campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste con un adecuado control de las variables que intervienen; en la investigación de campo, si se trata de recabar datos, se recurre directamente a las personas que los tienen, si se trata de probar la efectividad de un método o material se pone en práctica y se registran en forma sistemática los resultados que se van observando, si se trata de buscar explicación para un fenómeno, el investigador y sus auxiliares se ponen en contacto con el mismo para percibir y registrar las características, condiciones, frecuencias con que el fenómeno ocurre, etc., en otras palabras, es la realidad misma la principal fuente de información en la que se fundamenta las conclusiones del estudio. (Moreno, 1987)

En esta Investigación el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se produce, ya que se necesita el contacto directo con el personal de la institución para asistir al lugar de los hechos y poder constatar las causas y efectos que genera el problema para tener una mejor información primaria.

10.3. Técnicas e instrumentos de investigación

10.3.1. Técnicas

En esta Investigación se utilizó las técnicas de entrevista:

10.3.2. Entrevista

Es “una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales” (Meneses & Rodríguez, 2005)

Es uno de los instrumentos más utilizados para obtener información, en la que una persona llamada (entrevistador) solicita información a otra llamada (entrevistado) en el presente caso se aplicó al Gerente del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia.

10.3.3. Internet

De Internet no hay mucho que decir, pero no es considerada como una fuente documental, sino como un medio para obtener información, a decir de algunos especialistas “es una red de transmisión de datos, de información”. Independientemente de lo anterior, su uso es cada vez más difundido y el acceso facilita el trabajo de buscar información actualizada y con un precio mucho más accesible, en algunos casos, que la de los centros de información. Sin embargo, también existe en sus páginas información que es necesario pagar a través de una tarjeta de crédito. (Maradiaga, 2015)

Es una de las técnicas para obtener información en nuestra investigación se ha convertido el medio principal para recabar datos necesarios que faciliten el trabajo y una información adecuada de forma eficiente.

10.4. Instrumentos

Se utilizaron los siguientes instrumentos:

10.4.1. Matriz FODA

Consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Ponce, 2006)

10.4.2. Cuestionario

Es el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En pocas palabras, se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés. (Meneses & Rodríguez, 2005)

Es un formato en forma de interrogante que permitió la obtención de información acerca de la problemática de la Institución.

10.5.Población y Muestra

10.5.1. Población

Tabla 2 Población

POBLACION	
Gerente	1
Secretaria	1
Contador	1
Funcionarios	19
Total	22

Fuente: “Cuerpo de Bomberos Valencia”

Elaborado por: Las Autoras

10.5.2. Muestra

Por considerarse que la población es muy reducida en “Cuerpo de Bomberos Valencia” se toma dicho resultado como la muestra el cual está conformado por 22 funcionarios.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020

CUERPO DE BOMBEROS VALENCIA

11.1.ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO CORRIENTE	AC
FASE I Planificación preliminar	PP
FASE II Planificación específica	PE
FASE III Ejecución de la Auditoría	EA
FASE IV Comunicación y Resultados	CR

SOCIALIZADO

Ω

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 03/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 03/05/2021

CUERPO DE BOMBEROS VALENCIA	
AUDITORIA DE GESTIÓN	
Programa de Auditoria	
PLANIFICACIÓN	
REF./	CONTENIDO
ACTIVIDADES PREVIAS AL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	
EOP	Elaboración de oficios necesarios para dar por iniciado el proceso.
MP	Memorándum de Planificación
PGA	Plan General de Auditoría
MA	Cédula de Marcas de Auditoría
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR	
PP	Programa de la FASE I
PP-1	Antecedentes de la Institución
PP-2	Entrevista a la máxima autoridad del Cuerpo de Bomberos
PP-3	Elaboración de la Matriz FODA
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
PE	Programa de la FASE II
PE-1	Elaboración y aplicación de los cuestionarios de control interno
PE-2	Determinación de los niveles de confianza y riesgo
FASE III: EJECUCIÓN	
EA	Programa de la fase IINN

**AC-PP
1/2**

EA-1	Presentación de los hallazgos de auditoría
EA-2	Aplicación de los Indicadores de Gestión
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
CR	Programa de la fase IV
CR-1	Elaboración de la notificación del final del proceso de auditoría de gestión.
CR-2	Informe de Auditoría de Gestión

SOCIALIZADO



AC-PP
2/2

Elaborado por:
CMME Y OCSM

Fecha:
03/05/2021

Revisado por:
HGKR

Fecha:
03/05/2021

ORDEN DE TRABAJO

Valencia, 03 de marzo del 2021.

Señorita.

Silvia Ortiz

De mi consideración:

Permítame coordinar para que realice una auditoría de gestión del Departamento de Bomberos de Valencia en la provincia de Los Ríos durante 2020. Lo designo como líder del equipo. Los objetivos del examen especial de gestión serán: Evaluar el sistema de control interno de la entidad.

- Evaluar la eficiencia, efectividad y calidad de las actividades y metas del departamento de bomberos.
- Comprobar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Aplicar 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 de este trabajo es de 40 días, una vez finalizado se presentará el informe correspondiente, que contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente;



Mg. Ketty del Rocío Hurtado García

SUPERVISOR

SOCIALIZADO

Ω

AC- EOP

1/2

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 03/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 03/05/2021

NOTIFICACIÓN INICIAL

Valencia 04 de marzo del 2021

Tnlgo.
 Freddy Rolando Solano Silva
Gerente General del Cuerpo de Bomberos del Cantón Valencia
 Presente

De mis consideraciones:

Por medio del presente me dirijo a usted para hacerle conocer que se dará inicio al examen de Auditoria de Gestión en el Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia en el periodo comprendido del 1 de abril del 2021 al 30 de Julio del 2021.

La Auditoria 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 de las áreas examinadas. Por lo antes indicado solicito se comuniquen al personal de la institución para que se obtenga la colaboración en lo requerido para llevar a cabo con éxito la Auditoría.



Silvia Ortiz Carrera

SOCIALIZADO
Ω

AC- EOP
2/2

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 04/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 04/05/2021

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

CLIENTE:

Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia

1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORIA:

Informe de auditoría de gestión y su eficiencia en el Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia, provincia de Los Ríos, período 2020”.

2. FECHA DE INTERVENCIÓN:

Inicio de Trabajo	03/05/2021
Finalización de trabajo	17/05/2021
Borrador del Informe	14/06/2021
Emisión del informe final de auditoria	25/06/2021

3. PERSONAL ASIGNADO:

Egresada: Cepeda Morales Marjorie Estefanía

Egresada: Ortiz Carrera Silvia Maricela

4. DÍAS PRESUPUESTADOS 40 Días

Normas Internacionales de Auditoria (NIAS)

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) COSO I

Reglamento interno

SOCIALIZADO 

AC-PGA 1/4

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 04/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 04/05/2021

RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

MATERIALES	CANTIDAD
Hojas A4	1000
Esferos	3
Carpetas	3
Cds	4
Cartuchos de tinta Color	2
Cartuchos de tinta B/N	2
EQUIPOS	CANTIDAD
Computador Portátil HP	1
Impresora – Scanner Canon	1
Memory flash HP	1
Cámara digital	1

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**Objetivo General:**

Realizar una Auditoría de gestión para el conocimiento del desempeño de las actividades de la Institución realizadas durante el año 2020, y la determinación de que eficientes, eficaces han sido sus operaciones.

Objetivos Específicos

Obtener información sobre los antecedentes de la Institución objeto de la Auditoria de Gestión.

SOCIALIZADO
Ω

AC-EOP
2/4

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 04/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 04/05/2021

Aplicar el cuestionario de control interno COSO I en la Institución para el debido conocimiento del riesgo existente y el desarrollo correcto de sus funciones.

Expresar conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos encontrados y la aplicación de los indicadores de gestión que permita medir el grado de eficiencia, eficacia y economía

Emitir un informe de auditoría de Gestión la cual permite conocer el estado actual de la Institución y cómo llegar a tener mejora.

Organigrama

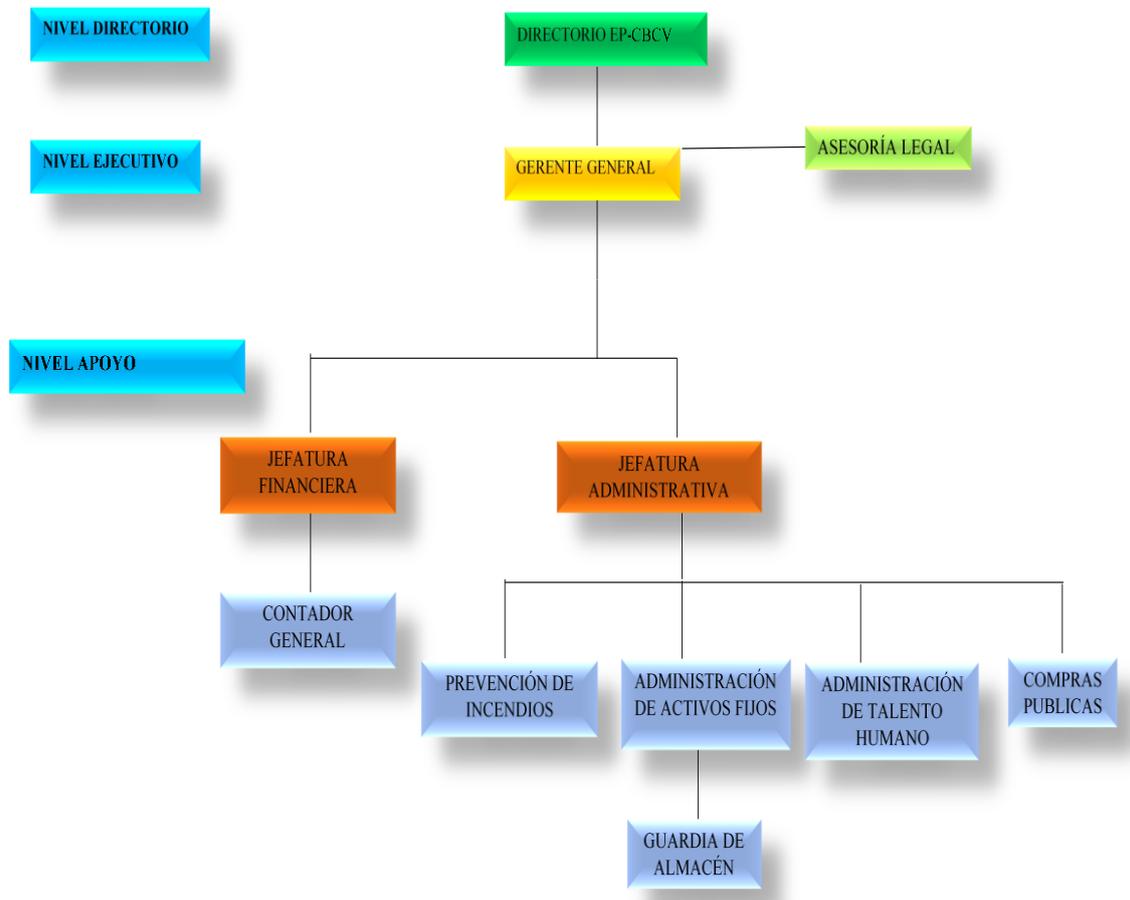


Ilustración 2 Organigrama de la EP-CBCV

Fuente: Cuerpo de Bomberos

SOCIALIZADO
Ω

AC-EOP
3/4

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 04/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 04/05/2021

Alcance:

La Auditoría de Gestión ejecutada en el Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia adquiriendo conocimiento y comprensión de la institución analizar riesgos de auditoria en el área administrativa para conocer la eficiencia y eficacia dentro de la institución con una duración de 45 días laborables y en los que se llevó a cabo la auditora.

8. COLABORACIÓN DEL CLIENTE

Nos facilitaron la información necesaria para poder realizar la auditoria de gestión dentro de la Institución.

MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	SIGNIFICADO
℄	Verificado
Ω	Socializado
Φ	Revisado
©	Conciliado
®	Realizado
₣	Totalizado
℄	Comparado
Š	Resultados
IF	Informe final
¥	Proceso inspeccionado
HAF	Hallazgos de auditoria financiero

SOCIALIZADO
Ω

AC-EOP
4/4

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 04/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 04/05/2021

11.1.1. Conocimiento preliminar

PROGRAMA DE LA FASE I				
<p>Objetivo: Obtener información sobre los antecedentes de la Institución objeto de la Auditoría de Gestión.</p>				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Programa FASE I	1	1	PP	11/05/2021
Antecedentes de la Institución	3	3	PP-1	12/05/2021
Entrevista a la máxima autoridad del Cuerpo de Bomberos	4	4	PP-2	13/05/2021
Elaboración de la Matriz FODA	3	3	PP-3	15/05/2021

COMPARADO
C

AC-PP
1/15

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 11/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 11/05/2021

ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

La empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Valencia está ubicado en la Av. 2 de Agosto y 13 de Diciembre es una Institución legalmente constituida a partir del 6 de junio de 1946 con el fin de poder proteger a los ciudadanos y sus bienes de los incendios en toda el área del cantón, proporcionando atención prehospitalaria, técnicas de rescate, así como primera respuesta ante riesgos biológicos, químicos y radiactivos Cuenta con un personal conformado de la siguiente manera: 1 Gerente, 2 secretarias, 1 Contador, 18 Bomberos, en la actualidad cuenta con un edificio propio de dos plantas, de hormigón armado.

MISIÓN

Proveer servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; apoyo en eventos adversos de origen natural o antrópicos; y efectuar acciones de salvamento, de forma eficiente y efectiva, a través de la intervención de nuestro talento humano técnicamente calificado y entrenado, con equipos y herramientas de última tecnología, bajo los principios fundamentales del Buen Vivir, para precautelar la seguridad de la ciudadanía del Cantón y la Sociedad en general.

VISIÓN

Ser referente en prevención, mitigación y combate de incendios, así como atención a emergencias prehospitallarias y desastres, con base en servicios efectivos con alta calidad e índice de calidez, con el mejoramiento continuo de equipos y herramientas, así como el desarrollo técnico de su personal dentro de un ambiente altamente profesional y ético, con abnegación honor y disciplina.

SOCIALIZADO

Ω

AC-PP
2/15

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 11/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 11/05/2021

METAS Y OBJETIVOS DEL CUERPO DE BOMBEROS

Además de los deberes y facultades estipulados por la Ley de Protección contra Incendios y los deberes y poderes determinados por el Comité de Capacidad Nacional, las siguientes son las principales funciones del cuerpo de bomberos:

- Realizar servicios de protección contra incendios, protección y extinción de incendios, y brindar
- Asistencia en desastres naturales y emergencias, así como operaciones de rescate.
- Coordinar acciones con los diferentes organismos del sistema nacional descentralizado de gestión de riesgos de acuerdo con los convenios establecidos para tal fin.
- Coordinar con los órganos de gobierno nacionales para organizar e implementar campañas de prevención y control de desastres naturales o emergencias destinadas a reducir los riesgos
- Diseñar e implementar planes y programas de capacitación para prevenir y reducir el impacto de desastres naturales en municipios metropolitanos o municipales y cooperar con las agencias nacionales de gestión de riesgos.
- Alentar a las personas a participar, involucrar a la comunidad y desarrollar campañas para prevenir y responder a los riesgos naturales y provocados por el hombre.
- Cumplir e implementar las leyes vigentes y demás normativas en el ámbito de sus competencias

POLÍTICAS

Las políticas son pautas básicas, que se utilizan para guiar cada acción con el objetivo básico de lograr la misión del departamento de bomberos:

- El Departamento de Bomberos del Estado del cantón Valencia fortalecerá y desarrollará las capacidades del personal, priorizando la recurrencia, el impacto y la vulnerabilidad en el área.

SOCIALIZADO Ω	AC-PP 3/15	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 12/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 12/05/2021

- El departamento de bomberos siempre debe mantener un número mínimo de personal para permitir que la compañía de bomberos logre operaciones óptimas.
- Fortalecer el desarrollo de cuerpos de bomberos voluntarios y alquilados para asegurar la prestación de servicios al público.
- Promover una cultura de mejora continua dentro de la organización.
- Estimular el modelo de alianzas público privadas para mejorar la eficiencia de la provisión de bienes y servicios.

