



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EXTENSIÓN LA MANÁ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DE SERVICIOS DE  
ENCOMIENDA URBANOS EXPRESS, DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS,  
CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2020.**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título en Licenciatura en  
Contabilidad y Auditoría C.P.A

**Autores:**

Bustamante Choez Joel Jeovanny

Villavicencio Ibarra Milena Fernanda

**Tutora:**

CPA. Rosa Marjorie Torres Briones M.sc.

**LA MANÁ – ECUADOR  
MARZO 2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Joel Jeovanny Bustamante Choez y Milena Fernanda Villavicencio Ibarra, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA URBANOS EXPRESS, DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2020”, siendo la CPA. Rosa Marjorie Torres Briones M.sc., tutora del presente trabajo; y así eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

Además, declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos, métodos y resultados en el trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Joel Jeovanny Bustamante Choez  
C.I: 0504338245



Milena Fernanda Villavicencio Ibarra  
C.I: 0502891724

## **AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de tutora del trabajo de investigación sobre el título:

“AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA URBANO EXPRESS, DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2020” de Joel Jeovanny Bustamante Choez y Milena Fernanda Villavicencio Ibarra, de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requisitos metodológico y aportes científicos técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de validación de proyectos que el honorable consejo académico de la facultad de ciencias administrativas de la universidad técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Marzo 2022

  
CPA. Rosa Marjorie Torres Briones M.sc.  
**TUTORA**

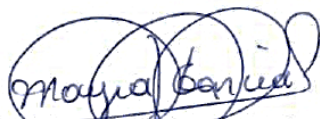
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de tribunal de lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la facultad de Ciencias administrativas, por cuanto los postulantes JOEL JEOVANNY BUSTAMANTE CHOEZ Y MILENA FERNANDA VILLAVICENCIO IBARRA, con el Título de Proyecto de investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA URBANOS EXPRESS, DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2020”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes al acto de sustentación del proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Marzo 2022

Para constancia firma:



Ing. MSc. Mayra Elizabeth García Bravo  
C.I 1203282684  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova  
C.I 0602260606  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Abg. MSc. Lucia Margoth Moreno Tapia  
C.I 0503246613  
**LECTOR 3 (SECRETARIA)**

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, queremos enfatizar el agradecimiento a nuestros padres: Carlos y Lucia; y, Vicente y Jenny, por ser los principales promotores de nuestras metas y guiarnos con esfuerzo en nuestro camino, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, principios y valores que nos han inculcado día tras día.*

*De la misma manera agradecemos profundamente a la Universidad técnica de Cotopaxi por brindarnos su mano amiga, sus enseñanzas, apoyo y experiencias basadas en el compromiso, calidad y excelencia.*

*A nuestros compañeros universitarios, amigos invaluable que fueron parte de nuestros días en nuestra querida universidad técnica de Cotopaxi.*

*Agradecemos también a nuestros docentes por guiarnos a lo largo de cada etapa académica y contribuir a nuestro camino como profesionales.*

*A la empresa que nos dio apertura, empresa de servicios de encomienda Urbano Express, por su invaluable colaboración.*

**Joel & Milena**

## **DEDICATORIA**

*Este proyecto de investigación lo dedico al esfuerzo y empeño reflejados durante años de estudio el mismo que me ha levantado para continuar y llegar a la meta anhelada.*

*Tu esfuerzo, amor y firmeza me ha enseñado a luchar contra las batallas de cada etapa, a Mi mama Jenny, que con ternura me has acompañado en este largo camino, eres mi mejor herencia, tú me has inspiración, a la atención, cariño y amor que me brinda mi padre Vicente, dedico esto por cada esfuerzo y apoyo, a mis hermanos Ximena y Emerson por siempre estar pendientes de mí y motivarme a crecer personalmente y profesionalmente*

*A mi compañero, amigo y pareja Joel, por ser parte de este proceso, por caminar junto conmigo en esta etapa académica y de vida, por su amor y su abrigo que me ha brindado y por estar siempre a mi lado.*

**Milena**

*Por el esfuerzo y amor dedico este proyecto investigativo a mi madre Lucia, por ser el pilar de mi educación inculcándome los buenos valores junto a mi padre Carlos, por el apoyo y motivación constante que han hecho de mí la persona que soy hoy en día, a mis Hermanos por ser mis guías y motivación en este camino de la educación.*

*Quiero además dedicar esta tesis a mi pareja Milena quien, con su amor y paciencia, me brindó su apoyo y me alentó a seguir adelante,*

*Gracias a ellos estoy aquí.*

**Joel**

# UNIVERSIDAD TÉCNICAS DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TITULO:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA URBANOS EXPRESS, DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2020”

**Autores:**

Bustamante Choez Joel Jeovanny

Villavicencio Ibarra Milena Fernanda

### RESUMEN

El presente proyecto de investigación da lugar a la realización de una auditoría de gestión que permita conocer la gestión en una organización en diversas áreas, con el propósito de implementar medidas de mejora, en base a esto se considera necesario la aplicación de una auditoría de gestión a la empresa URBANO EXPRESS, agencia Quevedo, periodo 2020, para conocer el estado de la empresa, así adaptar medidas que promueva el mejoramiento de los procesos generales. Para el desarrollo de la investigación se utilizó tipos de investigaciones, tales como; la investigación bibliográfica, de campo, descriptiva, exploratoria; los métodos empleados fueron; el método inductivo, deductivo y analítico, así mismo como las técnicas de investigación; observación, inspección, entrevista, encuesta y cuestionarios. La población y muestra también se aplicó con una totalidad de 5 empleados en la empresa. Para el desarrollo de la auditoría se inició con la fase de conocimiento preliminar que estuvo compuesta por; datos de la empresa, antecedentes, estructura organizacional, forma de envíos, estructura de trabajo, tipos de clientes, base legal. En el proceso de la planificación se determinó el alcance de la auditoría, así como el motivo del examen, también se especificaron actividades para la ejecución de la auditoría. En la fase de ejecución se inicia con la entrevista con una totalidad de 37 preguntas que se dirigieron al supervisor de la empresa y la encuesta con una totalidad de 12 preguntas dirigidas al personal general, que resultaron en el análisis FODA, también se aplica la evaluación de control interno mediante cuestionarios COSO I con cinco componentes en donde se obtuvo un nivel de riesgo del 33% y un nivel de confianza del 67%, así mismo se relejo un riesgo de auditoría del 1,50% que se considera un riesgo bajo. Entre los hallazgos detectados se mencionan: Bajo nivel en las evaluaciones de desempeño, no se realizan auditorías de gestión, no se aplican indicadores de gestión, no se cumple el reglamento interno de trabajo, la falta de estrategias de prevención de riesgos, el personal no es capacitado. En la aplicación de los indicadores se evidencio un 60% de eficacia, y un 40% de eficiencia, dando un porcentaje de efectividad del 1,50%, frente a los hallazgos encontrados se determinó recomendaciones, las cuales deberán ser cumplidas con el propósito de aumentar la productividad y la eficiencia en los procesos y reducir los riesgos futuros de la empresa URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO.

**Palabras claves:** Auditoría de gestión, Control interno, Empresas de servicios.

## ABSTRACT

The present research project permitted the realization of a management audit which allows to know the management in an organization in different areas with the purpose of implementing improvement measures. Based on this fact, it is considered the necessary application of a management audit at the company URBANO EXPRESS, Quevedo agency, period 2020. It is important to know the state of the company in order to adapt measures that promote the improvement of the general processes. For the development of the work, different types of research were used, such as: bibliographic, field, descriptive, and exploratory research; the used methods were: inductive, deductive, and analytical method; as well as the techniques of research: observation, inspection, interview, survey, and questionnaires. The population and sample were also applied with a total of 5 employees in the company. For the development of the audit, it began with the preliminary knowledge phase which was composed by company data, background, organizational structure, shipping report, work structure, types of customers, and legal basis. In the planning process, the reach of the audit was determined, as well as the reason for the examination, and activities for the execution of the audit were also specified. The execution phase began with the interview with a total of 37 questions directed to the company's supervisor and the survey with a total of 12 questions directed to the general staff which resulted in the SWOT analysis. It was also applied the evaluation of internal control through COSO I questionnaires with five components where a risk level of 33% and a confidence level of 67% was obtained. Moreover, it showed an audit risk of 1.50% which is considered a low risk. Among the detected findings are the following: low level in performance evaluations, management audits are not performed, management indicators are not applied, internal work regulations are not complied with, lack of risk prevention strategies, and members of staff are not trained. In the application of the indicators, 60% of effectiveness and 40% of efficiency were evidenced, so giving an effectiveness percentage of 1.50%. According to the view of the findings, recommendations were determined which should be fulfilled with the purpose of increasing productivity and efficiency in the processes and reducing future risks of the company URBANO EXPRESS, QUEVEDO agency.

**Keywords:** Management audit, internal control, service companies.

## 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 A LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA URBANO EXPRESS, DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2020”, presentado por: Joel Jeovanny Bustamante Choez y Milena Fernanda Villavicencio Ibarra, egresados de la Carrera de: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, lo realizo bajo mi supervisión y cumple con un correcta estructura gramatical de idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que considere conveniente.

La Maná, Marzo 2022

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
JOSE FERNANDO  
TOAQUIZA  
CHANCUSIG



Mg. Fernando Toaquiza  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC  
CI: 0502229677

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	xvii
ÍNDICE DE FIGURA .....	xviii
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN.....	xix
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xx
1. INFORMACIÓN DEL PROYECTO .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN .....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	4
4.1. Beneficiarios directos .....	4
4.2. Beneficiarios indirectos .....	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
5.1. Formulación del problema.....	7
6. OBJETIVO .....	8
6.1. Objetivo General.....	8
6.2. Objetivos específicos .....	8
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	9
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	10
8.1. Antecedentes de la investigación.....	10
8.1.1. Fundamentación teórica.....	11

8.2. Marco teórico.....	12
8.2.1. Auditoría de gestión.....	12
8.2.1.1. Evolución de la auditoría de gestión.....	12
8.2.1.3. Características de la auditoría de gestión.....	15
8.2.1.4. Objetivos de la auditoría de gestión.....	15
8.2.1.5. Importancia de la auditoría de gestión.....	17
8.2.1.6. Importancia de aplicar auditoría de gestión en las organizaciones.....	17
8.2.1.7. La importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones ecuatorianas .....	18
8.2.1.8. Alcance de la auditoría de gestión .....	19
8.2.2. Control Interno.....	22
8.2.2.1. Proceso del control interno .....	22
8.2.2.2. Objetivo del control interno.....	23
8.2.2.3. Estructura del control interno .....	24
8.2.2.4. Elementos de control interno. ....	24
8.2.2.5. Indicadores de gestión .....	25
8.2.2.6. Elementos de gestión .....	26
8.2.3. Empresas de servicios.....	26
8.2.3.1. Objetivo de una empresa de servicios.....	27
8.2.3.3. Servicio postales y mensajería.....	28
8.2.3.4. Servicio de encomienda.....	29
8.3. Marco Conceptual.....	33
8.3.1. Metodología de la auditoría de gestión.....	33
8.3.1.1. Fases de preparación de la auditoría de gestión.....	33
8.3.2. Estructura de la auditoría de gestión.....	34
8.3.3. Actividades previas.....	35
8.3.3.1. Plan general de auditoría .....	36
8.3.3.2. Programas de auditoría .....	36
8.3.3.3. Marcas de auditoría.....	36
8.3.3.4. Programas específicos .....	37
8.3.4. Fase I: conocimiento preliminar .....	37
8.3.5. Fase II: Planificación .....	38
8.3.5.4. Matriz de riesgos.....	39
8.3.6. Fase III: Ejecución.....	41

8.3.6.1. Indicadores de gestión .....	41
8.3.6.2. Tipos de indicadores .....	41
8.3.6.3. Cédulas de auditoría .....	44
8.3.7. Fase IV: Comunicación y resultados .....	44
8.4. Marco Legal.....	46
8.4.1. Normas de auditoría generalmente aceptadas NAGAS .....	46
8.4.2. Normas internacionales de auditoría NIA .....	49
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	51
10. METODOLOGÍA.....	52
10.1. Tipos de investigación.....	52
10.1.1. Investigación de campo .....	52
10.1.2. Investigación bibliográfica .....	52
10.1.3. Investigación exploratoria .....	53
10.1.4. Investigación descriptiva .....	53
10.1.5. Investigación Explicativa.....	54
10.2. Métodos de investigación.....	55
10.2.1. Método inductivo.....	55
10.2.2. Método Deductivo .....	55
10.2.3. Método Analítico .....	56
10.3. Técnicas de investigación .....	56
10.3.1. Observación .....	56
10.3.2. Inspección.....	56
10.3.3. Cuestionarios .....	56
10.3.4. Entrevista .....	57
10.3.6. Población .....	58
10.3.7. Muestra .....	58
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	59
11.1.1. Desarrollo de la auditoría de gestión .....	59
11.1.2. Datos informativos.....	59
11.1.3. Descripción de la auditoría de gestión.....	60
11.1.4. Actividades previas.....	61
11.1.4.1. Solicitud de auditoría.....	62
11.1.4.2. Carta de aceptación.....	63

11.1.4.3. Carta de compromiso .....	64
11.1.4.4. Contrato de auditoría .....	66
11.1.5. Fase I. conocimiento preliminar .....	69
11.1.5.1. Visita de reconocimiento y observación .....	71
11.1.5.2. Información general de la empresa .....	78
11.1.6. Fase II. Planificación .....	85
11.1.6.1. Diseño de plan general de auditoría.....	87
11.1.6.2. Plan general de auditoría .....	89
11.1.7. Fase III. Ejecución .....	92
11.1.7.1. Cédulas narrativa de entrevista .....	94
11.1.7.2. Cédula narrativa de encuesta .....	101
11.1.7.3. Análisis FODA .....	113
11.1.7.4. Evaluación de control interno .....	114
11.1.7.5. Control interno.....	124
11.1.7.6. Informe de control interno .....	127
11.1.7.7. Papeles de trabajo .....	133
11.1.7.8. Hallazgos de auditoría .....	137
11.1.7.9. Indicadores de gestión .....	145
11.1.8. Fase IV. Comunicación y resultados .....	154
11.1.9. Informe de auditoría .....	156
12. IMPACTO .....	166
12.1. Impacto técnica .....	166
12.2. Impacto social .....	166
12.3. Impacto económico .....	166
12.4. Impacto político .....	166
13. PROPUESTA .....	167
13.1. INFORMACIÓN.....	168
13.2. ANTECEDENTES.....	169
13.4. JUSTIFICACIÓN .....	172
13.5. OBJETIVOS .....	173
13.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	174
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	186
14.1. Conclusiones .....	186

14.2. Recomendaciones.....	187
15. PRESUPUESTO DE ELABORACIÓN.....	188
16. BIBLIOGRAFÍA .....	189
17. ANEXOS .....	195

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto.....	4
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	9
Tabla 3. Hojas de Marcas de auditoría.....	37
Tabla 4. Variaciones del riesgo.....	39
Tabla 5. Población de estudio.....	58
Tabla 6. Programa de auditoría FASE I.....	70
Tabla 7. Reconocimiento del espacio físico de Urbano Express.....	73
Tabla 8. Recursos materiales de Urbano Express.....	74
Tabla 9. Análisis de matriz FODA URBANO EXPRESS.....	77
Tabla 10. Programa de auditoría Fase II.....	86
Tabla 11. Distribución de tiempo de investigación.....	89
Tabla 12. Recursos materiales para la investigación.....	90
Tabla 13. Hoja de marcas de auditoría.....	90
Tabla 14. Hoja de referencias de auditoría.....	91
Tabla 15. programa específico de la fase III.....	93
Tabla 16. Auditoría de gestión realizadas en años anteriores.....	101
Tabla 17. Supervisión de actividades diarias.....	102
Tabla 18. Manipulación de paquetes.....	103
Tabla 19. Ambiente laboral.....	104
Tabla 20. Capacitaciones a empleados.....	105
Tabla 21. Socialización de Misión y visión.....	106
Tabla 22. Políticas y procedimientos.....	107
Tabla 23. Ambiente Laboral.....	108
Tabla 24. Evaluación de desempeño.....	109
Tabla 25. Cambios en la empresa.....	110
Tabla 26. Mejoramiento del rendimiento de la empresa.....	111
Tabla 27. Socialización de cambios.....	112
Tabla 28. Análisis FODA.....	113
Tabla 29. Cuestionario control interno. Ambiente de control.....	114
Tabla 30. Nivel de riesgo y confianza. Ambiente de control.....	115
Tabla 31. Cuestionario control interno. Evaluación de riesgo.....	116
Tabla 32. Nivel de riesgo y confianza - Evaluación y riesgo.....	117

Tabla 33. Cuestionario control interno. Actividad de control .....	118
Tabla 34. Nivel de riesgo y confianza-Actividades de control.....	119
Tabla 35. Cuestionario de control interno. Información y comunicación .....	120
Tabla 36. Nivel de riesgo y confianza - Información y comunicación.....	121
Tabla 37. Cuestionario de control interno. supervisión y monitoreo .....	122
Tabla 38. Nivel de riesgo y confianza - Supervisión y monitoreo .....	123
Tabla 39. Determinación de nivel de riesgo y confianza de componentes general.....	124
Tabla 40. Puntuación por componentes.....	124
Tabla 41. Riesgo inherente .....	126
Tabla 42. Hoja de hallazgo 1.....	137
Tabla 43. Hoja de hallazgo 2.....	138
Tabla 44. Hoja de hallazgos 3.....	139
Tabla 45. Hoja de hallazgo 4.....	140
Tabla 46. Hoja de hallazgo 5.....	141
Tabla 47. Hoja de hallazgo 6.....	142
Tabla 48. Hoja de hallazgos 7 .....	143
Tabla 49. Hoja de hallazgo 8.....	144
Tabla 50. Programa de la fase IV .....	155
Tabla 51. Propuesta. Manual de políticas para el desarrollo empresarial. ....	174
Tabla 52. Propuesta. Manual de políticas para el desarrollo del personal.....	175
Tabla 53. Propuesta. Manual de políticas para la prevención de riesgos .....	176
Tabla 54. Propuesta. Manual de políticas de atención y servicio al cliente .....	177
Tabla 55. Propuesta. Manual de procedimientos para el desarrollo de la agencia.....	178
Tabla 56. Propuesta. Manual de procedimiento de producción, preparación de pedido.....	179
Tabla 57. Propuesta. Manual de procedimientos de verificación.....	180
Tabla 58. Propuesta. Manual de procedimientos de protocolo de salida y llegada.....	181
Tabla 59. Propuesta. Manual de procedimientos de manipulación de productos.....	182
Tabla 60. Propuesta. Manual de funciones. Jefe de agencia. ....	183
Tabla 61. Propuesta. Manual de funciones. Supervisor logística.....	184
Tabla 62. Propuesta. Manual de funciones. Operador de Courier.....	184
Tabla 63. Propuesta. Manual de funciones. Chofer autorizado.....	185
Tabla 64. Presupuesta de la investigación.....	188

## ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1. Estructura organizacional de la empresa URBANO EXPRESS agencia Quevedo	78
Gráfico 2. Auditoría de gestión realizadas en años anteriores .....	101
Gráfico 3. Supervisión de actividades diarias .....	102
Gráfico 4. Manipulación de paquetería .....	103
Gráfico 5. Ambiente Laboral .....	104
Gráfico 6. Capacitaciones a empleados .....	105
Gráfico 7. Socialización de misión y visión .....	106
Gráfico 8. Políticas y procedimientos.....	107
Gráfico 9. Satisfacción de personal .....	108
Gráfico 10. Evaluaciones de desempeño .....	109
Gráfico 11. Cambios en la empresa.....	110
Gráfico 12. Rendimiento empresarial.....	111
Gráfico 13. Socialización y reuniones con el personal.....	112
Gráfico 14. Nivel de confianza y riesgos-Ambiente de control .....	115
Gráfico 15. Nivel de confianza y riesgo-Evaluación de riesgo .....	117
Gráfico 16. Nivel de riesgo y confianza-Actividad de control.....	119
Gráfico 17. Nivel de riesgo y confianza-Supervisión y monitoreo .....	123
Gráfico 18. Nivel de riesgo y confianza según componentes.....	125
Gráfico 19. Indicador de eficiencia- Evaluación de desempeño .....	145
Gráfico 20. Indicador de eficiencia. Auditoría de gestión.....	146
Gráfico 21. Indicador de eficacia. Indicadores de gestión .....	147
Gráfico 22. Indicador de eficacia-Difusión de misión y visión.....	148
Gráfico 23. Indicador de eficiencia. Aplicación de estatutos .....	149
Gráfico 24 Indicador de eficacia. Manual de funciones .....	150
Gráfico 25. Indicador de calidad. Prevención de riesgos .....	151
Gráfico 26. Indicador de eficacia - Capacitaciones .....	152

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Fundamentación teórica .....	11
Figura 2. Fases de preparación de la auditoría de gestión, ciclo de Deming.....	33
Figura 3. Estructura de la auditoría de gestión .....	35
Figura 4. fases de la auditoría de gestión.....	60

## ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. logo de la empresa .....	71
Ilustración 2. Croquis de las instalaciones de Urbano Express .....	75
Ilustración 3. Ubicación de Urbano Express .....	75
Ilustración 4. Mercado general URBANO EXPRESS .....	79
Ilustración 5. Manejo del Servicio URBANO EXPRESS .....	79
Ilustración 6. Esquema general de línea de servicios URBANO EXPRESS .....	80
Ilustración 7. Esquema Método general de entrega de servicio y producto URBANO EXPRESS QUEVEDO .....	81
Ilustración 8. Formato de tipo de clientes.....	81
Ilustración 9. Reglamento interno de trabajo.....	134
Ilustración 10. Formato de guías de entregas .....	136

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Datos informativos del docente tutor .....	195
Anexo 2. Hoja de vida investigadora 1 del proyecto. Estudiante.....	196
Anexo 3. Hoja de vida investigador 2 del proyecto. Estudiante.....	197
Anexo 4. Formato de entrevista dirigido al jefe encargado de la empresa Urbano Express, agencia Quevedo.....	198
Anexo 5. Formato de encuesta dirigido a empleados de la empresa Urbano Express .....	201
Anexo 6. Formato de cuestionario de control interno .....	203
Anexo 7. Aprobación del reglamento interno de URBANO EXPRESS.....	207
Anexo 8 Generalidades reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS .....	208
Anexo 9. Ámbito de aplicación reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS .....	209
Anexo 10. Contrataciones y personal Reglamento interno URBANO EXPRESS .....	210
Anexo 11. Personal Reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS .....	211
Anexo 12. Índices de Eficiencia Reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS ....	212
Anexo 13. Capacitaciones Reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS.....	212
Anexo 14. Obligaciones Reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS.....	213
Anexo 15. Prohibiciones reglamento interno URBANO EXPRESS .....	214
Anexo 16. Disciplina y ética Reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS .....	215
Anexo 17. Modalidad virtual laboral reglamento interno de trabajo .....	215
Anexo 18 Estructura organizacional URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo.....	216
Anexo 19. Difusión misión y visión INTERNACIONAL .....	216
Anexo 20 . Documento valores de la empresa URBANO EXPRESS .....	217
Anexo 21. Documento matriz FODA. URBANO EXPRESS.....	217
Anexo 22. Guía de entregas.....	218
Anexo 23. Sellado de envío de paquetería .....	218
Anexo 24. Solicitud de auditoría .....	219
Anexo 25. Carta de aceptación .....	220
Anexo 26. RUC URBANO EXPRESS .....	221
Anexo 27. Página web URBANO EXPRESS .....	222
Anexo 28. Aplicativo URBANO EXPRESS.....	222
Anexo 29. Evidencias fotográficas.....	223
Anexo 30. Cronograma de actividades de investigación.....	224
Anexo 31. Reporte de análisis de CURIGINAL .....	225

## 1. INFORMACIÓN DEL PROYECTO

**Título:** AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA URBANOS EXPRESS, DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2020.

### Tiempo de ejecución

**Fecha de inicio:** Noviembre 2021

**Fecha de finalización:** Marzo 2022

**Lugar de ejecución:** Cantón Quevedo - provincia Los Ríos, Km 1.5 vía Valencia, diagonal al supermercado Devies.

**Unidad académica que auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas.

**Carrera que auspicia:** Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

- CPA. Rosa Marjorie Torres Briones
- Sr. Joel Jeovanny Bustamante Choez
- Sra. Milena Fernanda Villavicencio Ibarra

### Equipo de trabajo:

**Área de conocimiento:** Administración, Negocios y Legislación, Negocio y Administración, Contabilidad y Auditoría.

**Línea de investigación:** 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 indagan en nuevos procesos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, que contribuya a la matriz productiva.

### Sub líneas de investigación de la Carrera: Contabilidad y Auditoría

Está orientada al desarrollo de sistemas integrados de Contabilidad que abarcan la Contabilidad de Costos, Tributación y Auditoría que contribuyeron a la toma de decisiones estratégicas, la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones de diferentes sectores con especial énfasis en las Pymes y las organizaciones de la SEPS.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El presente proyecto investigativo tuvo como objetivo principal ejecutar una auditoría de gestión en la empresa de servicio de encomiendas URBANO EXPRESS, agencia Quevedo del cantón Quevedo, provincia de los Ríos durante el periodo 2020.

El proceso de investigación para el proyecto en cuestión se inició con teórica mediante la investigación bibliográfica, lo cual brindó un sustento teórico y científico fundamental para el desarrollo de la investigación. Posterior a esto se aplicó la investigación de campo, la cual se efectuó en las instalaciones de la empresa URBANO EXPRESS, agencia Quevedo con el supervisor a cargo con el fin de obtener información relevante de la empresa, dando lugar a las técnicas y métodos de investigación utilizados como la entrevista, encuesta y cuestionarios, permitiendo conocer los procesos y actividades que se desarrollan en la agencia, de tal manera que, se recopiló información necesaria para la realización del proyecto y ejecución de la auditoría, se aplicó en la investigación el método inductivo que aportó para el desarrollo de las preguntas científicas, el método deductivo que permitió reconocer la problemática existente, dando paso al planteamiento de los objetivos, el método analítico el cual se empleó en el análisis e interpretación de los resultados y elaboración del informe final de auditoría que va de la mano a las normas internacionales de auditoría NIA.

Para el desarrollo de la auditoría de gestión se efectuó en base a una estructura la cual comprendió actividades como el conocimiento preliminar en donde se aplicó las técnicas de observación para el conocimiento de información relevante de la empresa, la fase de planificación con horarios y actividades para el desarrollo de la auditoría, la fase de ejecución mediante las técnicas como la entrevista, encuesta y cuestionarios que arrojó resultados importantes y a su vez permitió realizar el cálculo para el conocimiento de los niveles de riesgo y confianza de la empresa, la fase de comunicación y resultados que terminó en el informe final de auditoría.

En efecto la auditoría de gestión permitió evaluar procesos, recursos, niveles de gestión en sus diferentes áreas, identificando el debido cumplimiento de objetivos planteados, el propósito es contribuir de manera oportuna al desarrollo razonable de las actividades de la empresa de servicios Urbano Express, este trabajo proporcionará información necesaria y efectiva para la toma de decisiones que mejoren los procesos de control interno y el desequilibrio presente a

causa de cambios significativos en el último año, ofreciendo así una visión amplia sobre la evaluación de actividades de la empresa Urbano Express.

Los beneficiarios directos del proyecto fue el área administrativa con el jefe de agencia y el supervisor líder de logística, y el área operativa con los empleados del área de entrega y distribución así mismo como el chofer autorizado de la agencia. Entre los beneficiarios indirectos fueron los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná, los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná y la población del cantón Quevedo.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La investigación permitió conocer los niveles de eficiencia y desarrollo en las gestiones de las actividades de la empresa, conocer la situación de la empresa frente a sus procesos administrativos en sus distintos ámbitos, identificar posibles falencias, analizar los procesos de control interno existentes y la efectividad de cada uno de ellos.

El principal objetivo de una auditoría de gestión es comprobar el correcto desenvolvimiento que tiene la organización de acuerdo a sus procedimientos y políticas establecidas, y que tiene por finalidad valorar su cumplimiento o ayudar a la dirección a mejorarlos.

De tal manera que, la auditoría de gestión tiene como finalidad identificar y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y disposiciones reglamentarias aplicadas en la empresa; así como normas, políticas y procedimientos que se hayan establecidos, verificar el manejo adecuado de los recursos de la empresa dentro del marco de eficiencia y calidad, comprobando el cumplimiento de los objetivos y metas planeadas por la empresa, para a su vez optimizar la gestión y suministrar información a través de los resultados que permitan generar información para la toma de decisiones y entregar recomendaciones de mejora.

En medida a esto surge la necesidad de la empresa en conocer su realidad para analizar el manejo de la empresa con respecto a las operaciones del periodo 2020, identificando falencias en las áreas de administración y el área operativa logística.

La presente investigación enfatiza los procesos administrativos que tiene la empresa de servicios de encomienda Urbano Express, en la dirección de la administración y cumplimiento de las actividades para los procesos, el requerimiento de una evaluación del control interno

que promuevan la eficiencia y eficacia e identifique problemas presentes, entregando recomendaciones para la debida toma de decisiones.

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

##### 4.1. Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos del presente proyecto están conformados por los integrantes de la empresa de servicios de encomienda Urbano Express.

**Tabla 1.** Beneficiarios del proyecto

<b>Beneficiarios directos</b>	<b>Cantidad</b>
	*1 encargado de agencia
Empresa de servicios de encomienda	*1 supervisor de logística
Urbano Express, agencia Quevedo	*2 operativo COURIER
	*1 chofer

**Fuente:** La Investigación.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

##### 4.2. Beneficiarios indirectos

- La sociedad, quienes forman parte del desarrollo de la empresa de servicios de encomienda Urbanos Express, agencia Quevedo (173.585 habitantes según el censo del INEC 2010).
- Estudiantes investigadores de la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná.
- Docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná.

## 5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Desde años antiguos se acostumbraba a gestionar las actividades comerciales de gran importancia, es de ahí que surge la contabilidad y la necesidad de controlar los procesos a la hora de comercializar o de negociar, legalmente se reconoce por primera vez la auditoría en la ley británica en 1862 determinando la necesidad de un sistema metódico que permita mantener y gestionar la información de las operaciones, por otro lado otros autores reconocen el alcance de la auditoría en la era industrial a causa de la complejidad de los negocios, pero es en el año 1957 que surge potencialmente el interés por parte de las administraciones de las organizaciones por conocer el desempeño de sus entidades, de este modo nace y se implementa la auditoría de gestión con la finalidad de evaluar la calidad de la administración.

En Ecuador la auditoría de gestión es parte fundamental de todas las empresas tanto públicas como privadas, para la justa medición de la eficiencia y eficacia de sus gestiones, para mejorar la toma de decisiones, evaluando cada aspecto y analizando situaciones de cambio.

Las condiciones actuales a nivel mundial han generado cambios en el estilo de vida que se acostumbraba, no solo para el ciudadano común, sino también para el mundo empresarial en todas sus modalidades y naturaleza, cada industria es diferente, sin embargo, cada una de ellas necesita movilidad para distribuir materia prima, productos, insumos, exportaciones o cualquier bien a nivel internacional o local, la falta de movilidad no solo estanca a empresas productoras, también involucra a empresas que se encargan justamente de la transportación de productos o encomiendas creando retrasos, cambios en las operaciones, cambios en la administración y disminución en la eficacia de las actividades necesarias para el debido cumplimiento de los trabajos.

La empresa de servicios de encomienda Urbanos Express es una empresa encargada de la entrega de encomiendas que trabaja a nivel nacional y se dirige a todo tipo de clientes, desde personas con envíos caseros hasta organizaciones que desean distribuir sus productos.

Urbano Express de las tantas empresas inmersas en la actual situación a la que llamamos la nueva normalidad, la cual ha tenido la necesidad de cambiar su forma de trabajo desestabilizando acciones que anteriormente no habían sido tratados y al existir este cambio generan falencias.

Todas estas circunstancias generan una adaptación rápida que obliga a las empresas a encontrar nuevas formas de trabajo, pero más allá de eso existen situaciones que se suman a esta época de cambios, la adaptación del personal, la capacitación de mismo, el equipamiento de unidades y oficinas, cambios de políticas, mejora para el tratamiento de los bienes, evaluación de los niveles de eficiencia de actividades, evaluaciones de desempeño, cambios en los horarios entre otras circunstancias.

La importancia que tiene la aplicación de un control interno para el reconocimiento de la información sobre el desempeño y el manejo de las gestiones y operaciones de toda una agencia, dando una perspectiva global de la empresa, interpretando y analizando todos los aspecto y problemáticas presentes en la empresa.

La presente investigación tuvo como finalidad evaluar la gestión del periodo 2020 en relación a sus procesos y actividades, a través de una auditoría de gestión, siendo esta una herramienta clave en la detección de falencias e inconsistencias en las diferentes áreas de una empresa u organización, así mismo permite reconocer el grado de cumplimiento de las metas planteadas por la empresa en cuestión. Mediante el conocimiento de esto se puede desarrollar una propuesta o recomendación de cambios que permita la toma de decisiones. Entre las problemáticas identificadas se mencionó: que la empresa no capacita a su personal de manera frecuente, así mismo se identificó, falta de control en relación al cumplimiento de estatutos dispuesto por la empresa, en base a esto surgió la presente investigación el cual busco conocer los factores que impiden que la empresa tenga un desarrollo profesional así mismo se busca conocer que es lo que reduce la eficiencia y eficacia, iniciando desde un diagnostico general de la situación de la empresa, continuando con la aplicación de entrevistas y encuestas, así mismo como la aplicación de una evaluación de control interno con el fin de conocer los niveles de confianza y riesgo, lo cual permitió tener una visión amplia de la empresa.

La empresa Urbano Express presenta desinformación entre sus áreas, falta de comunicación que afecta los procesos de la administración lo cual reduce la eficiencia en la ejecución de las actividades para la prestación del servicio. Así mismo, se muestra falta de formalidad en procesos como la obligatoriedad de cumplimiento de los reglamentos internos de trabajo dispuesto por la empresa, así mismo con informalidad en los procesos de la administración hacia su personal, en relación al desarrollo profesional, también se muestra que la empresa no

aplica indicadores de gestión que midan el desempeño de las actividades realizadas para el cumplimiento de su servicio.

La empresa se encuentra dividida de cierta manera entre el área de logística y su área administrativa en donde se puede interpretar que se cumple a cabalidad su proceso logístico, mientras que las actividades internas se encuentran falencias, ya que no se realiza una medición sobre el desempeño ni existen planes motivacionales que contribuyan y promuevan mayor calidad en el trabajo que se realiza.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se aplicó la investigación bibliográfica como sustento teórico para el desarrollo de la investigación, a su vez se aplicó la investigación de campo efectuada en las instalaciones de la agencia con el propósito de conocer el trabajo y las gestiones efectuadas en el periodo 2020, también se recurrió a las técnicas de investigación para la obtención de información mediante la entrevista y encuesta y a su vez los cuestionarios para la evaluación de control interno, el método analítico fue fundamental para el análisis de la información recolectada para posterior emitir hallazgos y el informe dinar de auditoría basándose en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

### **5.1. Formulación del problema**

¿De qué manera la Auditoría de gestión a la empresa de servicios de encomienda Urbanos Express, de la provincia de Los Ríos, cantón Quevedo periodo 2020, permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos administrativos y operacional?

## **6. OBJETIVO**

### **6.1. Objetivo General**

Realizar una Auditoría de gestión a la empresa de servicios de encomienda Urbanos Express, de la provincia de Los Ríos, cantón Quevedo periodo 2020, para la identificación de la situación actual de la empresa.

### **6.2. Objetivos específicos**

- Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante la visita de observación y reconocimiento, análisis FODA e información de la empresa de servicios Urbano Express.
- Evaluar la situación de la empresa mediante la aplicación de programas, cuestionarios e indicadores, que permitan la identificación de resultados relevantes.
- Proponer un manual de políticas, procedimientos y funciones que contribuya al fortalecimiento de la gestión en la empresa de servicios Urbano Express.

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

**Tabla 2.** Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

<b>ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS</b>			
<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultados de actividad</b>	<b>Descripción de actividad</b>
Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante la visita de observación y reconocimiento, análisis FODA e información de la empresa de servicios Urbano Express.	Visita a las instalaciones de la empresa para el conocimiento preliminar de las actividades de la empresa	Determinación del estado actual de la empresa en sus gestiones.	*Técnicas: Recopilación de documentos e información  *Instrumento: Fuente primaria, acceso a información y antecedentes
Evaluar la situación de la empresa mediante la aplicación de programas, cuestionarios e indicadores, que permitan la identificación de resultados relevantes.	*Determinación de un plan general de auditoría y programas de auditoría.	*Nivel de confianza y riesgo.  *Conocimientos de riesgos.	*Técnica: entrevista, encuesta y cálculos.
	*Aplicación de entrevista y cuestionarios de control, matriz de riesgo e indicadores de gestión.	*Medición del cumplimiento de los objetivos.  *Presentación de resultados.	*Instrumento: Hoja de entrevista y encuesta, Cuestionarios de control interno COSO I, Matriz de Riesgos, formula de indicadores de gestión.
	*Identificar los hallazgos.	*Presentación de un informe de control interno.	
	*Elaborar el informe final y sus recomendaciones.		
Proponer un manual de políticas, procedimientos y funciones que contribuya al fortalecimiento de la gestión en la empresa Urbano Express.	Plantear un manual de políticas, procedimientos y funciones.	Presentación de un manual de políticas, procedimientos y funciones.	*Técnica: Diseño y análisis.  *Instrumento: Resultados, informe de auditoría.

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

Este proyecto investigativo se sustenta en investigaciones relacionadas con el tema del proyecto, siendo la base para el desarrollo de organizaciones estructurales y funcionales, a continuación, explicamos en detalle lo antes mencionado.

### **8.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Proyecto 1. AUDITORÍA DE GESTIÓN COMO INSTRUMENTO EN LA DECISIÓN GERENCIAL PERÚ, 2018.**

Leon F. A, (2018) La existencia de la necesidad de información por los altos directivos en las entidades públicas o privadas para la toma de decisiones, las que adolecen muchas veces de pruebas objetivas independientes que pudieran aumentar su eficiencia además los auditores, hoy orientan sus prácticas de auditoría hacia los estados financieros y operativos, lo realizan con un alcance menor que no les permiten incluirlas dentro de su opinión o dictamen. El objetivo de la auditoría de gestión, tal como se plantea en el presente artículo, es una auditoría con evaluación en la gestión, toma de decisiones de la alta dirección, en el cumplimiento de normas y procedimientos, con un alcance suficiente que permita concluir u opinar sobre estos temas. (p. 1)

#### **Proyecto 2. AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PÚBLICA CORREO DEL ECUADOR CDE E.P, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.**

Leon (2017) La auditoría de gestión a la empresa pública correos del Ecuador permitió verificar y evaluar el manejo de los recursos, orientados a conseguir los objetivos y metas propuestas acordadas con la misión y visión institucional, la forma como fueron administrados de eficiencia, eficacia y economía. Para el desarrollo se utilizó cuestionarios de control interno, a través del método COSO I, así como también los indicadores de gestión, reglamentos y normativas que rigen a la empresa correos, que permita dar a conocer los siguientes hallazgos: no tiene un código de ética y normativa de conducta para el personal, falta de capacitación, evaluación de desempeño, incumplimiento con el tiempo de entrega de valija. La auditoría de gestión realizada a la Empresa Pública Correos del Ecuador, Morona Santiago describe el resultado de la investigación, como es la factibilidad de realizar y aplicar

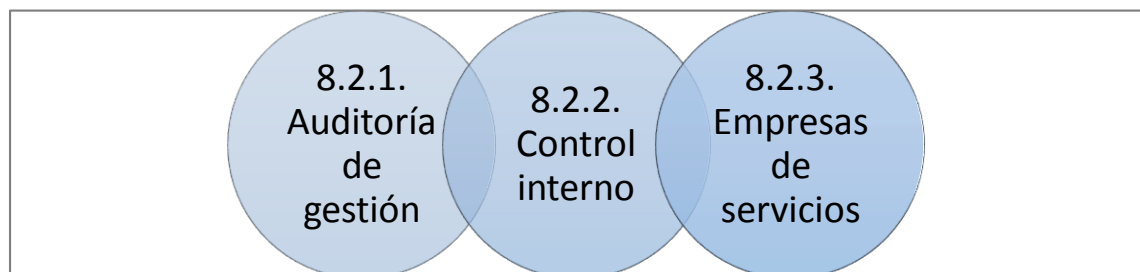
el proceso sistémico de la Auditoría de Gestión en una empresa pública, que evalúe el sistema de control interno y mida la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones a través de indicadores, cuyos resultados se expresan en un informe con los comentarios y recomendaciones de mejora (p. 5).

### **Proyecto 3. AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PLANTABAL S. A DEL CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2012.**

Mercedes, G (2014) “Auditoría de gestión al área de talento humano de la empresa PLANTABAL S.A.” fue necesario plantear cinco objetivos específicos, el primer objetivo consistió en analizar la estructura organizacional de la empresa en el área de talento humano para un adecuado manejo del clima laboral, el segundo se basó en evaluar el control interno en el área de talento humano de la empresa para medir nivel de productividad alcanzado por los empleados, el tercero estuvo enmarcado en medir la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las políticas de promociones e incentivos del personal que labora en la empresa, el cuarto fue investigar el proceso de selección y contratación de personal para una apropiada contratación de un empleado en la empresa y finalmente el quinto objetivo es presentar un informe de Auditoría de Gestión al área de talento humano para una adecuada toma de decisiones . Para alcanzar los objetivos expuestos fue preciso describir las teorías, conceptos y citar las leyes y normas de varios autores que sustentan científicamente el tema de estudio (p. 15).

#### **8.1.1. Fundamentación teórica**

**Figura 1.** Fundamentación teórica



**Fuentes:** La investigación.

**Elaborado por:** Los estudiantes Investigadores.

## **8.2. Marco teórico**

### **8.2.1. Auditoría de gestión.**

Rafael Redondo y Dunia Duran, (2014) afirman que la auditoría de gestión es una nueva técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos por la cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma (p. 2).

Este tipo de auditoría se fundamenta en procesos lógicos como la verificación de procedimientos, aplicación y seguimiento de normativas establecidas, análisis de operaciones realizadas, cumplimiento de metas y objetivos, y todos los aspectos que guardan relación con el proceso de evaluación de la gestión en una empresa (Griffith, 2015).

Milton, K (2001) Manifiesta “La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se maneja los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos” (p 249).

El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y controles operacionales del ente, realizado con independencia y utilizado técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

Una auditoría de gestión consiste en un examen independiente, objetivo y fiable de si las iniciativas, sistema, operaciones, programas, actividades u organizaciones funcionan con arreglo a los principios de economía, eficiencia y eficacia, y si existe margen de mejora (Tribunal De cuentas Europeo, 2017, p. 9).

#### **8.2.1.1. Evolución de la auditoría de gestión**

Las primeras señales de un control en las gestiones de las acciones se dan en épocas feudales, se hacía acompañar de hombres de confianza cuando trataban operaciones comerciales de gran importancia, es de ahí donde surge por primera vez la necesidad de registrar las operaciones, lo que se conoce como contabilidad. En el XVI, el feudalismo se debilitó y los burgos toman el poder de la economía y el comercio, para el siglo XVIII principalmente en

Inglaterra, Alemania y Francia, se producen las primeras conclusiones económicas y financieras que se sucedieron a raíz de la revolución industrial, a partir de estos problemas surge la necesidad de personas especializadas en problemas económicos, financieros y contables.

Legalmente se reconoce por primera vez a la auditoría por la ley británica de sociedades anónimas de 1862 determinando la necesidad de un sistema metódico y normalizado que permita mantener una adecuada información, prevención de fraudes y aceptación de efectuar una revisión independiente de las cuentas de las organizaciones. Mientras se efectuó el desarrollo del capitalismo de 1862 hasta 1905, la auditoría se fue haciendo indispensable sobre todo en los países ingleses; en aquellas épocas las auditorías se enfocaban en asegurar que la información financiera estaba correcta y que existían todos los activos registrados en forma y cantidad adecuada.

Luego de la revolución industrial creció notablemente el alcance y la complejidad de los negocios, debido al incremento en el tamaño de las organizaciones, es entonces cuando se produce el fenómeno del empleo, al contratar personal las tareas de custodia de activos y sus registros fueron separadas y se establecieron los controles internos para proteger y detectar los desfalcos. Con el incremento de la actividad mercantil y la complejidad de los sistemas contables, se modifica el concepto de auditoría, es decir pasa de la búsqueda de desfalcos a la certificación de la exactitud de los estados financieros, para emitir una opinión sobre la presentación correcta de todos los estados financieros.

El objetivo y propósitos de la auditoría se ha ido modificando a lo largo del tiempo de la detección de desfalcos y la certificación de la exactitud de los estados financieros, pasando por la revisión de sistemas, la obtención y evaluación de evidencias, hasta la actualidad que se expresa una opinión de carácter profesional sobre la adecuada presentación de los estados financieros. El avance del capitalismo y desarrollo industrial fue que produjo grandes avances financieros, Inglaterra se convirtió en el país que necesitaba tener mayor control y se convirtió en el precursor y máximo exponente de las técnicas de auditorías.

Pero es en el año de 1957 que surge el interés por parte de las administraciones de las organizaciones por conocer el desempeño de sus entidades, ya que esto no era visible a través de los informes o auditorías financieras, de este modo surgió la auditoría administrativa o de

gestión con el objetivo de evaluar la calidad de la administración y la gestión de sus procesos, o sea, planificación, organización, dirección y el control de las entidades.

Una auditoría brinda seguridad sobre la forma y el estado de la organización acorde al periodo auditado, además permite verificar la información auditada y tomar acciones correctivas si se pudieran o implementar acciones preventivas (Jose Lopez, 2018, pág. 6).

### **8.2.1.2. Fundamentos de la auditoría de gestión**

Yetano y Castillejos (2019) afirman: el origen de las auditorías de gestión o de desempeño modernas se remonta a la década de 1970 en Reino Unido, Canadá, Estados Unidos, Suecia, Australia y Nueva Zelanda, las cuales han sido conocidos bajo diferentes denominaciones, se conoce como auditoría de desempeño mientras que en Latinoamérica como auditoría de gestión o cumplimiento (p. 401).

“Se establece que la auditoría de desempeño es una revisión objetiva e independiente de eficiencia, eficacia y economía de las actividades, programas, sistemas e instituciones públicas en búsqueda de la mejora continua” (La norma ISSAI 3100, 2013).

Zerelli S, (2015) Dice: Que la auditoría de gestión es un examen exhaustivo que se realiza a una organización con la finalidad de identificar problemas y posibles defectos que se pueden presentar en las mismas; ofreciéndole la oportunidad para mejorar su gestión y resolver aquellas debilidades de manera oportuna (p. 25).

Siempre bajo la vista de las funciones o actividades de las empresas o instituciones, podemos indicar que es aplicable a la auditoría de gestión a la evaluación de la gestión, la que tradicionalmente se conocía como administración, hoy en día la administración por su concepción estratégica, fijación de objetivos y metas, coordinación y acuerdos, estableciendo los círculos de calidad, o sea, mediante la organización horizontal (Yucran, L, 2012).

La auditoría de gestión proporcionara información relativa a las realizaciones, de interés primordial para el parlamento europeo, el consejo, la comisión y otros fiscalizados. Esto significa que, en lugar de ocuparse de las cuestiones relativas al control y a los procesos, las auditorías de gestión TCE se contratan en las realizaciones en términos de economía, eficiencia y eficacia (Tribunal De cuentas Europeo, 2017, p. 18).

### 8.2.1.3. Características de la auditoría de gestión.

Para Fonseca, A (2014) Toda auditoría de gestión debe ser:

**Permanente:** La auditoría de gestión será continua en el tiempo, contribuyendo de manera eficiente y oportuna a identificar, analizar, evaluar, tratar, comunicar y monitorear el riesgo del prestador.

- **Estratégica:** enfocada en aspectos que señale la resolución y otros criterios relevantes de la organización que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.
- **Objetiva:** en el desarrollo de la auditoría se debe asegurar que los hallazgos y conclusiones se fundamentan en evidencia verificable.
- **Confiable:** toda la información presentada y reportada en el examen de auditoría debe ser veraz y exacta con el propósito de minimizar el nivel de riesgo.
- **Diligente:** los requerimientos del órgano de control deben ser atendidos con diligencia y oportunidad.
- **Efectiva:** la auditoría de gestión debe emitir recomendaciones a las conclusiones de las acciones tanto correctivas, preventivas y de mejora a ser aplicadas respecto a las situaciones detectadas.

### 8.2.1.4. Objetivos de la auditoría de gestión.

Hace referencia a las características de imparcialidad que toda auditoría debe tener. Debe prevalecer el juicio crítico del auditor quien deberá expresarse con la formalidad y llevar a cabo los pasos necesarios para cumplir con el objetivo de la auditoría” (Uriarte, 2019).

Establece que los objetivos de esta auditoría que deben aplicarse en la organización son: (Junevicius, A 2017, p. 421)

- Identificar la situación actual y el estado en el que se encuentran los procesos, la estructura de gestión y la administración de la organización.
- Identificar cómo afecta en las actividades y en los resultados de la organización para analizar y evaluar conjuntamente con los documentos respectivos.
- Analizar y evaluar la documentación legal de origen interno y externo que intervienen en la gestión, administración y en las actividades.

- Verificar el estado, eficiencia, validez al momento de analizar y evaluar la gestión y administración de la organización.

La auditoría de gestión constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere de estudio más profundo que acciones se puede tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos, como imprimir mayor cohesión concilie en forma congruente de los hechos con las ideas. De tal manera que se establecen los objetivos encaminados hacia el resultado (Enrique B Franklin, 2007, p. 40).

Nayley Garcia, M (2017) Por sus características, la auditoría de gestión constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, que permite detectar en qué áreas se requiere de un estudio más profundo y que acciones se pueden tomar según los resultados.

En consecuencia, a lo anterior, es necesario establecer el marco para definir objetivos congruentes cuya cobertura encamine las tareas hacia resultados específico entre los criterios más sobresalientes en referencia a los objetivos:

- a. **De control.** - Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.
- b. **De productividad.** - Encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- c. **De organización.** - Determinan que el curso de la auditoría apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo eficaz de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- d. **De servicio.** - Representan la manera en que la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- e. **De calidad.** - Disponen que la auditoría tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- f. **De cambio.** - Transforman la auditoría en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

- g. De aprendizaje.** - Permiten que la auditoría se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- h. De toma de decisiones.** - Traducen la puesta en práctica y los resultados de la auditoría en un sólido instrumento de soporte del proceso de gestión de la organización.
- i. De interacción.** - Posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar a la organización con los competidores reales y potenciales, así como con los proveedores y clientes.
- j. De vinculación.** - Facilitan que la auditoría se constituya en un vínculo entre la organización y un contexto globalizado.

#### **8.2.1.5.Importancia de la auditoría de gestión**

Llumiguano P, Gavilanez C, & Chavez C. (2021) La auditoría hace referencia al examen disponible para confirmación del cumplimiento de resultados, y debe ser llevado a cabo desde el campo interno de la entidad. Como profesional, se debe estar presto a ser parte de la solución de problemas dentro del campo administrativo, contable y financiero.

Serrano A, T. (2018) La auditoría de gestión es clave para que el auditor aproveche su enfoque dentro de la organización para proponer la implementación de buenas prácticas de control interno en sus clientes u organización, indicando la importancia de auditar o evaluar dichos controles, para en el posterior presentar una solución.

#### **8.2.1.6. Importancia de aplicar auditoría de gestión en las organizaciones.**

Aminian, H (2012) Establece que para que una organización alcance sus objetivos a corto y largo plazo es necesario identificar las oportunidades y mejorar el desarrollo de sus actividades con la finalidad de que la dirección tome decisiones de manera oportuna promoviendo la mejora continua de las operaciones y satisfacciones de los propietarios de la organización generando mayor motivación y esfuerzo en la dirección (p. 149).

Ojeda, L (2013) Manifiesta Que la administración tiene la necesidad de conocer en qué medida se da cumplimiento de los objetivos y metas mediante una evaluación que permita determinar el grado de cumplimiento satisfactorio de los planes establecidos, lo cual se

relaciona directamente con el proceso administrativo debido a que sin control los demás pasos del proceso no serían significativos; es decir, la auditoría ve de la mano de la administración. A su vez menciona que la auditoría de gestión proporciona una opción sobre aspectos administrativos y operativos dando a conocer el grado de efectividad y eficiencia sobre cómo se ha utilizado los recursos mediante la aplicación de controles operativos y acciones correctivas, ayudando a desarrollar las habilidades para identificar aquellas causas negativas que afectan a la gestión administrativa (p. 316).

Raudla, R.Taro, K. (2015) Mencionan que “esta herramienta es importante para una adecuada rendición de cuentas de las empresas la misma que debe promover el aprendizaje, mejora y el cambio dentro de la organización” (p. 13).

Gheorghiu, A (2012) y Kjennerud y Reichborn, K (2014) A su vez concuerdan en que es relevante llevar a cabo esta auditoría por que busca la eficiencia, eficacia y efectividad de la organización para evaluar el cumplimiento de estándares gerenciales, siendo este un campo nuevo dentro de las auditorías, la cual busca satisfacer las necesidades de información del ente auditado (p. 368).

#### **8.2.1.7. La importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones ecuatorianas**

La auditoría de gestión en el Ecuador, trata de examinar el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieros, operativas, evalúa el control interno y la gestión, esto solo se logra con el trabajo de equipos multidisciplinarios, en el Ecuador las organizaciones ejecutan auditorías de gestión generalmente para medir la ejecución de los programas y proyecto, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, acorde a los principios y criterios de las “E” de auditoría de gestión, es decir de la economía, eficacia, eficiencia y efectividad. Este tipo de auditoría examina y evalúa los resultados originales esperados y medidos de acuerdo con los indicadores estos pueden ser de diferente tipo los planeados por la organización que se los conoce como institucionales y los planeados o de medida estándar para las personas y la ejecución de su trabajo que los conoce como indicadores desempeño. En Ecuador debido al control exhaustivo exigido por las leyes y normativas de las entidades de control gubernamentales, esta clasificación de auditoría es la más aplicable y aceptada en las organizaciones, pues como resultado de su ejecución ha existido mejorar no solo en los procesos que se están realizando, sino también en la mejorada administración gracias a las adecuadas y oportunas decisiones tomadas.

El alcance de la auditoría de gestión puede tener un alcance tan específico como se necesite en un sector de la economía, todas las operaciones de las organizaciones inclusive las financieras o pueden limitarse a cualquier operación, programa o actividad específica; tanto la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe estar de acuerdo en cuanto al alcance plantado en la planificación, pues si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, la misma debe tener presente aspectos fundamentales como el cumplimiento de los objetivos institucionales y su concordancia con la planificación de la evaluación (López J, 2018, p.8).

#### **8.2.1.8. Alcance de la auditoría de gestión**

Según Benjamin Franklin, (2007) El área que abarca la auditoría administrativa comprende la totalidad de una organización en lo correspondiente a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esto incluye aspectos tales como (p. 41).

- Naturaleza jurídica.
- Criterios de funcionamiento.
- Estilo de administración.
- Enfoque estratégico.
- Sector de actividad.
- Giro industrial.
- Ámbito de operación.
- Tamaño de la empresa.
- Número de empleados.
- Relaciones de coordinación.
- Desarrollo tecnológico.
- Sistemas de comunicación e información.
- Nivel de desempeño.
- Trato a clientes (internos y externos).
- Generación de bienes, servicios, capital y conocimiento.
- Sistemas de calidad.

### **8.2.1.9. Campo de aplicación de la auditoría de gestión**

Nayley Garcia, M. (2017) La auditoría de gestión o administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organizaciones, ya sean públicas, privadas o sociales.

Por su extensión y complejidad, es necesario entender cómo están conformadas estas organizaciones para responder a las demandas de servicios y productos del medio ambiente y, sobre todo, de qué manera se articulan, lo cual obliga a precisar su fisonomía, área de influencia y dimensión. A continuación, se presenta la información por sector específico:

#### **8.2.1.9.1. Sector público**

En este sector la auditoría se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia. Con base en estos criterios, el ámbito de aplicación se centra en las instituciones representativas de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial.

##### **Poder ejecutivo**

- Dependencias del Ejecutivo Federal (Secretarías o Ministerios de Estado).
- Entidades paraestatales.
- Organismos autónomos.
- Gobiernos de los estados (entidades federativas o departamentos).
- Gabinete presidencial.
- Comisiones, coordinaciones o consejos intersecretariales.
- Mecanismos especiales.