ENTREVISTA AL GERENTE

Entrevista dirigida al Gerente General

1. ¿Realizan alguna actividad para promover la ética en las diferentes funciones que desempeñan los trabajadores ¿

El entrevistado indico que las actividades de un bombero siempre deben estar formado en valores, ética y disciplina y se capacita tanto al personal para pueda replicar este valor como es la ética a la ciudadanía

2. ¿La Institución ha desarrollado un plan estratégico para determinar FODA para mejorar?

El gerente del cuerpo de Bomberos manifiesta, que se debe tener un FODA ya que los bomberos siempre están necesitando cada día mucho más, donde se reúnen siempre con el principal jefe de guardia dos veces al mes, para poder contactar y verificar las fortalezas y debilidades que se obtiene en el ámbito laboral y operativo

3. ¿La institución cuerpo de bomberos de Valencia cuenta con un manual de funciones debidamente estructurado para cada cargo?

El gerente supo indicar que en la actualidad solo cuentan con un organigrama que está aprobado por el directorio, no tienen aún establecido un manual de funciones.

4. Realizan campañas de prevención de incendios para concientizar a la comunidad de que hacer en caso de una emergencia.

SOCIALIZADO Ω	AC-PP 4/15	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 13/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 13/05/2021

El sr. Gerente supo indicar, que en realidad no solo realizan campañas de prevención de incendios, sino que también realizan sobre emergencia prehospitalaria y primeros auxilios, en donde el inspector de seguridad se encarga de asesorar a las personas y a los lugares comerciales que tengan su respectivo uso contra incendio y también dan asistencia técnica y capacitación a todos los lugares tanto educativo y privado

5. Como gerente realiza autogestión con el propósito de obtener más ingresos para la institución.

Aquí el entrevistado supo manifestar, que en realidad esto es uno de los principales objetivos dentro de la parte gerencial ejecutar en obtener mucho más recursos tanto económicos y realizar autogestión para brindar capacitaciones gratuitas al personal bomberil, solicitar donaciones que vienen desde otro país y están aplicando el Art. 35 de la ley defensa contra incendio en la municipalidad este artículo manifiesta que a la ciudadanía general antes de pagar su patente debe estar al día en los pagos de los bomberos esto les ha ayudado a que puedan recaudar mucho más dinero cosa que no se realizaba años atrás

6. ¿En la institución considera a los empleados calificados para poder delegar responsabilidades y poderes?

El entrevistado indico, que también se considera mucho el conocimiento de cada persona, no solamente por el rango o la autoridad que tenga cada persona y no se menosprecia a la persona que tenga menor rango, sino que respetan mucho el conocimiento que obtenga cada bombero, pero si se respeta mucho la antigüedad por rango

7. ¿Quiénes están a cargo de dar seguimiento a los locales que no cumplan con los requisitos para su respectivo funcionamiento?

El entrevistado supo manifestar, que tiene a cargo al inspector de seguridad contra incendio el Cabo José Jiménez que es la persona encargada de verificar, supervisar y asesorar a la gente cómo deben tener sus locales comerciales en lo que es la seguridad contra incendios

SOCIALIZADO Ω	AC-PP 5/15
-------------------------	-----------------------------

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 13/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 13/05/2021

8. ¿La Institución cuenta con un personal calificado para el desempeño de sus actividades?

El gerente supo manifestar, que cada día se intenta capacitar a los bomberos, se puede decir que al personal les toca de hacer de todo, no hay un cargo decir él es solo chofer y sólo se dedica a manejar si no que todos son bomberos, ya que hacen la asistencia prehospitalaria como también hacen capturas de abeja, serpiente, controlar un fuego y cómo asistir a un accidente de tránsito

9. ¿Los trabajadores conocen la visión, misión del Cuerpo de Bomberos?

Aquí el entrevistado supo manifestar que es lo principal que debe saber todo bombero, saber para qué es un bombero y para qué sirve un bombero para la comunidad

10. ¿Considera que son buenas y adecuadas las instalaciones de la institución para sus respectivas funciones?

El entrevistado indico, que no se puede decir que son excelentes, pero tienen una instalación buena que hasta el día de hoy es una edificación antigua donde ha sido reconstruida.

11. Como la Institución logra una buena coordinación con el ECU 911 en atender los requerimientos de emergencia de los ciudadanos.

El gerente supo manifestar, que en realidad la coordinación con el ECU 911 se puede decir que es buena porque muchas ocasiones no han tenido una respuesta inmediata de parte de ella, la ciudadanía se ha quejado de que las unidades no llegan a tiempo, pero a veces no entra la llamada del ECU 911 avisar esa emergencia, en otras ocasiones ha dado mala direcciones, porqué desconocen el sitio y esto ocasiona que no llegue a tiempo

12. Cuentan con alianzas estratégicas con otras instituciones para poder dar un mejor servicio a la ciudadanía

SOCIALIZADO
Ω

AC-PP
6/15

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 13/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 13/05/2021

El entrevistado supo manifestar, que con alianzas estratégica tiene que reconocer al municipio del cantón Valencia que está siempre preocupado por dar siempre recursos económicos en la temporada que han pasado como es el COVID 19 fue la única institución que se personalizo para poder brindar en este caso ese apoyo y ahí como en situaciones estrategia cuando hay un incendio tienen a los bomberos de Quevedo y de La Mana, pero mucho más a los bomberos de Quevedo en lo que es alianza estratégica.

13. Realizan campañas de concientización y sensibilización en prevención de desastres

Aquí el entrevistado supo manifestar, que no solamente en el desastre natural o desastres ocasionados sino también en prevención de un accidente laboral, donde se capacita mucho al personal de las bananeras al personal del CDI Mies en caso de un desastre natural, como terremoto que deben hacer las instituciones educativas y también a las instituciones privadas.

14. Como ha afectado la falta de vías de acceso adecuadas en el sector rural en los casos de emergencia

El entrevistado indico, que ha afectado mucho a sus vehículos ya que tiene a destruirse mucho más rápido, en temporadas invernal donde las carreteras más se dañan la mayor parte del sector urbano este asfaltado, por eso es más en el sector rural en donde también tienen la compañía en el sector El Vergel se ve más afectado por motivo de las carreteras

15. Como afecta el servicio de emergencia en el mal uso indebido de las falsas alarmas

El gerente supo manifestar que tienen muy pocas falsas alarmas, se puede decir como el 1% ya que esto no les ha afectado en el servicio a la comunidad.

16. Los trabajos que se realiza en la Institución están alineado a los requerimientos del Directorio

Manifiesta que el directorio es la máxima autoridad de la institución, ellos año a año aprueban el presupuesto, donde este directorio está el alcalde de Valencia, técnico de riesgo del municipio de Valencia, un concejal, una persona miembro de la ciudadanía y el primer jefe

SOCIALIZADO Ω	AC-PP 7/15	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 13/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 13/05/2021

operativo de la institución ellos son las cinco personas que conforman el directorio en este caso el gerente conforma como secretario del directorio sin vos ni voto.

17. En la Institución se realiza una planificación diaria de las actividades que se deberá realizar

El entrevistado indico, que se realiza las planificaciones en cada guardia que dura 48 horas y cada guardia entra con una planificación nueva, pero es incierto que se pueda respetar la planificación que se realiza, porque un bombero como unidad de rescate no saben si pueden planificar lo que van a realizar, porque en el transcurso de las horas puede pasar un accidente o un incendio que los llevo de dos a cuatros horas entonces toda la planificación que han tenido no se ha podido cumplir.

18. Como afecta a la institución la falta de personal

El gerente supo manifestar, que en Valencia cada día es más extenso y esto da que la institución solo cuenta con 18 bomberos tanto en El Vergel como en Valencia donde tiene alrededor casi de 45.000 habitantes y se les hace imposible poder satisfacer las necesidades del cantón como una parte extensa tienen el sector de la Federico Intriago donde les brindan ayuda mucho los bomberos de Buena Fe en las emergencias que tienen, ya que están mucho más cerca.

SOCIALIZADO
Ω

AC-PP
8/15

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 13/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 13/05/2021

	CEDULA NARRATIVA DE LA ENTREVISTA APLICADA AL: GERENTE GENERAL	
<p>El día jueves 13 de mayo del año 2021 siendo las 9:00 se procede a efectuar la entrevista al Tnlgo. Rolando Solano Gerente General, persona que posee la mayor responsabilidad debido a que controla y dirige las actividades generales de la institución</p>		
<p>La entrevista ejecutada contiene parámetros que permite la obtención de información requerida para la realización de la matriz FODA y conocer cómo está la institución actualmente.</p>		
<p>El Tnlgo. Rolando Solano manifestó que la institución solo cuenta con un organigrama que está aprobado por el directorio, no tienen aún establecido un manual de funciones. Así también se menciona que la autogestión es uno de los principales objetivos dentro de la parte gerencial en obtener muchos más recursos tanto económicos, solicitar donaciones que vienen desde otro país, la ciudadanía debe pagar su patente estar al día en los pagos de los bomberos para recaudar mucho más dinero.</p>		
<p>Se manifiesta también, que la coordinación con el ECU 911 es buena porque muchas ocasiones no han tenido una respuesta inmediata ha dado mala direcciones, porque desconocen el sitio y esto ocasiona que no llegue a tiempo, adicional a esto el directorio es la máxima autoridad de la institución, ellos aprueban cada año el presupuesto para la institución, por otro lado la falta de personal ha afectado mucho a la institución por lo que cuentan solo con 18 bomberos para todo el cantón y se les hace imposible poder satisfacer las necesidades del cantón.</p>		

SOCIALIZADO
Ω

AC-PP
9/15

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 13/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 13/05/2021

Matriz FODA

El Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia no cuenta con una planificación estratégica completa en la que se determine las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a las que está expuesta la institución, por lo que ha sido necesario realizar una evaluación y determinar el análisis FODA.

MATRIZ FODA	
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
*Lograr una buena coordinación con el ECU 911 *Realizar alianzas estratégicas con otras instituciones para mejorar el servicio. *Apertura de la población a recibir campañas de concientización y sensibilización en prevención de desastres.	*Falta de vías de acceso adecuadas en el sector rural. *Factores climáticos. *Falsas alarmas *Ubicación de la población en zonas de riesgo. *Comunidad no asume sus responsabilidades por falta de cultura.
FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
*Personal capacitado. *Buen entorno y ambiente de trabajo. *El personal se encuentra motivado y entregado a sus labores. *Se generan soluciones inmediatas a problemas existentes. *El trabajo que realiza la Institución está alineado a los requerimientos del Directorio. *Se realiza una planificación diaria de actividades.	*Falta de personal *Falta mejorar la política de remuneraciones de la institución *Falta de Indicadores para controlar la gestión.
Una vez identificada la matriz FODA, la cual nos permitió realizar un análisis interno y externo de la empresa, tenemos una idea más clara de la situación actual de la misma.	

REVISADO:
Φ

AC-PP
10/15

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 15/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 12/05/2021

Matriz de medios externos

Para medir las influencias externas sobre la institución de cualquier cambio externo que se experimente se elabora la siguiente matriz: se evalúa a cada factor mediante una ponderación, la misma que fluctuará entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a 1.

La clasificación que se usará en los parámetros es:

5. Oportunidad importante
4. Oportunidad menor
3. Equilibrio
2. Amenaza menor
1. Amenaza importante o mayor

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y la clasificación. Se calcula la suma del resultado ponderado de cada uno de los factores. En los resultados externos la clasificación puede ser de entre 5 máximo y 1 mínimo, lo que indica que la institución enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 2,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades, y si el resultado es mayor al promedio la institución tiene más oportunidades que amenazas

REVISADO:
Φ

AC-PP
11/15

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 15/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 12/05/2021

N.-	FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	Lograr una buena coordinación con el ECU 911	0,125	5	0,625
2	Realizar alianzas estratégicas con otras instituciones para mejorar el servicio.	0,125	4	0,5
3	Apertura de la población a recibir campañas de concientización y sensibilización en prevención de desastres.	0,125	5	0,625
AMENAZAS				
4	Falta de vías de acceso adecuadas en el sector rural.	0,125	1	0,125
5	Factores climáticos.	0,125	1	0,125
6	Falsas alarmas	0,125	1	0,125
7	Ubicación de la población en zonas de riesgo.	0,125	1	0,125
8	Comunidad no asume sus responsabilidades por falta de cultura.	0,125	1	0,125
	TOTAL	1		2,375

Interpretación de medios externos

Una vez realizado el análisis externo de las ponderaciones se obtiene un resultado de 2,375; lo que significa que se encuentra menor que el promedio de 2,5, es decir las amenazas pesan más que las oportunidades de la institución.

REVISADO:
Φ

AC-PP
12/15

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 15/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 12/05/2021

Matriz de medios internos

Para evaluar el desenvolvimiento de la institución la ponderación será la siguiente: cada factor tendrá una ponderación, la misma que fluctuará entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a

1. La clasificación que se usará en los parámetros es:

5. Fortaleza importante

4. Fortaleza menor

3. Equilibrio

2. Debilidad menor

1. Debilidad grave o muy importante

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado, se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores.

Para los resultados internos la calificación puede ser entre 5 máximo que implica que la institución es estable y 1 mínimo que implica que la misma tiene problemas, la media es igual a 2,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más debilidades que fortalezas, y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

REVISADO: 	AC-PP 13/15	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 15/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 12/05/2021

N.-	FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Personal capacitado.	0,11	5	0,55
2	Buen entorno y ambiente de trabajo.	0,11	5	0,55
3	El personal se encuentra motivado y entregado a sus labores.	0,11	5	0,55
4	Se generan soluciones inmediatas a problemas existentes.	0,11	4	0,44
5	El trabajo que realiza la Institución está alineado a los requerimientos del Directorio.	0,11	4	0,44
6	Se realiza una planificación diaria de actividades.	0,11	4	0,44
DEBILIDADES				
7	*Falta de personal	0,11	2	0,22
8	*Falta mejorar la política de remuneraciones de la institución	0,11	2	0,22
9	*Falta de Indicadores para controlar la gestión.	0,12	1	0,24
	TOTAL	1		3,65

REVISADO:
Φ

AC-PP
14/15

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 15/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 12/05/2021

Interpretación de medios internos

Tomando como referencia los parámetros de medición determinados por el FODA, el cual hace referencia que un resultado ponderado positivo debe ser en promedio de 2,5. El Cuerpo de Bomberos de Valencia presenta el valor de 3,65 en cuanto se refiere al análisis de sus factores internos lo que significa se posee más fortalezas que debilidades.

Informe de diagnóstico

Tras analizar los factores internos y externos que repercuten de forma positiva o negativa en el Cuerpo de Bomberos de Valencia, se determina que las ventajas y oportunidades superan a las desventajas y amenazas, por lo que es necesario realizar las acciones pertinentes para su mantenimiento y aprovechamiento, y para minimizar las debilidades y amenazas.

REVISADO: 	AC-PP 15/15	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 15/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 12/05/2021

11.1.2. Conocimiento específico

PROGRAMA DE LA FASE II				
Objetivo General:				
Aplicar el cuestionario de control interno COSO I en la Institución para el debido conocimiento del riesgo existente y el desarrollo correcto de sus funciones.				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Programa de la FASE II	5	5	PE-1	17/05/2021
Elaboración y aplicación de los cuestionarios de control interno	20	20	PE-2	18/05/2021 20/05/2021
Determinación de los niveles de confianza y riesgo	7	7	PE-3	21/05/2021
Informe Final de control interno	3	3	PE-4	21/05/2021

COMPARADO C	AC-PE 1/18	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 17/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 17/05/2021

 AUDITORÍA DE GESTIÓN AÑO 2020 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
AMBIENTE DE CONTROL							
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observación		
		SI	NO	N/A			
	Integridad y valores éticos						
1	¿Los valores éticos institucionales son cumplidos por todos quienes conforman la Institución pública?	X					
2	¿Cuenta la Institución con un código de ética?	X					
	Estructura Organizativa						
3	¿Cree usted que existe una estructura organizativa claramente definida?	X					
4	¿Dentro de la estructura organizativa se cuenta con un responsable de los manejos de los recursos que le proporciona el cantón?	X					
	Políticas y prácticas de recursos humanos						
5	¿Existen procesos de selección inducción y capacitación del personal?	X					
6	¿Cuenta la Institución con un manual de procedimientos y políticas?		X		No existe un manual de políticas y procedimientos		
	Rendición interna de cuentas y responsabilidades						
7	¿Existen rendición interna de cuentas dentro de cada departamento?	X					
	SUBTOTAL	6	1				

VERIFICADO 	AC-PE 2/18	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 18/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 18/05/2021

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

PRIMER COMPONENTE: Ambiente de Control

CONCEPTO		VALOR
CALIFICACIÓN TOTAL:	CT	6
PONDERACIÓN TOTAL:	PT	7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC	85,71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	RI	14,29%
CALIFICACIÓN DEL RIESGO		BAJO

CT	1	RIESGO	ENFOQUE
PT	7		
NC	85,71%	BAJO	
RI	14,29%	BAJO	Confianza Alta

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

TOTALIZADO
T

AC-PE
3/18

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 18/05/2021:
Revisado por: HGKR	Fecha: 18/05/2021

EVALUACIÓN DE RIESGOS

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
	Riesgos potenciales de la Institución				
8	¿Se han establecido los mecanismos necesarios para identificar, analizar y atender los riesgos que enfrenta la organización?	X			
9	¿Para valorar los riesgos de la entidad se toma en cuenta los factores externos e internos?	X			
	Objetivos Globales de la empresa				
10	¿Cuentan con indicadores de gestión para definir si están en línea con las metas de la organización?		X		No cuentan con indicadores de gestión para el alcance de los objetivos que la institución se ha planteado
11	¿Han cumplido con las metas y planes marcados por la organización?	X			
	Identificación y evaluó de cambios				
12	¿Se toman medidas para asegurar que los nuevos empleados entiendan la cultura de la institución y actúen correctamente?	X			
13	¿Realizan actividades que permitan el cambio dentro de la institución?	X			
	SUBTOTAL	5	1		

VERIFICADO



AC-PE
4/18

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 18/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 18/05/2021

ALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

SEGUNDO COMPONENTE: Evaluación De Riesgos

CONCEPTO		VALOR
CALIFICACIÓN TOTAL:	CT	5
PONDERACIÓN TOTAL:	PT	6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	RI	16,67%
CALIFICACIÓN DEL RIESGO		BAJO

CT	5	RIESGO	ENFOQUE
PT	6		
NC	83,33%	BAJO	
RI	16,67%	BAJO	<i>Confianza Alta</i>

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

TOTALIZADO
T

AC-PE
5/18

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 18/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 18/05/2021

ACTIVIDADES DE CONTROL

	PREGUNTAS	RESPUESTAS			
		Si	No	N/A	OBSERVACIONES
No	Análisis de la dirección				
14	¿Se realizan estudios por parte de la gerencia para evitar riesgos?		X		La gerencia no evalúa a la institución periódicamente
15	¿Se efectúan revisiones de manera independiente sobre el desempeño laboral?	X			
	Políticas y procedimientos				
16	¿Se han establecido instrumentos para manejar los riesgos que se presenten?	X			
17	¿Ha establecido un programa de monitoreo de procesos para garantizar que cumplan con las reglas y regulaciones?	X			
18	¿El personal de la institución está informado que deberá realizar las tareas a ellos encomendadas y no otras que no sean de su competencia?	X			
19	¿Se verifica periódicamente si los procesos y operaciones se han realizado de acuerdo a las normas ya establecidas?		X		Los procesos no han sido revisados en su totalidad.
	SUBTOTAL	4	2		

VERIFICADO 	AC-PE 6/18
--	-----------------------------

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 18/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 18/05/2021

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

TERCER COMPONENTE: Actividades de Control

CONCEPTO		VALOR
CALIFICACIÓN TOTAL:	CT	4
PONDERACIÓN TOTAL:	PT	6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC	66,67%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	RI	33,33%
CALIFICACIÓN DEL RIESGO		MODERADO

CT		RIESGO	ENFOQUE
4			
PT	6		
NC	66,67%	MODERADO	
RI	33,33%	MODERADO	<i>confianza moderada</i>

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

TOTALIZADO T	AC-PE 7/18	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 18/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 18/05/2021

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

	 PREGUNTAS	RESPUESTAS			 Observación
		SI	NO	N/A	
No	Información relevante				
20	¿La institución informa sobre las operaciones técnicas, administrativas y de la Institución?	X			
21	¿La máxima autoridad es la encargada de recopilar información que le permita visualizar si el personal cumple con sus responsabilidades?	X			
22	¿La institución suministra información como manuales, reglamentos y programas?	X			
	Comunicación interna y externa				
23	¿la información se transmite a los empleados, con el cuidado suficiente, oportuna y con la debida diligencia.?	X			
24	¿Se reciben sugerencias, quejas y otra información a los funcionarios responsables del análisis y la respuesta?		X		No se toma en cuenta los criterios de la ciudadanía al momento de ejercer sus funciones
25	¿Los flujos de comunicación de la institución son adecuados?	X			
	SUBTOTAL	5	1		

VERIFICADO



AC-PE
8/18

Elaborado por:
CMME Y OCSM

Fecha:
19/05/2021

Revisado por:
HGKR

Fecha:
19/05/2021

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

CUARTO COMPONENTE: Información y comunicación

CONCEPTO		VALOR
CALIFICACIÓN TOTAL:	CT	5
PONDERACIÓN TOTAL:	PT	6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	RI	16,67%
CALIFICACIÓN DEL RIESGO		BAJO

CT	5	RIESGO	ENFOQUE
PT	6		
NC	83,33%	BAJO	
RI	16,67%	BAJO	<i>Confianza Alta</i>

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

TOTALIZADO
T

AC-PE
9/18

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 19/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 19/05/2021

		SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
		RESPUESTAS			Observación
PREGUNTAS		SI	NO	N/A	
N o	Evaluaciones continuas				
26	¿Se evalúa la calidad del funcionamiento del control interno?	X			
27	¿Se efectúa seguimiento continuo del proceso de ejecución de actividades en los diferentes niveles de la entidad?	X			
28	¿Se analiza hasta qué punto el personal trabaja eficientemente y motivado?	X			
29	¿Se realiza una autoevaluación periódica de la gestión y control interno de la organización?		X		No se realizan autoevaluación para el control interno
SUBTOTAL		3	1		

VERIFICADO 	AC-PE 10/18	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 19/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 19/05/2021

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

QUINTO COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

CONCEPTO		VALOR
CALIFICACIÓN TOTAL:	CT	3
PONDERACIÓN TOTAL:	PT	4
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC	75%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	RI	25%
CALIFICACIÓN DEL RIESGO		BAJO

CT	3	RIESGO	ENFOQUE
PT	4		
NC	75%	BAJO	
RI	25%	BAJO	Confianza Alta

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

TOTALIZADO
T

AC-PE
11/18

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 19/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 19/05/2021

RIESGO DE CONTROL

Para medir el nivel de riesgo de auditoría con relación al control interno de la Empresa Publica Cuerpo de Bomberos del Cantón Valencia se utiliza la siguiente matriz de medición:

Crítico	81% - 100%	Niveles de Riesgo
Alto	61% - 80%	
Moderado	41% - 60%	
Bajo	0% - 40%	

PUNTAJE OBTENIDO DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTES		Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
1	Ambiente de Control	85.71%	14.29%
2	Evaluación de Riesgos	83.33%	16.67%
3	Actividades de Control	66.67%	33.33%
4	Información y Comunicación	83.33%	16.67%
5	Supervisión y Seguimiento	75%	25%
PROMEDIO		79%	21%

TOTALIZADO
T

AC-PE
12/18

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 21/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 21/05/2021

RIESGO DE CONTROL

RIESGO DE CONTROL	
Puntaje obtenido	79+
Nivel de confianza (PO * 100/100)	79% Σ
Riesgo de control (100 - NC)	21% Σ

Los resultados obtenidos con relación a la aplicación del cuestionario de control interno Muestra que el nivel de confianza es del 79%, el aprobado es “alto” y el nivel de riesgo del 21% se considera “bajo”, este resultado indica que la Institución ha incorporado técnicas para la detección de riesgos, pero no las adecuadas lo cual podría afectar el funcionamiento de la Institución, por lo que se determina que existen ciertas actividades que requieren ser implementadas para llevar un mejor control y desempeño de los funcionarios.

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15%-50%	BAJO	ALTA
51%-75%	MEDIO	MODERADA
76%-95%	ALTO	BAJA
RIESGO = BAJO CONFIANZA = ALTA		

TOTALIZADO 
--

AC-PE 13/18

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 21/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 21/05/2021

RIESGO INHERENTE

De acuerdo a los diferentes factores esenciales a la administración y control de la Institución se establece el siguiente criterio para establecer el Riesgo Inherente:

FACTORES DEL RIESGO INHERENTE	PUNTAJE OPTIMO	PUNTAJE OBTENIDO
Espacio Físico	2	2
Competencia	3	2
Factores organizativos	2	2
Aplicación de medidas Gubernamentales	3	2
TOTAL, Σ	10	8%

$$\text{Riesgo Inherente} = \frac{8}{10} = 0,80 / 4 \text{ (Factores de riesgo)} * 100 = 20\%$$

De acuerdo a la matriz presentada se pudo determinar el riesgo inherente del 20% en base al promedio obtenido de la ponderación de los cuatros factores de riesgo se tiene un riesgo bajo y una alta confianza.

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
10%-50%	BAJO	ALTA
51%-75%	MEDIO	MODERADA
76%-95%	ALTO	BAJA
RIESGO = BAJO CONFIANZA = ALTA		

TOTALIZADO
T

AC-PE
14/18

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 21/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 21/05/2021

RIESGO DE AUDITORIA

Riesgo de Detección: Conforme al trabajo de auditoría realizado respecto a la información solicitada, se establece un riesgo de detección del 13%, el cual se establece en base a la experiencia y profesionalismo del Auditor.

RIESGO DE AUDITORÍA = RI * RC * RD

El riesgo de auditoría está compuesto por los tres niveles de riesgo Calculados anteriormente: Riesgo inherente (0.20), Riesgo de control (0.21) y riesgo de detección (0,13), de los cuales se obtiene lo siguiente:

Riesgo Inherente	Riesgo De Control	Riesgo De Detección	Cálculo	Riesgo De Auditoria
0,20	0,21	0,13	= 0.0054 * 100	54%

El valor obtenido refleja que existe un riesgo moderado de auditoria del 54% en emitir una opinión errada con respecto a la situación real de la Empresa Publica Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia.

TOTALIZADO
T

AC-PE
15/18

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 21/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 21/05/2021

INFORME DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Tnlgo.

Rolando Solano Silva

Jefe del “CUERPO DE BOMBEROS Del CANTON VALENCIA”

De nuestra consideración:

En atención al oficio N.10-EP-CBCV-2021, emitido el 29 de abril de 2021, se evaluó el 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 de control tiene un nivel de confianza del 85,71% y un riesgo del 14,29%, lo que significa que el nivel de confianza es alto y el riesgo es bajo. Las debilidades encontradas en este componente son:

No existe un manual de políticas y procedimientos

RECOMENDACION

Desarrollar un manual de políticas y procedimientos para la institución para de esta manera permita a la administración ver el nivel de riesgo determinado orientados al logro de resultados y a la medición de desempeño y que promueven una actitud y ambiente de mejora continua.

EVALUACION DE RIESGOS

El resultado de la evaluación de la parte del entorno de control tiene un nivel de confianza del 83,33% y un riesgo del 16,67%, lo que significa que el nivel de confianza es alto y el riesgo es bajo. Las debilidades encontradas en este componente son:

No cuentan con indicadores de gestión para el alcance de los objetivos.

RECOMENDACION

Brindar el diseño de indicadores de gestión al ámbito competente para aplicar a cada institución oficial y comprender el nivel de eficiencia, efectividad y cumplimiento de las

RESULTADOS \$	AC-PE 16/18	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 21/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 21/05/2021

metas establecidas, y cumplir con lo establecido en las normas de control interno del Auditor del Estado, así como más requisitos legales y normativa vigente.

ACTIVIDADES DE CONTROL

El resultado de la evaluación de la parte del entorno de control tiene un nivel de confianza del 66,67% y un riesgo del 33,33%, lo que significa que el nivel de confianza es moderado y el riesgo es bajo. Las debilidades encontradas en este componente son:

La gerencia no evalúa a la institución periódicamente

Los procesos y operaciones no han sido revisados en su totalidad.

RECOMENDACIONES

Planificar cada período la realización de evaluaciones para establecer el desempeño actual del personal y como se puede enfrentar las diferentes deficiencias reportadas por la entidad, que afecten el cumplimiento de las metas y objetivos.

Planificar cada período la ejecución de evaluaciones para establecer el desempeño actual del personal y como se puede enfrentar las deficiencias reportadas por la entidad, que afecten el cumplimiento de los objetivos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El resultado de la evaluación de la parte del entorno de control tiene un nivel de confianza del 83,33% y un riesgo del 16,67%, lo que significa que el nivel de confianza es alto y el riesgo es bajo. Las debilidades encontradas en este componente son:

No se toma encuentra los criterios de la ciudadanía al momento de ejercer sus funciones

RECOMENDACION

La administración del Cuerpo de Bomberos del Cantón Valencia deberá desarrollar un plan de capacitaciones efectivas y difusión de los criterios por parte de la ciudadanía al personal de la Institución. Esto lo podrá hacer en una hora fuera del horario de trabajo 1 vez por mes con acuerdo a una planificación.

RESULTADOS \$	AC-PE 17/18	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 21/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 21/05/2021

SUPERVISION Y SEGUIMIENTO

El resultado de la evaluación de la parte del entorno de control tiene un nivel de confianza del 75% y un riesgo del 25%, lo que significa que el nivel de confianza es alto y el riesgo es bajo.

Las debilidades encontradas en este componente son:

No se realizan autoevaluación para el control interno

RECOMENDACION

Evaluar periódicamente el sistema de control interno implantado en la institución utilizando las normas de control interno para entidades del sector público e instituciones con recursos públicos y personas jurídicas privadas.

Atentamente,



Ortiz Silvia



Marjorie Cepeda

AUTORAS DE LA TESIS

<p>RESULTADOS §</p>

<p>AC-PE 18/18</p>

<p>Elaborado por: CMME Y OCSM</p>	<p>Fecha: 21/05/2021</p>
<p>Revisado por: HGKR</p>	<p>Fecha: 21/05/2021</p>

11.1.3. Ejecución de la Auditoría

PROGRAMA DE LA FASE III				
Objetivo General:				
Emitir conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos encontrados y la aplicación de los indicadores de gestión que permita medir el grado de eficiencia, eficacia y economía.				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Programa de la FASE III	1	1	EA-1	24/05/2021
Presentación de los hallazgos de auditoría	10	10	EA-2	25/05/2021 27/05/2021
Aplicación de los Indicadores de Gestión	8	8	EA-3	28/05/2021

COMPARADO
Ⓒ

AC-EA
1/11

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 24/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 24/05/2021

HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

PRIMER HALLAZGO DETECTADO

No existe un manual de políticas y procedimientos

Condición al realizar las preguntas de control interno en el primer componente de acuerdo al COSO I se pudo identificar que en la Institución no cuenta con una manual de políticas y procedimientos ya que son una de las mejores herramientas administrativas y operativas porque le permiten a cualquier organización normalizarse en todas las áreas de la misma.

Criterio *Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP Art. 52.-* De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades: Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales; e) Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones; f) Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a esta ley, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales (LOSEP, 2016)

Causa El jefe de la institución no emitió ni difundió las políticas y procedimientos para su desempeño ya que son una de las herramientas administrativas y operativas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias

Efecto Ausencia de lineamientos sobre los controles generales que garanticen de forma razonable, la confiabilidad de los procesos que son realizados bajo el cumplimiento del Sistema de Control Interno

Recomendación Desarrollar un manual de políticas y procedimientos para la institución para de esta manera permita a la administración ver el nivel de riesgo determinado orientados al logro de resultados y a la medición de desempeño y que promueven una actitud y ambiente de mejora continua.

HALLAZGOS DE AUDITORIA HAF	AC-EA 2/11	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 25/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 25/05/2021

SEGUNDO HALLAZGO DETECTADO

No cuentan con indicadores de gestión para el alcance de los objetivos.

Condición De la revisión efectuada al Cuerpo de Bomberos de Valencia, en lo referente a las actividades que realizan sus colaboradores y los procesos que se ejecutan dentro de la entidad, se observó que no existe un adecuado sistema de control interno que le permita cumplir adecuadamente con las actividades establecidas las cuales contribuyen directamente al logro de los objetivos establecidos en la entidad.