##### **Poder legislativo**

- Cámara de diputados.
- Cámara de senadores.
- Comisiones y/o grupos especiales de estudio.

##### **Poder judicial**

- Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Consejo de la Judicatura Federal.

### **8.2.1.9.2. Sector privado**

Por lo que toca a este sector, la auditoría se aplica tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación, área de influencia, relación comercial y pensamiento estratégico sobre la base de las siguientes características:

- Tamaño de la empresa.
- Tipo de industria.
- Naturaleza de sus operaciones.
- Enfoque estratégico.

En lo relativo al tamaño, convencional se clasifica en;

- Micro empresa
- Pequeña
- Mediana
- Grande

### **8.2.1.9.3. Sector social**

En este sector, la auditoría administrativa se aplica para evaluar aspectos tales como la promoción del derecho a la educación, la vivienda, el trabajo, la salud, el desarrollo económico, la protección social y el bienestar de los sectores más desprotegidos, en atención a:

Tipo de organización

- Naturaleza de su función

Por su tipo o figura, las organizaciones que forman el sector son:

- Empresas de solidaridad.
- Organismos de asistencia e integración social.
- Organizaciones comunitarias.
- Procuradurías.
- Planes emergentes.

- Programas permanentes, especiales y emergentes.
- Redes de referencia.
- Sistemas de apoyo.
- Voluntariados

### **8.2.2. Control Interno**

Proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otra personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecuencia de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables (Prado, E 2018).

Samuel Alberto B, (2016) Manifiesta “COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores la administración principal y otra personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p. 2).

Samuel Alberto B, (2016) A su vez menciona que el proceso de control interno se separa en cinco componentes: ambiente de control; valoración de riesgos; actividades de control; información y comunicación; monitoreo (p. 3).

“Cuando dentro de una organización se le pregunta a las personas “¿Que cree usted que es el control interno?”, es muy común que la respuesta sea “auditoria”, y es que en el pasado se entendía que el responsable del control en una organización era la auditoria, y por lo tanto esta debía participar en los procesos revisando y dando aprobación a todas las operaciones de pagos, ingresos, nómina, kardex y otras funciones que realmente son propias de cada área, lo cual se convertía en lo que conocemos como control previo (Murillo, A 2018).

#### **8.2.2.1. Proceso del control interno**

Los procesos son conducidos dentro de, o a través de organizaciones individuales o funciones, son manejados por medio de procesos de planeación, ejecución y supervisión gerencial básicos.

El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de una entidad, y existe por fundamentales razones de negocios. Los controles internos tienen el mayor grado de efectividad cuando ellos, son construidos dentro de la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa. Ellos deben ser construidos dentro más bien que construidos sobre (Romero, J 2012).

#### **8.2.2.2. Objetivo del control interno**

Cualquier entidad promulga una misión, estableciendo objetivos, y desea logros y estrategias para realizarlos. Aun cuando muchos objetivos son específicos a una entidad particular, algunos son ampliamente compartidos (Romero, J 2012).

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno (Herrera, M 2015).

##### **a. Suficiencia y confiabilidad de la información.**

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones. Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad. Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos.

##### **b. Efectividad de las operaciones.**

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

##### **c. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.**

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los

integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.

### **8.2.2.3. Estructura del control interno**

Serrano, J y Ruiz, E (2017) Concuerdan que: el modelo COSO, un sistema de control interno consta de cinco elementos interrelacionados entre sí. Dichos elementos, provienen de la manera en la cual la Administración de una empresa lleva a cabo sus responsabilidades y están integrados en su proceso de administración (p. 12).

### **8.2.2.4. Elementos de control interno.**

Serrano, J (2017) Manifiesta que: Aunque estos elementos se aplican en todas las entidades, las empresas pequeñas y medianas los implementan de manera diferente a las grandes empresas. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, aunque una pequeña empresa puede, sin embargo, tener un efectivo control interno (p. 12).

#### **a. Ambiente de control**

El ambiente de control, (véase SAS o Declaraciones sobre Normas de Auditoría), es el componente básico de la organización, el cimiento de apoyo de los demás componentes del control interno. Aporta disciplina, estructura y refleja la actitud general en la entidad, la conciencia y acciones de la administración y sus propietarios respecto a la importancia de los controles y el peso que ejercen en la determinación de las políticas, sus procesos y estructura organizacional.

#### **b. Evaluación de riesgos**

Los riesgos son las acciones, eventos o circunstancias, internas o externas a la empresa que afectan su capacidad para lograr sus objetivos. Los riesgos pueden afectar la existencia de la empresa, sin embargo, no existe una forma que garantice eliminarlos totalmente. Todas las entidades, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o industria a la que pertenezcan, tienen riesgos en todos los niveles de su organización, la decisión de establecer una empresa es un riesgo.

### **c. Comunicación**

La comunicación es el intercambio de información entre el personal idóneo para que descargue sus responsabilidades en tiempo y forma. La comunicación se realiza en todos los niveles de la organización a través de: manuales de políticas, procedimientos, de información financiera, memorandos, mensajes verbales y acciones de la administración.

### **d. Actividades de control**

Tanto las actividades como operaciones de una entidad se realizan conforme a políticas establecidas por la administración. Los controles son las políticas y procedimientos adicionales establecidos por la administración para prevenir y detectar riesgos, con ello proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos en el desarrollo de las actividades y el registro de las operaciones de la entidad.

#### **8.2.2.4.1. Definiciones relacionadas con Control Interno**

Serrano, J (2017) Menciona “Para entender qué es el Control Interno y un Sistema de Control Interno es necesario conocer algunas definiciones relacionadas con el Control Interno, siendo por supuesto la más importante la referida a Control interno; a continuación, se listan las definiciones de Sistema, Control, Riesgo, Control Interno y Sistema de Control Interno, poniendo énfasis en la referida a Control Interno” (p. 32).

#### **8.2.2.5. Indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, metas, actividades o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

El cálculo y análisis de indicadores sirve para tomar medidas correctivas y realizar predicciones futuras de su comportamiento; ayudan en la planificación de actividades estratégicas, en su control y evaluación (rendición de cuentas) y en la predicción de resultados o impactos que se pueden obtener a mediano y largo plazo (Instituto nacional de aprendizaje , 2018).

#### **8.2.2.5.1. Objetivo de los indicadores de gestión**

El principal objetivo de los indicadores, es poder evaluar el desempeño del área mediante parámetros establecidos en relación con las metas, así mismo observar la tendencia en un lapso durante un proceso de evaluación. Con los resultados obtenidos se puede plantear soluciones o herramientas que contribuyan al mejoramiento o correctivos que conlleven a la consecución de la meta fijada (Ruiz A, 2017 p.6).

#### **8.2.2.6. Elementos de gestión**

Rafael Redondo Duran, (2014) Dice: Entre los motivos que dan lugar a una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles. En este caso, se persigue el objetivo de establecer un control de eficacia, eficiencia y economía. (p. 4)

Valdez, O (2016) Concluyó que: Un indicador se define como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstas e influencias esperadas (p. 1).

Granda, M. J (2012) Manifiesta que: Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos. Representan una unidad de medido gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con el grupo de referencia, producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados, detectando y previendo desviaciones en el logro de los objetivos (p. 59).

#### **8.2.3. Empresas de servicios**

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas.

El producto que ofrecen es intangible (no puede percibirse con los sentidos), aunque sí podemos observar que se ha creado toda una red de personal y equipamiento que permiten llevar a cabo su cometido. Por ejemplo, en el servicio de transporte existen chóferes, vehículos, oficinas de atención al público, etcétera, pero lo que se vende es el transporte como servicio en sí mismo, el traslado de un lugar a otro, el resto son medios para alcanzar el objetivo. En estas empresas, no se compra un producto ya hecho, como ocurre con un par de zapatos, sino que la prestación que contratamos consiste en un hacer y no en un dar.

Las empresas de servicios integran lo que se denomina sector terciario de las economías, y es el que más ha crecido en los países desarrollados, donde la mayoría de la población se dedica a ello (Bustamante, 2021).

### **8.2.3.1. Objetivo de una empresa de servicios**

Los objetivos de una empresa son recursos muy importantes para la orientación de los esfuerzos de los colaboradores en la organización, ya que son ellos los puntos de referencia para lograr los resultados necesarios (Lisboa, 2019).

### **8.2.3.2. Historia de los servicios de envíos**

Desde el transporte a caballo, hasta los sistemas de rastreo satelital, los servicios de envíos son los que han evolucionado en la historia.

El trabajo y la logística detrás de estos servicios en la actualidad no se compara a sus inicios. Hace miles de años, alrededor del 2400 a. c., los antiguos faraones de Egipto contaban con mensajeros que hacían sobre el pueblo cuáles eran los decretos que se promulgaban.

La palabra “postal” se refiere a la “posta”, que tiene que ver con la primera forma de correo que se ha conocido, que se efectuaba de posta apostata. Se trataba de los puntos donde eran amarrados los caballos. Este tipo de correo se extendió hacia Grecia y Roma.

Tras la caída del imperio Romano, los reinos de España configuraron su propia red de mensajería entre todas las ciudades. Para ese entonces, la figura era conocida como “mandadero”. Los servicios fueron evolucionando hasta la transformación en una responsabilidad de cada estado y país.

Los servicios de paquetería jamás llegaban al día siguiente, al enviar paquetería o cualquier tipo de correspondencia esta podría tardar semanas, incluso meses, hasta llegar a sus destinatarios. Hoy en día no existe tanta demora en envíos de país a país.

Hoy en día, la mensajería es toda una industria basada en la tecnología, flotas de aviones, satélites, entregas con prioridad, envíos intercontinentales y de seguimiento en tiempo real (Román, 2018).

### **8.2.3.3. Servicio postales y mensajería**

#### **8.2.3.3.1. Servicios de mensajería**

Se llama mensajería al servicio que brindan las compañías dedicadas a la entrega de correspondencia. A través de estas empresas una empresa puede enviar documentos, objetos, etc. A otro individuo.

Las empresas de mensajería que funcionan en grandes ciudades suelen contar con trabajadores que se desplazan en motocicletas, así se agilizan las entregas en toda la zona urbana. Por otra parte, refiere al sistema que permite enviar mensajes a través de medios tecnológicos, siendo la comunicación en tiempo real.

El servicio de mensajería comprende características con el correo postal ya que ambos se encargan del reparto de las cajas y carteras. Sin embargo, hay diferencias entre ellas (Porto, 2020).

#### **8.2.3.3.2. Servicios postales**

El servicio postal transporta tarjetas postales, cartas y también paquetes en todo el mundo. También hay diferentes tipos de envíos que tienen un costo menor o mayor según sea el caso, por ejemplo, el servicio de correo antiguo o certificado tiene un costo mayor que el envío normal, en el caso del correo urgente, la carta llega a su destino en menos tiempo.

Hoy en día, muchos documentos bancarios oficiales aún se envían por correo postal. Del mismo modo, muchas personas mayores no han dado el salto a las nuevas tecnologías. De la misma manera empresas de moda envían sus catálogos físicos por este medio, así como folletos, libros y demás información (Conceptodefinicion.de, 2019).

#### **8.2.3.4. Servicio de encomienda**

El consumo y las compras por internet no dejan de crecer. Hay tiendas de todo tipo y puedes encontrar prácticamente cualquier objetivo, de forma simple y cómoda, sin esfuerzo y recibéndolo en casa en pocas horas o días.

Una encomienda es un servicio prestado mediante el envío de paquetes a través de un servicio postal, envíos o transporte el cual contiene un producto dentro el cual es enviado por un remitente a un usuario receptor. Estos servicios de encomiendas son realizados por empresas de paquetería estableciendo un costo y unos márgenes de entrega; además se diversifica en entregas a domicilio o a nivel corporativo.

En el servicio de envíos de encomienda surgen un fuerte intercambio económico, ya que es el medio por el cual se comunican millones de usuarios para el comercio de mercancías, transporte de productos esenciales, comercios en línea, entre otros. La necesidad de enviar encomiendas surge a raíz de las pocas posibilidades que poseen los usuarios para trasladar paquetes de gran tamaño y volumen de una ciudad a otra de manera rápida.

Los servicios de encomienda son contratados por los usuarios por su practicidad, comodidad, bajos precios y excelente tiempo de entrega.

El servicio de encomienda, mensajería y paquetería consiste en el porte de paquetes debidamente envueltos y rotulados o con embalaje que permite el debido traslado.

El servicio completo comprende la recolección, traslado, rastreo, reparto, seguimiento y entrega en tiempos predeterminados de paquetes de manera expedita, y se caracteriza por brindar velocidad, seguridad y especialización de los servicios.

##### **8.2.3.4.1. Forma de entrega**

Cada empresa tiene sus parámetros y estatutos para la manipulación de la paquetería existente en la instalación de las empresas, estas tienen reglamentos según la forma y tipo de paquetes, generalmente los reglamentos especifican que los paquetes deberán estar envueltos y rotulados o con embalaje que permitan su manejo, reparto y entrega desde su origen hasta su destino final. (Porto, 2020).

### 8.2.3.5. Características de una empresa de servicios de encomienda

Toda empresa de transporte o servicios de entrega de paquetería que participa en la exportación e importación, debe generar a sus clientes buenos beneficios, haciendo valer su experiencia y demostrando los recursos que tiene, incluyendo la mano de obra y el tiempo de entrega.

Una empresa de transporte incluye varios servicios, que pueden ser despacho de aduanas, seguros, documentación y gestión de inventario. También deben tomar medidas de protección al momento de realizar envíos, garantizando al cliente que sus productos lleguen en buen estado al destino en un tiempo acordado. Para ello, debe trabajar en conjunto con una aseguradora, evitando problemas al completar la documentación (ConsigMar, 2017).

1. **Fiabilidad:** Una cualidad que toda empresa de transporte debe tener al 100%, ya que se debe dar a los clientes la confianza necesaria para que realicen envíos y entregas de los productos, evitando los retrasos o daños en la mercancía. Un buen transportista entrega los productos en el tiempo acordado, preservando el buen estado y manteniendo la responsabilidad legal necesaria, ya que siempre debe firmar algún documento, destacando todos los acuerdos establecidos al momento del envío o encargo por parte del cliente.
2. **Tienen la cobertura adecuada:** Una empresa de transporte de calidad es aquella que realiza envíos a todas partes del mundo o del país en el que se localiza, ya que de este modo los clientes adquirirán sus servicios con la seguridad de que llegará hasta el destino deseado.
3. **Versatilidad:** La empresa de transporte debe tener experiencia en lo que hace, ya sea vía aérea, terrestre o marítima. Sin embargo, es ideal un proveedor que maneje la logística inversa, agrupación y cualquier otro proceso relacionado.
4. **Servicios de ofertas personalizadas:** La atención al cliente y el servicio debe ser personalizado, ya que todos los usuarios necesitan sentir que están recibiendo un servicio de calidad a cambio de su dinero, por lo que una buena atención les hará sentir a gusto y a seguir trabajando con ellos. También pueden ofrecer mejores precios para los clientes exclusivos respondiendo ante sus necesidades.
5. **Última tecnología:** En la actualidad, toda empresa de transporte debe tener una buena posición en internet, ya que los clientes van a necesitar información desde cualquier sitio en el que se encuentren, por lo que contar con esta tecnología les ayudará a conseguir más

negocios. Además, al emplear las últimas tecnologías, los usuarios van a recibir información detallada sobre los procesos de envío, los precios, la cobertura de la empresa, servicios que ofrece incluso ofertas especiales.

- 6. Maquinaria adecuada:** De acuerdo a los servicios que vaya a prestar la empresa de transporte, debe contar con los medios adecuados, seleccionando equipos, máquinas o vehículos para poder llevar a cabo el traslado de los productos.

### **8.2.3.6. Normas que rigen para el envío de encomiendas**

#### **8.2.3.6.1. La Agencia Nacional Postal (ANP)**

La Agencia Nacional Postal (ANP), como organismo técnico que establece políticas que aseguren un adecuado servicio del sector postal para los usuarios, expidió una nueva normativa: Reglamento para establecer los procedimientos en la prestación del Servicio Postal.

Este determina los procedimientos que deben observar los operadores postales durante la prestación de su servicio, con el fin de que los envíos u objetos sean recogidos, aceptados, clasificados, transportados y distribuidos a sus destinatarios, a nivel local, nacional o internacional, aplicando los más altos estándares de seguridad.

A través del documento se determina que todo envío u objeto postal, que recepte o admita el operador para ser transportado, estará acompañado del correspondiente formulario y de una copia de la cédula de identidad de quien realiza el envío.

Además, con esta normativa habrá una mayor atención en el embalaje del envío. Es necesario que los usuarios verifiquen que este sea el adecuado para proteger su contenido, ya sean: plásticos con burbujas de aire, espuma amoldada, divisiones de cartón corrugado, papel periódico arrugado y polietileno expandido servirán para la amortiguación o relleno, etc.

También se enfatiza en los datos del remitente y del destinatario. El reglamento especifica la información que las empresas de envíos deben entregar al consumidor referente a servicios, tarifas, condiciones de entrega, objetos prohibidos de envío, restricciones de los países destinatarios, opción de contratación de un seguro, entre otros (telegrafo, 2012).

### 8.2.3.7. Ley general de los servicios postales

En ejercicio de las atribuciones que confiere la ley general de servicios se manifiesta las siguientes disposiciones (Ley general de los servicios postales, 2015, p. 3).

**Art. 1.- Objeto.** La presente Ley tiene por objeto regular y controlar la administración y gestión de los servicios postales para garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios.

**Art. 2.- Ámbito de aplicación.** Esta Ley será aplicable a todos los operadores postales, es decir, a todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, privadas o públicas, que realicen uno o más de los procesos que conforman el servicio postal, incluido el servicio postal logístico de manera directa o indirecta a nivel local, nacional o internacional, así como a las relaciones que se generen entre ellos y a sus usuarios.

**Art. 3.- Principios.** El Servicio Postal Universal (SPU) responde a todos los principios consagrados en la Constitución de la República respecto de los servicios públicos y a lo dispuesto en los convenios internacionales ratificados en el Ecuador.

**Art. 4.- Secreto e inviolabilidad.** La obligación del secreto de los envíos postales protege el contenido y su divulgación, lo que implica la absoluta prohibición para los operadores postales de facilitar datos relativos a la existencia o contenido del envío u objeto postal, a su clase, a sus circunstancias y características exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario o a sus direcciones, salvo petición de éstos, sus representantes legales o apoderados o mediante autorización judicial, de conformidad con la ley.

**Art. 5.- Excepciones.** La obligación de secreto e inviolabilidad tendrá las siguientes excepciones: 1. Los envíos postales sólo podrán ser retenidos, abiertos, interceptados y examinados por orden judicial y cuando intervengan dentro del ámbito de sus competencias las respectivas autoridades, de conformidad con la Constitución y la ley. 2. Cuando se presuma que los envíos postales al momento de ser verificados contienen material bélico, explosivos o cualquier otro objeto o material que pueda usarse en actos de terrorismo, sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, pornografía infantil, animales vivos, excepto los considerados para investigación científica, flora y fauna protegida, dinero y objetos preciosos u otros de similar naturaleza y que se encuentren prohibidos de ser transportados.

**Art. 6.- Definiciones.** Para efectos de la presente Ley, se aplicarán las siguientes definiciones: Casillero postal. - Recipiente, caja o similar instalado en una oficina postal para recibir el correo destinado a un cliente. Cecograma. Envío de correspondencia que contiene la escritura utilizada por personas carentes de visión, grabaciones de sonido y/o papel especial destinado exclusivamente para el uso de las personas con discapacidad visual y admitido en las condiciones establecidas en las leyes. Código Postal Ecuatoriano. - Asignación numérica atribuida a distintas zonas o lugares del país, adosada a la dirección, que sirve para facilitar y mecanizar la clasificación y distribución de envíos postales u objetos en el territorio nacional.

### **8.3. Marco Conceptual**

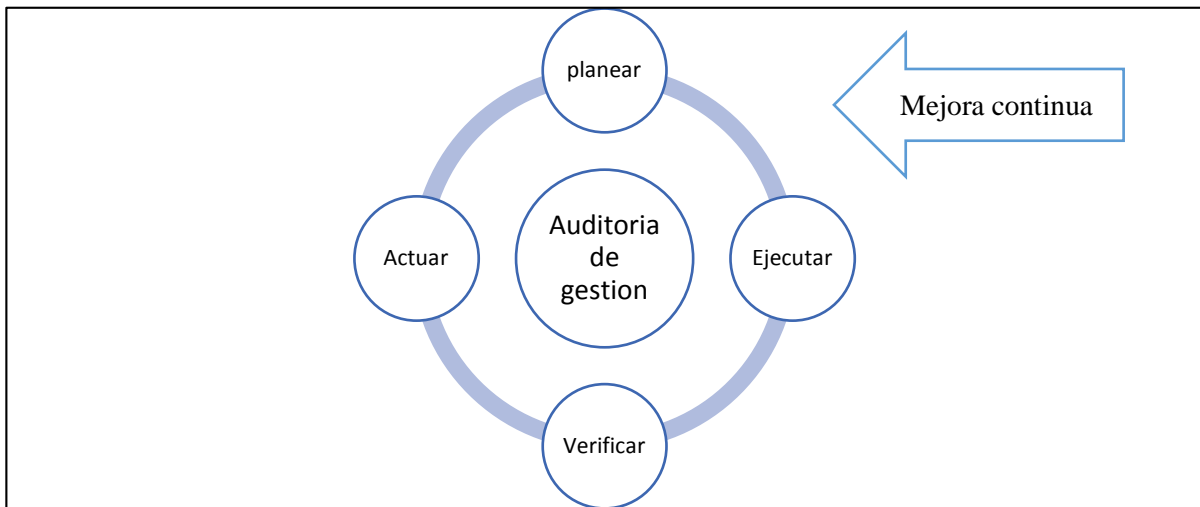
#### **8.3.1. Metodología de la auditoría de gestión**

Rafael Redondo Duran (2014) Dice que: La auditoría de gestión necesita, al igual que la auditoría financiera, ser lo más sistemática posible en la realización de sus trabajos. La sistematización precisa un método de uso general aplicable a cualquier área, estructura, funciones, etc., que se audite. Este método consiste en un análisis en profundidad y con máximos detalles utilizando las preguntas clásicas: que se quiere, como y cuando se quiere, dónde, por qué, qué medios se debe utilizar, etc. (p 10).

##### **8.3.1.1. Fases de preparación de la auditoría de gestión**

Cuando se ejecuta una auditoría de gestión es necesario cumplir de una forma sistemática y cíclica las 4 fases básicas de la mayoría de las auditorías incluida la auditoría de gestión, basado en el ciclo de Deming que ha sido reconocido y aplicado a nivel mundial como símbolo indiscutible de la mejora continua y se caracteriza por su flexibilidad y dinamismo, motivo por el que se encarga de visualizar el trabajo y plasmar esas ideas como líneas de trabajo, basadas en objetivos, metas, métodos y los recursos que poseen para realizar la auditoría; de ejecución que se encarga de desarrollo y planificación a fin de darle fiel cumplimiento; de verificación o conocida también como de control ya que esta etapa da seguimiento para medir los resultados alcanzados e informar para que en la última etapa que es la de actuar o de mejora es la fase en la que se realizan correcciones si fuera posible, prevención para futuras actividades y de mejora si es necesario. (Jose Lopez, 2018, pág. 9).

**Figura 2.** Fases de preparación de la auditoría de gestión, ciclo de Deming



**Fuente:** Con base en el ciclo de Deming

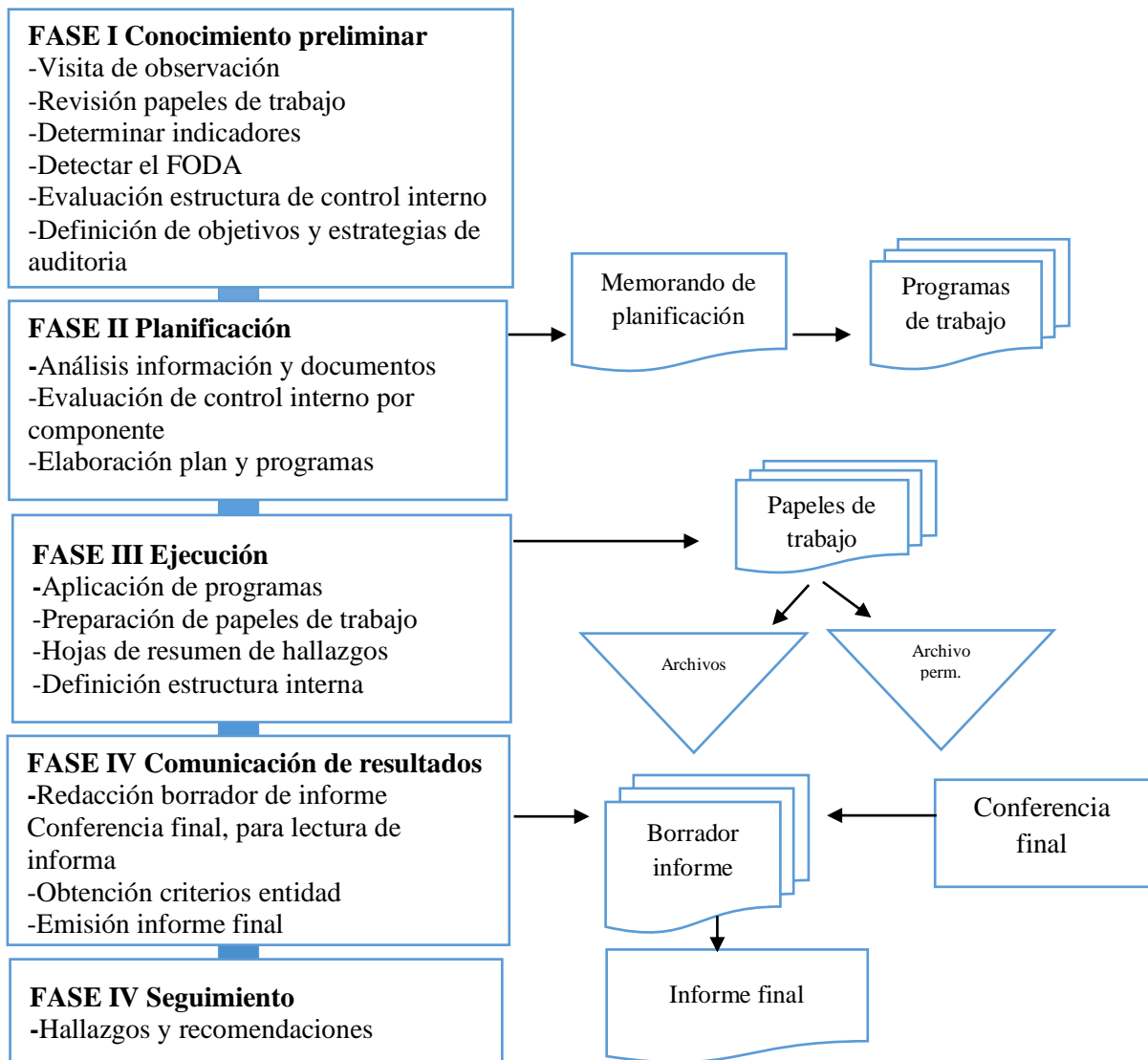
**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

### 8.3.2. Estructura de la auditoría de gestión

Rafael Redondo Duran (2014) afirma “La exigencia metodológica se inicia en una auditoría de gestión con la denominación que se dé al informe, posteriormente se debe establecer la planificación del trabajo de auditoría consistente en el desarrollo de un plan global en función de los objetivos que se persiguen” (p. 11).

Según (Guía de metodológica de la auditoría de gestión, 2010) las fases de la auditoría de gestión, son las siguientes:

**Figura 3.** Estructura de la auditoría de gestión



**Fuente:** Contraloría general del estado

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

### 8.3.3. Actividades previas

Andrés Cordova (2016) describe: “Consiste en solicitudes que permiten establecer una relación entre la firma auditora y la empresa auditada, conocimiento integral del objetivo integral de la empresa que permitirá una adecuada planificación, ejecución e información de los resultados en tiempos razonables” (p. 3).

Se utilizó esta fase con el fin de organizar las gestiones y actividades previas ante la realización de la auditoría, para tal efecto se recurrió a la revisión y programación de las actividades.

### **8.3.3.1. Plan general de auditoría**

El plan general de auditoría: Es la descripción de las actividades y de los detalles que se van a examinar en una auditoría. En el plan de auditoría se establecen aspectos tales como; alcance de auditoría, procesos a examinar, periodo de auditoría, responsables del equipo de trabajo, actividades generales, el plan de auditoría es la guía de lo que se va a hacer en una auditoría interna o externa y deberá de hacer referencia contra qué norma se va a auditar (Torres I, 2019).