Criterio: *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Capítulo 2 del sistema de control interno. Determina en el Art. 9.- “El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control. El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado”. (CGE., 2014)

Causa: La máxima autoridad no cuenta con indicadores de gestión para definir el nivel de cumplimiento de las metas de la organización.

Efecto: Al no contar con un diseño de indicadores de gestión corre riesgo de no cumplir sus objetivos, su eficiencia y eficacia.

Recomendación: Brindar el diseño de indicadores de gestión al ámbito competente para aplicar a cada institución oficial y comprender el nivel de eficiencia, efectividad y cumplimiento de las metas establecidas, y cumplir con lo establecido en las normas de control interno del Auditor del Estado, así como más requisitos legales y normativa vigente.

HALLAZGOS DE AUDITORIA	AC-EA 3/11	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 25/05/2021
HAF		Revisado por: HGKR	Fecha: 25/05/2021

TERCER HALLAZGO DETECTADO

La gerencia no evalúa a la institución periódicamente

Condición La institución no evalúa de forma periódica el trabajo desempeñado por parte de los funcionarios y por ende no existe un seguimiento adecuado de las actividades que se realiza.

Criterio *Normas De Control Interno De La Contraloría General Del Estado 404-11 Control y seguimiento.* -El organismo responsable de administrar la deuda pública, establecerá controles periódicos de las operaciones para evaluar la eficacia de las actividades regulares de supervisión y monitoreo realizadas por personal de la entidad, las auditorías internas o externas o consultores externos contratados. El proceso de seguimiento controlará en forma continua la evolución del entorno externo, así como de los controles internos de la deuda pública, para ayudar a sus administradores a responder a los cambios de forma rápida y eficaz. (CGE., 2014)

Causa La máxima autoridad del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia no ha aplicado las normas de seguimiento fijados en las normas del control interno.

Efecto No se han tomado medidas correctivas periódicamente para evitar complicaciones que afecten en el desarrollo de las actividades cotidianas del Cuerpo de Bomberos.

Recomendación: Planificar cada período la realización de evaluaciones para establecer el desempeño actual del personal y como se puede enfrentar las diferentes deficiencias reportadas por la entidad, que afecten el cumplimiento de las metas y objetivos.

HALLAZGOS DE AUDITORIA HAF

AC-EA 4/11

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 26/05/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 26/05/2021

CUARTO HALLAZGO DETECTADO

Los procesos y operaciones no han sido revisados en su totalidad.

Condición: No se aplican procesos de seguimiento como se pudo determinar en la evaluación del sistema de control interno, las actividades no son revisadas en su totalidad donde la institución no hace un seguimiento de acuerdo a las normas ya establecidas.

Criterio: *Normas de control interno de la Contraloría General del Estado - 600 SEGUIMIENTO* La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno. Seguimiento es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando se requiere. Se guiará la identificación de controles débiles o insuficientes para iniciar su refuerzo, así como asegurar que los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con prontitud.

Causa: La máxima autoridad del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia no ha aplicado las normas de seguimiento sujetos en las normas del control interno.

Efecto: No se han tomado medidas correctivas a tiempo para evitar complicaciones que afecten en el desarrollo de las actividades cotidianas del Cuerpo de Bomberos.

Recomendación: Planificar cada período la ejecución de evaluaciones para establecer el desempeño actual del personal y como se puede enfrentar las deficiencias reportadas por la entidad, que afecten el cumplimiento de los objetivos.

HALLAZGOS DE AUDITORIA HAF	AC-EA 5/11	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 26/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 26/05/2021

QUINTO HALLAZGO DETECTADO

No se toma en cuenta los criterios de la ciudadanía al momento de ejercer sus funciones

Condición Dentro de la Institución Pública no se toma en cuenta todos los criterios recibidos por parte de la ciudadanía para la mejora de sus funciones

Criterio *Dentro de la Ley Orgánica Del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el Art.6.-* Atribuciones en la promoción de la participación. - Al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en la promoción de la participación ciudadana le corresponde:

1. Promover iniciativas de participación ciudadana de ecuatorianas y ecuatorianos en el país y en el exterior que garanticen el ejercicio de los derechos y del buen vivir; así como velar por el cumplimiento del derecho de la ciudadanía a participar en todas las fases de la gestión de lo público, en las diferentes funciones del Estado y los niveles de gobierno, por medio de los mecanismos previstos en la Constitución de la República y la ley.
2. Proponer a las diferentes instancias públicas, la adopción de políticas, planes, programas y proyectos destinados a fomentar la participación ciudadana en todos los niveles de gobierno, en coordinación con la ciudadanía y las organizaciones sociales.

Causa Poca importancia por parte de la Institución sobre el criterio de la ciudadanía

Efecto No realizar sus funciones y actividades a fin de las necesidades por parte de la ciudadanía del Cantón Valencia

Recomendación La administración del Cuerpo de Bomberos del Cantón Valencia deberá desarrollar un plan de capacitaciones efectivas y difusión de los criterios por parte de la ciudadanía al personal de la Institución. Esto lo podrá hacer en una hora fuera del horario de trabajo 1 vez por mes con acuerdo a una planificación.

HALLAZGOS DE AUDITORIA HAF	AC-EA 6/11	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 27/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 27/05/2021

SEXTO HALLAZGO DETECTADO

No se realizan autoevaluación para el control interno

Condición El Cuerpo de Bomberos del Cantón Valencia no ha realizado autoevaluaciones del control interno, razón por la cual no se ha identificado las debilidades o nudos críticos que obstaculizan los procesos que realiza la Institución.

Criterio Dentro las *normas de control interno de la contraloría general del estado 100-01* El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento (CGE., 2014)

Causa La Institución no cuenta con autoevaluaciones al control interno

Efecto No poder prevenir, o detectar y corregir, oportunamente los errores los financieros de la Institución

Recomendación Evaluar periódicamente el sistema de control interno implantado en la institución utilizando las normas de control interno para entidades del sector público e instituciones con recursos públicos y personas jurídicas privadas.

HALLAZGOS DE AUDITORIA HAF	AC-EA 7/11	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 27/05/2021
		Revisado por: HGKR	Fecha: 27/05/2021

INDICADORES DE GESTIÓN

Uno de los factores más relevantes para efectuar el proceso con éxito es implementar un sistema de indicadores, que permita medir la gestión en la Institución.

Según el Autor Drucker, Peter F. que en una de sus célebres frases indica "lo que no se mide, no se puede controlar", desde allí radica el triunfo en cualquier operación.

PROCESO INSPECCIONADO ¥	AC-EA 8/11	Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha 28/05/2021:
		Revisado por: HGKR	Fecha: 28/05/2021

CUERPO DE BOMBEROS CANTÓN VALENCIA			
INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADORES DE EFICIENCIA. - Se relaciona con la actitud y capacidad para realizar trabajos o tareas con menores recursos			
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	OBSERVACIÓN
Evaluación de Eficiencia	Representa el gasto promedio por cada emergencia que tuvo la institución.	$\frac{\text{gastos de administración general}}{\# \text{ de Emergencias atendidas}}$	$\frac{398,000.00}{845}=471,01$ Se puede verificar que por cada emergencia atendida representa un gasto de 471,01.
Capacitación	Simboliza el personal capacitado.	$\frac{\# \text{ de personal capacitado}}{\text{total del personal de CBCV}} * 100$	$\frac{22}{22} * 100 = 100\%$ El 100% el personal del CBCV, se encuentra capacitado.
Equipamiento	Indica si la institución está debidamente equipado acorde a las normas NFPA.	$\frac{\text{Equipamiento del CBCV}}{\text{Equipmientto según NFPA 1901 y 1971}} * 100$	$\frac{60}{70} * 100 = 85,71\%$ El CBCV está equipado en un 85,71% acorde a las Normas NFPA(National Fire Protection Association) es decir está debidamente equipado.

AC-EA
9/11

CUERPO DE BOMBEROS CANTÓN VALENCIA			
INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADORES DE EFICACIA. - están relacionados con las razones que indican capacidad en la consecución de tareas.			
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	OBSERVACIÓN
Eficacia administrativa	Mide el grado de ejecución de los recursos humanos presupuestados	$\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recursos presupuestados}} * 100$	$\frac{398,000.00}{425,000.00} * 100$ $= 93,64\%$ <p>El presupuesto del CBCV 2020 ha sido utilizado en un 93,64%</p>
Financiamiento	Simboliza el personal capacitado.	$\frac{\text{Recursos recibidos}}{\text{Recursos programados}} * 100$	$\frac{425,000.00}{445,000.00} * 100 = 95,50\%$ <p>La recaudación programada incremento en un 95,50% a la proyectada.</p>

AC-EA
10/11

CUERPO DE BOMBEROS CANTÓN VALENCIA INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADORES DE ECONOMÍA. - es un dato de carácter estadístico y analizar la situación económica y que sea de calidad.			
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	OBSERVACIÓN
Ahorro corriente	Determina la capacidad de endeudamiento del CBCV.	Ingreso corriente – gasto corriente	425.000-438.672,81=-13.672,81 El CBCV cuenta con que puede comprometer una deuda y poner en riesgo su economía.
Activos no utilizados	Puede entender que el propósito de los activos de infraestructura es ser utilizado	$\frac{\textit{Edificio y locales}}{\textit{Total partida Edificio locales y residencias según inventario}} * 100$	$\frac{25000,00}{68432,00} * 100 =$ Se evidencia que el 36,53% de la infraestructura del CBCV, se encuentra sin uso

AC-EA
11/11

11.1.4. Comunicación y Resultados

PROGRAMA DE LA FASE IV				
Objetivo General:				
Emitir un informe de auditoría de Gestión la cual permite conocer el estado actual de la Institución y cómo llegar a tener mejora.				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Programa de la FASE IV	1	1	CR-1	07/06/2021
Elaboración de la notificación del final del proceso de auditoría de gestión.	3	3	CR-2	14/06/2021
Informe final de Auditoría de gestión	10	10	CR-3	21/06/2021 25/06/2021

COMPARADO C	AC-CR 1/10
-----------------------	----------------------

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 07/06/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 07/06/2021

NOTIFICACION FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Valencia, 14 de junio 2021

Tnlgo.

Rolando Solano Silva

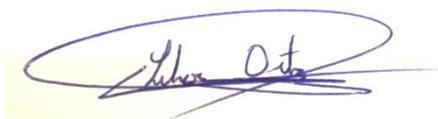
GERENTE GENERAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON VALENCIA

Asunto: Informar sobre la finalización del proceso de auditoría de gestión.

Reciba un saludo cordial, la presente tiene por objetivo de notificarle el fin del proceso de auditoría de gestión practicada a su institución, donde se presentan las deficiencias propias que es incluido en el informe final de la misma.

Sin más que informarle, su atención.

Atentamente:



Silvia Ortiz

JEFE DE EQUIPO

RESULTADOS
Ŝ

AC-CR
2/10

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 14/06/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 14/06/2021

ACTA DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EJECUTADO EN LA EMPRESA PÚBLICA CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA, DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, DURANTE EL PERIODO 2020

En el cantón Valencia, el día cinco del mes de julio del año dos mil veinte y uno, la reunión se realizará dentro de la Empresa Publica Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia, de la provincia de Los Ríos, a las 9H00 se reúnen los suscritos: Mg. Ketty del Rocío Hurtado García, en calidad de Supervisor y la Srta. Ortiz Carrera Silvia Maricela, jefe de Equipo, Autoridades y funcionarios de la institución la reunión de comunicación final para dejar constancia de los resultados de la auditoría de gestión, durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2020, con la orden de trabajo Nro. 001 con fecha 03 de marzo del 2021. De acuerdo con el artículo 90 de la Ley Orgánica de la Auditoría General del Estado y lo dispuesto en el artículo 23 del mismo reglamento legal, dentro de la notificación al personal con fecha 25 de junio del 2021, convocar a funcionarios, ex funcionarios y personal relacionado con el período de auditoría mediante un aviso personal. Para ello, se dio lectura al borrador del informe en presencia de suscriptores y se dieron a conocer los resultados obtenidos mediante comentarios, conclusiones y sugerencias.

Para dejar constancia del trabajo realizado, se firmó el acta de estas reuniones en dos copias del mismo tema., quienes participaron de esta diligencia.



Ortiz Carrera Silvia Maricela
JEFE DE EQUIPO



Mg. Ketty del Rocío Hurtado García
SUPERVISOR



Tnlgo. Rolando Solano Silva
GERENTE DEL CBCV

RESULTADOS §

AC-CR 3/10

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 14/06/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 14/06/2021

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Valencia, 21 de junio del 2021

Tnlgo.

Rolando Solano Silva

GERENTE GENERAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON VALENCIA

Presente

De nuestra consideración:

Reciba un saludo cordial, la presente tiene por objetivo de notificarle el fin del proceso de auditoría de gestión practicada a su institución, donde se presentan las deficiencias propias que es incluido en el informe final de la misma.

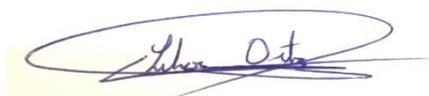
Se efectuó la auditoría de gestión al Cuerpo de Bomberos cantón Valencia, para el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020. El desarrollo del presente trabajo tiene como objetivo identificar debilidades, las causas de las mismas y alternativas para su progreso.

Se verificó de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Contraloría General del Estado, requeridos para planificar y realizar auditorías para determinar razonablemente información, documentos, procesos y actividades examinadas.

La responsabilidad como auditor es la de expresar una opinión sobre si la información, actividades, procesos presentados y desarrollados por la administración se los realiza y ejecuta de manera apropiada. Los resultados se encuentran expresados en las conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.



Cepeda Morales Marjorie Estefanía



Ortiz Carrera Silvia Maricela

AUTORAS DE LA TESIS

RESULTADOS §

AC-CR 4/10

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 21/06/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 21/06/2021

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

MOTIVO

En atención al oficio N.10-EP-CBCV-2021, emitido el 29 de abril de 2021 en el cual el señor Rolando Solano Silva, jefe del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia, nos autoriza realizar una auditoría de gestión a la institución que dirige para el ejercicio fiscal 2020.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Realizar una Auditoría de gestión para el conocimiento del desempeño de las actividades de la Institución realizadas durante el año 2020, y la determinación de que eficientes, eficaces han sido sus operaciones.

Objetivos Específicos

Obtener información sobre los antecedentes de la Institución objeto de la Auditoría de Gestión. Aplicar el cuestionario de control interno COSO I en la Institución para el debido conocimiento del riesgo existente y el desarrollo correcto de sus funciones.

Expresar conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos encontrados y la aplicación de los indicadores de gestión que permita medir el grado de eficiencia, eficacia y economía

Emitir un informe de auditoría de Gestión la cual permite conocer el estado actual de la Institución y cómo llegar a tener mejora.

ALCANCE

La Auditoría de Gestión ejecutada en el Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia adquiriendo conocimiento y comprensión de la institución analizar riesgos de auditoría en el área administrativa para conocer la eficiencia y eficacia dentro de la institución con una duración de 45 días laborables y en los que se llevó a cabo la auditoría.

RESULTADOS 
--

AC-CR 5/10

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 21/06/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 21/06/2021

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

ANTECEDENTES DEL CUERPO DE BOMBEROS CANTÓN VALENCIA

La empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Valencia está ubicado en la Av. 2 de Agosto y 13 de Diciembre es una Institución legalmente constituida a partir del 6 de junio de 1946 con el fin de poder proteger a los ciudadanos y sus bienes de los incendios en toda el área del cantón, proporcionando atención prehospitalaria, técnicas de rescate, así como primera respuesta ante riesgos biológicos, químicos y radiactivos Cuenta con un personal conformado de la siguiente manera: 1 Gerente, 2 secretarias, 1 Contador, 18 Bomberos, en la actualidad cuenta con un edificio propio de dos plantas, de hormigón armado.

BASE LEGAL DEL CUERPO DE BOMBEROS CANTÓN VALENCIA

El Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia, tiene como responsabilidad salvaguardar los intereses de la comunidad, mediante la prevención de incendios, desastres naturales, accidentes, etc. AC-CR1 4/21 175 La institución y sus actividades dependieron de las siguientes leyes.

- Ley de Defensa contra Incendios y su Reglamento
- Constitución Política del Ecuador
- Decreto ejecutivo número 1670 del 14 de abril de 2009 publicado en el registro oficial número 578 del 27 de abril del 2009, en donde se asigna a la Secretaría Técnica de Gestión de Riesgos las competencias, atribuciones, funciones, representaciones y delegaciones que la Ley de Defensa Contra Incendios establece para el Ministerio de Bienestar Social, hoy Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Ley de Organización de Planificación y Finanzas Públicas
- Ley de Organización del Servicio Público LOSEP y su Ordenanza,
- Ley de Contratación Pública

RESULTADOS §

AC-CR 6/10

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 21/06/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 21/06/2021

- Código Tributario
- Código de Trabajo
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Reglamento Orgánico Operativo y de Régimen Interno de Bomberos del País.
- Normas NFPA (National Fire Protection Association)

FILOSOFIA EMPRESARIAL DEL CUERPO DE BOMBEROS CANTÓN VALENCIA

MISIÓN

Proveer servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; apoyo en eventos adversos de origen natural o antrópicos; y efectuar acciones de salvamento, de forma eficiente y efectiva, a través de la intervención de nuestro talento humano técnicamente calificado y entrenado, con equipos y herramientas de última tecnología, bajo los principios fundamentales del Buen Vivir, para precautelar la seguridad de la ciudadanía del Cantón y la Sociedad en general.

VISIÓN

Ser referente en prevención, mitigación y rescate de incendios, así como atención a emergencias prehospitalarias y desastres, con base en servicios de alta calidad y efectivos, con el mejoramiento continuo de equipos y herramientas, así como el desarrollo técnico de su personal dentro de un ambiente altamente profesional y ético, con abnegación honor y disciplina.

METAS Y OBJETIVOS

Además de los deberes y facultades estipulados por la Ley de Protección contra Incendios y los deberes y poderes determinados por el Comité de Capacidad Nacional, las siguientes son las principales funciones del cuerpo de bomberos:

RESULTADOS §

AC-CR 7/10

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 21/06/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 21/06/2021

- Realizar servicios de protección contra incendios, protección y extinción de incendios, y brindar asistencia en desastres naturales y emergencias, así como operaciones de rescate.
- Coordinar acciones con los diferentes organismos del sistema nacional descentralizado de gestión de riesgos de acuerdo con los convenios establecidos para tal fin.
- Coordinar con los órganos de gobierno nacionales para organizar e implementar campañas de prevención y control de desastres naturales o emergencias destinadas a reducir los riesgos
- Diseñar e implementar planes y programas de capacitación para prevenir y reducir el impacto de desastres naturales en municipios metropolitanos o municipales y cooperar con las agencias nacionales de gestión de riesgos.
- Alentar a las personas a participar, involucrar a la comunidad y desarrollar campañas para prevenir y responder a los riesgos naturales y provocados por el hombre.
- Cumplir e implementar las leyes vigentes y demás normativas en el ámbito de sus competencias

RESULTADOS ESPECIFICOS DE LA AUDITORIA

PRIMER HALLAZGO DETECTADO

No existe un manual de políticas y procedimientos

Conclusión: Al realizar las preguntas de control interno en el primer componente de acuerdo al COSO I se pudo identificar que en la Institución no cuenta con una manual de políticas y procedimientos ya que son una de las mejores herramientas administrativas y operativas porque le permiten a cualquier organización normalizarse en todas las áreas de la misma.

Recomendación: Desarrollar un manual de políticas y procedimientos para la institución para de esta manera permita a la administración ver el nivel de riesgo determinado orientados al logro de resultados y a la medición de desempeño y que promueven una actitud y ambiente de mejora continua.

RESULTADOS §

AC-CR 8/10

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 22/06/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 22/06/2021

SEGUNDO HALLAZGO DETECTADO

No cuentan con indicadores de gestión para el alcance de los objetivos.

Conclusión: De la revisión efectuada al Cuerpo de Bomberos de Valencia, en lo referente a las actividades que realizan sus colaboradores y los procesos que se ejecutan dentro de la entidad, se observó que no existe un adecuado sistema de control interno que le permita cumplir adecuadamente con las actividades establecidas las cuales contribuyen directamente al logro de los objetivos establecidos en la entidad.

Recomendación: Brindar el diseño de indicadores de gestión al ámbito competente para aplicar a cada institución oficial y comprender el nivel de eficiencia, efectividad y cumplimiento de las metas establecidas, y cumplir con lo establecido en las normas de control interno del Auditor del Estado, así como más requisitos legales y normativa vigente.

TERCER HALLAZGO DETECTADO

La gerencia no evalúa a la institución periódicamente

Conclusión: La institución no evalúa de forma periódica el trabajo desempeñado por parte de los funcionarios y por ende no existe un seguimiento adecuado de las actividades que se realiza.

Recomendación: Planificar cada período la realización de evaluaciones para establecer el desempeño actual del personal y como se puede enfrentar las diferentes deficiencias reportadas por la entidad, que afecten el cumplimiento de las metas y objetivos.

CUARTO HALLAZGO DETECTADO

Los procesos y operaciones no han sido revisados en su totalidad.

Conclusión: No se aplican procesos de seguimiento como se pudo determinar en la evaluación del sistema de control interno, las actividades no son revisadas en su totalidad donde la institución no hace un seguimiento de acuerdo a las normas ya establecidas.

RESULTADOS §

AC-CR 9/10

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 22/06/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 22/06/2021

Recomendación: Proyectar cada período la ejecución de evaluaciones para establecer el desempeño laboral actual de la institución, que debiliten la información confiable y oportuna.

QUINTO HALLAZGO DETECTADO

No se toma en cuenta los criterios de la ciudadanía al momento de ejercer sus funciones

Conclusión: Dentro de la Institución Pública no se toma en cuenta todos los criterios recibidos por parte de la ciudadanía para la mejora de sus funciones

Recomendación: La administración del Cuerpo de Bomberos del Cantón Valencia deberá desarrollar un plan de capacitaciones efectivas y difusión de los criterios por parte de la ciudadanía al personal de la Institución. Esto lo podrá hacer en una hora fuera del horario de trabajo 1 vez por mes con acuerdo a una planificación.

SEXTO HALLAZGO DETECTADO

No se realizan autoevaluación para el control interno

Conclusión: El Cuerpo de Bomberos del Cantón Valencia no ha realizado autoevaluaciones del control interno, razón por la cual no se ha identificado las debilidades o nudos críticos que obstaculizan los procesos que realiza la Institución.

Recomendación: Evaluar periódicamente el sistema de control interno implantado en la institución utilizando las normas de control interno para entidades del sector público e instituciones con recursos públicos y personas jurídicas privadas

RESULTADOS §

AC-CR 10/10

Elaborado por: CMME Y OCSM	Fecha: 25/06/2021
Revisado por: HGKR	Fecha: 25/06/2021

11.2.Toma de decisiones

A continuación, se presenta una matriz la cual permite reflejar las decisiones que deben poner en práctica el Consejo Administrativo del Cuerpo de Bombero cantón Valencia con base a las deficiencias descritas en las debilidades y amenazas de acuerdo con la matriz FODA, en los hallazgos de acuerdo a la aplicación del control interno y la aplicación de los indicadores de gestión considerando los impactos más significativos, concluyentes a través de la auditoría de gestión.

Tabla 3 Matriz Toma de Decisiones

DEFICIENCIAS	DECISIÓN
a) No existe un manual de políticas y procedimientos.	Desarrollar un manual de políticas y procedimientos para cada una de las dependencias de la institución.
b) No cuenta con indicadores de gestión para el diseño del área competente.	En cada área realizar un diseño de gestión para que se aplique a cada funcionario de la institución y comprender el nivel de eficacia, eficiencia y cumplimiento con el establecimiento de metas.
c) La gerencia no evalúa a la institución periódicamente.	Planificar cada período la realización de evaluaciones para establecer el desempeño actual del personal y como se puede enfrentar las diferentes deficiencias reportadas en la institución.
d) Los procesos y operaciones no han sido revisados en su totalidad.	Proyectar cada período la ejecución de evaluaciones para establecer el desempeño laboral actual de la institución, que debiliten la información confiable y oportuna.

e) No se toma en cuenta los criterios de la ciudadanía al momento de ejercer sus funciones	Desarrollar un plan de capacitaciones efectivas y difusión de los criterios por parte de la ciudadanía al personal de la Institución.
f) No se realizan autoevaluación para el control interno	Evaluar periódicamente el sistema de control interno implantado en la institución utilizando normas de control interno de las entidades e instituciones del sector público
g) Falta mejorar la política de remuneraciones de la institución	Programar un buen sistema de recaudación y el manejo más óptimo de los recursos.

11.3.Diseño de la propuesta

11.3.1. Título

Diseño de un manual de políticas y procedimientos que ayuda al personal a efectuar sus actividades de la mejor manera y también reforman los procesos de control.

Datos informativos

Institución:	Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia
Beneficiarios:	Gerente y personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia
Provincia:	Los Ríos
Cantón:	Valencia
Parroquia:	Valencia
Tiempo de ejecución:	1 mes
Responsables:	Cepeda Morales Marjorie Estefania Ortiz Carrera Silvia Maricela

Historia

La empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Valencia está ubicado en la Av. 2 de Agosto y 13 de Diciembre es una Institución legalmente constituida a partir del 6 de junio de 1946 con el fin de poder proteger a los ciudadanos y sus bienes de los incendios en toda el área del cantón, proporcionando atención prehospitalaria, técnicas de rescate, así como primera respuesta ante riesgos biológicos, químicos y radiactivos Cuenta con un personal conformado de la siguiente manera: 1 Gerente, 2 secretarias, 1 Contador, 18 Bomberos, en la actualidad cuenta con un edificio propio de dos plantas, de hormigón armado.

MANUAL PROCEDIMIENTOS Y DE POLÍTICAS



Autoras: Cepeda Morles Marjorie Estefanía
Ortiz Carrera Silvia Maricela



Dir. Matriz: Valencia

Dir. Sucursal: Av. 13 de diciembre y 2 de agosto

Telf.: 052948102

Email: bomberosvalencia@hotmail.com

Valencia –Los Ríos – Ecuador

11.4.Propuesta

ELABORACION DE MANUAL PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA.

El manual está compuesto de un conjunto de técnicas, procesos, procedimientos y políticas diseñados para distribuir de modo eficaz las responsabilidades, funciones y actividades de cada uno de los puestos que componen el cuerpo bomberil del cantón Valencia, así como también la estructuración de un organigrama con fines de llevar las actividades de forma eficaz dentro de la institución.

11.4.1. Objetivo

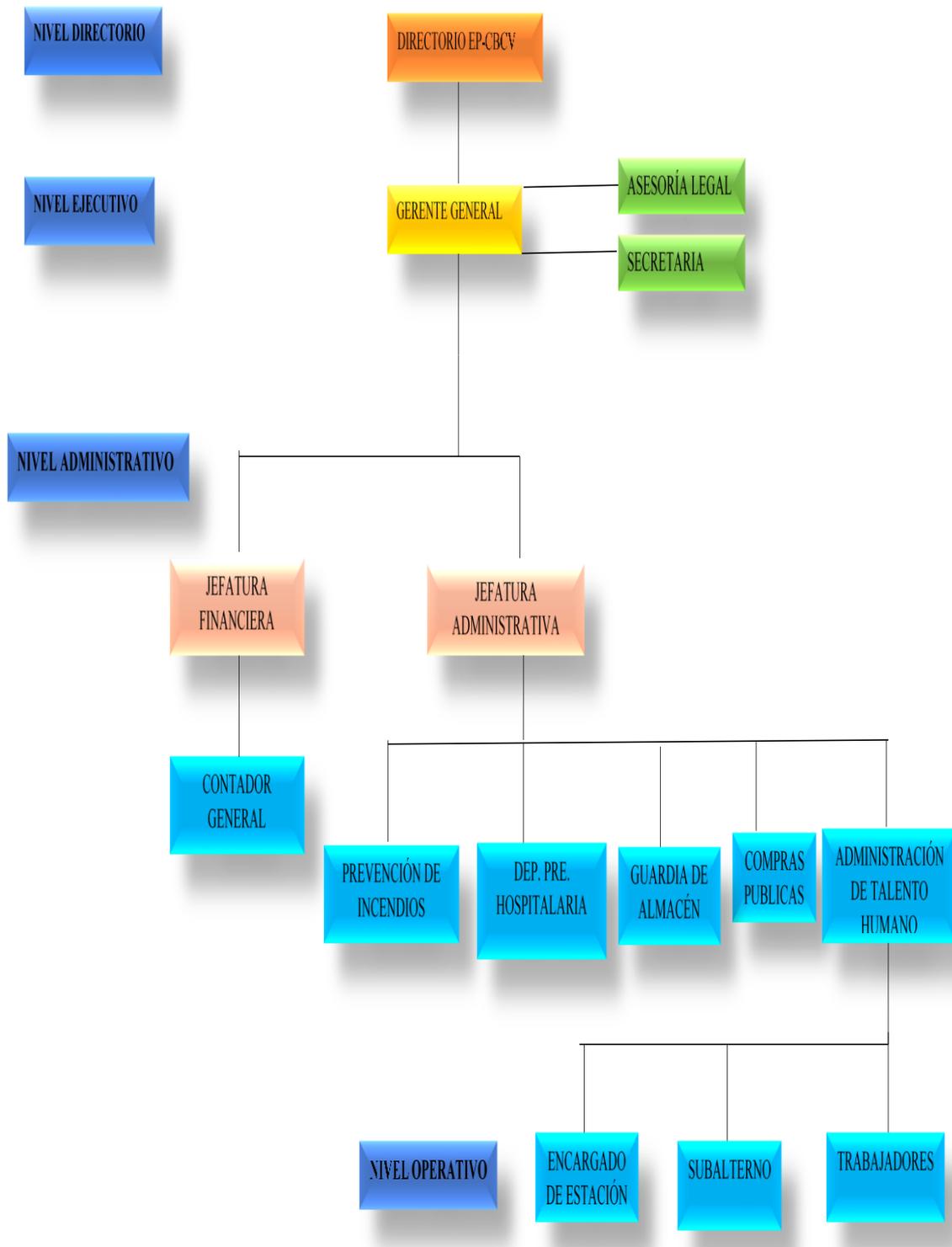
Objetivo General

- Fortalecer la estructura orgánica funcional, a través de un manual procedimientos y políticas de gestión en el manejo de los recursos humanos y administrativos en el Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia

Objetivo específico

- Diseñar el organigrama institucional mediante la identificación de los niveles jerárquicos que facilite la interrelación entre los departamentos de la institución.
- Detallar las actividades cotidianas de la institución, encaminar al personal para que realicen adecuadamente las labores asignadas según el área de manera apropiada.

Estructura orgánica para el cuerpo de bomberos del cantón Valencia



El cuerpo de bomberos del cantón Valencia, para su cumplimiento de su misión responsabilidades, estará integrado por los siguientes departamentos jerárquicos:

A continuación, su detalle.

- ❖ Directorio EP-CBCV
- ❖ Gerente general
- ❖ Asesoría legal
- ❖ Secretaria
- ❖ Jefatura financiera
- ❖ Contador general
- ❖ Jefatura administrativa
- ❖ Prevención de incendios
- ❖ Dep. Pre. Hospitalaria
- ❖ Guardia de almacén
- ❖ Compras publicas
- ❖ Administración de talento humano
- ❖ Trabajadores

FUNCIONES ENCOMENDADAS.

Directorio EP-CBCV.

Como superior jerárquico, es el responsable de guiar, coordinar y supervisar la determinación de políticas, lineamientos y procesos de trabajo, velando por el cumplimiento de la gestión y objetivos de la organización.

Gerente general

Es el representante legal de la organización, responsable del buen funcionamiento de la misma

Asesoría legal

- Formular y proponer leyes y políticas legales relevantes, así como normas legales y acciones judiciales.
- Informar al jefe de la agencia sobre el contenido y alcance de la ley vigente

Secretaria

- Recibir y enviar documentos entrantes o salir de la agencia.
- Responder y realizar llamadas.
- Participar y brindar información a los interesados en el servicio.
- Ejecución, transacción, notificación y otros procesos necesarios

Jefatura financiera

- Gestionar los recursos económicos de la organización.
- Realice un pago a fin de mes.
- Realizar transacciones de pago de viajes del comisionado fuera de la ciudad.
- Pagar el mantenimiento de algunos equipos institucionales.
- Pago de gastos de implementación de equipos

Jefatura administrativa

Responsable de velar y supervisar el cumplimiento de las normas y lineamientos implementados por la administración del Cuerpo de Bomberos de Valencia

Prevención de incendios

- Implementación del convenio con el personal de la agencia aprobado por la compañía de seguros.
- Realizar reuniones de acuerdo con los requisitos de los departamentos de formación y prevención, dirigidas a departamentos más respetados, etc.