### **8.3.3.2. Programas de auditoría**

Programa de auditoría: Es el conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado. En el programa de auditoría establece una agenda de las diferentes auditorías que se realizarán en un tiempo determinado. El Programa de auditoría es la planificación de todas las auditorías que se llevarán a cabo en un período determinado” (Y. Cruz, 2020, p. 21)

### **8.3.3.3. Marcas de auditoría**

Palomino, J (2010) Las marcas de auditoría son símbolos convencionales que utiliza el auditor para dejar una constancia de las pruebas, técnicas y métodos de auditoría que se han aplicado en el proceso, generalmente las marcas de auditoría tienen como propósito; dejar constancia del trabajo realizado, facilitar el trabajo y ayudar a que se aproveche al máximo el espacio de la cédulas, pues evita describir detalladamente las actividades efectuadas para la revisión de varias partidas, agilizar la supervisión, ya que permite comprender el inmediato el trabajo realizado.

Entre sus características de las marcas pueden reflejar dos tipos; las marcas estándar que se utilizan para hacer referencia a técnicas o procedimientos que se aplican constantemente en las auditorías y son interpretadas de la misma manera por todos los auditores que las emplean, y las específicas no de uso común ya que en la medida que se usen se van integrando al índice de marcas.

**Tabla 3.** Hojas de Marcas de auditoría

MARCA	DESCRIPCIÓN
⌘	Verificado
Ω	Socializado
Φ	Revisado
©	Conciliado
®	Realizado
⌘	Totalizado
⌘	Comparado
⌘	Resultados
Σ	Sumado por el auditor
©	Observaciones
C	Conforme
I	Inconforme
N/C	No contesta
H	Hallazgos

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

#### 8.3.3.4. Programas específicos

Son aquellos que se preparan o formulan concretamente para cada situación particular. Algunos autores señalan que los programas de auditoría son de dos tipos: predeterminados y progresivos. El programa predeterminado es una lista detallada de los procedimientos de auditoría que se prepara antes de su iniciación y cuyos procedimientos se intentan seguir lo más estrictamente posible, a través de toda la revisión (especialistas, 2018, p.16).

#### 8.3.4. Fase I: conocimiento preliminar

La fase de conocimiento preliminar o conocimiento previo consiste en establecer la necesidad de identificar los elementos claves de la organización como; la visita de reconocimiento de la entidad, conocimiento de objetivos y metas de la entidad, con el fin de conocer información de la empresa, un conocimiento general de la entidad, programas o proyectos a ser examinados. (Manual de auditoria de gestion, 2011, p. 66)

Su propósito fue en tener acceso a la información de la empresa, así como una visita general de reconocimiento y antecedentes lo que permitió obtener la información general de la empresa, para luego empezar con la ejecución de la auditoría.

### **8.3.5. Fase II: Planificación**

“Es el proceso de recopilación de información y verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen” (Manual de auditoría de gestión, 2011 p. 67).

Esta fase implicó el uso de técnicas precisas para la organización de las actividades que se aplicó en la auditoría, permito emplear el tiempo y los recursos necesarios.

#### **8.3.5.1. Entrevista**

Sin importar el tipo de auditoría que realice, la principal actividad de un auditor es la recopilación de información sobre el aspecto que va a auditar, pues concentra y tabula esa información en cuadros y estadísticas, analiza sus resultados y emite un juicio u opinión sobre el aspecto que evaluó. La entrevista como la principal técnica de recopilación de información del auditor, se realiza en forma directa, cara a cara y a través de algún medio de captura de datos, el auditor interroga, investiga y confirma directamente con el entrevistado sobre los aspectos que está auditando (Mugira. A, 2013).

Se aplicó este procedimiento de recolección de información que permitió obtener datos relevantes y significativos en la empresa urbano express sobre las gestiones realizadas en la administración y operacional.

#### **8.3.5.2. Encuesta**

Instrumento de recolección de información que se realiza utilizando un formato de cuestionario conformado por un conjunto de preguntas. La encuesta sirve para investigar sobre un asunto determinado y/o para medir, una o más variables dentro de una auditoría, dentro de una población objetivo que reúna las condiciones requeridas de acuerdo con el objeto del tema. Las encuestas pueden ser útiles para recopilar la información pertinente para la auditoría. Pueden ser enviadas por correo a las organizaciones, y otras personas que se supone conocen el área de la auditoría en la cual se interesa (Yesica. C, Edit. P, 2012).

Este procedimiento fue de importancia, ya que permitió el reconocimiento y obtención de información clave de la auditoría, así mismo se arrojaron resultados relevantes sobre la empresa Urbano Express.

### 8.3.5.3. Cuestionarios de control interno

Un cuestionario de control interno es una herramienta de recolección de datos que una empresa les proporciona a sus empleados con el objetivo de realizar una auditoría y determinar cuáles son las áreas en las que se debe enfocar una mejora.

El objetivo de este cuestionario es ayudar a evaluar los controles generales e internos de una empresa. Cada pregunta se refiere a los controles internos globales a un alto nivel, mientras que los detalles específicos de los controles internos pueden ser revisados durante las visitas a las instalaciones (QuestionPro).

Se utilizó el cuestionario de control interno para el área administrativa y operacional en la empresa Urbano Express, que reflejó el estado en el que se encuentran algunas áreas de la empresa y se identificó áreas potenciales a mejoras.

### 8.3.5.4. Matriz de riesgos

Una matriz de riesgos constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades más importantes de una empresa, el tipo y nivel de riesgos, una matriz de riesgos permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos que pudieran impactar los resultados y por ende el logro de los objetivos de una organización (WORDPRESS.COM, 2017).

La matriz de riesgos es indispensable para el conocimiento de los riesgos dentro de la auditoría con relación al control interno.

**Tabla 4.** Variaciones del riesgo

<b>Critico</b>	Existen varios
<b>Alto</b>	Significativo
<b>Moderado</b>	Significativo
<b>Bajo</b>	No existe

Fuente: Matriz de riesgos Wordpress

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

#### 8.3.5.4.1. Riesgo Inherente

En concreto el riesgo inherente hace referencia al que puede existir de manera intrínseca en cada actividad y que no puede ser eliminado, como, por ejemplo, en el sector del transporte existe la probabilidad de que a causa de distintos factores se produzcan choques o colisiones.

El riesgo inherente se puede determinar en un cálculo que proviene de una evaluación de un riesgo de tratado, que a su vez se encuadra dentro de un marco de calificación de riesgos propio de su organización (Chain, S, 2021).

El riesgo inherente es parte importante de la auditoría de gestión y fue utilizado según los factores de riesgo y sus errores significativos el cual permitió establecer el porcentaje de riesgo inherente de la auditoría de gestión.

#### **8.3.5.4.2. Riesgo de control**

Sergio Giraldo. G (2011) Mencionó que: 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 representaciones erróneas en otros saldos o clases no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno (p. 8).

El riesgo de control se aplicó para obtención de resultados en relación a los cuestionarios de control interno, esto permitió identificar el nivel de confianza que maneja la empresa.

#### **8.3.5.4.3. Riesgo de detección**

Sergio Giraldo. G (2011) También define: Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podrían ser importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases (p. 9).

Este riesgo se aplicó con el fin de conocer el porcentaje según los factores de riesgo, los cuales fueron identificados por los investigadores del presente proyecto.

#### **8.3.5.4.4. Medición de riesgos**

Carteya. M (2015) Afirma que: El riesgo es la probabilidad de que una o varias amenazas se conviertan en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, pueden no representar un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre. El riesgo se refiere a la "posibilidad de daño o fracaso" bajo determinadas circunstancias (p. 30).

La aplicación de la medición de riesgo fue indispensable para interpretar las amenazas, debilidades y falencias encontradas según los resultados del cuestionario de control, esto nos permitió tener claro cuáles son las áreas vulnerables de la empresa.

#### **8.3.5.5. Hallazgos de auditoría**

Laura Marulanda (2016) Describe “Es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio” (p. 6).

El propósito en esta fase fue encontrar hallazgos posibles según la revisión de los resultados de los cuestionarios del control interno, entrevista y encuestas lo que permitió evaluar si la empresa necesita acciones correctivas o de mejoras.

#### **8.3.6. Fase III: Ejecución**

Andres Cordova (2016) Manifiesta que; esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, se evalúan cada una de las áreas obteniendo toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes (p. 5).

##### **8.3.6.1. Indicadores de gestión**

Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados (J. Camejo, 2012).

Los indicadores de gestión en conjunto han permitido a la investigación conocer el desempeño de las áreas de la agencia Urbano Express y el cumplimiento de la buena gestión de la administración en la empresa.

##### **8.3.6.2. Tipos de indicadores**

###### **8.3.6.2.1. Eficiencia**

Rafael Redondo Duran, (2014) Menciona que: Se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos

utilizados por otro (inputs), es decir, se mide por la comparación de unos inputs con unos outputs. La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada. Para valorar tanto los inputs como los outputs, éstos deben estar claramente definidos (p. 4).

Granda, M. J (2012) Define que: Estos relacionan volúmenes de trabajo con los recursos. Se orientan hacia los costos y beneficios. Estos son indicadores de rendimiento, pues se refieren a oportunidades para producir los mismos servicios a un menor costo o producir más servicios por el mismo costo (p. 45).

#### **8.3.6.2.2. Eficacia**

Rafael Redondo Duran, (2014) Dice: De una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello, por tanto se trata de la comparación de unos outputs con otros outputs. La evaluación de la eficacia requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados.

Granda, M. J (2012) Afirma “miden el grado de cumplimiento de las metas de las actividades consideradas. Se orienta hacia los resultados”.

#### **8.3.6.2.3. Efectividad**

“La efectividad, significa cuantificación del logro de la meta, también es sinónimo de eficacia y se lo define como; capacidad de lograr el efecto deseado” (Ruiz A, 2017, p. 2).

#### **8.3.6.2.4. Economía**

Granda, M. J (2012) Dice “relacionan los precios pagados por los bienes, servicios y remuneraciones con respecto a un precio testigo, de mercado o predeterminado” (p. 44).

Rafael Redondo Duran, (2014) Describe que: Se mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea

económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable, la economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible, por lo tanto, se trata de comparar unos inputs con otros inputs, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio (p. 4).

#### **8.3.6.2.5. Ética**

Maldonado (2011) Afirma que “La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad; es decir, trata sobre la conducta y obligaciones morales del personal que labora en una entidad” (p. 30).

#### **8.3.6.2.6. Ecología**

Maldonado (2011) Dice que “Examen y evaluación de medio ambiente, el impacto y la propuesta de soluciones reales y potenciales, es decir, que debe evaluarse si la entidad durante la ejecución de sus actividades y operaciones afecta o no al medio ambiente” (p 30).

#### **8.3.6.2.7. Productividad**

“Este se utiliza para comparar el nivel de eficiencia de la empresa, ya sea en su conjunto, o respecto de la administración de una o varios recursos en particular” (Ruiz A, 2017, p. 3).

#### **8.3.6.2.8. Competitividad**

“Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico” (Ruiz A, 2017, p. 3).

#### **8.3.6.2.9. Calidad de las actividades**

“El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados” (Ruiz A, 2017, p. 3).

### **8.3.6.3. Cédulas de auditoría**

#### **8.3.6.3.1. Cédulas narrativas**

Ñacato. G (2013) Afirma “Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos” (p. 3).

Se aplicó esta técnica de auditoría que fue indispensable para reconocer y describir detalladamente actividades dentro del proceso de auditoría.

#### **8.3.6.3.2. Cédula sumaria**

“Son resúmenes o cuadros sinópticos de conceptos y cifras homogéneas de una cuenta, rubro, área u operaciones realizadas en la empresa” (Auditoría, 2011).

#### **8.3.6.3.3. Cédula analítica**

En ellas se colocan los detalles de los conceptos que conforman una cédula sumario. Es la mínima unidad de estudio, aunque como se afirma en el párrafo precedente existen casos en los cuales se hace necesario dividir la analítica para mejor examen de la cuenta (Camacho, 2016).

### **8.3.7. Fase IV: Comunicación y resultados**

Andres Cordova (2016) Manifiesta que: Se preparará un informe final, el mismo que revelará las deficiencias existentes y contendrá hallazgos positivos. En el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de recursos de la entidad auditada (p. 7).

#### **8.3.7.1. Informe de auditoría**

El informe de auditoría es un informe realizado por un auditor externo donde expresa una opinión no vinculante sobre las cuentas anuales o estados financieros que presenta una empresa. Por tanto, es el informe resultante de una auditoría contable, que es el proceso

sistemático de revisión de las cuentas anuales de una empresa, con el fin de comprobar que estas reflejan la imagen fiel de la misma (Sánchez, A 2017).

El informe de auditoría proporciona toda la información sustancial sobre la administración de la empresa y los resultados en base a hallazgos encontrados en la investigación.

### **8.3.7.2. Tipos opinión o dictamen de auditoría**

Parraga, A (2017) menciona que: Los informes de auditoría se caracterizan por tener cuatro tipos de opiniones; favorable limpia o positiva, opinión con salvedades, desfavorable, denegación de opinión.

#### **a. Opinión favorable**

La opinión favorable implica que el auditor ha quedado satisfecho con los estados financieros auditados. Ello significa que reúnen los requisitos exigidos por la normativa. Los Estados financieros se han preparado conforme a los principios, criterios y normas contables. Los Estados financieros, dan una visión que concuerda con la información de la que dispone el auditor sobre el negocio de la entidad e informan sobre los aspectos significativos de la información financiera.

#### **b. Opinión con salvedades**

La opinión con salvedades la emite el auditor cuando existen uno o varios hechos en relación con las cuentas anuales que pudieran ser significativos en su conjunto. Por ejemplo, que el auditor haya tenido limitaciones al alcance de su trabajo. La limitación al alcance procede ante la negativa de la empresa a entregar determinada documentación o información, o que se haya producido una destrucción accidental de determinados registros necesarios para llevar a cabo la auditoría. También emitirá opinión con salvedades cuando existan determinadas incertidumbres, es decir asuntos o situaciones de cuyo desenlace final se desconoce (litigios, juicios, reclamaciones).

#### **c. Opinión desfavorable**

Por el contrario, la opinión desfavorable indica que las cuentas anuales no muestran la imagen fiel del patrimonio, ni de la situación financiera. En este caso el auditor se habrá encontrado con errores, incumplimientos de principios y normas contables, defectos en la presentación de la información. Tales circunstancias han de afectar a las cuentas anuales de forma muy significativa. Y en todo caso, deben indicar en el

párrafo de información que las cuentas anuales no expresan la imagen fiel del patrimonio.

En último lugar tenemos los supuestos en los que el auditor se ve en la necesidad de denegar la opinión por falta de evidencia en la información obtenida. En la mayoría de ocasiones suele venir originado por limitaciones al alcance del análisis de auditoría y/o a incertidumbres de importancia muy significativa.

Es por tanto fundamental para que el auditor pueda emitir una opinión que catalogue las circunstancias y los hechos, y para ello deberá de valerse de la denominada Norma Técnica de Auditoría sobre Importancia Relativa.

#### **d. Abstención de opinión**

Se emite una abstención o denegación de opinión cuando el posible efecto de una limitación al alcance o de una incertidumbre es tan significativo que el auditor no puede expresar una opinión sobre los estados financieros. La abstención de opinión se origina cuando el auditor no ha podido obtener la evidencia suficiente y competente que le permita afirmar o negar que los estados financieros examinados representan razonablemente la situación financiera de la empresa. El auditor en otras palabras opina que no puede opinar sobre la realidad económica de la empresa por carencia de elementos de juicio.

### **8.4. Marco Legal**

#### **8.4.1. Normas de auditoría generalmente aceptadas NAGAS**

“Las normas de auditoría generalmente aceptadas NAGAS son principios fundamentales de la auditoría a los que deben enmarcarse el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional”. (Normas de auditoría, 2015)

Algunos autores estas normas constituyen los 10 mandamientos que deben cumplir los auditores, lo cierto es, que estas normas deben ser practicadas durante todo proceso de la auditoría desde el inicio labores previas de auditoría hasta la aprobación del informe; estas normas se dividen en tres grupos. (Rojas, 2018).

### Normas generales o personales

- **Entrenamiento y capacidad profesional:** Esta norma se refiere que aparte de ser profesional, el auditor debe poseer un entrenamiento especializado, esto implica la adquisición continua de conocimientos teóricos, técnicos y habilidades necesarias para desarrollar su trabajo. El entrenamiento y capacidad profesional exige que el auditor se mantenga en una constante actualización y capacitación de los avances e innovaciones vinculadas con la auditoría y su profesión. Además de poseer una adecuada formación y experiencia especializada en el campo de la auditoría. La experiencia profesional práctica es necesaria para acceder al ejercicio de la auditoría, se obtendrá mediante la ejecución de trabajos de auditoría bajo la supervisión y revisión de un auditor en ejercicio.
- **Independencia:** La independencia de criterio es una actitud mental al punto que garantice la consistencia e integridad de sus actuaciones a fin que sus opiniones y conclusiones no sean cuestionadas por terceras personas; para ello se exige, que los auditores deben permanecer exentos de incompatibilidad e impedimentos personales, externos u organizacionales que pudieran interferir en la emisión de su juicio profesional que deterioren su independencia.
- **Cuidado y esmero profesional:** El cuidado profesional es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, especialmente en el campo de la auditoría, puesto que, la mejora de sus propias competencias, la educación continua y el control de calidad en el desarrollo de su labor, son principalmente responsabilidad de los propios auditores en forma individual.

### Normas de ejecución del trabajo

- **Planeamiento y supervisión:** Bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados, Normas Internacionales de Auditoría y Normas Generales del Control Gubernamental, el auditor debe planear y llevar a cabo la auditoría utilizando su criterio profesional, con el objetivo de obtener evidencia suficiente y apropiada, y disminuir los riesgos de auditoría a un nivel adecuado, de tal manera que se pueda expresar una opinión sobre los estados financieros, los procedimientos administrativos y operativos objetiva e imparcial.

- **Estudio y evaluación del control interno** El estudio del control interno constituye la base para confiar en la información financiera respecto de sus actividades, operaciones y procesos de la entidad, así como para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos y pruebas de auditoría.
- **Evidencia suficiente y apropiada:** El mayor trabajo del auditor es la obtención de las evidencias suficientes y apropiadas, que servirán de soporte para sustentar su opinión y las conclusiones a las que arribe el auditor. La evidencia suficiente está referida a la cantidad de pruebas que obtendrá el auditor, mientras que la evidencia apropiada está relacionada con la calidad de la prueba.

### **Normas de preparación del informe**

- **Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados:** Los principios de contabilidad generalmente aceptados son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de una entidad. Estos principios son el resultado de muchos años de experiencias en los que se han creado un conjunto de normas generales para la contabilidad, que con el paso del tiempo se ha generalizado la aceptación gradual por una o varias empresas en la solución de sus problemas contables en situaciones nuevas, conceptualizando estos vocablos en términos simples tenemos.
- **Consistencia:** Esta norma establece que el informe debe revelar aquellas situaciones en las cuales no se han observado uniformemente los principios contables en el periodo actual con relación al periodo anterior, pues la variación en la aplicación de las normas y los principios contables afectan los resultados y por ende la comparabilidad de los estados financieros. Asimismo, si durante el periodo de auditoría, el auditor advierte un posible error material o de importancia en la información comparativa, éste deberá llevar a cabo los procedimientos de auditoría adicionales que sean necesarios conforme a las circunstancias para obtener evidencia suficiente y apropiada, para determinar las razones que ocasionaron el error de significancia.
- **Opinión del auditor:** El auditor debe formarse una opinión con base en la evaluación de las conclusiones sacadas de la evidencia de auditoría obtenida sobre si los estados financieros en su conjunto han sido preparados de conformidad con los principios

contables y normas de información financiera aplicable. Esta opinión deberá expresarse claramente en un informe escrito que también describa las bases de dicha opinión / dictamen. El informe debe contener la expresión de una opinión dictamen o la aseveración de que no puede expresarse una opinión, respecto a la razonabilidad de la información financiera y económica revelados en los estados financieros, luego de auditar. De no emitir opinión, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando.

#### **8.4.2. Normas internacionales de auditoría NIA**

Las Normas Internacionales de Auditoría, NIA, emitidas por la Junta Internacional de Normas de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), son un compendio de normas de alta calidad para realizar una auditoría financiera, garantizar la calidad del trabajo del auditor y fortalecer la confianza del público en la profesión contable.

Para realizar una auditoría financiera un auditor debe realizar su trabajo siguiendo las Normas Internacionales de Auditoría. Puedes obtener una Certificación en Auditoría Financiera. (Delgado, 2020)

##### **8.4.2.1. Principios generales y responsabilidad del auditor**

Las Normas Internacionales de Auditoría, NIA, emitidas por la Junta Internacional de Normas de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), son un compendio de normas de alta calidad para realizar una auditoría financiera, garantizar la calidad del trabajo del auditor y fortalecer la confianza del público en la profesión contable. (Delgado A, 2019)

- **NIA 200. Objetivo global del auditor independiente y realización del auditor de conformidad con las normas internacionales de auditoría.** - Trata específicamente en las responsabilidades generales que tiene un auditor independiente al momento de realizar las auditorías de estados financieros.
- **NIA 210. Acuerdo de los términos de encargo de auditoría.** - Específicamente las responsabilidades que tiene el auditor al acordar los términos del encargo de auditoría

al acordar los términos del encargo de auditoría con la dirección y cuando procede, con los responsables del gobierno de la entidad.

- **NIA 250.** El auditor debe considerar las disposiciones legales y reglamentarias en la auditoría.
- **NIA 260.** Responsabilidad que tiene el auditor de comunicarse con los responsables de la organización.
- **NIA 265.** Responsabilidad de comunicar adecuadamente.
- **NIA 300.** Responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría. Esta NIA está redactada en el contexto de auditoría recurrente. Las consideraciones adicionales en un encargo de auditoría inicial figuran separadamente. De acuerdo con la NIA 300 el objetivo del auditor es planificar la auditoría con el fin que sea realizada de manera eficaz.
- **NIA 315.** Establece que hay que identificar y valorar cada uno de los riesgos de incorrecciones materiales siempre y cuando se tenga el conocimiento de la entidad y su entorno, y del control interno.
- **NIA 320.** Responsabilidad que tiene el auditor de aplicar conceptos de importancia relativa.
- **NIA 330.** Responsabilidad del auditor de diseñar e implementar respuestas.
- **NIA 400.** Control interno.
- **NIA 402.** Considerar una auditoría relacionada con una entidad para obtener evidencias.
- **NIA 450.** Responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas.
- **NIA 500.** Evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros.
- **NIA 501.** Consideraciones específicas del auditor.
- **NIA 530.** Muestreo de auditoría en la realización de procedimientos.
- **NIA 560.** Respecto a los hechos posteriores al cierre.
- **NIA 700.** Formar una opinión adecuada.
- **NIA 705.** Emitir un informe adecuado.

## 9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- a. **¿Qué se pudo identificar mediante la visita de observación y reconocimiento a la empresa de servicio Urbano Express para la realización de la fase del conocimiento preliminar?**

La empresa fue diagnosticada mediante las técnicas de observación e inspección donde se identificó información en relación al manejo de la empresa así mismo se usó la investigación de campo para conocer sobre sus actividades, también, se identificó datos importantes de la agencia, como; historia, valores, misión y visión, servicios ofertados, manejo del servicio, existencia de estatutos, personal general, FODA, de esta determinó las operaciones de la empresa.

- b. **¿Cuál es la situación de la empresa Urbano Express, agencia Quevedo frente a la aplicación de programas, cuestionarios e indicadores?**

En el proceso se aplicó cuestionarios de control interno, que fueron dirigidos al personal general de la empresa mediante el modelo COSO I compuesto por 5 componente, en donde se mostró datos sobre el entorno de la empresa, riesgos, información y medidas de control, se identificó la falta de un control interno en la eficiencia y la eficacia, así mismo con la falta de evaluaciones de desempeño, no se capacita al personal, no se definen lineamiento importantes, lo que llevo a la determinación del riesgo y confianza, así mismo se determinó los hallazgos y sus indicadores de gestión.

- c. **¿De qué manera un manual de políticas, procedimientos y funciones de control interno ayudaría a la empresa de servicios de encomiendas Urbano Express en sus procesos y actividades?**

Permite establecer lineamientos a la empresa y su personal tanto administrativo como operacionales dando a conocer el funcionamiento de la organización y sus funciones según los cargos del mismo, permite y promueve la mejora en de los procesos internos, incrementa los niveles de efectividad y productividad de las gestiones. Mediante el manual la empresa conocer criterios enfocados a las reglas a seguir de todas las áreas, además este sirve de herramienta como un documento para reforzar los valores éticos, morales y la formalidad que deben caracterizar a la empresa.

## **10. METODOLOGÍA**

Para el desarrollo de la presente investigación sobre la auditoría de gestión en la empresa de servicios de encomiendas Urbano Express, se utilizarán los siguientes tipos, métodos y técnicas de investigación:

### **10.1. Tipos de investigación**

#### **10.1.1. Investigación de campo**

Es la investigación que se realiza en el lugar de los hechos, en este caso la empresa de servicios de encomiendas Urbano Express agencia Quevedo, provincia de Los Ríos, utilizando fuentes primarias de información.

Razo (1998) Describe En la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobación, aplicación práctica, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realiza con el medio en el que se desenvuelven el Penonomé o hecho de estudio (p. 93).

Levia, F (2001) Menciona “Es la que se realiza en lugares no determinados especialmente para ellos, si no corresponde al medio en donde se encuentran los sujetos o el objeto de la investigación, donde ocurren hechos o fenómenos investigados” (p. 36).

La aplicación de este método de investigación fue de suma importancia, ya que, a través del mismo se dio paso a la recolección de información en relación a las instalaciones de la agencia Urbano Express.

#### **10.1.2. Investigación bibliográfica**

Mendez, A (2008) Describe La investigación bibliográfica es un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado. El objetivo es procesar los escritos principales de un tema particular.

La investigación bibliográfica es la clave en el desarrollo del conocimiento dando respuestas a la pregunta de investigación no se limita a recolectar datos, resumirlos y presentarlos, tampoco a abordar de manera general y superficial el tema de investigación (p. 13).

La investigación bibliográfica promovió la documentación de la investigación a través de la búsqueda de información verificada relacionada con el problema planteado, quedando así una base teórica para la investigación.

### **10.1.3. Investigación exploratoria**

El primer nivel de conocimiento científico sobre un problema de investigación se logra a través de estudios de tipo exploratorio, tienen por objetivo, la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis. Permite al investigador formular hipótesis de primero y segundo grados (Hidalgo, 2005).

La investigación exploratoria tiene como objetivo examinar o explorar un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido analizado antes. Por esa razón, ayuda a entender fenómenos científicamente desconocidos, poco estudiados o nuevos, apoyándose en la identificación de conceptos o variables potenciales, identificando relaciones posibles entre ellas.

Un estudio exploratorio puede comenzar con una hipótesis previa, por ejemplo, se puede tener idea inicial sobre los factores vinculados con la drogadicción. Pero esta idea inicial es una señal muy genérica y sólo ayuda a descartar la influencia de algunos elementos tales como si Júpiter tiene o no tiene atmósfera, pero, por ejemplo, no debe servir para descartar otros posibles factores relevantes, tales como la inestabilidad política, social o económica de los países donde aparece la drogadicción (Luis, 2012).

Se aplicó este tipo de investigación permitió interpretar cada aspecto de la investigación de manera más amplia y precisa, obteniendo varias perspectivas del estudio en cuestión.

### **10.1.4. Investigación descriptiva**

Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. Por ejemplo, la investigación en Ciencias Sociales se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación (Hidalgo, 2005).

“Las hipótesis descriptivas son proposiciones del valor de las variables que se va a observar en un contexto o en la expresión de otra variable. Las hipótesis de este tipo se utilizan en estudios descriptivos” (Luis, 2012).

Rojas Cairampoma (2015) Exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones: tal cual. Las preguntas de rigor son: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿Cuándo ocurre?, ¿Cuántos individuos o casos se observan?, ¿Cuáles se observan? (p. 7).

La investigación descriptiva, según se mencionó, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación. (Granja G, 2000, p.1)

Se empleó este tipo de investigación que ayudó a interpretar y comprender los diferentes resultados, estudiarlos y obtener un análisis claro en base a las situaciones que se presentes.

### **10.1.5. Investigación Explicativa**

Están orientados a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado, esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes). Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Asimismo, debe señalar las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. Su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico. (Hidalgo, 2005)

Se diseñan en investigaciones orientadas a establecer comparaciones entre grupos. Pueden ser parte de estudios correlacionales, si establecen que hay diferencia entre los grupos. Si en adición explican el porqué de las diferencias en base a las causas o razones de éstas, entonces son catalogadas como hipótesis de estudios explicativos. (Luis, 2012)

La investigación explicativa tiene como objetivo responder a la pregunta ¿Por qué? Esta investigación intenta ir más allá de la investigación exploratoria y descriptiva para identificar las causas reales de un problema. Un ejemplo de investigación descriptiva sería un estudio que

concluye que los esposos sin creencias religiosas tienen el doble de probabilidades de separarse que las parejas cristianas. En este sentido, un investigador explicativo estaría interesado en las razones detrás de estos hechos.

La investigación explicativa construye y elabora teorías y agrega valor a las predicciones y a los principios científicos. Esto se logra usando el método científico para probar la evidencia para utilizarla en la ampliación de una idea propuesta o para utilizarla para llegar a nuevas áreas y temas, así como los nuevos temas que la ciencia desarrolla para mejorar la calidad de vida de la sociedad. (Luis, 2012)

Este tipo de investigación buscó generar una teoría sobre la causa de los hechos, se enmarcó en la explicación de un suceso que tenga lógica y sentido, se aplica esta tipo de investigación ya que a través de esta se interpretan los hechos a investigar.

## **10.2. Métodos de investigación**

### **10.2.1. Método inductivo**

Este método utiliza el razonamiento para llegar a una conclusión que parte de un hecho específico que se considera válido para llegar a una conclusión aplicable a un carácter general. El método parte del estudio individual de los hechos y propone conclusiones generales que se asumen como leyes, principios o fundamentos de la teoría (Bernal C, 2016).

Este método facilitó el desarrollo de la investigación, a través de este se busca la deducción de las causas y efectos y la obtención de conclusiones generales.

### **10.2.2. Método Deductivo**

“Este método de razonamiento implica partir de conclusiones generales para obtener explicaciones específicas. Es decir, analizar en primer lugar hipótesis, teorías, teoremas, leyes, principios, etc. universalmente aplicables y comprobados válidos, para aplicarlos a soluciones o hechos concretos” (Bernal C, 2016).

Este método investigativo buscó una razonabilidad en las conclusiones generales de la investigación, aplicando este método ayudaría a emitir criterios de valor.

### **10.2.3. Método Analítico**

“Investigue los hechos dividiendo el objeto de investigación en cada parte para estudiar (analizar) por separado. Luego, estas partes se integran para realizar un estudio completo y completo (síntesis)” (Bernal C, 2016).

La aplicación de este método investigativo ayudó a la comprensión y entendimiento de la información a investigar en cuestión, separando, analizando, interpretando cada información creando un estudio general y amplio.

## **10.3. Técnicas de investigación**

### **10.3.1. Observación**

Se trata de un método apropiado para la realización de pruebas sobre el funcionamiento de los controles internos, así como para tutelar la ejecución, de determinadas pruebas de detalles en la que se utiliza el personal de la empresa como colaborador.

Esta técnica permitió el reconocimiento físico de las instalaciones de la empresa Urbano Express, al igual que las labores diarias y de las gestiones y actividades que realiza cada área dentro de la empresa (Tello, 2017).

### **10.3.2. Inspección**

La inspección física es un método apropiado para la consecución de objetivos como el de existencia de ciertos elementos de activos. Solo las partidas que representan elementos tangibles pueden ser susceptibles de inspección física como; las inversiones financieras y los inmovilizados inmateriales, la inspección que se puede realizar es documental.

Esta técnica va de la mano con la técnica de observación y es parte del conocimiento de las instalaciones físicas y las actividades labores en la empresa, se aplicó con el fin de recolectar información suficiente para conocer la situación actual de la empresa Urbano Express (Tello, 2017).

### **10.3.3. Cuestionarios**

Alejandro Nova, (2015) afirma que: un cuestionario de control interno proporciona una evidencia de que existen unos documentos o una base de datos financieros. El cuestionario de

control interno es útil para determinar en qué área la auditoría debe centrarse. Cuando el personal responde un cuestionario el auditor sabe si la empresa está manteniendo un registro exacto en general y tiene una evidencia que demuestra quien es la persona que es responsable de la documentación.

Los cuestionarios de control internos fueron aplicados por componentes y utilizados en las áreas administrativas y de operación de la empresa, con el fin de evaluar el desarrollo de las gestiones.

#### **10.3.4. Entrevista**

La entrevista, junto con la encuesta, es otra de las técnicas utilizadas en las auditorías en comunicaciones. La entrevista no sólo sirve como complemento de la encuesta, correctamente utilizada posibilita un entendimiento profundo de las fortalezas y debilidades comunicativas de las organizaciones, al permitir que el auditor profundice en los temas que considere relevantes para su investigación. (Tello, 2017).

La entrevista fue aplicada a la gerencia de la agencia Urbano Express a fin de conocer su percepción sobre las funciones que se desempeñan y obtener información precisa sobre lo que ocurre en la administración.

#### **10.3.5. Encuesta**

Las encuestas son utilizadas frecuentemente para recolectar información sobre aspectos como el servicio, el comportamiento del equipo y el manejo en sus actividades diarias, la actuación del personal y los usuarios, entre otros juicios de la función informática. No existen reglas para el uso de las encuestas, solo los que regulan los aspectos técnicos y estadísticos tales como la elección del universo y la muestra, que se contemplan dentro de la aplicación de métodos probabilísticos y estadísticos para hacer la mejor elección de las muestras y recolección de opiniones. (AuditoriaCUM, s.f.).

En la investigación se aplicó como método de recolección de información la entrevista, la cual fue dirigida a los empleados de la agencia en relación a su criterio sobre la gestión de la misma, esto es fundamental para obtener resultados en la auditoría.

### 10.3.6. Población

Una población estadística es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio (Jacqueline Wigdski, 2017).

La población de la investigación estuvo constituida únicamente por los empleados y jefe encargado de la empresa URBANO EXPRESS, agencia Quevedo, en base a esto se aplicó la entrevista y encuesta al sector antes mencionado.

### 10.3.7. Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. El muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea suficientemente representativa de esta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

Para la determinación de la muestra en la investigación y aplicación de las encuestas dirigidas únicamente a los empleados por la tanto en esta situación la población es la totalidad de los empleados de la agencia.

**Tabla 5.** Población de estudio

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Técnica</b>
<b>Encargado de agencia</b>	1	Entrevista
<b>Supervisor de logística</b>	1	
<b>Operativo/Entrega</b>	2	Encuesta
<b>Chofer</b>	1	

Elaborado por. Los estudiantes investigadores

## **11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **11.1.1. Desarrollo de la auditoría de gestión**

#### **11.1.2. Datos informativos**

**Título:**

Auditoría de gestión a la empresa de servicios de encomienda Urbanos Express, de la provincia de los ríos, cantón Quevedo periodo 2020.

**Ubicación**

**País:** Ecuador  
**Provincia:** Los Ríos  
**Cantón:** Quevedo  
**Beneficiarios:** Empresa de servicios de encomienda Urbano Express, agencia Quevedo.

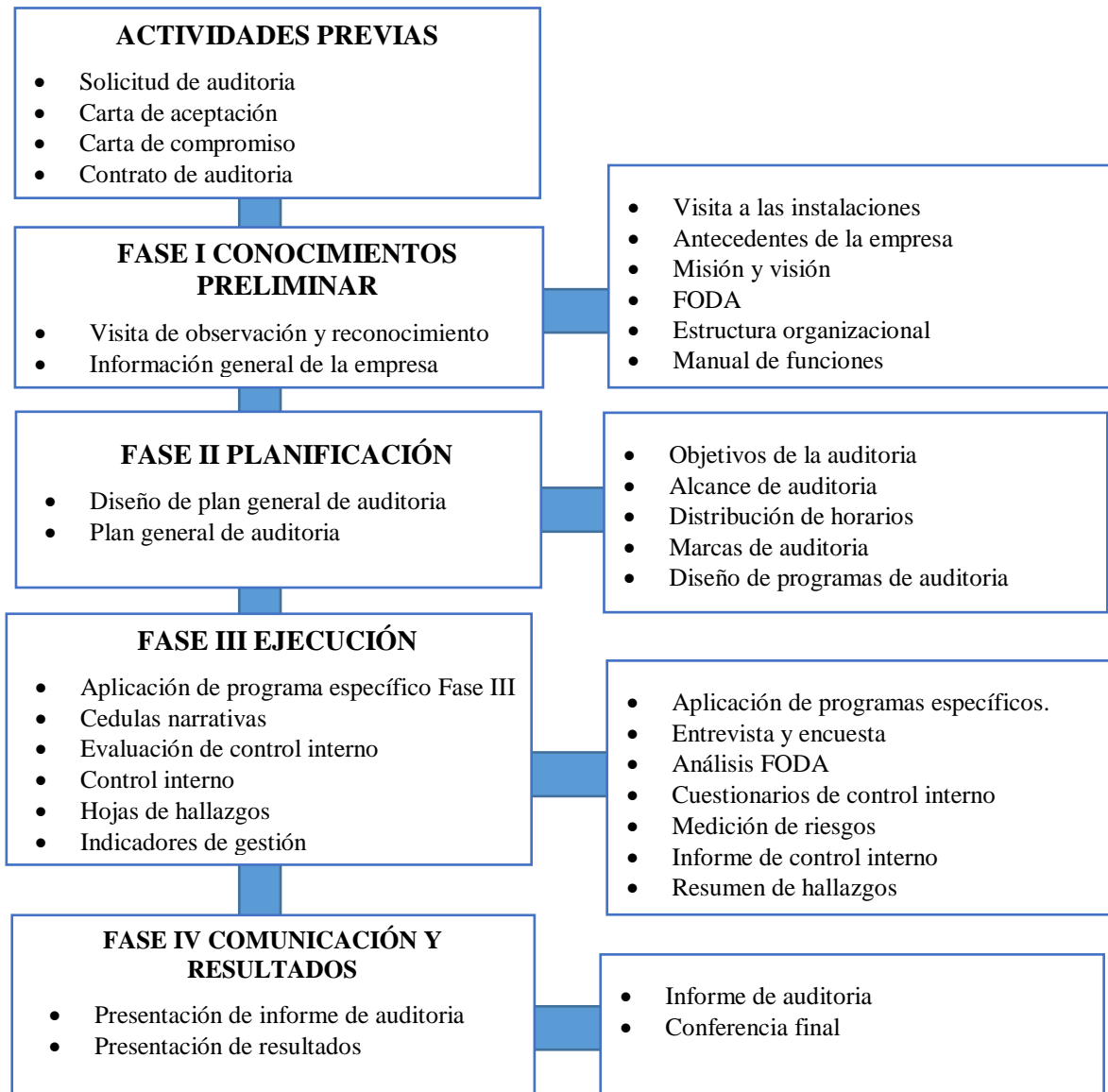
**Equipo técnico responsable**

**Coordinador:** CPA. Rosa Torres Briones  
**Autores:** Joel Jeovanny Bustamante Choez  
Milena Fernanda Villavicencio Ibarra


### 11.1.3. Descripción de la auditoría de gestión



La presente auditoría de gestión en la empresa de servicios de encomiendas Urbano Express, agencia Quevedo estuvo basado según el criterio académico por parte de los estudiantes investigadores donde se establece las siguientes fases de auditoría:

**Figura 4.** fases de la auditoría de gestión



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

 <p><b>JM</b> Auditores &amp; Consultores</p>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>P/7</b>
<b>11.1.4. Actividades previas</b>		
<b>ACTIVIDADES PREVIAS</b>		
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Revisado por:</b> Ing. Rosa Torres		01/11/2021

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	 <b>SA.</b> <b>1/7</b>
<b>11.1.4.1. Solicitud de auditoría</b>		

NIA 200.

## SOLICITUD DE AUDITORÍA

Quevedo, 01 de noviembre del 2021

**Sr. Francisco Abarca**

**JEFE DE AGENCIA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDAS  
URBANO EXPRESS**

Presente. –

Por medio de la presente me permito saludar y desearle éxitos en sus gestiones, me dirijo a usted con el fin de solicitar de manera comedida su permiso, con el propósito de realizar una auditoría de gestión en la empresa de servicios postales y encomienda Urbano Express, agencia Quevedo correspondiente al periodo 2020.

Estamos seguros que se lograra una auditoría eficaz; emitiendo resultados, sugerencias y recomendaciones que permitan tener una visión amplia de la situación actual de la empresa y a su vez un manejo óptimo de la gestión en el área administrativa y operativa.

Sin más que agregar, nos despedimos de antemano expresando mis más sinceros agradecimientos y espero su respuesta.

**Atentamente,**




Joel Jeovanny Bustamante Choez  
C.I: 0504338245



Milena Fernanda Villavicencio Ibarra  
C.I: 0502891724

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	01/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>Ω</b> <b>CA</b> <b>2/7</b>
<b>11.1.4.2. Carta de aceptación</b>		

NIA 210.

### CARTA DE ACEPTACIÓN

Quevedo, 08 de noviembre del 2021

**Sr. Joel Bustamante Choez**  
**Srta. Milena Villavicencio Ibarra**  
**ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente. –

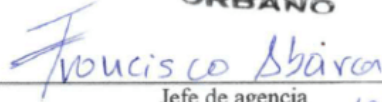
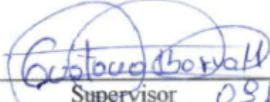
**Asunto:** Aceptación de realización de una auditoria de gestión en nuestra empresa de servicios postales y encomiendas.


La empresa de servicios postales y encomiendas “Urbano Express” del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, manifiesto lo siguiente:

En respuesta a la petición solicitada por parte de las personas antes mencionadas, nos permitimos manifestarles que nuestra empresa acepta la realización de la auditoría de gestión al área administrativa y operacional en la empresa Urbano Express, agencia Quevedo.

Adicional, agradecemos el interés en nuestra agencia, sin más pongo a su conocimiento el particular para los fines pertinentes.

**Atentamente,**

 Jefe de agencia Francisco Abarca 190029686-2	 Supervisor 0916441189 Gustavo Ibarra
--	---

 <p>Auditores &amp; Consultores</p>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	® <b>CC.</b> <b>3/7</b>
<b>Carta de compromiso</b>		

NIA 210.

## CARTA DE COMPROMISO

Quevedo, 10 de noviembre del 2021

**Sr. Francisco Abarca**

**JEFE DE AGENCIA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDAS  
URBANO EXPRESS**

De mis consideraciones:

por medio de la presente agradecemos la confirmación de aceptación y entendimiento de este compromiso para la realización de nuestro proyecto investigativo.

El presente documento afirma nuestro compromiso en relación a la realización de una auditoría de gestión, enfatizando que; nuestra auditoría será realizada con el objetivo de evaluar del desempeño de las actividades de la empresa, y a su vez expresar una opinión sobre los resultados de la misma.

Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas vigentes en el Ecuador. Dichas normas requieren que una auditoría de gestión sea diseñada y realizada con el propósito de obtener certeza razonable mediante la observación, evaluación, medición de riesgos acerca de la efectividad de las tareas. No obstante, cualquier asunto significativo relacionado con el proceso a ser evaluado que surja durante la auditoría, será comunicado en las conclusiones del informe presentado al final del proceso.

En virtud a la naturaleza comprobatoria y otras limitaciones de una auditoría, junto con las limitaciones presentadas en cualquier sistema de control interno, hay un riesgo de que algunas presentaciones erróneas puedan permanecer sin ser descubiertas.

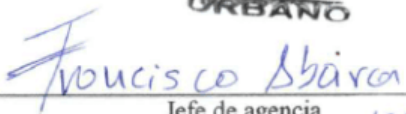
®	CC. 4/7
---	------------

Adicional a lo antes mencionado nos comprometemos a ser sigilosos y cuidadosos con la información otorgada y arrojada en el proceso investigativo sobre la empresa, sus actividades, información confidencial y su desempeño.

Esperamos una colaboración total por parte de su personal y confiamos en que ellos podrán a disposición la documentación e información que se requiera y sea necesaria en relación únicamente a la auditoría de gestión.

Una vez más agradecemos la apertura para la realización del proyecto de investigación sobre una auditoría de gestión.

Se adjunta a la presente carta de compromiso una copia para el archivo de sus registros por lo que se pide formas el original y copias respectivas.

URBANO  
  
 Jefe de agencia  
 Francisco Abarca 180029686-2




Joel Bustamante  
ESTUDIANTE UTC



Milena Villavicencio  
ESTUDIANTE UTC

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	10/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>Φ</b> <b>CA.</b> <b>5/7</b>
<b>11.1.4.4. Contrato de auditoría</b>		

NIA 250.

## CONTRATO DE AUDITORÍA

Quevedo, 15 de noviembre del 2021

El presente documento es un contrato de presentación de servicios de auditoría de gestión por parte de la empresa de servicios de encomiendas Urbano Express, domiciliada en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, administrada por el Sr. Gustavo Ibarra Mayorga a quien se le denominará CONTRATANTE, por otra parte los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría de la universidad técnica de Cotopaxi, representados por; Joel Bustamante con cédula de identidad N° 0504338245 y Milena Villavicencio con cédula de ciudadanía N° 0502891724 debidamente autorizados serán denominados como FIRMA AUDITORA. La prestación de servicios profesionales se sujeta bajo las siguientes cláusulas:

### CLÁUSULAS

**I OBJETIVO.** - LA FIRMA AUDITORA está enfocada a cumplir los términos y condiciones bajo los cuales el auditor presta los servicios de auditoría que se realiza bajo el análisis de los procesos administrativos de la empresa.

La auditoría será realizada por la FIRMA AUDITORA a la empresa Urbano Express, agencia Quevedo tiene como finalidad analizar la gestión efectuada en el área administrativa y operacional.

La FIRMA AUDITORA se compromete a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información proporcionada por parte de la empresa.

**II RELACIÓN PERSONAL.** - Las partes enfatizadas en el presente contrato son de carácter profesional y no existe relación de dependencia entre el personal y la FIRMA AUDITORA y el CONTRATANTE.

Φ	CA. 6/7
---	------------

**III MATERIA DE CONTRATO.** - La FIRMA AUDITORA solicitó al CONTRATANTE para que se preste los servicios de auditoría, por lo cual el CONTRATANTE acepto la realización de la auditoría de gestión de conformidad con las siguientes estipulaciones:

Efectuar la auditoría de gestión con el fin de evaluar el grado de eficiencia y eficacia que presentan los procesos administrativos.

**IV DURACIÓN.** – el actual contrato mantendría una vigencia de tres meses comprendidos entre noviembre del 2021 a enero del 2022. Entendiéndose que el periodo a ejecutar la investigación será del periodo 2020.

**V MATERIALES Y RECURSOS.** – La FIRMA AUDITORA realizará sus labores con recursos y materiales propios, los cuales serán adecuados para dicha labor.

**VI OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE FIRMA AUDITORA.** – Durante la vigencia de este contrato los estudiantes en calidad de auditores están obligados a:

- d. Realizar la auditoría de gestión de manera oportuna, entregar a la empresa en mención los informes que se obtengan según el proceso de auditoría, así como cumplir con los objetivos de la investigación en cuestión.
- e. Informar oportunamente a la empresa Urbano Express de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso con las obligaciones que se señalan en el presente contrato.
- f. No ceder información de la empresa a terceros, guardar total y absoluta reserva sobre la información proporcionada por parte de la empresa, ni la información de los resultados debe ser expuesta a terceras personas.
- g. Los resultados que se deriven de la investigación de auditoría pertenecerán a la empresa, los cuales pueden ser utilizados para incorporar mejoras a la empresa. La Firma auditoria no será responsable de prejuicios originados por actos fraudulentos.

Φ	CA. 7/7
---	------------

## VII OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA CONTRATANTE

- a. La empresa se comprometerá a entregar con la debida oportunidad la información que la firma auditoria solicite en cada una de las visitas a las instalaciones de la empresa.
- b. Para mejor cumplimiento de la auditoría, se ha previsto una amplia colaboración del personal de la empresa para con la firma auditora durante el transcurso del trabajo de investigación, de tal manera que, se espera el debido compromiso de la parte en cuestión.

**VIII HONORARIOS PARA LA FIRMA AUDITORA.** – la compensación por concepto de honorarios de los servicios prestados por la firma auditora no tiene valor alguno, ya que la auditoría de gestión únicamente se realizará con fines académicos, la cual tiene como objetivo principal cumplir con un requisito establecido por la universidad técnica de Cotopaxi dentro de los estudios realizados.

Una vez fijadas las cláusulas del presente contrato y con previo entendimiento de las partes se procede a la firma del mismo, en la ciudad de Quevedo con fecha 15 de noviembre del 2021.

URBANO  
Francisco Abarca  
Jefe de agencia  
Francisco Abarca 180029686-2





Joel Bustamante  
ESTUDIANTE UTC



Milena Villavicencio  
ESTUDIANTE UTC

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	15/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

 <p><b>JM</b> Audidores &amp; Consultores</p>	<p align="center"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p align="center"><b>P/15</b></p>
<p><b>11.1.5. Fase I. conocimiento preliminar</b></p>		
<p align="center"><b>FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Revisado por:</b> Ing. Rosa Torres</p>		<p align="center">16/11/2021</p>

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CP.</b> <b>1/15</b>
---	--	---------------------------


**EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA URBANO EXPRESS**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I**

**Objetivo:** Obtener un conocimiento acerca de la estructura, funcionamiento, políticas y actividades de la empresa Urbano Express mediante la recopilación de información que sirva como base y herramienta para realizar la auditoría de gestión.

**Tabla 6.** Programa de auditoría FASE I

N°	Procedimiento	Ref.	Fecha
1	Visita de reconocimiento y observación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la empresa</li> <li>• Antecedentes de la empresa</li> <li>• Visita a las instalaciones</li> <li>• Reconocimiento de la estructura de la empresa</li> <li>• Croquis de la instalación física de la empresa</li> <li>• Misión y visión</li> <li>• Valores de la empresa</li> <li>• Análisis FODA</li> </ul>	<b>C.P</b>	17/11/21
2	Información general de la empresa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Descripción de actividades</li> <li>• Base legal</li> <li>• Políticas y lineamientos de la empresa</li> </ul>	<b>C.P</b>	18/11/21

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	16/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>® CP. 2/15</b>
<b>11.1.5.1. Visita de reconocimiento y observación</b>		

**Datos de la empresa:**



**Ilustración 1.** logo de la empresa

**Razón social:** Sepricarga CIA. LTDA. Empresa de servicios de encomiendas URBANO EXPRESS, agencia Quevedo.

**Representante legal:** Andres Borrero Mansfield

**Dirección:** Km 1 vía valencia, diagonal al comisariato Devies

**RUC:** 1791740599001

**Antecedentes:**

Urbano Express es una empresa de servicios con mayor cobertura nacional y capilaridad en la región con el mayor crecimiento anual en el mercado, con presencia en toda América latina.

Urbano Express ha mantenido un ritmo constante de innovación, crecimiento y expansión regional. Esta innovación satisface necesidades de empresas que buscan disponer de una capacidad operativa y comercial eficiente.

Urbano nace y comienza a operar como una compañía de correo privada doméstica en el Ecuador. Rápidamente alcanza una enorme de envíos mensuales con los principales bancos y las tarjetas líderes del mercado, así como telefónicas, tiendas por departamentos y toda empresa que tiene gran volumen de clientes que reciben estados de cuenta o factura.

En 1998 inicia operaciones en el salvador. El modelo del negocio es el mismo, pero las condiciones del mercado inciden a urbano a desarrollar productos hechos a la medida de las necesidades de dicho país.

®	<b>CP.</b> 3/15
---	--------------------

En la actualidad Urbano renueva su identidad, la presentación de su nueva imagen es reforzada por una campaña de medios masivos que incluyen una extensa pauta en canales de cable en toda región. Gracias a la suma de las innovaciones logradas, Urbano se posiciona como una empresa integral de soluciones logísticas; una definición que en la práctica supera en alcance del negocio postal que la originó.


Urbano adquiere Sepricarga (anteriormente el principal competidor del negocio postal) en el Ecuador.

Urbano Express en Ecuador llega posicionándose en cada provincia con más de 25 agencias, entre ellas una de las más importantes agencias a nivel de Los Ríos en la ciudad comercial Quevedo.

Urbano Express llega a la ciudad de Quevedo en el año 2011, haciendo mercado de manera corporativa posicionándose de excelente forma en las empresas de la ciudad.

Urbano inicialmente se ubicaba vía San Carlos Diagonal a la prefectura, hace 2 años la agencia cambio sus instalaciones por cuestión de mejoramiento en su espacio físico y actualmente se encuentran ubicado al Km 1.5 vía Valencia, diagonal al supermercado Devies.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	17/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

 <p>Auditors &amp; Consultants</p>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORIA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CP.</b> <b>4/15</b>
---	--	---------------------------

### Visita a las instalaciones:

#### Descripción narrativa de visita física de la empresa

El día 17 de noviembre del 2021, siendo las 10:00 am se realizó la respectiva visita de observación y reconocimiento físico de la empresa Urbano Express, Agencia Quevedo ubicada en el km 1.5 Vía Valencia diagonal al comisariato Devies, siendo el supervisor el Sr. Gustavo Ibarra Mayorga quien nos revise y nos brinda la información necesaria según el caso.

La empresa URBANO EXPRESS se distribuye en una sola planta baja se conforma de 4 áreas de manejo administrativo y operacional.

#### Reconocimiento de la estructura de la empresa:

Las instalaciones de Urbano se distribuyen de la siguiente manera:

**Tabla 7.** Reconocimiento del espacio físico de Urbano Express

<b>Espacio físico de las instalaciones de la empresa URBANO EXPRESS</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>
1	Oficina área administrativa – Jefe de agencia
1	Oficina área administrativa – Supervisor logística
1	Área desembarque - Bodega
1	Área de reuniones – Sala de juntas
2	Baños
1	Estacionamiento

**Fuente:** Urbano Express, Agencia Quevedo

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

Los bienes materiales están distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 8.** Recursos materiales de Urbano Express

<b>Recursos materiales</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>
<b>Área administrativa – Jefe de agencia</b>	
1	Escritorio
3	Silla
1	Computadora
1	Impresora
2	Archivador
1	Dispensador de agua
<b>Área administrativa – Supervisión de logística</b>	
1	Escritorio
4	Sillas
1	Computadora
1	Impresora
1	Escáner
1	Celular
2	Archivadores
<b>Sala de Juntas</b>	
1	Escritorio
7	Sillas
1	Computadora
<b>Área operativa</b>	
1	Computadora
1	Silla
1	Dispensador de agua

**Fuente:** Urbano Express, Agencia Quevedo

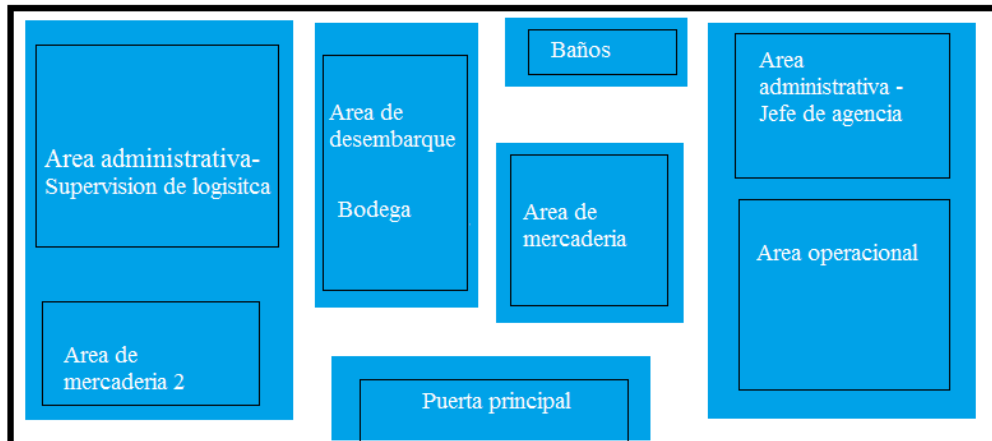
**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

®	<b>CP.</b> 6/15
---	--------------------

## Localización:

## Croquis de la instalación física de la empresa:

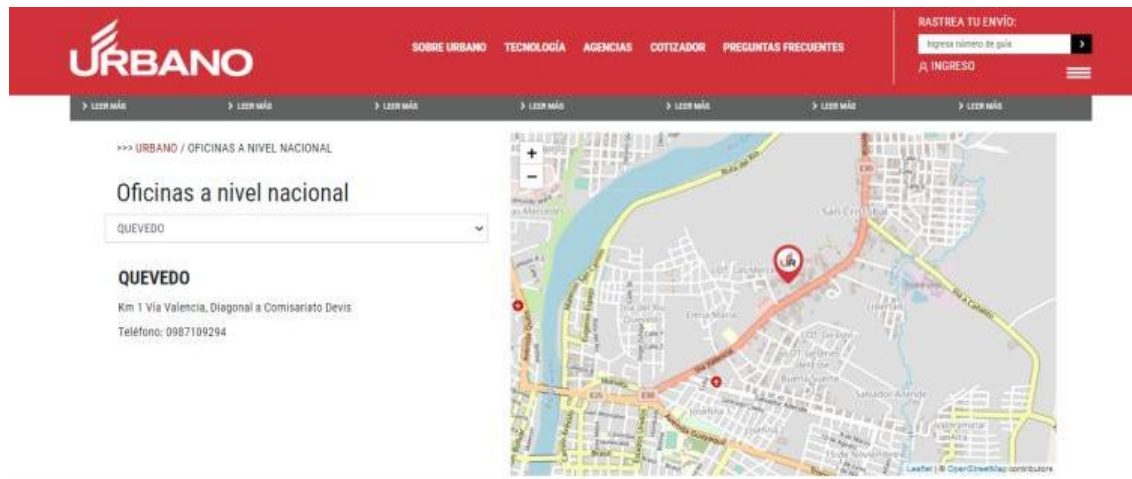
**Ilustración 2.** Croquis de las instalaciones de Urbano Express



**Fuente:** Urbano Express, Agencia Quevedo



## Ubicación:

**Ilustración 3.** Ubicación de Urbano Express



**Fuente:** URBANO EXPRESS

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	17/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	
---	--	---

### **Misión y visión:**

#### **Misión**

Brindamos servicios y soluciones logísticas utilizando la más alta tecnología, total cobertura nacional, adaptabilidad y personal especializado, con calidad, eficiencia e innovación, generando valor a los clientes, empleados, accionistas y socios.