Dep. Pre. Hospitalaria

- Comprar productos médicos para uso de emergencia médica.
- Proporcionar a los empleados el equipo de empleo necesario y eficiente.
- Realizar diagnóstico de salud de los empleados de la institución

Guardia de almacén

- Registre el equipo y las herramientas que ingresan a la instalación.
- Inventario y caracterización de herramientas y equipos que salen del almacén.
- Recoger todas las herramientas y equipos de depuración obsoletos de acuerdo con la ley

Administración de talento humano

- Gestionar eficazmente los talentos existentes en la organización.
- Tomar decisiones al contratar nuevos empleados.
- Servir directamente a los ciudadanos y satisfacer sus necesidades.
- Conocer los acontecimientos diarios de la ciudad y sus responsables.

Trabajadores

- Prevenir, prestar atención y controlar las incidencias que se presenten al público.
- Opere equipos y herramientas de trabajo responsable.
- Realizar informes.

**ELABORACION DE MANUAL PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN
EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS EN EL
CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA.**

	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.001
TITULO DEL PUESTO	Directorio EP-CBCV.	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Asegurar el cumplimiento de responsabilidades, liderar la realización de procesos modernos, lograr una gestión eficiente en el marco de la transparencia y la rendición de cuentas, y orientar y controlar eficazmente la gestión y operación de la institución.		
FUNCIONES O ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que todas las estaciones de bomberos brinden la más alta calidad de instalaciones de protección contra incendios Disciplina, honor y cuidado y servicio moderados. • Desarrollar el sistema de información necesario para una gestión eficaz. • Establezca un comité de investigación cuando sea necesario. • Supervisar y proteger el patrimonio del benemérito cuerpo de bomberos de Valencia, • Promover el uso racional de sus recursos y considerar la protección del medio ambiente. • Aprobar la tasa de servicio brindada por el cuerpo de bomberos, así como los sistemas de cobranza y contabilidad necesarios para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. 		
Características de la clase.		
Coordinar con las unidades la tramitación oportuna y efectiva de los asuntos que se presentan a nivel del Directorio EP-CBCV.		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.002
TITULO DEL PUESTO	Gerente general	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
<p>Es responsable ante el Comité Administrativo y Disciplinario, para lo cual tendrá suficientes responsabilidades y atribuciones para formular planes de acción, ejecutarlos y verificar su cumplimiento en beneficio del cantón</p>		
FUNCIONES O ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Certificar los documentos administrativos de la institución, según a sus procedimientos establecidos, • Mantener el departamento de bomberos en las mejores condiciones de operación y brindar los mejores servicios al público • Autogestionar la mejora de la organización presidir las reuniones del consejo de administración y del comité disciplinario y ordenar sus convocatorias 		
Característica de la clase.		
<p>Supervisar, coordinar y controlar las actividades de los subordinados y de toda la organización.</p>		
<p>Actuar de manera independiente y profesional y utilizar sus estándares para resolver problemas</p>		
Requisitos mínimos.		
<p>Educación: Título en Ing. Comercial, Ing. En manejo de emergencias y desastres naturales, sísmicas.</p>		
<p>Experiencia: Estar apto en conocimientos de manejar fondos públicos, y manejo de personal de bomberos y tener dos años como mínimo en funciones similares</p>		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.003
TITULO DEL PUESTO	Asesoría legal	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Coordinar con el representante legal sobre las situaciones legales de la institución y su personal		
FUNCIONES O ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Formular políticas propuestas, en aspectos legales y acciones judiciales • Informar al gerente y a los del directivo de la institución sobre el alcance y las disposiciones legales vigentes. • Aclarar, acordar y difundir las normas legales de interés para la gestión del cuerpo de bomberos • Asesoramiento sobre la formulación de proyectos de normas legales y sus interpretaciones en el desarrollo del servicio bomberil • Mantener los archivos de la legislación vigente • Elaborar y asesorar los contratos con el personal rentado de la institución • Presentar y representar en las denuncias judiciales que este involucrado la institución y su personal contratado 		
Característica de la clase.		
Se requiere de alta eficiencia, responsabilidad y discreción, en el desarrollo de sus actividades.		
Requisitos mínimos.		
Educación: Título en Dr. En leyes.		
Experiencia: Tener dos años como mínimo en funciones similares y tener conocimientos en sistemas de bomberos.		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.004
TITULO DEL PUESTO	Secretaria	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Hacer tareas de secretaria y ayudar en sus labores al gerente general de la institución.		
FUNCIONES O ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y despachar la correspondencia. • Coordinar la actividad de secretaria, trámites administrativos y documento con la dependencia de la organización • Atender al personal de la institución y público en general • Elaborar, transcribir y mecanografiar documentos y correspondencia y conservar los archivos en un óptimo estado. • Presentar informes de trabajo • Llevar a cabo y sujetarse a las reglas, métodos, reglamentos, horarios, turnos y demás posiciones vigentes en el lugar de trabajo. • Prestar sus servicios ágiles e idóneamente con una identificación plena de las metas que sigue la institución <p style="text-align: center;">Requisitos mínimos.</p> <p>Educación: Titulo secretaria ejecutiva</p> <p>Experiencia: Un año en funciones a fines, conocimientos en los sistemas de bomberos.</p>		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.005
TITULO DEL PUESTO	Jefatura financiera	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Responsable de llevar a cabo el gasto, mantener el control de los recursos financieros y conceder información financiera adecuada de la institución		
<p style="text-align: center;">FUNCIONES O ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de actas del Consejo de Gestión y Disciplina. • Preparación de actas de ingresos y egreso de bienes de la organización • Mantener el control de los documentos de egresos y sus documentos soporte • Control de cobros por papeles de manejo para cuadro de la contabilización rotativa de ingresos. • Solicitud para adquisiciones de proformas y liquidación de gastos. • Control de las cuentas asignadas por el Banco Central a la institución • Control de oficios enviados y oficios recibidos • Controlar los documentos soporte de egresos y documentos de egresos • Control de cobros por permisos de funcionamiento para cuadro de la cuenta rotativa de ingresos. • Elaboración de Libros Bancos. <p style="text-align: center;">Características de la clase.</p> <p>Gran responsabilidad, discreción y eficiencia en el desarrollo de sus funciones.</p> <p style="text-align: center;">Requisitos mínimos.</p> <p>Educación: Lic. Contabilidad, Lic. Economía</p> <p>Experiencia: Tener conocimientos en equipos y materiales bomberiles y mínimo dos años en actividades similares</p>		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.006
TITULO DEL PUESTO	Contador general	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Realiza labores de planificación, dirección, coordinación, organización y control del sistema integrado de contabilidad del Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia		
FUNCIONES O ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y ejecución de presupuestos. • Preparación de informes mensuales con los debidos establecimientos de los saldos a la fecha de las partidas que dispone la institución. • Llevar el registro de Mayores auxiliares y Mayor general. • Control de Ingresos y Egresos. • Control y Depreciación de Inventarios. • Control de la documentación de respaldo de los diferentes procesos de compra. • Revisión y elaboración de solicitudes de reposición de fondos como liquidación de viáticos, pasajes y devoluciones varias. • Control de facturas por pago de alimentos y bebidas del personal voluntario, gasto corriente y gasto de inversión. • Informe mensual de carga de combustible <p>Características de la clase. Gran eficiencia, responsabilidad, y discreción en el desarrollo de sus funciones.</p> <p style="text-align: center;">Requisitos mínimos.</p> <p>Educación: Lic. Contabilidad, Lic. Economía</p> <p>Experiencia: Conocimientos labores de contabilidad</p>		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

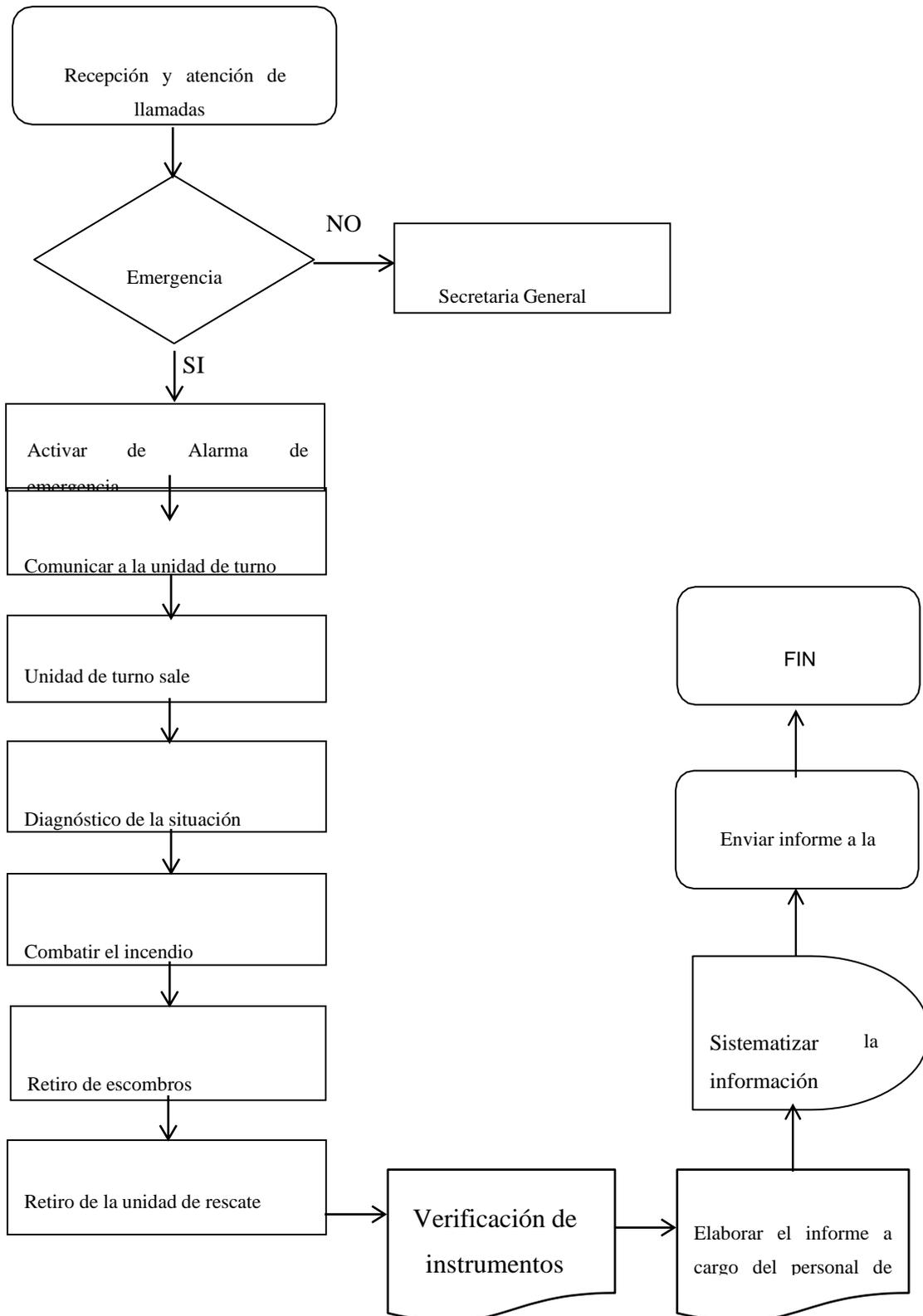
	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.007
TITULO DEL PUESTO	Jefatura administrativa	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Asegurar el cumplimiento de las normas y lineamientos administrativos		
<p style="text-align: center;">FUNCIONES O ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entender y supervisar la gestión administrativa y económica del cuerpo de bomberos. • Hacer frente a las correcciones al funcionamiento de la organización. • Convocar a todos los miembros de la organización para socializar y aprender un tema muy importante • Verificar el cumplimiento del manual funcional para el contrato de personal • Tratar y sancionar el comportamiento ilegal de los empleados. • Formular e innovar normativas institucionales • Disponer cualquier correctivo sobre el funcionamiento de la institución <p style="text-align: center;">Características de la clase.</p> Supervisar y controlar las actividades generales de la institución y el personal bajo su mando		
<p style="text-align: center;">Requisitos mínimos.</p> Educación: Lic. Contabilidad, Lic. Economía		
Experiencia: Tener conocimiento de cómo manejar fondos públicos y tener dos años como mínimo en funciones similares		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.008
TITULO DEL PUESTO	Prevención de incendio	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Planificar, gestionar, coordinar y organizar lugares vulnerables del cantón de Valencia.		
<p style="text-align: center;">FUNCIONES O ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar asesoría técnica sobre capacitación en conocimiento de elementos de prevención de incendios: fábricas, industrias, escuelas, colegios y aquellos lugares donde existe riesgo de incendio. • Supervisar y consultar técnicamente a los inspectores bajo su mando • Organizar el trabajo diario correspondiente • Verificar y emitir citaciones cuando se considere necesario para los sitios que no cumplan con las medidas de protección contra incendios prescritas por la Ley de Protección contra Incendios, solicitar a los superiores que los cierren temporal o eventualmente, o suspendan sus licencias comerciales. • Observe y aplique las normas de prevención de incendios. • Realizar campañas de prevención de incendios a través de las redes sociales, dirigidas a todos los aspectos de la vida comunitaria. <p style="text-align: center;">Características de la clase.</p> <p>El puesto requiere de gran eficiencia, responsabilidad y discreción en el desarrollo de sus funciones.</p> <p style="text-align: center;">Requisitos mínimos.</p> <p>Educación: Ing. Civil, Ing. Arquitecto</p> <p>Experiencia: Que acredite su cargo en las funciones encomendadas</p>		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA

FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS – EXTINCIÓN DE INCENDIOS

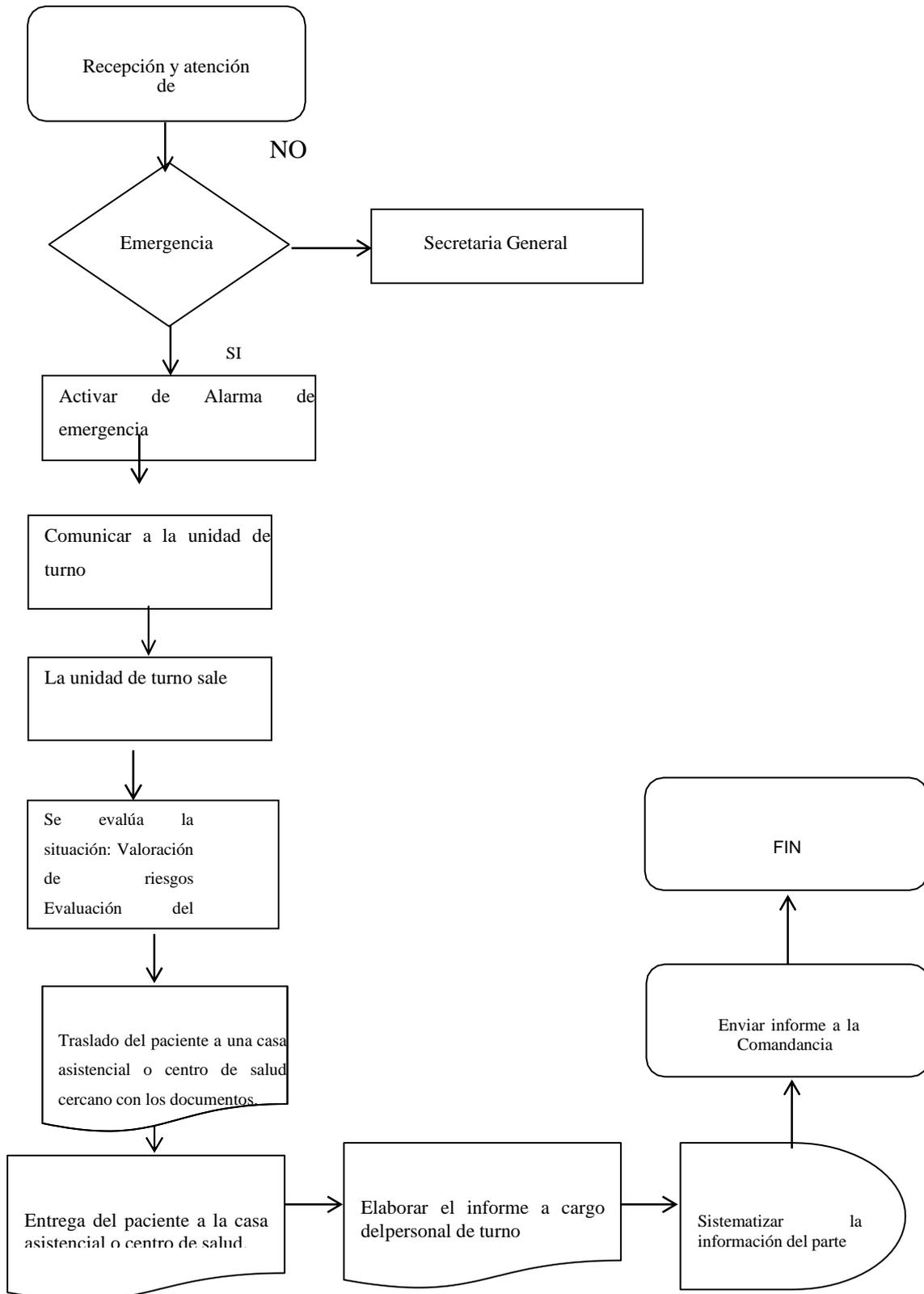


	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.009
TITULO DEL PUESTO	Dep. Pre. Hospitalaria	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Planificar, organizar, dirigir y controlar la capacitación del personal		
<p style="text-align: center;">FUNCIONES O ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar servicios médicos a la comunidad y a las personas que necesiten servicios médicos, emergencias o accidentes. • Servicios médicos de la farmacia del cuerpo de bomberos • Control de inventarios de medicamentos • Elaborar el informe de los pacientes que acuden a la clínica en el mes actual • Estadísticas de enfermedades existentes en el universo en las que vas a participar <p style="text-align: center;">Características de la clase.</p> <p>El puesto requiere de gran eficiencia, responsabilidad y discreción en el desarrollo de sus funciones</p> <p style="text-align: center;">Requisitos mínimos.</p> <p>Educación: Dr. Medicina</p> <p>Experiencia: Tener cursos de relaciones humanas y manejo de víctimas, primeros auxilios</p>		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV



CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN VALENCIA

FLUJOGRAMA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS – ATENCIÓN PRE- HOSPITALARIA



	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.010
TITULO DEL PUESTO	Guardia de almacén	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Responsable de realizar cotizaciones previas, así como de la compra de material de oficina, material de limpieza, material de oficina, mobiliario y cera para realizar adecuadamente las funciones e instalaciones institucionales		
FUNCIONES O ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de registros de inventario de activos patrimoniales institucionales. • Mantener actualizado el inventario y los ingresos y gastos. • Realizar las actividades diarias como administrador y bodeguero del edificio administrativo y otras personas que designe el titular de la organización 		
Características de la clase.		
El puesto requiere de gran eficiencia, responsabilidad y discreción en el desarrollo de sus funciones		
Requisitos mínimos.		
Educación: Lic. Administración de Empresas		
Experiencia: poseer buenas relaciones humanas.		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.011
TITULO DEL PUESTO	Compras públicas	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
<p>Coordinar con diferentes departamentos del cuerpo de bomberos para formular planes anuales de reclutamiento, compra de combustible, repuestos, accesorios y medicinas, y mantenimiento de vehículos.</p>		
FUNCIONES O ACTIVIDADES		
<p>Preparar y presentar solicitudes de suministros</p>		
<p>Verificar la existencia del pedido en el sistema de inventario</p>		
<p>Verificar los requisitos del almacén en el plan anual de adquisiciones</p>		
Características de la clase.		
<p>El puesto requiere de gran eficiencia, responsabilidad y discreción en el desarrollo de sus funciones</p>		
Requisitos mínimos.		
<p>Educación: Lic. Administración de Empresas, Lic. Contabilidad y Auditoria</p>		
<p>Experiencia: poseer buenas relaciones humanas.</p>		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.012
TITULO DEL PUESTO	Administración de talento humano	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento del departamento de personal, y financiero.		
FUNCIONES O ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Orientar y corregir el avance administrativo de la unidad responsable, para que cada uno de sus funcionarios pueda trabajar de manera eficiente y efectiva • Implementar planes de incorporación y reingreso para sus gerentes. • Asegurarse de que todas sus reglas, procedimientos y políticas estén debidamente formuladas. • Coordinar directamente la promoción de la restricción de personal y el proceso de selección. • Solicitud para atender y solucionar los problemas manuales de su servidor • Emitir un certificado de trabajo cuando lo solicite el trabajador 		
Características de la clase.		
Esta posición requiere alta eficiencia, responsabilidad y juicio en el desarrollo de sus funciones		
Requisitos mínimos.		
Educación: Lic. Comercial, Lic. Contabilidad y Auditoria		
Experiencia: Tener dos años de experiencia en el manejo de personal.		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

	FORMATO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALENCIA	Codigo.013
TITULO DEL PUESTO	Trabajadores	
NATURALEZA DEL TRABAJO		
Realizar actividades como extinción de incendios, búsqueda y rescate, misiones de rescate y accidentes		
FUNCIONES O ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar el cuartel • Mantenimiento de edificios • Limpieza y mantenimiento de equipos de extinción de incendios • Responder a diferentes emergencias • Conductor de ambulancia, atención médica • Conducir vehículos de la institución • Satisfacer las diferentes necesidades de la institución • Responsable de los activos de la organización 		
Características de la clase.		
Esta posición requiere alta eficiencia, responsabilidad y juicio en el desarrollo de sus funciones		
Requisitos mínimos.		
Educación: Ing. Seguridad, salud e higiene industrial		
Experiencia: Tener dos años de experiencia en el área de labores de rescate y extinción de incendios		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Las Autoras	C.P.A. Mg. Hurtado García Ketty	EP. CBCV

12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y AMBIENTAL

Los impactos que se analizan y desarrollan en el presente capítulo son los que la investigación genera en busca de la eficiencia, eficacia y calidad de la Institución.

12.1. Impacto social

Al ejecutarse el presente proyecto de investigación permitirá mejorar la calidad de vida de los empleados, la estabilidad laboral ofreciendo un mejor servicio a la ciudadanía, ya que se contará con una mejor organización en el desarrollo de las actividades de control de incendios forestales tendrá un impacto social y naturalmente importante, logrando así el cumplimiento total de los objetivos de la institución, de esta manera estará velando por la seguridad, integridad y salvaguardar la vida y los bienes de la ciudadanía. Es responsable de informar al nivel ejecutivo y difundir interna y externamente la Gestión Institucional y los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia con la utilización de técnicas, instrumentos y medios de comunicación social desarrollando mecanismos de participación ciudadana en materia de prevención de incendios.

12.2. Impacto Técnico

El desarrollo técnico permite trabajar de manera más eficaz y atender las necesidades de la ciudadanía, la ejecución de actividades de inspección y asesoramiento técnico sobre prevención, protección, extinción y evaluación de incendios lo más beneficioso es que las instituciones que forman parte de la seguridad nacional estén equipadas y sistematizadas para optimizar tiempos y recursos y promover la sostenibilidad, la institución podrá brindar atención de emergencia de manera sistemática.

12.3 Impacto Ambiental

Las actividades del cuerpo de bomberos no representa a manera general un impacto grave o significativo al ambiente, cabe resaltar que la realización de capacitaciones referentes al medio ambiente, garantiza los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global, al establecer un mapa de riesgos y amenazas de desastres naturales y de áreas de valor ambiental para definir mecanismos que impidan y controlen la ocupación de zonas de peligro y la destrucción y fragmentación de ecosistemas e incremento de riesgos ambientales para minimizar de esta forma los impactos generados al medio ambiente, por lo tanto, el Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia incentivará la preservación del medio ambiente generando una cultura ambientalista.

13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 4 Presupuesto para la elaboración del proyecto

Componentes	FUENTE DE FINANCIAMIENTO			
	INTERNAS			TOTAL
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1				
Aplicar las fases de auditoria de gestión para la identificación del nivel de eficiencia y eficacia de la Institución.	150			150
Actividades				
Diseño y aplicación de la entrevista al Gerente de la organización.	20			20
Planificación preliminar y específica	50			50
Diseño de cuestionarios de control interno por componentes y áreas.	60			60
Componente 2				
Determinar la importancia de la toma de decisiones y el impacto que tendrá en el desempeño de la Institución	20			20
Actividades				
Análisis del informe final de auditoria de gestión	50			50
Componente 3				
Diseñar un Manual de procedimientos y políticas de gestión en el manejo de los recursos humanos y administrativos del Cuerpo de Bomberos.	100			100
Actividades				
Elaboración de un manual de procedimientos y políticas de gestión de los recursos humanos y administrativos	300			300
TOTAL				750,00

Elaborada por: Las Autoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado final del desarrollo de la presente la Auditoría de Gestión aplicada al Cuerpo De Bomberos cantón Valencia para el ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2020, por lo que se pudo expresar una opinión sobre su gestión administrativa, de conformidad con las NAGAS y las NEA y bases legales pertinentes y apropiadas, por lo que me permito emitir las siguientes conclusiones y recomendaciones.

14.1. Conclusiones

- El trabajo de investigación se realizó cumpliendo con cada una de las fases de la auditoria de gestión, ha permitido evaluar el cumplimiento de objetivos, observando que sus recursos sean manejados de manera adecuada de acuerdo a los componentes del COSO I y de los indicadores de gestión, cuyos resultados nos muestran que no existe un manual de políticas y procedimientos, no cuentan con indicadores de gestión para el alcance de los objetivos, no realizan evaluaciones periódicas de control interno.
- Con los resultados obtenidos en el informe final nos dio una opinión favorable para la institución el cual orientara a los directivos del Cuerpo de Bomberos cantón Valencia en la de toma de decisiones que permitirán a la institución acoger acciones oportunas para corregir las falencias encontradas.
- La realización de un manual de políticas y procedimientos contribuye a una buena gestión en toda la etapa de auditoría para lograr las metas y objetivos establecidos con las actividades designadas y poner en práctica las políticas que facilite y apoye el surgimiento de la institución.

14.2. Recomendaciones

- Se debe implementar indicadores de gestión, los que le permitan medir a tiempo las decisiones y poder evaluar el grado de desempeño y operatividad del sistema administrativo ejecutado a la entidad con resultados que le permitan una retroalimentación superando las dificultades y problemas hallados en la evaluación de la gestión operacional
- La máxima autoridad debe realizar seguimiento continuo, evaluaciones periódicas para asegurar la eficacia y eficiencia del sistema de control interno, poder planificar cada período la realización de evaluaciones para establecer el desempeño actual del personal y como se puede enfrentar las diferentes deficiencias reportadas por la institución, que afecten el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas una vez aplicado estos procesos sirvan para la toma de decisiones pertinentes
- Aplicar la presente propuesta relacionada con el diseño de un manual de procedimientos y políticas de gestión que le permite reconocer las actividades que se debe ejercer en cada una de sus funciones y optar por una buena planificación diaria, semanal y mensual hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y al mejoramiento continuo hará que la institución tenga resultados favorables con el fin de dar un mejor servicio a la ciudadanía.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez Torres , M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Mexico: Panorama Editorial, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Arguello Pazmiño , A. M., & Llumiguano Poma , M. E. (2020). *Administración de empresas elemntos básicos*. Bolivar: Copyright. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=zLgoEAAQBAJ&pg=PA34&dq=elementos+en+las++toma+de+decisiones+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiLx8nqjffwAhWLY98KHWKqCbMQ6AEwAHoECAcQAg#v=onepage&q=elementos%20en%20las%20%20toma%20de%20decisiones%20de%20una%20empre>
- Armas Garcia, R. (2008). *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. La Habana, Cuba: Felix Varela. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/71223>
- Arter , D. (2004). *Auditorias de la calidad para mejorar su comportamiento*. España: Tercera Edicion. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=NpNx1iQVGwMC&pg=PA35&dq=Fases+de+la+auditoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiS9YHT59bwAhXLnuAKHWO5AAwQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=Fases%20de%20la%20auditoria&f=false>
- Barbaran Barragan, G. M. (2013). *IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA*. Lima. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/576/barbaran_gl.pdf?squence=3&isAllowed=y
- Bernal Torres , C. A. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA113&dq=Tipos+de+Investigaci%C3%B3n+Descriptiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj083DyPfwAhUqUt8KHcYsBfEQ6AEwAXoECAoQAg#v=onepage&q=Tipos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva&f=false
- Camacho Garofalo, S. L. (20 de Mayo de 2015). *unl.edu.ec*. Obtenido de <https://docplayer.es/129858800-Universidad-nacional-de-loja-carrera-de-contabilidad-y-auditoria.html>

- Camino Guerrero, P. E. (2018). *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN CEVALLOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. Ambato. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13080/1/72T01274.pdf>
- Casanova Avila , G. (2017). *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA EL*. Obtenido de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/40049/3560901063499UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Causillas , T. (1986). *Analisis de resultados y toma de decisiones en empresas campesinas*. Honduras: TEGUCIGALPA. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=5JrHY2YsKQ8C&pg=PA30&dq=toma+de+de+decisiones+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjns5XzkPfwAhXQnOAKHR0NDHUQ6AEwAnoECACQAg#v=onepage&q=toma%20de%20decisiones%20de%20una%20empresa&f=false>
- Cordoba Bueno , M. (2004). *Metodología para la toma de decisiones*. Madrid: Delta Publicaciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/170114>
- Díaz Narváez , V. P. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Chile: RIL EDITORES. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=KfscYYsconYC&pg=PA129&dq=Tipos+de+I+investigaci%C3%B3n+Correlacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwii8pmXyvwAhWuhOAKHaO1AhEQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=Tipos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20Correlacional&f=false>
- ESTADO, L. O. (10 de Noviembre de 2014). *LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2207&tipo=tradoc>
- Estupiñan Gaitan , R. (2007). *Pruebas selectivas en la auditoria*. Bogota: ECOE EDICIONES. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=OsU0DgAAQBAJ&pg=PA60&dq=Componentes+del+Riesgo+de+Auditor%C3%ADa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiimfGstfTWAhWFRzABHWvkAswQ6AEwAHoECACQAg#v=onepage&q=Componentes%20del%20Riesgo%20de%20Auditor%C3%ADa&f=false>
- Estupiñan Gaitan , R. (2015). *Control interno y fraudes Coso I,II, III*. Bogota: ECOE EDICIONES. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Evaluaci%C3%B3n+del+control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi8xou5__bwAhXxkOAKHVm3AFAQ6AEwA3oECAyQAg#v=onepage&q=Evaluaci%C3%B3n%20del%20control%20interno&f=false

Fernandez, M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz de Santos S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=d3z_i6znsFUC&oi=fnd&pg=PR17&dq=Fern%C3%A1ndez-

[R%C3%ADos,+M.+y+S%C3%A1nchez,+J.,+\(1997\)+Eficacia+Organizacional.+Madr id.&ots=AcWGomExFK&sig=7fPNTJJKYD5g_V0YYQxCKH7OBq0#v=onepage&q=Fern%C3%A1ndez-R%C3%ADos%2C%2](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=d3z_i6znsFUC&oi=fnd&pg=PR17&dq=Fern%C3%A1ndez-R%C3%ADos,+M.+y+S%C3%A1nchez,+J.,+(1997)+Eficacia+Organizacional.+Madr id.&ots=AcWGomExFK&sig=7fPNTJJKYD5g_V0YYQxCKH7OBq0#v=onepage&q=Fern%C3%A1ndez-R%C3%ADos%2C%2)

Fonseca Luna , O. (2007). *Auditoria gubernamental moderna*. Lima: Primera Edición. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=KE7KCJLbjnMC&pg=PA327&dq=riesgo+de+auditoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwja5u-e-tbwAhXsYd8KHRmFATQQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=riesgo%20de%20a uditoria&f=false>

Franklin , E. B. (2006). *Auditoria Administrativa*. Mexico: Prentice Hall. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=Cg7So8EZjIIC&pg=PA150&dq=Indicadores+de+auditoria+de+gesti%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7v8Pv_fbWAhUrm uAKHT6kCz8Q6AEwA3oECAyQAg#v=onepage&q=Indicadores%20de%20auditori a%20de%20gesti%C3%B3n&f=false

Galindo Martin, M. A. (2008). *Diccionario de contabilidad, auditoría y control de gestión*.