#### **Visión**

Ser la empresa líder y único socio estratégico en el Ecuador, brindando servicios y soluciones logísticas de alta calidad.

#### **Valores de la empresa:**

**Buen ciudadano.** - Dar a las comunidades, dentro de su área de experiencia, apoyo en programas educativos y ecológicos.

**Satisfacción del cliente.** - Desarrollar relaciones de oportunidades que conviertan a Urbano Express en socios estratégicos.

**Diversidad.** - Valorar las diferentes ideas, culturas y opiniones que permitan un desarrollo pleno de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y en general toda la comunidad que tenga contacto con Urbano.

**Colaboradores.** – Urbano Express fomenta el desarrollo, la participación y la crítica constructiva de los colaboradores con el fin de crear un ambiente sano en la empresa y el desarrollo de la misma.

**Innovación.** – Urbano fomenta la innovación de los servicios y valores agregados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y las cambiantes realidades del mercado. Estando a la

®	<b>CP.</b> 8/15
---	--------------------

vanguardia de la tecnología y el desarrollo de la industria, brindando los más altos estándares de calidad.

**Integridad.** – Lograr que la confianza de los clientes, de los colaboradores y la comunidad representen a la empresa.

**Trabajo en equipo.** – Urbano busca que el logro de los objetivos empresariales sea alcanzado mediante el trabajo en equipo y un sano ambiente laboral.


### Matriz FODA:

**Tabla 9.** Análisis de matriz FODA URBANO EXPRESS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antigüedad y prestigio a nivel nacional.</li> <li>• Posicionamiento en el mercado ecuatoriano</li> <li>• Calidad y seguridad de la información</li> <li>• Cobertura a nivel cantonal y nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia de la matriz</li> <li>• Falta de coordinación entre agencias cercanas</li> <li>• escasez de capacitaciones al personal sobre procesos de control interno.</li> <li>• Falta de motivación del personal</li> <li>• Ausencia de publicidad en el sector</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas necesidades del mercado actual</li> <li>• Reconocimiento de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia más activa</li> </ul>

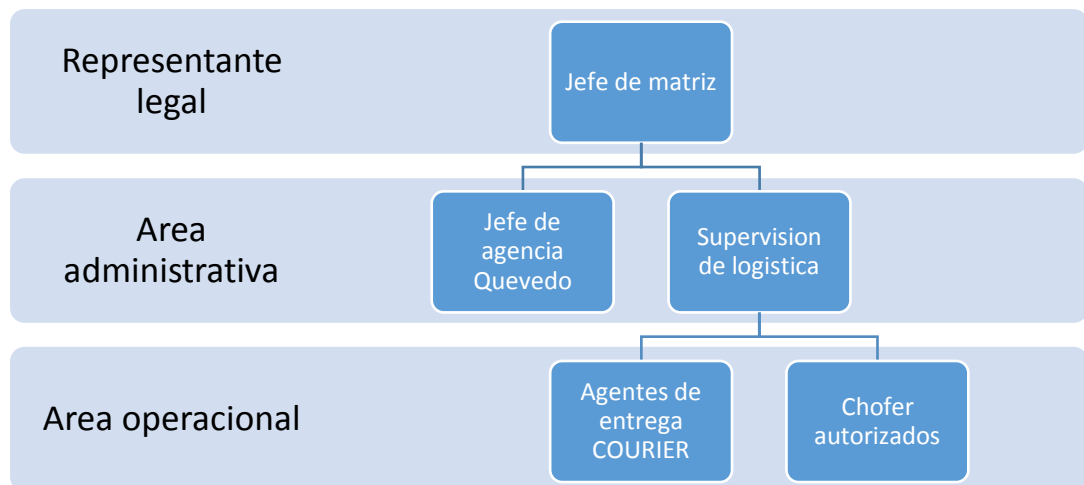
**Fuente:** Urbano Express.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	17/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<sup>®</sup> <b>CP.</b> <b>9/15</b>
<b>11.1.5.2. Información general de la empresa</b>		

### Estructura organizacional:

**Gráfico 1.** Estructura organizacional de la empresa URBANO EXPRESS agencia Quevedo



**Fuente:** Urbano Express, Agencia Quevedo  
**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

### Descripción de la empresa URBANO EXPRESS:

Urbano Express es una empresa multinacional dedicada y especializada a la distribución de correspondencia de manera masiva, así como de documentos con alto valor para sus clientes, siendo líder a nivel nacional.

La meta principal de Urbano Express es realizar todos los servicios con la más alta calidad, rapidez, eficiencia y seguridad para nuestros colaboradores y clientes ya sean personas o empresas a nivel nacional e internacional, con el fin de lograr la preferencia y confianza de todos ellos, a su vez, contribuir en una fuente laboral que permita el desarrollo profesional y personal de los colaboradores

Urbano cuenta con tecnología necesaria y especializada que permite optimizar los procesos de cada registro según sus rutas y clientes.

®	<b>CP.</b> 10/15
---	---------------------

Urbano Express maneja servicios de mensajería y paquetería los cuales deben entender e interpretar las necesidades y deseos de los consumidores comparativos o comunes para lograr la satisfacción.

**Línea de servicios:**

**Mercado empresarial**

La empresa, se dirige hacia usuarios corporativos, el mercado meta son las entidades financieras y comerciales, con el servicio de paquetería grande, pequeña de documentación y puerta a puerta.

**Ilustración 4.** Mercado general URBANO EXPRESS



**Fuente:** Urbano Express logística, Agencia Quevedo

**Función del servicio**

**Ilustración 5.** Manejo del Servicio URBANO EXPRESS



**Fuente:** Urbano Express logística, Agencia Quevedo

®	<b>CP.</b> 11/15
---	---------------------

Urbano Express se especializa por su trabajo logístico y cobertura geográfica para ofrecer el mejor servicio.

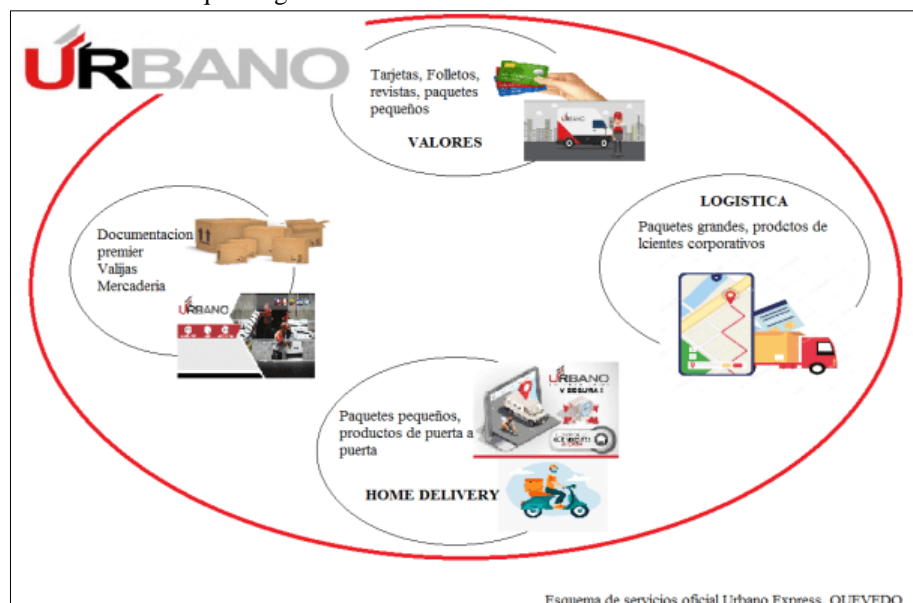
### Servicio de logística

- Almacenaje
- Distribución física
- Comercio electrónico

### Producto que ofrece

- Mercancía
- Valija
- Valores
- Home Delivery
- Documento premier

**Ilustración 6.** Esquema general de línea de servicios URBANO EXPRESS



**Fuente:** Urbano Express, Agencia Quevedo

**Ilustración 7.** Esquema Método general de entrega de servicio y producto URBANO EXPRESS QUEVEDO

<b>ÚRBANO</b>			
VALORES LOGISTICA	MERCADERIA LOGISTICA	PAQUETERIA PEQUEÑA	HOME DELIVERY
Entrega: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación</li> </ul>	Entrega: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paquetería corporativa</li> </ul>	Entrega: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valijas</li> <li>• mercadería</li> </ul>	Entrega: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puerta a puerta</li> </ul>
MONITOR DE VERIFICACION DE ENTREGA			
TIEMPO	LLEGADA	CONSULTA DE NOVEDAD	CERTIFICACIÓN

Fuente: Urbano Express, Agencia Quevedo

**Tipo de clientes:**

Los clientes principales de la empresa están conformados por entidades:

**Ilustración 8.** Formato de tipo de clientes

ESQUEMA DE TIPO DE CLIENTES	
	<b>Sector financiero</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bancos</li> <li>• Cooperativas de ahorro y créditos</li> </ul> <b>Grupo de telecomunicaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de internet y telefonía</li> <li>• Servicios de cable</li> </ul>
	<b>Sector farmaceuta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos fármacos</li> <li>• Farmacias</li> </ul> <b>Sector comercial de electrodomésticos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenes</li> <li>• Importadoras</li> </ul> <b>Sector Motriz, Ferretería</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ferretería</li> <li>• Casas de repuestos</li> <li>• Automotriz</li> </ul>
	<b>Documentación premier</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas que requieren la distribución de estados de cuentas, revistas, folletos, facturas.</li> </ul>
	<b>Home delivery</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puerta a puerta</li> <li>• Persona natural</li> </ul>

Fuente: Urbano Express administración, Agencia Quevedo

®	<b>CP.</b> 13/15
---	---------------------

### Forma de envío

Existe mercadería clasificada por secciones la cual se separa y analiza para el posterior envío.

- **Categoría 1. Mensajería liviana/Valores**

Cartas, impresos, periódicos, artículos, fotografías, revistas, folletos, títulos, catálogos, libros, tarjetas, cheques.

- Envío mediante envoltura y sello de información. Posterior registro de envío y dirección.

- **Categoría 2. Paquetes y bienes materiales**

Perfumes, joyería, accesorios de belleza, cosméticos, electrónicos, aparatos móviles, artículos personales, útiles escolares, útiles de cocina, repuestos, prendas de vestir, útiles y productos de acceso, accesorio de hogar, entre otros bienes materiales menores a 4 kilogramos.

- Envío mediante envoltura y cartón según el peso. Sello de información. Posterior registro de envío y dirección. Supervisión de logística.

- **Categoría 3. Paquetería grande**

Paquetería de bienes materiales con fines de exportación destinados para su comercialización, que no se contemplen o estén contenidos en las categorías a y b, cuyo peso sea menor o igual a 50 kilogramos y su valor sea menor o igual a USD \$5000 dólares americanos, o su equivalente en otra moneda.

Urbano estima un aproximado de 2.600 a 4.000 envíos anuales, con un aproximado de Stock del 94% de paquetería en bodega.

### Funciones de personal:

1. **Jefe de agencia.** – Dirección administrativa

- Dirigir, organizar, planificar y controlar todas las áreas de la agencia y el personal.

2. **Supervisor de logística.** – Dirección administrativa

- Dirigir, organizar, planificar las operaciones realizadas en relación a las entregas y rutas.

®	<b>CP.</b> 14/15
---	---------------------

### 3. Trabajador de operaciones

- Recolectar, clasificar y empaquetar las encomiendas para la respectiva distribución.

### 4. Chofer

- Trasladar las encomiendas dentro y fuera de la ciudad.

#### **Base legal:**

La empresa URBANO EXPRESS basa sus actividades según el reglamento interno de trabajo con emisión 2020.

Se considera que el artículo 64 del código de trabajo establecen: “Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la dirección regional de trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación, sin tal aprobación los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudique a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones.


®	<b>CP.</b> 15/15
---	---------------------

**Políticas y lineamientos de la empresa:**


URBANO EXPRESS cuenta con estatutos y reglamentos los cuales se evidencian dentro del reglamento interno de la empresa.

- Reglamento interno de trabajo
- Vigencia, conocimiento, difusión, alcance y ámbito de aplicación
- Representante legal
- Selección, admisión y contratación de personal
- Contratos
- Jornada de trabajo, asistencia de personal y registro de asistencia
- Vacaciones, licencia y premios
- De remuneración y pagos
- Terminación de contrato
- Índices de eficiencia
- Capacitación
- Ética y conducta del personal
- Manipulación de paquetería
- Sanciones y prohibiciones
- Manejo de recursos
- Régimen disciplinario
- Teletrabajo.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	18/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

 <p><b>JM</b> Auditores &amp; Consultores</p>	<p><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p><b>P/6</b></p>
<p><b>11.1.6. Fase II. Planificación</b></p>		
<p><b>FASE II PLANIFICACIÓN</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Revisado por:</b> Ing. Rosa Torres</p>		
		<p>22/11/2021</p>

NIA 300

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>PA.</b> <b>1/6</b>
---	--	--------------------------

NIA 300.



**EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA URBANO EXPRESS**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II**

**Objetivo:** Desarrollar un plan general de auditoría y programas que permitan la correcta ejecución de la auditoría según los puntos y parámetros establecidos.

**Tabla 10.** Programa de auditoría Fase II

N°	Procedimiento	Ref.	Fecha
1	Diseño Plan general de auditoría <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo de la auditoría</li> <li>• Alcance de auditoría</li> <li>• Motivo del examen</li> </ul>	<b>P.A</b>	23/11/21
2	Plan general de auditoría <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de horarios y actividades</li> <li>• Recursos materiales</li> <li>• Marcas de Auditoría</li> </ul>	<b>P.A</b>	24/11/21

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	22/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	 <b>PA.</b> <b>2/6</b>
<b>11.1.6.1. Diseño de plan general de auditoría</b>		

NIA 300.

### Objetivo de auditoría:

#### Objetivo general

Realizar una Auditoría de gestión a la empresa de servicios de encomienda Urbanos Express, de la provincia de Los Ríos, cantón Quevedo periodo 2020, para la identificación de la situación actual de la empresa.

#### Objetivos específicos

- Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante la visita de observación y reconocimiento, análisis FODA e información de la empresa de servicios Urbano Express.
- Evaluar la situación de la empresa mediante la aplicación de programas, cuestionarios e indicadores, que permitan la identificación de resultados relevantes y el planteamiento de conclusiones y recomendación frente a cada hallazgo detectado.
- Proponer un manual de políticas, procedimientos y funciones que contribuya al fortalecimiento de la gestión en la empresa de servicios Urbano Express.

#### Motivo del examen:

Una auditoría de gestión permite a la empresa el establecimiento o mejoramiento de los procesos a través de los procesos propios de la auditoría de gestión.

La auditoría de gestión en la empresa URBANO EXPRESS agiliza en conocimiento general de las operaciones y la evaluación de los procesos.

Ω	<b>PA.</b> 3/6
---	-------------------

**Alcance de auditoría:**


Esta auditoría de gestión está aplicada al área administrativa y operacional de la empresa URBANO EXPRESS en relación a las gestiones realizadas en el periodo 2020 para la interpretación de su desempeño según la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en la empresa, así mismo la aplicación de un control interno con el fin de obtener resultados relevantes y significativos que permitan determinar la situación de la empresa.

**Justificación de auditoría:**

La aplicación de una auditoría de gestión en la empresa de servicios de encomiendas URBANO EXPRESS, agencia Quevedo tuvo como propósito conocer la situación actual de la empresa frente a los procesos administrativos y operacionales en sus distintos ámbitos.

La presente auditoría de gestión fue estipulada y basada según la aplicación de cada una de sus fases: actividades previas, conocimiento preliminar, planificación, ejecución y comunicación y resultados, cada una de estas fases permitieron analizar cada aspecto de la empresa y obtener hallazgos relevantes que beneficencia al área administrativa para la toma oportuna de decisiones y mejoramiento de la empresa URBANO EXPRESS, agencia Quevedo.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	23/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>PA</b> <b>4/6</b>
<b>11.1.6.2. Plan general de auditoría</b>		

NIA 300.

**Distribución de horarios:**

**Tabla 11.** Distribución de tiempo de investigación

Distribución de horarios y actividades				
N°	Actividad	Fecha	Tiempo	Ho ras
1	Solicitud de auditoría	01/11/21	9:00 am – 10:00 am	1
2	Conocimientos del negocio	17/11/21	9:00 am – 12:00 pm	4
3	Investigación de campo	18/11/21	9:00 am – 12:00 pm	4
4	Ejecución de auditoría	24/11/21	9:00 am - 14:00 pm	6
5	Evaluación de control	30/11/21	9:00 am – 12:00 pm	4
6	Medicino de riesgo	16/12/21	9:00 am – 12:00 pm	4
7	Elaboración de informe de control interno	20/12/21	9:00 am – 11:00 am	2
8	Presentación de hallazgos	23/12/21	9:00 am – 11:00 am	2
9	Presentación de resultados	18/01/22	9:00 am – 10:00 am	1
10	Informe final de auditoria	18/01/22	9:00 am – 10:00 am	1
Tiempo de trabajo		3 meses		
Equipo investigador responsable				
Sr. Joel Jeovanny Bustamante Choez		Estudiante Investigador		
Sra. Milena Fernanda Villavicencio Ibarra		Estudiante Investigador		

®	<b>PA.</b> 5/6
---	-------------------

### Recursos materiales:

Tabla 12. Recursos materiales para la investigación

Recursos materiales	
Cantidad	Materiales
1	Cuadernos
1	Resma de hojas A4
3	Lapiceros
2	Computadora

### Marcas de auditoría:

Tabla 13. Hoja de marcas de auditoría

Marca	Descripción
Ⓢ	Verificado
Ω	Socializado
Φ	Revisado
©	Conciliado
®	Realizado
T	Totalizado
C	Comparado
S	Resultados
Σ	Sumado por el auditor
©	Observaciones
C	Conforme
I	Inconforme
N/C	No contesta
H	Hallazgos


®	<b>PA.</b> 6/6
---	-------------------


**Hoja de referencias:**

**Tabla 14.** Hoja de referencias de auditoría

<b>Referencias de auditoría</b>	
<b>P</b>	Páginas
<b>CP.</b>	Conocimiento preliminar
<b>SA.</b>	Solicitud de auditoría
<b>CA.</b>	Carta de aceptación
<b>CC.</b>	Carta de compromiso
<b>CA.</b>	Contrato de auditoría
<b>PA.</b>	Planificación de auditoría
<b>EJ.</b>	Ejecución de auditoría
<b>CDN.</b>	Cédula narrativa
<b>AF.</b>	Análisis FODA
<b>CIT.</b>	Control Interno
<b>RC.</b>	Riesgo de Control
<b>RI.</b>	Riesgo Inherente
<b>PT.</b>	Papeles de trabajo
<b>HLA.</b>	Hallazgos de auditoría
<b>IG.</b>	Indicadores de gestión
<b>RC.</b>	Resultados y comunicación
<b>IFC</b>	Informe de control interno
<b>IFA.</b>	Informe final de auditoría

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	24/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

 <p><b>JM</b> Auditores &amp; Consultores</p>	<p><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p><b>P/61</b></p>
<p><b>11.1.7. Fase III. Ejecución</b></p>		
<p><b>FASE III EJECUCIÓN</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Revisado por:</b> Ing. Rosa Torres</p>		<p>29/11/2021</p>

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>EJ.</b>
---	--	------------


**EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA URBANO EXPRESS  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE III**


**Objetivo:** Ejecutar la fase III mediante las técnicas de investigación y la aplicación de los cuestionarios, con el fin de obtener información relevante.


**Tabla 15.** programa específico de la fase III


N°	Procedimiento	Ref.	Fecha
1	Aplicación de programa específico de auditoría Fase II	<b>EJ</b>	29/11/21
2	Cédulas narrativas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista al Jefe encargado</li> <li>• Encuesta a empleados</li> <li>• Análisis FODA</li> </ul>	<b>CDN</b>	29/11/21 30/11/21
3	Evaluación de control interno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionarios de control interno por componente</li> </ul>	<b>AF</b>	01/12/21 05/12/21 06/21/21 07/12/21 08/12/21 09/12/21
4	Control interno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculo de riesgos de control</li> </ul>	<b>CIT</b>	13/12/21 16/12/21
5	Informe de control interno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción de informe de control interno</li> </ul>	<b>RC</b>	20/12/21
6	Papeles de trabajo	<b>PT</b>	22/12/21
7	Hallazgos	<b>HLA</b>	23/12/21 26/12/21
8	Indicadores de gestión	<b>IG</b>	06/01/22


<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	29/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	


	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>Empresa:</b> Urbano Express	<b>CDN</b> <b>1/8</b> <b>NIA 315</b>
		<b>Área:</b> Jefatura-logística	
		<b>Entrevista:</b> Gustavo Ibarra	
		<b>Fecha:</b> 29/11/21	
<b>11.1.7.1. Cédulas narrativa de entrevista</b>			
<b>Entrevista al jefe encargado de la empresa URBANO EXPRESS</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Interpretación y análisis</b>	
1. ¿Cuál es la razón social y actividades de la empresa Urbano Express?	Urbano Express es una empresa dedicada a la mensajería y envíos de paquetes de manera masiva y de forma nacional con estrategias logísticas.		
2. ¿Cuáles fueron los inicios de la empresa en la ciudad de Quevedo?	Hace 12 años llegó a la ciudad de Quevedo Urbano Express.		
3. ¿Qué servicios ofrece Urbano Express a la población en la ciudad de Quevedo?	Mensajería en paquetería pequeña, documentación, paquetería grande, entregas a domicilio. Trabajamos con empresas y personas naturales.		
4. ¿Cuáles son las competencias básicas de la empresa?	El propósito de Urbano en Quevedo es seguir siendo el punto clave para el sector logístico de mensajería		
5. ¿La gerencia ha socializado la misión y visión a todos los colaboradores de la empresa?	Únicamente se coloca un folleto en las instalaciones, pero no se lo socializa como tal.	*La administración no comparte de manera consciente la misión y visión a sus empleados. La empresa usa la misión y visión internacional.	
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes Investigadores		<b>Fecha:</b> 29/11/21	<b>Marca:</b> ®
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres			


	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>Empresa:</b> Urbano Express	<b>CDN</b> <b>2/8</b> <b>NIA 315</b>
		<b>Área:</b> Jefatura-logística	
		<b>Entrevista:</b> Gustavo Ibarra	
		<b>Fecha:</b> 29/11/21	
<b>Entrevista al jefe encargado de la empresa URBANO EXPRESS</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Interpretación y análisis</b>	
<b>6. ¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral en la agencia?</b>	Existen buenas relaciones laborales.	*La administración considera normal el trato en el ambiente laboral.	
<b>7. ¿Cuáles son los principales factores que motivan a sus empleados?</b>	Los trabajadores llegan de buen ánimo	*No dio una respuesta relevante.	
<b>8. ¿Cuál es el horario de trabajo en la agencia?</b>	Actualmente se trabaja desde las 8 de la mañana hasta las 6 de la tarde, pero en cuando inició la pandemia solo se trabaja hasta medio día.	*Existió cambio en los horarios laborales, actualmente se encuentran trabajando con normalidad.	
<b>9. ¿Cuál es el horario de atención?</b>	Solo se atiende en días laborables hasta las 6:00 pm.		
<b>10. ¿Qué recursos tiene la empresa para realizar los envíos?</b>	Los bienes de uso diario, como las computadoras y los muebles de oficina.	*La empresa no cuenta con una camioneta, ellos alquilan vehículos.	
<b>11. ¿A qué público se dirige el servicio que ofrece la empresa Urbana Express en la ciudad de Quevedo?</b>	Urbano se dirige principalmente al área corporativa; como almacenes con productos de respuestas motriz, de ferretería, para algunas importadoras, en entidades financieras urbano también es participe y para personas naturales.		
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes Investigadores		<b>Fecha:</b> 29/11/21	<b>Marca:</b> ®
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres			


	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>Empresa:</b> Urbano Express	<b>CDN</b> <b>3/8</b> <b>NIA 315</b>
		<b>Área:</b> Jefatura-logística	
		<b>Entrevista:</b> Gustavo Ibarra	
		<b>Fecha:</b> 29/11/21	
<b>Entrevista al jefe encargado de la empresa URBANO EXPRESS</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Interpretación y análisis</b>	
<b>12. ¿Cómo describiría un día de trabajo en relación a sus actividades en la gerencia de Urbano Express, agencia Quevedo?</b>	Tranquilo, se cumplen con normalidad las actividades.	*No dio una respuesta relevante	
<b>13. ¿Cómo es el proceso de trabajo dentro de la agencia en relación a los procesos operacionales?</b>	Urbano depende mucho de su logística en relación al funcionamiento del servicio general, este departamento es importante para el avance de cada área.		
<b>14. ¿Existe supervisión en los envíos de los bienes?</b>	Tanto de llegada como de salida, aunque a veces existen pérdidas por la falta de revisión. Pero son pocos los casos	*En ciertas ocasiones han existidos pérdidas de productos a causa de una falta de control.	
<b>15. ¿Se realiza un control de actividades al personal a su cargo?</b>	Si se realiza aún más a la hora de los envíos.		
<b>16. ¿Cuál de los servicios que ofrece la empresa son los más requeridos?</b>	Envíos de paquetería grande, envíos de documentos, paquetería pequeña, delivery.		
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes Investigadores <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres		<b>Fecha:</b> 29/11/21	<b>Marca:</b> ®

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>Empresa:</b> Urbano Express	<b>CDN</b> <b>4/8</b> <b>NIA 315</b>
		<b>Área:</b> Jefatura-logística	
		<b>Entrevista:</b> Gustavo Ibarra	
		<b>Fecha:</b> 29/11/21	
<b>Entrevista al jefe encargado de la empresa URBANO EXPRESS</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Interpretación y análisis</b>	
<b>17. ¿Cuántos envíos se realizan a diario desde la agencia Quevedo?</b>	Exactamente no podría indicar.	*No lo tiene pendiente.	
<b>18. ¿Cuál es el estado de los paquetes a la llegada de las instalaciones y que acciones se toman para el buen manejo de los mismos?</b>	Normalmente llegan bien, y en caso de que se encuentre algún riesgo de daño se etiqueta el producto, aunque existen pérdidas por caídas.	*Existe un control a través de las etiquetas para identificar algún producto frágil.	
<b>19. ¿Se realizan controles de las actividades administrativas y operacionales de la empresa Urbano Express?</b>	No realiza una evaluación a las áreas administrativas. Solo a las áreas de operación.	*En la administración no se realiza ninguna evaluación.	
<b>20. ¿Se evalúa el desempeño de las actividades en la empresa con respecto al rendimiento y el liderazgo de los empleados?</b>	No, en realidad no se evalúa el liderazgo.	*No se toma en cuenta el liderazgo en las áreas de la empresa.	
<b>21. ¿Se han realizado auditorías de gestión en años anteriores?</b>	No, nunca antes.	*La agencia nunca ha tenido una evaluación de su control interno ni la medición del rendimiento en su gestión.	
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes Investigadores <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres		<b>Fecha:</b> 29/11/21	<b>Marca:</b> ®