Editorial del Economista. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uteq/titulos/60450>

Gil Estallo, M. d. (2007). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: ESIC. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=4O2e7DjTQL4C&pg=PA96&dq=tipos+de+to ma+de+decisiones+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj61f23n_fwAhVr Ut8KHXfbASgQ6AEwAXoECAUQAg#v=onepage&q=tipos%20de%20toma%20de %20decisiones%20de%20una%20empresa&f=false

Guerrero, M. K. (18 de Mayo de 2011). *epoch.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/10879/1/72T00338.pdf>

- Huergo, J. (10 de Febrero de 2008). Obtenido de servicios.abc.gov.:
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Lerma, H. D. (2004). *Metodología de la Investigación Propuesta anteproyecto y proyecto*. Armenia: ECOE Ediciones 5ta Edición.
- LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, L. (28 de Marzo de 2016). LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf
- Lopez, H. E. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL. Obtenido de MCGRAW-HILL
- Mantilla , S. A. (2013). *Auditoria del control interno*. Bogota: Tercera Edicion. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=rMS4DQAAQBAJ&pg=PT95&dq=principios+del+control+interno++coso&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwithrfe5rXwAhUnneAKHUAXBdcQ6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q=principios%20del%20control%20interno%20%20coso&f=false>
- Maqueda Lafuente , J., & Llaguno Musons , J. I. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicio*. Madrid: Ediciones de Diaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=w_ULBtVKf64C&pg=PA275&dq=tipos+de+toma+de+decisiones+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj61f23n_fwAhVrUt8KHXfbASgQ6AEwA3oECAsQAg#v=onepage&q=tipos%20de%20toma%20de%20decisiones%20de%20una%20empresa&f=false
- Maradiaga, J. R. (2015). *repositorio.unan.edu*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>
- Marquez Arcila , R. H. (2018). *Auditoria*. Mexico: 1 Edición. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=CM5XDwAAQBAJ&pg=PT92&dq=fases+de+la+auditoria+preliminar+especifica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_ldKot7jyAhUhRjABHQwpA90Q6AEwBnoECAsQAg#v=onepage&q=fases%20de%20la%20auditoria%20preliminar%20especifica&f=false
- Martinez, V. (20 de Septiembre de 2017). *AUDITOOL*. Obtenido de La auditoría es el complemento del control interno, "del mismo modo, en el sentido contrario:

<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/3975-la-auditoria-es-el-complemento-del-control-interno-del-mismo-modo-en-el-sentido-contrario-2>

Meneses, J., & Rodriguez, D. (Junio de 26 de 2005). *Fenrecerca*. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>

Mira Navarro , J. C. (2006). *Apuntes de Auditoria*. España. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=OzPcAMnXI1cC&pg=PA250&dq=riesgo+de+auditoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjUiqzT9dbwAhUDm-AKHeR_A7QQ6AEwA3oECAkQAg#v=onepage&q=riesgo%20de%20auditoria&f=false

Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Metodos de Investigación* . Mexico : Pearson Educación 1era Edición .

Moreno, B. M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Guadalajara: Editorial Progreso. Obtenido de https://books.google.co.ve/books?id=9eARu_jwbgUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Mosquera Ochoa , E. (4 de Abril 2001). *TESIS IAEN*. Obtenido de <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/309/1/IAEN-017-2001.pdf>

Nacional, A. (2015). *Ley Orgánica del Servicio Público de Energía*. Quito .

Naghi Namakforoosh, M. (2000). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Segunda Edición. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA89&dq=Tipos+de+Investigaci%C3%B3n+EXPLORATORIA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwil7ImuwffwAhXCMd8KHQbpAlwQ6AEwAHoECAoQAg#v=onepage&q=Tipos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20EXPLORATORIA&f=false>

Pallerola Comamala, J. (2015). *Auditoría*. RA-MA Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uteq/titulos/62443>

Pérez Fernández , J. A. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC EDITORIAL. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=koSkh64nRb4C&pg=PA203&dq=Procesos+de+auditoria+de+gesti%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjL3Lat8_bwAhVzRjA

BHW1mBuQQ6AEwBXoECAsQAq#v=onepage&q=Procesos%20de%20auditoria%20de%20gesti%C3%B3n&f=false

Ponce, H. (2006). *LA MATRIZ FODA: ALTERNATIVA DE DIAGNÓSTICO*. Ixtapalapa: Pearson .

Publishing, M. (2007). *Toma de decisiones eficaces*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/52906>

Riesgos, S. d. (01 de Septiembre de 2017). <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/>. Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/Proyecto-Fortalecimiento-Equipamiento-Cuerpos-de-Bomberos.pdf>

Sampieri, R. H., & Collado, C. F. (1997). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Cámara Nacional de la Industria. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Vilar Barrio, J. F. (1999). *La auditoria de los sistemas de gestion de la calidad*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=oRg7CUUrgdcC&pg=PA40&dq=fases+de+la+auditoria+de+gestion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjNjNXirfTwAhVIVzABHZSX D9MQ6AEwAXoECAgQAq#v=onepage&q=fases%20de%20la%20auditoria%20de%20gestion&f=false>

16. ANEXOS

Anexo 1 Curricular Docente Tutor

DATOS PERSONALES		
Nombres:	Ketty del Rocío	
Apellidos:	Hurtado García	
Nacionalidad:	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento:	18 de mayo de 1981	
Lugar de nacimiento:	Portoviejo	
Cédula de identidad:	1204176331	
Estado civil:	Casada	
Teléfono:	052951444	
Dirección domiciliaria:	Buena Fé, Coop. 19 de octubre, calle Manuel Nogales	
Cantón:	Buena Fe	
Correo electrónico:	Ketty.hurtado@utc.edu.ec	

ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL SENESCYT	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	Contador Público Autorizado	15-06-2009	1014-09- 925974
CUARTO	Magister en Contabilidad y Auditoría	27-11-2013	1014-13-86041649

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA: Ciencias Administrativas (CCAA)

AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: Contabilidad y Auditoría

FECHA DE INGRESO A LA UTC: 12 octubre de 2015

Anexo 2 Informativo Investigadora del Proyecto 1

DATOS PERSONALES	
Nombres:	Marjorie Estefania
Apellidos:	Cepeda Morales
Nacionalidad:	Ecuatoriana
Fecha de nacimiento:	06 de enero de 1995
Lugar de nacimiento:	Quevedo
Cédula de identidad:	1207423995
Estado civil:	Soltera
Teléfono:	052948719
Dirección domiciliaria:	Calle Sucre y Camilo Arévalo
Cantón:	Valencia
Correo electrónico:	marjorie.cepeda3995@utc.edu.ec
ESTUDIOS REALIZADOS	
Instrucción primaria:	Escuela Galo Plaza Lasso
Instrucción secundaria:	Unidad Educativa Ciudad de Valencia
Superiores	Instituto Tecnológico Agropecuario Ciudad de Valencia
TÍTULOS OBTENIDOS	
➤ Tecnología en Administración de Empresas Agropecuarias.	
CERTIFICADOS OBTENIDOS	
➤ Relaciones humanas en busca de la excelencia personal CEDERH	
➤ Conferencia “Teórico Práctica” Simulación Bursátil “El Juego de la Bolsa”.	



Anexo 3 Informativo Investigadora del Proyecto 2

DATOS PERSONALES		
Nombres:	Silvia Maricela	
Apellidos:	Ortiz Carrera	
Nacionalidad:	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento:	6 de diciembre de 1997	
Lugar de nacimiento:	San Francisco Ambato	
Cédula de identidad:	1805409586	
Estado civil:	Soltera	
Teléfono:	0958891455	
Dirección domiciliaria:	Huachi Chico	
Cantón:	Ambato	
Correo electrónico:	silvia.ortiz9586@utc.edu.ec	
ESTUDIOS REALIZADOS		
Instrucción primaria:	Unidad Educativa “Francisco de Orellana”	
Instrucción secundaria:	Unidad Educativa “Atahualpa”	
Tercer nivel:	Actualmente cursando el 9vo semestre en Licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la “Universidad Técnica de Cotopaxi” Extensión La Mana	
CERTIFICADOS OBTENIDOS		
PRIMERAS JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA EMPRESAS DE COTOPAXI		
II JORNADAS DE CONTABILIDAD Y ADITORIA SECTOR PRODUCTIVO, ASESORÍA DE DESARROLLO NACIONAL ADN		
CURSO BASICO DE TRIBUTACION		

Anexo 4 Dimensiones para el marco teórico

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Auditoría de Gestión	Determina las falencias en las partes que componen la empresa para después buscar las posibles soluciones	Se ejecuta con la finalidad de estimar la eficiencia y eficacia con que se dirigen los recursos disponibles y se alcanzan los objetivos propuestos por la institución.	Planificación Organización Dirección Control	*La auditoría de gestión *Fases de la auditoría de gestión *Riesgos de auditoría *Procesos de auditoría de gestión *Indicadores de auditoría de gestión
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Toma de decisiones	Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, familiar, personal, social, etc.	Transcurso mediante el cual se realiza una designación entre las opciones o formas para solucionar diferentes situaciones de la existencia en diferentes contextos y consiste en optar por una iniciativa entre las disponibles, a efectos de solucionar un inconveniente real o contingente	Indicadores Diagnóstico	*Toma de decisiones: concepto y etapas del proceso decisional *Esquema del proceso de toma de decisiones *Tipos de decisiones *Elementos que influyen en la toma de decisiones

Elaborado por: Las Autoras

Anexo 5 Entrevista al Gerente General de la EP- CBCV

OBJETIVO: La presente entrevista nos ayudará a obtener información sobre la institución para comprender su estado actual dentro de la Institución

Nombre:

Edad:

Cargo:

Años de servicio dentro de la Institución:

CUESTIONARIO

1. ¿Realizan alguna actividad para promover la ética en las diferentes funciones que desempeñan los trabajadores ¿
2. ¿La Institución ha desarrollado un plan estratégico para determinar FODA para mejorar?
3. ¿La institución cuerpo de bomberos de Valencia cuenta con un manual de funciones debidamente estructurado para cada cargo?
4. ¿Realizan campañas de prevención de incendios para concientizar a la comunidad de que hacer en caso de una emergencia?
5. ¿Como gerente realiza autogestión con el propósito de obtener más ingresos para la institución?
6. ¿En la institución considera a los empleados calificados para poder delegar responsabilidades y poderes?
7. ¿Quiénes están a cargo de dar seguimiento a los locales que no cumplan con los requisitos para su respectivo funcionamiento?
8. ¿La Institución cuenta con un personal calificado para el desempeño de sus actividades?
9. ¿Los trabajadores conocen la visión, misión del Cuerpo de Bomberos?
10. ¿Considera que son buenas y adecuadas las instalaciones de la institución para sus respectivas funciones?

11. Como la Institución logra una buena coordinación con el ECU 911 en atender los requerimientos de emergencia de los ciudadanos.
12. Cuentan con alianzas estratégicas con otras instituciones para poder dar un mejor servicio a la ciudadanía
13. Realizan campañas de concientización y sensibilización en prevención de desastres
14. Como ha afectado la falta de vías de acceso adecuadas en el sector rural en los casos de emergencia
- 15.** Como afecta el servicio de emergencia en el mal uso indebido de las falsas alarmas
16. Los trabajos que se realiza en la Institución están alineado a los requerimientos del Directorio
17. En la Institución se realiza una planificación diaria de las actividades que se deberá realizar
18. Como afecta a la institución la falta de personal

Anexo 6 Solicitud para la realización de la investigación

Valencia, 29 de abril 2021

Sr. Tigo.
Rolando Solano Silva
GERENTE GENERAL EP-CBCV
Presente. -

De nuestra consideración:

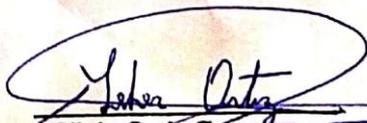
Nosotras, **MARJORIE CEPEDA MORALES**, identificada con C.I 1207423995 y **SILVIA ORTIZ CARRERA**, identificada con C.I 11805409586, ante Ud. respetuosamente nos presentamos y exponemos:

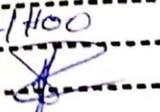
Que actualmente estamos cursando el noveno semestre, Licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, solicitamos a Ud. de la manera más comedida, se considere la petición de poder realizar nuestro proyecto de tesis en la Institución con el tema **Auditoria de gestión y su impacto en la toma de decisiones en el Cuerpo de Bomberos del cantón Valencia provincia de Los Ríos año 2020.**

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima.

Atentamente:


Marjorie Cepeda Morales
C.I.1207423995


Silvia Ortiz Carrera
C.I. 1805409586

 EMPRESA PÚBLICA
CUERPO DE BOMBEROS VALENCIA
SECRETARIA
FECHA: 29-04-2021
HORA: 14:00
RECIBIDO POR: 

Anexo 7 Carta de aceptación de la EP-CBCV



EMPRESA PÚBLICA
CUERPO DE BOMBEROS
DEL CANTÓN VALENCIA
R.U.C.: 1260049900001



Valencia, 29 de Abril del 2021.
Oficio N° 10-EP-CBCV

Señoritas
Marjorie Cepeda
Silvia Ortiz
ALUMNAS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DEL COTOPAXI-LA MANA
Presente.-

De mis consideraciones:

Reciba cordiales y atentos saludos, a las vez doy contestación al oficio con fecha 29 de Abril del presente año, en la cual me solicitan realizar el Proyecto de la Tesis de Grado en esta Institución con el tema **Auditoria de Gestión y su Impacto en la toma de decisiones del año 2020.**

Al Respetto le hago conocer que su petición ha sido **ACEPTADA.**

Atentamente,
ABNEGACION Y DISCIPLINA


Trigo Rolando Solano Silva.
GERENTE EP-CBCV



☎ Administración: 052 949 254

🚒 Emergencia: 052 948 102

✉ bomberos.valencia@hotmail.com

🏠 Calle 2 de Agosto y Av. 13 de Diciembre
Valencia - Ecuador

Anexo 8 Registro único de contribuyentes de la EP-CBCV

		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Razón Social EMPRESA PUBLICA CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON VALENCIA EP-CBCV		Número RUC 1260049900001
Representante legal • SOLANO SILVA FREDDY ROLANDO		
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	
Inicio de actividades 30/06/2017	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Fecha de constitución 04/05/2017		
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / VALENCIA		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo SOCIEDADES		Agente de retención SI
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: LOS RIOS Cantón: VALENCIA Parroquia: VALENCIA		
Dirección		
Calle: 2 DE AGOSTO Número: 207 Intersección: AV. 13 DE DICIEMBRE Manzana: 8 Referencia: JUNTO AL COLISEO FLUMINENSE CIUDAD DE VALENCIA		
Actividades económicas		
• 084230201 - PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS: ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE CUERPOS ORDINARIOS Y AUXILIARES DE BOMBEROS QUE DEPENDEN DE LAS AUTORIDADES PÚBLICAS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS, RESCATE DE PERSONAS Y ANIMALES, ASISTENCIA EN DESASTRES CÍVICOS, INUNDACIONES, ACCIDENTES DE TRÁFICO, ETCÉTERA.		
Establecimientos		
Abiertos 1	Cerrados 0	
Obligaciones tributarias		
• 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE		
• ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA		
• 2011 DECLARACION DE IVA		
• ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO		

Anexo 9 Evidencias fotográficas

Fotografía 1 Recolección de información de EP-CBCV



Fotografía 2 Capacitación al personal bomberil



Fotografía 3 Entrevista al gerente de la EP-CBCV



Fotografía 4 Personal de la EP-CBCV



Anexo 10. Resultado programa URKUND.



Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO DE INVESTIGACION CEPEDA-ORTIZ.docx
(D111653512)
Submitted: 8/25/2021 5:44:00 AM
Submitted By: pedro.diaz0606@utc.edu.ec
Significance: 5 %

Sources included in the report:

TT ECI - Srta. Ivonne Matute y Srta. Jenny Patiño.pdf (D103350565)
Johana Shicay Tesis.docx (D111178702)
<https://docplayer.es/129858800-Universidad-nacional-de-loja-carrera-de-contabilidad-y-auditoria.html>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20427/1/T2453i.pdf>

Instances where selected sources appear:

18