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>Empresa:</b> Urbano Express	<b>CDN</b> <b>5/8</b> <b>NIA 315</b>
		<b>Área:</b> Jefatura-logística	
		<b>Entrevista:</b> Gustavo Ibarra	
		<b>Fecha:</b> 29/11/21	
<b>Entrevista al jefe encargado de la empresa URBANO EXPRESS</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Interpretación y análisis</b>	
22. ¿Conoce usted cuales son las políticas internas de la agencia relacionadas con el área de operaciones?	Si, la matriz envía las políticas	*La agencia Quevedo se rigen según el reglamento interno de la compañía, no se ha estipulado un reglamento hecho por y para la agencia.	
23. ¿Existe un manual de procedimientos en la empresa Urbano Express en relación al área administrativa y operacional?	Si, la matriz envía los manuales de procedimientos.	*La agencia Quevedo se rigen según el reglamento interno de la compañía, no se ha estipulado un reglamento hecho por y para la agencia.	
24. ¿La agencia ha recibido reclamos o devoluciones por parte de los usuarios?	Si, sin embargo, no es frecuente.	*No ha existido reclamos directos, más bien existe desconecto en redes sociales de la agencia. Quevedo.	
25. ¿La empresa estaba preparada para la emergencia sanitaria del 2020?	No, para nada.	*Ninguna empresa estaba preparada para tal acontecimiento	
26. ¿Qué estrategias se tomaron para enfrentar la emergencia sanitaria a nivel mundial?	Únicamente el cierre del local y se hizo uso del teletrabajo, posterior el cambio de horario para el regreso a las instalaciones, existieron algunos despidos, bajaron los clientes.	*La estrategia fue seguir las medidas dispuestas por el gobierno. No se realizaron más estrategias.	
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes Investigadores <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres		<b>Fecha:</b> 29/11/21	<b>Marca:</b> ®

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>Área:</b> Jefatura-logística	<b>CDN</b> <b>6/8</b> <b>NIA 315</b>
		<b>Entrevista:</b> Gustavo Ibarra	
		<b>Fecha:</b> 29/11/21	
<b>Entrevista al jefe encargado de la empresa URBANO EXPRESS</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Interpretación y análisis</b>	
<b>27. ¿Qué cambios ocurrieron en la empresa durante el inicio de la pandemia en la empresa?</b>	Primero los cambios de los horarios y al tener cerradas tantas vías se cancelaron envíos algunos de nuestros clientes también cesaron de sus actividades.	*La administración considera que el cambio fue muy rápido y no tenían un plan para una situación, las operaciones se paralizaron	
<b>28. ¿Qué cambios son notables posteriores a la pandemia del 2020 para la empresa Urbano Express?</b>	El personal no es el mismo y ha aumentado la limpieza en relación a la bioseguridad.	*Hubo despidos en el área operativa quedan actualmente 3 personas. No existe conserje	
<b>29. ¿Se hicieron cambios en la estructura organizacional de la empresa posterior a la pandemia?</b>	En la parte administrativa no, el personal se redujo en el área operativa.	*El área administrativa se mantuvo igual.	
<b>30. ¿Considera que la pandemia en el año 2020 afectó la gestión administrativa en la empresa Urbano Express y cuáles fueron estos cambios?</b>	Si fue difícil sobrellevar la falta de clientela y retrasos de las existencias en paquetería, las restricciones para los horarios de trabajo y la adaptación de los sistemas para el teletrabajo eso creaba equívocos a la hora de los registros de las actividades.	*Existió una falta de comunicación y adaptación con respecto al trabajo en forma virtual, los procesos se paralizaron y existieron retrasos también.	
<b>31. ¿La empresa cuenta con indicadores de gestión y estos son aplicados?</b>	No se aplica ya que no contamos con indicadores de gestión.	*La empresa no tiene un control sobre la gestión mediante indicadores.	
<b>32. ¿En caso de pérdidas, que estrategias tiene Urbano para estos casos?</b>	En caso de daños en productos, se documenta y se notifica al cliente, realizando devolución del pago y retorno de las piezas o productos dañado.	*Mediante el sistema interno de la empresa se registra y notifica de las pérdidas.	
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes Investigadores <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres		<b>Fecha:</b> 29/11/21	<b>Marca:</b> ®

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>Empresa:</b> Urbano Express	<b>CDN</b> <b>7/8</b> <b>NIA 315</b>
		<b>Área:</b> Jefatura-logística	
		<b>Entrevista:</b> Gustavo Ibarra	
		<b>Fecha:</b> 29/11/21	
<b>Entrevista al jefe encargado de la empresa URBANO EXPRESS</b>			
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Interpretación y análisis</b>	
<b>33. ¿Cómo se realiza la forma de pago de los servicios?</b>	Mediante una cuenta bancaria.		
<b>34. ¿Urbano Express tiene una página web?</b>	Actualmente Urbano tiene novedades en su página web y dentro de ella la aplicación Urbano, donde se puede monitorear los envíos, la llegada y verificar que el producto llegue bien al destino.		
<b>35. ¿Cómo se realizan los contratos para clientes?</b>	Cuando es un cliente corporativo se realiza un contrato de tiempo de trabajo lo cual es confidencial, generalmente trabajamos durante años con estas empresas, para los clientes normales se puede hacer el pedido mediante la página web de la empresa.	*Los clientes corporativos tienen contratos los cuales se emiten desde la matriz y se registran y guardan en la agencia principal con respaldo en las agencias sucursales.	
<b>36. ¿La empresa lleva la contabilidad en la agencia Quevedo?</b>	La empresa está obligada a llevar contabilidad, pero la agencia al ser pequeña únicamente envía sus datos y registros mediante el sistema interno y la contabilidad y finanzas se realizan en la agencia matriz.	*La agencia envía sus registros a la matriz quien se encarga de contabilizarlos.	
<b>37. ¿La empresa tiene algún aplicativo que ayude a los clientes a contratar el servicio?</b>	Urbano cuenta con la página web y actualmente cuenta con su aplicación que ayuda a los clientes a visualizar sus envíos en tiempo real y eso es gracias al trabajo de logística quien registra las rutas de los envíos.		
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes Investigadores		<b>Fecha:</b> 29/11/21	<b>Marca:</b> ®
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres			

	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b>  <b>AGENCIA QUEVEDO</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p style="text-align: center;">®  <b>CDN</b>  <b>1/12</b>  <b>NIA 315</b></p>
<b>11.1.7.2. Cédula narrativa de encuesta</b>		

**Encuesta realizada a empleados de la empresa URBANO EXPRESS**

**1. ¿Se han realizado auditorías de gestión en años anteriores?**

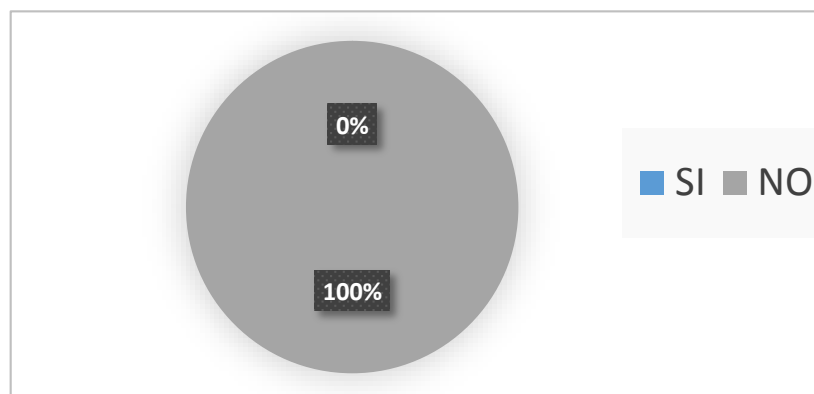
**Tabla 16.** Auditoría de gestión realizadas en años anteriores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

**Gráfico 2.** Auditoría de gestión realizadas en años anteriores




**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con la información proporcionado según la encuesta obtenemos el 100% de los encuestados manifestaron que la empresa URBANO EXPRESS, agencia Quevedo jamás se ha realizado una auditoría de gestión, lo que indica que en la agencia no se ha tomado en cuenta la realización de una evaluación del desempeño de cada proceso por lo tanto la empresa realiza sus actividades sin saber exactamente cómo está su nivel de eficiencia.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<p align="center"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b>  <b>AGENCIA QUEVEDO</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p align="center">®  <b>CDN</b>  <b>2/12</b>  <b>NIA 315</b></p>
---	--	--

## 2. ¿Considera usted que se supervisan las actividades diarias en la empresa?

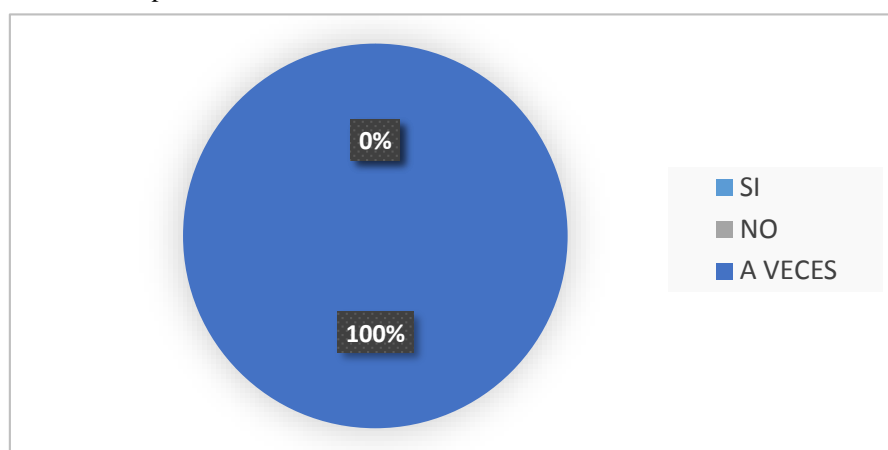
**Tabla 17.** Supervisión de actividades diarias

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	0	0%
A VECES	5	100%
TOTAL		100%

**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

**Gráfico 3.** Supervisión de actividades diarias




**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

### Análisis e interpretación

Según los resultados los encuestado manifestaron en un 100% que a veces se realizan supervisión de las actividades en relación a los procesos de operaciones diarias en la agencia Quevedo URBANO EXPRESS, ya que los trabajadores hacen sus embarques y registros, a veces no se realiza la respectiva revisión del mismo.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b>  <b>AGENCIA QUEVEDO</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p style="text-align: center;">®  <b>CDN</b>  <b>3/12</b>  <b>NIA 315</b></p>
---	---	---

### 3. ¿Existe una supervisión en la manipulación de los paquetes?

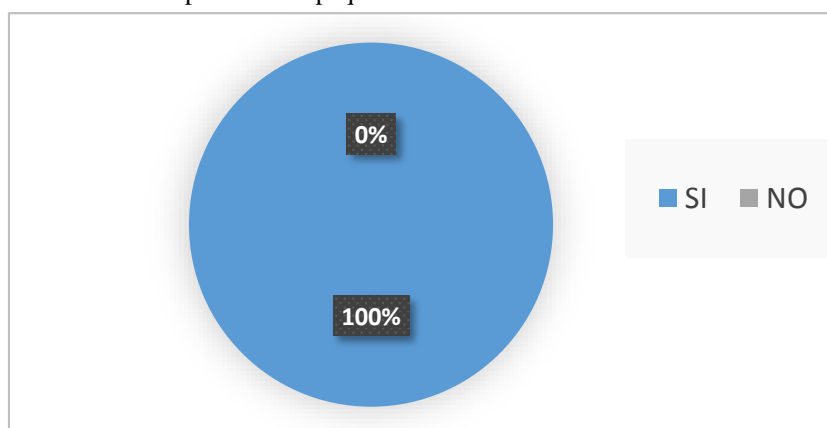
**Tabla 18.** Manipulación de paquetes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

**Gráfico 1.** Manipulación de paquetería




**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

### Análisis e interpretación

Al ser cuestionados sobre la supervisión de la manipulación de cada paquete que llega a la bodega de URBANO EXPRESS los encuestados manifestaron en un 100% esta supervisión si se realiza, esto con el fin de verificar que los bienes lleguen y se envíen en buenas condiciones así mismo como su etiquetado que permite identificar el tipo de producto.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<sup>®</sup> <b>CDN</b> <b>4/12</b> <b>NIA 315</b>
---	--	---

#### 4. ¿Cómo es el ambiente laboral en las instalaciones?

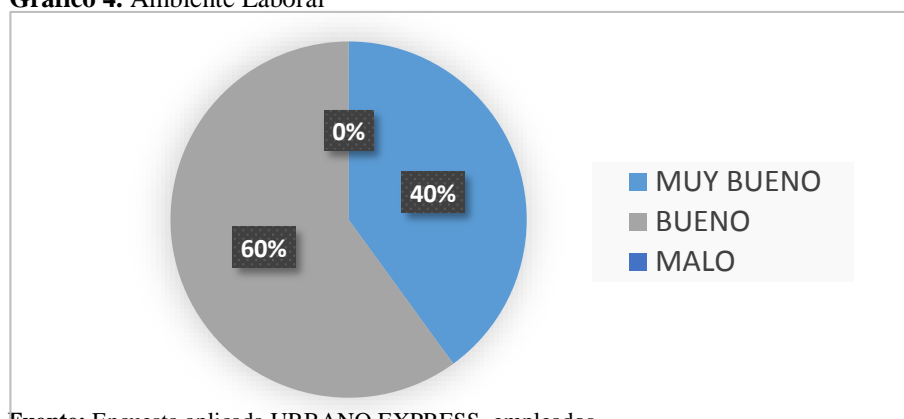
Tabla 19. Ambiente laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	2	40%
BUENO	3	60%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

Elaborado por: Estudiantes investigadores

Gráfico 4. Ambiente Laboral




Fuente: Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

Elaborado por: Estudiantes investigadores

#### Análisis e interpretación

Frente a la interrogante los encuestados respondieron que el ambiente laboral que se maneja en la empresa es bueno clasificando como muy bueno el 40% y el 60% como bueno, lo que indica un buen trato general de cada empleado de la agencia URBANO EXPRESS Quevedo.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<sup>®</sup> <b>CDN</b> <b>5/12</b> <b>NIA 315</b>
---	--	---

## 5. ¿Existen capacitaciones para el mejoramiento del desempeño de los empleados?

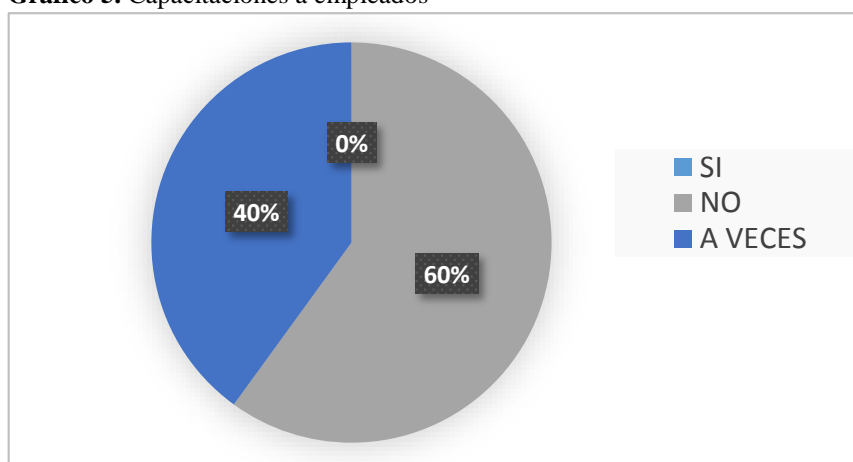
**Tabla 20.** Capacitaciones a empleados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	60%
A VECES	2	40%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

**Gráfico 5.** Capacitaciones a empleados



**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores


### Análisis e interpretación

Según los resultados arrojados en relación a la capacitación para mejorar el rendimiento de los empleados se muestra que el 40% de los encuestados menciona que en ocasiones se realizan capacitaciones, mientras que el 60% considera que no, en vista a esto se interpretará que la empresa no toma en cuenta esta medida de mejoramiento.

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Supervisado por:** Ing. Rosa Torres

30/11/2021

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<sup>®</sup> <b>CDN</b> <b>6/12</b> <b>NIA 315</b>
---	--	---

**6. ¿Se socializa con usted la misión y visión de la empresa por parte de la administración?**

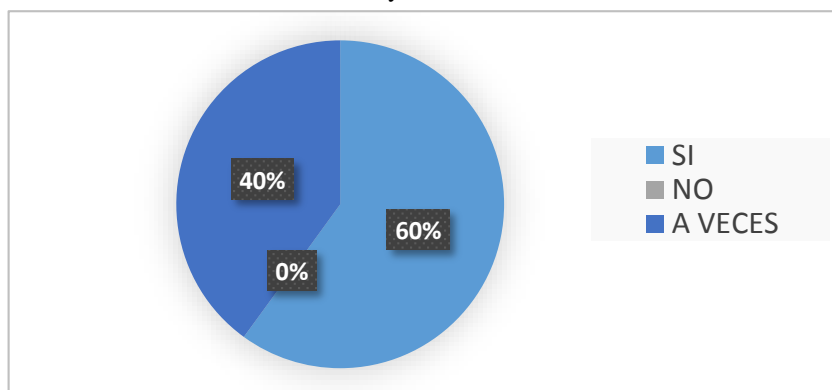
**Tabla 21.** Socialización de Misión y visión

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	0	0%
A VECES	2	40%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

**Gráfico 6.** Socialización de misión y visión




**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

### **Análisis e interpretación**

Según los encuestados en respuesta a la pregunta sobre la socialización de la misión y visión se identifica que el 60% menciona que, si se socializa mientras que el 40% menciona que a veces, esto porque la misión y visión es compartida a través de folletos y boletines por lo tanto el 40% de los trabajadores considera que no es una forma de socializar.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<sup>®</sup> <b>CDN</b> <b>7/12</b> <b>NIA</b> <b>315</b>
---	--	---

## 7. ¿Conoce usted si existen políticas de procedimientos en la empresa?

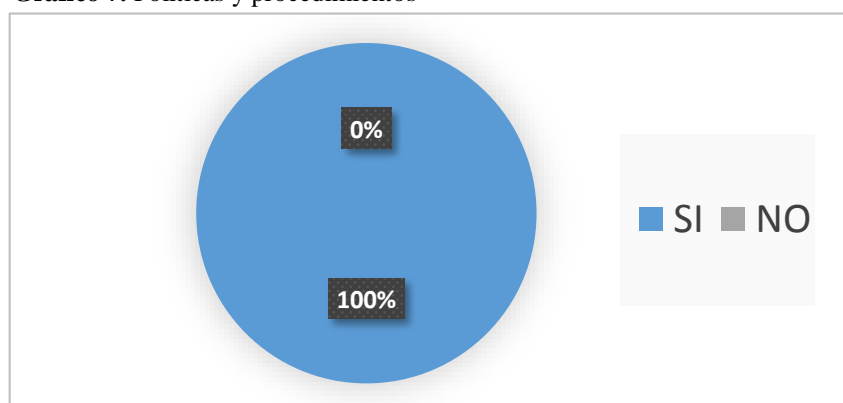
**Tabla 22.** Políticas y procedimientos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

**Gráfico 7.** Políticas y procedimientos




**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

## Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico de la pregunta sobre el conocimiento de las políticas de la empresa el 100% de los encuestados consideran que, si es de su conocimiento, sin embargo, no es de su total conocimiento el contenido del mismo, por lo tanto, no se aplica a cabalidad lo dispuesto en la normativa de la empresa.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b>  <b>AGENCIA QUEVEDO</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p style="text-align: center;">®  <b>CDN</b>  <b>8/12</b>  <b>NIA 315</b></p>
---	---	---

## 8. ¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral de la empresa?

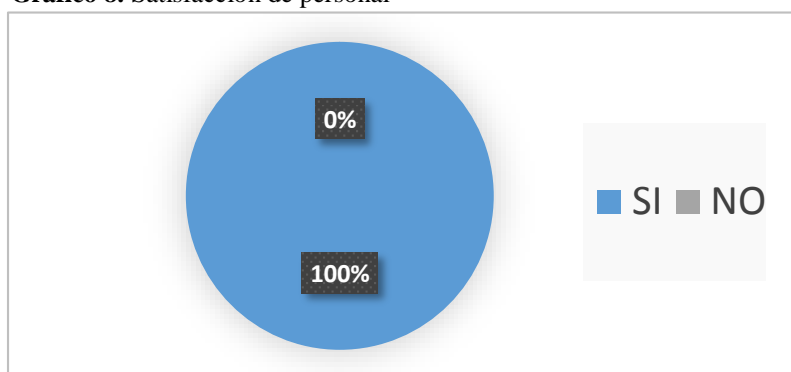
**Tabla 23.** Ambiente Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

**Gráfico 8.** Satisfacción de personal




**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

### Análisis e interpretación

En relación a la interrogante sobre la satisfacción laboral el 100% de los encuestados consideran que si se sienten satisfechos.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<sup>®</sup> <b>CDN</b> <b>9/12</b> <b>NIA 315</b>
---	--	---

**9. ¿En la empresa efectúa evaluaciones de desempeño sobre la medición de eficiencia y eficacia?**

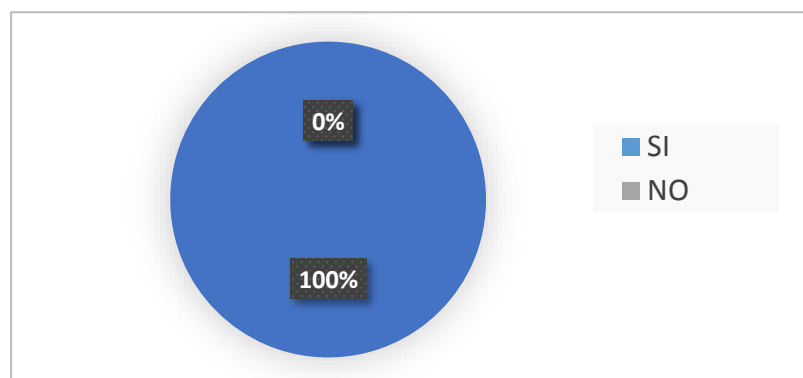
**Tabla 24.** Evaluación de desempeño

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	0	0%
A VECES	5	100%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

**Gráfico 9.** Evaluaciones de desempeño




**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

### Análisis e interpretación

Una vez determinado el gráfico sobre la interrogante de la evaluación y control de la eficiencia y eficacia se identifica que el 100% de los encuestados considera que a veces se realiza algún control, esto ya que la empresa no toma en cuenta el buen desempeño de cada actividad y la gestión del mismo y URBANO EXPRESS no hace esta evaluación de manera constante.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<sup>®</sup> <b>CDN</b> <b>10/12</b> <b>NIA 315</b>
---	--	--

**10. ¿Considera usted que la empresa sufrió cambios potenciales a raíz de la pandemia mundial?**

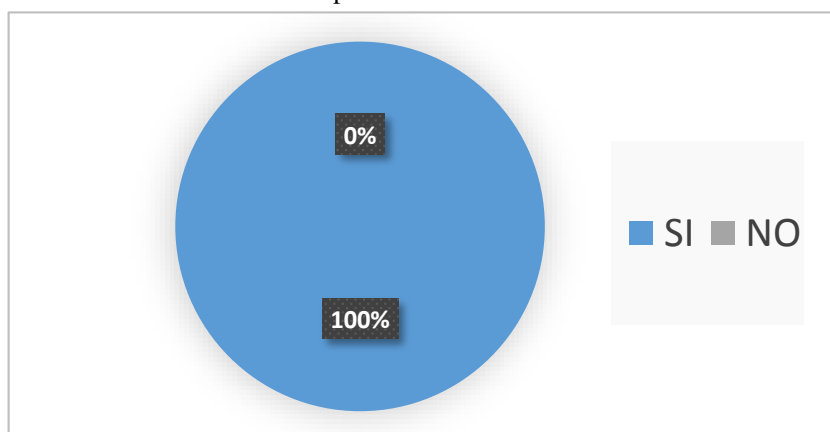
**Tabla 25.** Cambios en la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL		100%

**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

**Gráfico 10.** Cambios en la empresa




**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

### Análisis e interpretación

Cada empleado de URBANO EXPRESS Quevedo afirma que la empresa sufrió grandes cambios a raíz de la pandemia y la paralización que se causó.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<sup>®</sup> <b>CDN</b> <b>11/12</b> <b>NIA 315</b>
---	--	--

### 11. ¿Se han tomado medidas de mejoramiento para el rendimiento de la empresa?

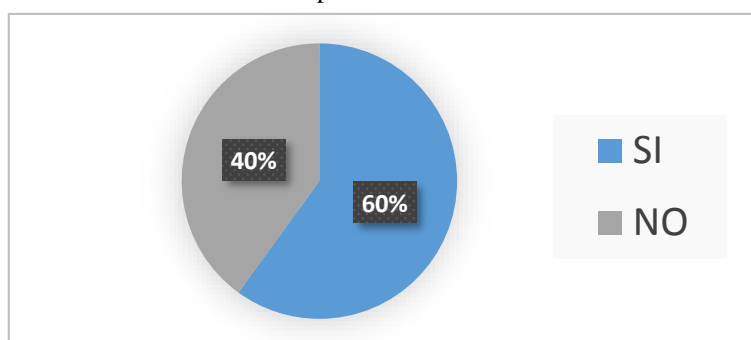
**Tabla 26.** Mejoramiento del rendimiento de la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

**Gráfico 11.** Rendimiento empresarial




**Fuente:** Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

**Elaborado por:** Estudiantes investigadores

### Análisis e interpretación

Según los resultados arrojados en la interrogante sobre las medidas de mejoramiento de la empresa se identifica que el 60% de los encuestados consideran que sí, ya que de vez en cuando se realiza un control, mientras que el 40% considera que no se realiza ninguna medida de mejoramiento en URBANO EXPRESS Quevedo.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<sup>®</sup> <b>CDN</b> <b>12/12</b> <b>NIA 315</b>
---	--	--

## 12. ¿Se realizan reuniones para socializar cambios en la empresa?

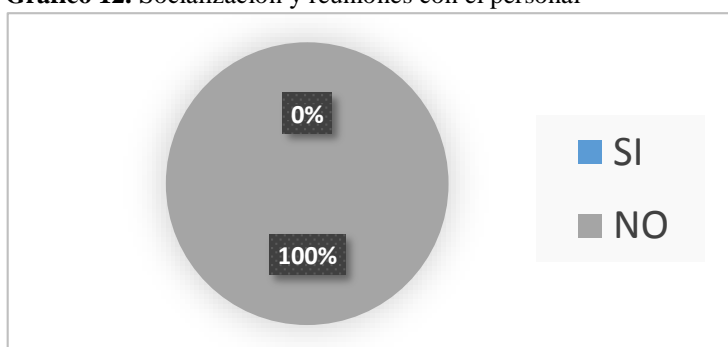
Tabla 27. Socialización de cambios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
A VECES	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

Elaborado por: Estudiantes investigadores

Gráfico 12. Socialización y reuniones con el personal




Fuente: Encuesta aplicada URBANO EXPRESS, empleados.

Elaborado por: Estudiantes investigadores

## Análisis e interpretación

En vista a los resultados se pudo obtener que el 100% de los empleados afirman que nunca se ha realizado reuniones de socialización sobre cambios en URBANO EXPRESS, ya que la empresa únicamente confirma sobre cambios o nuevas medidas, mas no las socializa.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	30/11/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>C</b> <b>AF</b> <b>1/1</b>
<b>11.1.7.3. Análisis FODA</b>		

Para la determinación del análisis FODA se recurrió a las técnicas de investigación tales como la entrevista y encuesta, las cuales fueron aplicadas al personal operativo, así como, al personal administrativo. Según estos resultados se obtuvo el análisis FODA


**Tabla 28.** Análisis FODA

FACTORES INTERNOS	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen ambiente laboral.</li> <li>• Capacidad de manipulación en paquetería.</li> <li>• Control y registros para realizar envíos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se han realizado auditoría de gestión.</li> <li>• No cuenta con indicadores de gestión.</li> <li>• Falta de socialización sobre cambios en la empresa a los trabajadores.</li> <li>• No cuenta con un sistema de control específico y estipulado por la empresa.</li> <li>• No existe motivación laboral</li> <li>• No existen métodos de evaluación sobre el desempeño del personal.</li> <li>• No se efectúa estrategias para el mejoramiento y rendimiento en la empresa.</li> <li>• Falta de total conocimiento de las normativas de la empresa.</li> </ul>
FACTORES EXTERNAS	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabaja a nivel corporativo.</li> <li>• Buena posición y años de experiencia en la ciudad.</li> <li>• Cuenta con una página web dinámica.</li> <li>• Tiene un aplicativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gran competencia en el mercado</li> <li>• Poco personal posterior a la pandemia.</li> <li>• No cuentan con recursos materiales propios para realizar envíos.</li> </ul>

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	01/12/2021
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

Tabla 29. Cuestionario control interno. Ambiente de control

		<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>			$\Sigma$ <b>CIT.</b> <b>1/10</b> <b>NIA 400</b>
<b>11.1.7.4. Evaluación de control interno</b> Dirijo al personal general de la empresa, según modelo COSO I					
<b>11.1.7.4.1. Ambiente de control</b>					
N°	Preguntas	PD	SI	NO	Observación©
1	¿Se comparte la misión y visión a los empleados de URBANO EXPRESS?	5	3	2	No se lo realiza de manera consciente. Y la agencia no ha definido sus propios parámetros.
2	¿La empresa cuenta con un manual de valores, conducta y ética que se deba cumplir de manera obligatoria en la empresa?	5	5		
3	¿La empresa comparte su manual de funciones para dar conocimiento de la estructura organizacional a sus empleados?	5		5	No se ha definido un manual específico para la agencia.
4	¿El personal se encuentra capacitado para las gestiones que se realizan a diario?	5	3	2	Se capacita al personal cuando se es contratado, posterior a eso no.
5	¿Se cumplen con los objetivos y metas establecidas por la empresa?	5	4	1	El personal considera que sí. Sin embargo la agencia se rige con objetivos generales.
6	¿Existe un plan de motivaciones para los empleados que promueva el buen desempeño de las actividades?	5		5	No se tiene ningún plan motivacional.
7	¿Existe un documento escrito que especifique las sanciones por incumplir las normas de la empresa?	5	5		
8	¿Se han realizado evaluaciones de desempeño al personal?	5		5	La empresa no toma en cuenta esta medida.
9	¿Se ha realizado reuniones mensuales para el conocimiento del crecimiento de la empresa a los empleados?	5		5	No ha realizado.
10	¿Dentro de la empresa está claro el funcionamiento y actividades de cada departamento?	5	5		
11	¿La empresa se propone metas anualmente y la comparte con los trabajadores de la empresa?	5		5	No se definen metas.
12	¿La empresa cuenta con normas específicas para el comportamiento de los empleados fuera de las instalaciones de la empresa?	5	5		
13	¿Se tiene un control del espacio físico de la empresa con respecto a; la limpieza y buen ornato?	5	5		
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	

T	<b>CIT</b> 2/10
---	--------------------

**DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

**Tabla 30.** Nivel de riesgo y confianza. Ambiente de control

RIESGO		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Baja	Moderada	Alta
CONFIANZA		

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

**Nivel de confianza**

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{35}{65} \times 100$$

NC 54%

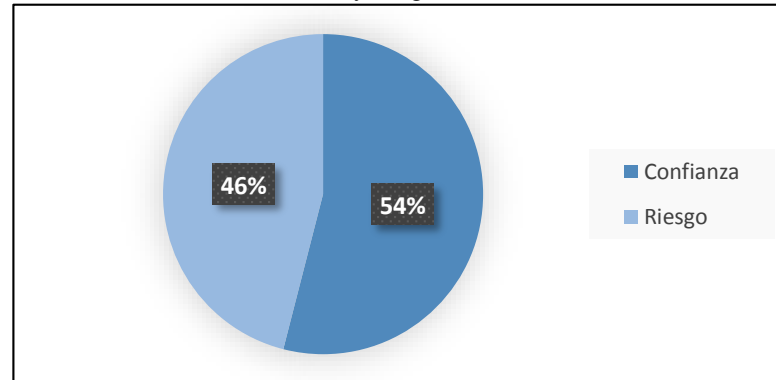
**Nivel de riesgo**

NR 100% - NC

NR 100% - 54%

NR 46%

**Gráfico 13.** Nivel de confianza y riesgos-Ambiente de control




Elaborado por: Los estudiantes investigadores

**Interpretación**

Se puede observar que el nivel de confianza según el componente de ambiente de control en la empresa URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo fue del 54% lo que muestra que es un nivel moderado de confianza, mientras que los niveles de riesgos se encuentran en el 46% considerado un porcentaje de nivel bajo, esto nos da a entender que la empresa tiene identificado las normativas en relación a la ética y comportamientos dentro de las instalaciones de la empresa, así mismo sobre los reglamentos de sanciones.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	05/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

Tabla 31. Cuestionario control interno. Evaluación de riesgo

		<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>			$\Sigma$ <b>CIT</b> <b>3/10</b> <b>NIA 400</b>
<b>11.1.7.4.2. Evaluación de riesgos</b>					
N°	Preguntas	PD	SI	NO	Observación <sup>©</sup>
1	¿Existe supervisión en cada área y departamento de la empresa?	5	4	1	Se realiza, pero no de manera frecuente
2	¿Existe supervisión a la hora de hacer envío o recibir paquetes?	5	5		
3	¿La empresa URBANO EXPRESS cuenta con tecnología adecuada para realizar sus actividades a diario?	5	5		
4	¿El personal está capacitado para la manipulación de la tecnología y recursos con las que cuenta la empresa?	5	5		
5	¿El personal está capacitado para identificar riesgos en cada área de trabajo?	5	4	1	Si, sin embargo en ocasiones existen errores.
6	¿Existen restricciones de información y áreas para el personal no autorizado que ingrese a las instalaciones de la empresa?	5	5		
7	¿Se realizan controles sobre el manejo de la información de los datos de los clientes?	5	5		
8	¿La información personal de cada empleado está segura en la empresa?	5	5		
9	¿Los resultados de la empresa están vinculados con las metas y objetivos de la empresa?	5		5	En realidad no.
10	¿Se han establecido estrategias para evitar riesgos en las actividades de la empresa?	5	5		
11	¿Se notifica las faltas de los trabajadores cuando existe alguna?	5	5		
12	¿En la empresa URBANO EXPRESS se promueve el cumplimiento de las normas y reglamentos que existan?	5		5	No se tiene conocimiento pleno de la normativa.
13	¿Una vez identificado algún riesgo se involucran a cada empleado de la empresa para buscar alguna solución o medidas de prevención?	5	3	2	No en su totalidad
14	¿Las decisiones para solucionar y evitar riesgos se toman para prevenir futuros problemas?	5	3	2	Sí, pero no se tiene ningún plan preventivo.
15	¿Se evalúa el desempeño de los choferes y empleados operativos con respecto a; los horarios y rutas?	5	5		
<b>Total</b>		<b>75</b>	<b>59</b>	<b>16</b>	

$\bar{T}$	<b>CIT</b> 4/10
-----------	--------------------

## DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

**Tabla 32.** Nivel de riesgo y confianza - Evaluación y riesgo

RIESGO		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Baja	Moderada	Alta
CONFIANZA		

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

### Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{59}{75} \times 100$$

NC 79%

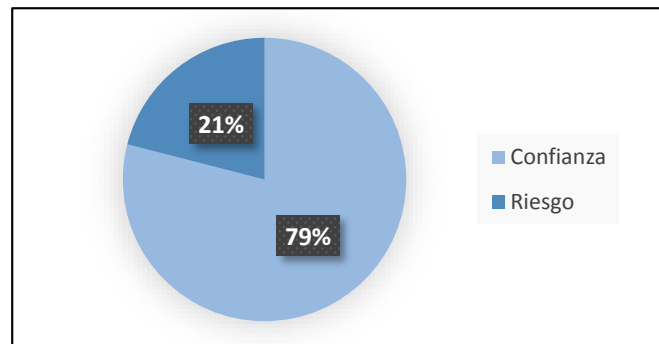
### Nivel de riesgo

NR 100% - NC

NR 100% - 79%

NR 21%

**Gráfico 14.** Nivel de confianza y riesgo-Evaluación de riesgo



Elaborado por: Los estudiantes investigadores

### Interpretación


Los resultados arrojaron que el nivel de confianza según el componente de evaluación de riesgos es de un 79% equivalente a un nivel alto, mientras que el nivel de riesgo bajo del 21% esto debido a que la empresa si maneja control con respecto a la supervisión del personal y control de uso de tecnologías y manipulación de la información de tercero y el personal, por lo tanto, se demuestra que la empresa URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo lleva control para evitar riesgos en general.

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

Supervisado por: Ing. Rosa Torres

06/12/21

Tabla 33 Cuestionario control interno. Actividad de control

		<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>			$\Sigma$ <b>CIT</b> <b>5/10</b> <b>NIA 400</b>
<b>11.1.7.4.3. Actividades de control</b>					
N°	Preguntas	PD	SI	NO	Observación <sup>©</sup>
1	¿Existe respaldo de las operaciones efectuadas en las diversas áreas de la empresa?	5	5		
2	¿Se registran de forma inmediata las operaciones de la empresa?	5	5		
3	¿En la empresa se verifica el cumplimiento de la normativa sobre el uso del uniforme?	5	5		
4	¿En la empresa se verifica el cumplimiento de la normativa sobre el no uso de aparatos que dificulten las labores como el uso del celular?	5	5		
5	¿La empresa URBANO EXPRESS crea estrategias para aumentar su rentabilidad y aumentar su clientela?	5		5	La agencia no crea estrategias de marketing que incrementen su clientela.
6	¿La empresa toma en cuenta el comportamiento de los trabajadores con respecto a la; hora de llegada, ética y principios?	5	5		
7	¿Se evalúa a diario el desempeño de las operaciones en el área de envíos?	5	3	2	Se realiza, pero no de manera frecuente.
8	¿Existen protocolos para la buena manipulación de los paquetes que llegan a la agencia?	5	4	1	Existen, pero no se aplican en su totalidad.
9	¿Se registra el horario de entrada y salida de los vehículos de la empresa y el conductor encargado?	5	5		
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	

$\bar{T}$	<b>CIT</b> 6/10
-----------	--------------------

## DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

**Tabla 34.** Nivel de riesgo y confianza-Actividades de control

RIESGO		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Baja	Moderada	Alta
CONFIANZA		

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

### Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{36}{45} \times 100$$

NC 80%

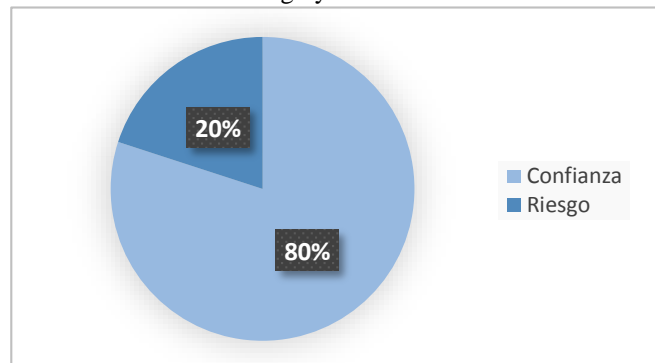
### Nivel de riesgo

NR 100% - NC

NR 100% - 80%

NR 20%

**Gráfico 15.** Nivel de riesgo y confianza-Actividad de control




Elaborado por: Los estudiantes investigadores

### Interpretación

Según los resultados arrojados el nivel de confianza se encuentra en el 80% equivalente a una confianza alta y el nivel de riesgo está bajo en un 20% lo que evidencia que la empresa URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo, mantiene controles en el área operativa dirigidos a la forma en la que se envía y se registran las operaciones, de la misma manera a la forma de trabajo del personal en esta área.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	07/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

Tabla 35 Cuestionario de control interno. Información y comunicación

		<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>			$\Sigma$ <b>CIT</b> <b>7/10</b> <b>NIA 400</b>
<b>11.1.7.4.4. Información y comunicación</b>					
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>PD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observación<sup>©</sup></b>
1	¿Se han dictado conferencias en la empresa sobre la prevención de fraudes?	5		5	La empresa no realiza esta actividad.
2	¿Los sistemas computarizados que se utilizan dentro de la empresa están adaptados a las necesidades del personal?	5	3	2	
3	¿Existe algún protocolo en caso de pérdida de información importante de la empresa?	5	5		
4	¿Se envía reportes a la matriz sobre el estado de la empresa anualmente?	5	5		
5	¿Se dicta capacitación a los empleados para mejorar su rendimiento o motivarlos?	5	3	2	
6	¿La empresa ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar información de manera segura; página web o medios electrónicos?	5		5	La empresa cuenta con una página web de información general, sin embargo, no cuenta con un sistema abierto para el traslado de información.
7	¿Existe una buena comunicación entre todas las áreas de la empresa?	5	5		
8	¿Considera que se deberían realizar mejoras en la empresa con respecto a la forma de notificar los cambios que puedan existir en la empresa?	5		5	
9	¿Se notifica de manera oportuna a la administración cuando existan problemas con las entregas?	5	5		
10	¿Se registra diariamente un control sobre las rutas que sigue cada chofer?	5	5		
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	

T	<b>CIT</b> 8/10
---	--------------------

## DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

**Tabla 36.** Nivel de riesgo y confianza - Información y comunicación

RIESGO		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Baja	Moderada	Alta
CONFIANZA		

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

### Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{31}{50} \times 100$$

NC 62%

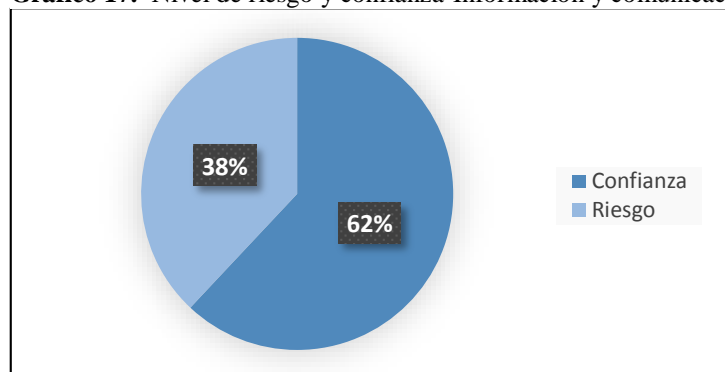
### Nivel de riesgo

NR 100% - NC

NR 100% - 62%

NR 38%

**Gráfico 17.** Nivel de riesgo y confianza-Información y comunicación




Elaborado por: Los estudiantes investigadores

### Interpretación

El componente de información y comunicación refleja un nivel de confianza moderado con un 62% y un nivel de riesgo bajo con el 38% lo que demuestra que la empresa URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo es responsable con su entorno de comunicación.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	08/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

Tabla 37 Cuestionario de control interno. supervisión y monitoreo

		<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>			$\Sigma$ <b>CIT</b> <b>9/10</b> <b>NIA 400</b>
<b>11.1.7.4.5. Supervisión y monitoreo</b>					
N°	Preguntas	PD	SI	NO	Observación ©
1	¿El gerente realiza reuniones mensuales con los responsables de cada área para analizar la consecución de las metas y objetivos?	5		5	No se realizan reuniones en la empresa.
2	¿Se han definido herramientas de autoevaluación para todo el personal de la empresa?	5		5	La administración no toma en cuenta la aplicación de autoevaluación.
3	¿Se realiza un monitoreo de las acciones diarias a la empresa con respecto al área de envíos?	5	5		
4	¿Se supervisan las decisiones que toma el área administrativa?	5	4	1	
5	¿Se supervisa al personal al efectuar las labores encomendadas en la empresa?	5	3	2	
6	¿Se supervisa que las oficinas de la agencia están ordenadas y limpias?	5	5		
7	¿Existe un control de seguridad para terceros?	5		5	No existe ningún control
8	¿Se realiza revisiones constantes sobre el aumento o decremento de la clientela por parte de la unidad operativa o la administración?	5		5	No se toma en cuenta el aumento de clientela.
9	¿En caso de existir reclamos; Se efectúa un seguimiento de reclamos y soluciones efectuadas?	5	2	3	
10	¿Considera que el área administrativa da soluciones oportuna y rápida a los problemas surgidos en la agencia?	5	5		
11	¿Se monitorea que los choferes de la empresa cumplan con los horarios establecidos de entrega?	5	5		
12	¿Se supervisa que los choferes de la empresa sigan las rutas indicadas?	5	5		
13	¿Existe un reglamento y normas específicas para los empleados del área operativo; choferes, operarios de carga, el cual que permita evaluar su desempeño?	5	5		
14	¿Se monitorea o analiza previamente las rutas a seguir de los choferes y empleados operarios de la empresa?	5	5		
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	

T	<b>CIT</b> 10/10
---	---------------------

**DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

**Tabla 38.** Nivel de riesgo y confianza - Supervisión y monitoreo

RIESGO		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Baja	Moderada	Alta
CONFIANZA		

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

**Nivel de confianza**

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{44}{70} \times 100$$

NC 63%

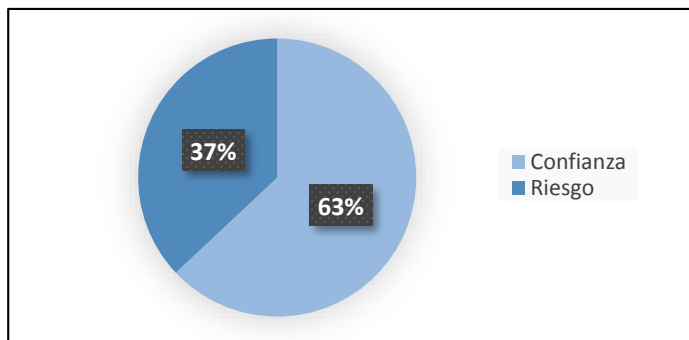
**Nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 63\%$$

NR 37%

**Gráfico 16.** Nivel de riesgo y confianza-Supervisión y monitoreo




Elaborado por: Los estudiantes investigadores

**Interpretación**

El componente de supervisión y monitoreo refleja un nivel de confianza moderado del 63% mientras que el nivel de riesgo presenta un nivel bajo con el 37% esto indica que la empresa controla y supervisa la información de la empresa y su personal, sin embargo, no cuenta con canales abiertos de información.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	09/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	$\Sigma$ <b>CIT</b> 1/3 <b>NIA 400.</b>
<b>11.1.7.5. Control interno</b>		

### CÁLCULO DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO

#### DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA GENERAL

**Tabla 39.** Determinación de nivel de riesgo y confianza de componentes general

RIESGO		
<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
CONFIANZA		

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

**Tabla 40.** Puntuación por componentes

Componentes	Puntajes Obtenidos	Puntos Óptimos
Ambiente de control	35	65
Evaluación de riesgos	59	75
Actividad de control	36	44
Información y comunicación	31	50
Supervisión y monitoreo	44	70
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>304</b>

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

#### Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{205}{304} \times 100$$

$$NC = 67\%$$

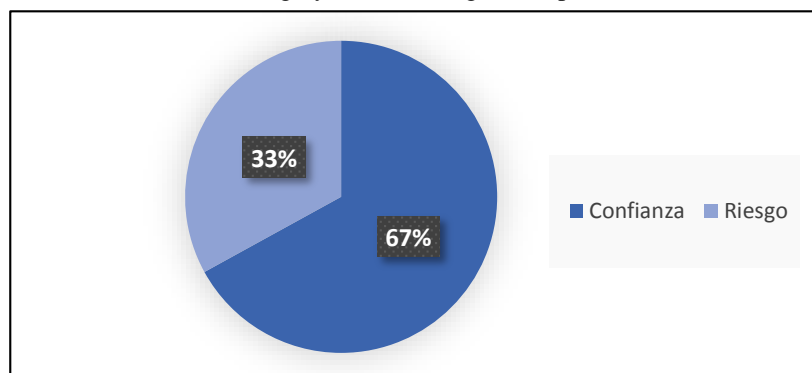
#### Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 67\%$$

$$NR = 33\%$$

**Gráfico 17.** Nivel de riesgo y confianza según componentes



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

### **Riesgo de control**

El nivel de confianza de los componentes evaluados se encuentra en un nivel moderado de confianza del 67% mientras que el nivel de riesgo es bajo con un 33%. El componente que evidenció mayor riesgo fue el componente de ambiente de control y en los otros componentes se pudo observar un nivel moderado de confianza y nivel de riesgo variado, esto debido a la falta de control en las áreas de operaciones y administrativas, lo que se desglosa en cada componente. Esto evidencia que la empresa URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo mantiene buenos niveles con respecto a su manejo en el control del personal y las operaciones del área operativa específicamente en la manipulación y control de los paquetes ya sean grandes y pequeños, los registros y la seguridad de la información de los empleados, por otro lado, se evidencia falta de evaluaciones para mejorar el rendimiento de la empresa y el rendimiento del personal, la comunicación de las actividades administrativas.

### **Riesgo inherente**

Para determinar el cálculo del riesgo inherente se toma en cuenta los factores de riesgos externos que amenazan a la empresa según lo observado para establecer porcentajes de riesgos significativos.

Ŝ	<b>CIT</b> 3/3
---	-------------------

**Tabla 41.** Riesgo inherente

Factor de riesgo	Calificación total	Calificación obtenida
<b>Competencia</b>	20	5
<b>Espacio físico</b>	20	10
<b>Accidentes laborales</b>	20	5
<b>Pérdida de productos</b>	20	8
<b>Recursos materiales</b>	20	10
	<b>100%</b>	<b>38%</b>

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**CT** = Calificación total

**PT** = Ponderación total

$$\text{Riesgo Inherente} = \frac{CT \cdot 100}{100} = \frac{38 \cdot 100}{100} = \frac{3800}{100} = 38\%$$

### Riesgo de detección

Conforme al trabajo evaluado a través de la evaluación de control interno y los resultados arrojados, se establece un riesgo de detección del 12% por posibles inconsistencias en la evaluación realizada.

### Riesgo de auditoría

Riesgo de auditoría = Riesgo de control \* Riesgo de control \* Riesgo de detección



$$RA = 0.33 * 0.38 * 0.12$$

$$RA = 1.50$$

### Interpretación

El riesgo de la auditoría de gestión fue de 1.50 lo cual indica que es un riesgo bajo existiendo un mínimo riesgo de emitir una opinión errada con respecto a la situación de la empresa URBANO EXPRESS en el ámbito de la auditoría realizada.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	16/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	
<b>11.1.7.6. Informe de control interno</b>		

### Informe de control interno

Quevedo, 20 diciembre 2021

**Sr. Francisco Abarca  
Sr. Gustavo Ibarra**

### **EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA Y MENSAJERÍA URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO**

**Presente. –**

Adjuntamos el presente informe en base a los procedimientos de auditoría para efectos informativos correspondiente al control interno, como parte de la auditoría de gestión a la empresa URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo, cuyos resultados son analizados a continuación:

#### **CONTROL INTERNO POR COMPONENTES**

##### **Componente 1. Ambiente de control**

- a. Se pudo evidenciar inicialmente la falta de socialización con respecto a la misión, visión y valores de manera específica, adicional la agencia Quevedo no cuenta con lo antes mencionado, únicamente se rigen según la misión, visión y valores que aporta la matriz, de la misma manera los objetivos y metas de la agencia son los mismo de la agencia matriz, por lo tanto, la agencia Quevedo no tiene autonomía en los parámetros antes mencionados como en otras agencias del país.
- b. La agencia Quevedo no cuenta con un manual específico de funciones, se regulan mediante el manual estipulado por la agencia matriz.
- c. La agencia no capacita constantemente a sus empleados, no cuentan con algún plan estratégico motivacional que ayude al rendimiento de los trabajadores, no se toma en cuenta nueva estrategia para la evaluación del desempeño de cada empleado.

	<b>CIT</b> 2/6
---	-------------------


- d. La agencia cuenta con algunos reglamentos que no son aplicados en las actividades diarias.
- e. La empresa no tiene planes motivacionales dirigido al personal.
- f. La agencia no se realiza reuniones generales con el personal para la difusión de información relevante sobre la empresa.
- g. La administración no propone y no define sus metas en relación al mercado en donde se encuentra.

### **Recomendaciones**

- a. La agencia debe tomar en cuenta que los empleados conozcan la misión y visión más allá de un folleto colgado en la pared. Es importante que la agencia sea independiente en relación a sus objetivos y metas según las necesidades y el entorno de la agencia, ya que cada agencia puede establecer metas y objetivos distintos.
- b. Diseñar un modelo de manual de funciones que detalle y especifique las labores según las áreas y personal.
- c. Aplicar de manera obligatoria los reglamentos y parámetros estipulados por la agencia.
- d. Establecer un plan de motivación laboral, para el mejoramiento del nivel de rendimiento y compromiso de los empleados en sus labores diarias.
- e. Incluir al personal operativo en reuniones donde se informe sobre nuevos procesos o cambios de la empresa.
- f. Proponer y definir metas según el entorno y las necesidades de la agencia en la ciudad que Quevedo.

### **Componente 2. Evaluación de riesgo**

- a. La agencia no realiza una supervisión diaria a cada actividad en el área operativa, esta supervisión es realizada, sin embargo, no se la realiza a diario.
- b. El personal operativo de la agencia no se encuentra totalmente capacitado para medir el nivel de riesgo que pudiera existir, ni se toma en cuenta medidas de prevención.

	<b>CIT</b> 3/6
---	-------------------

- c. La agencia trabajo con la metas y objetivos de la matriz, se evidencia que no toman en cuenta si la empresa vincula sus resultados con esas metas y objetivos.
- d. La agencia no tiene sus propias normativas y reglamentos, se basan en normativas que la agencia principal envía, lo que genera que el empleado de la empresa no conozca el contenido del mismo y que además estos no estén adecuados a la agencia y las condiciones del mismo.
- e. El empleado operativo no se involucra en crear soluciones a problemáticas en el área operativos ya sea de bodegas o envíos, así mismo la administración no busca las soluciones en conjunto.
- f. La empresa no tiene definido un plan estratégico de prevención de riesgo vinculados a problemáticas futuras en relación a rutas, envíos, perdidas de productos.

### **Recomendaciones**

- a. Es importante implementar un protocolo de supervisión en el área operativa, que evalúe la forma de trabajo y el desempeño del empleado.
- b. Crear un plan de capacitación operacional al personal con nuevas medidas preventivas de trabajo que den condiciones al personal a reconocer futuros riesgos.
- c. Vincular los resultados mensuales o anuales de la empresa con los metas y objetivos generales que estipula la empresa.
- d. Diseñar un manual general de normativas y reglamento que se adapte a la situación de la agencia Quevedo y que éste sea repartido a todo el personal.
- e. Vincular a todo el personal creando un equipo de trabajo sólido para crear soluciones inversas a problemáticas externas e internas de la agencia.
- f. Definir un plan estratégico de prevención de riesgo que sea una herramienta clave de trabajo en la agencia.

### **Componente 3. Actividad de control**

- a. La agencia en la ciudad de Quevedo tiene un impacto a nivel de su competencia, sin embargo, la agencia no cuenta con ningún plan estratégico que incremente su clientela.
- b. La evaluación de desempeño al personal operativo no se lo realiza de manera frecuente, eso debería ser indispensable para el buen funcionamiento de las actividades diarias.

Ω	CIT 4/6
---	------------

- c. El personal no aplica a su totalidad los protocolos de manipulación de paquetería entregados por la agencia matriz, esto ocurre por la falta de conocimiento y por la falta en la supervisión de que estos protocolos se cumplan.

### **Recomendaciones**

- a. La agencia Quevedo debe tomar en cuenta su rendimiento frente a la competencia y crear un plan que genera que URBANO EXPRESS Quevedo tenga mayor presencia.
- b. La administración debe tener mayor constancia de las actividades operacionales y efectuar una evaluación en relación al desempeño para el buen funcionamiento del mismo.
- c. Realizar una reunión para el debido llamado de atención verbal dando a conocer al personal que deberán cumplir con los protocolos de la manipulación de la paquetería de manera correcta, así mismo se dará a conocer cada cláusula que estipula la agencia matriz sobre el documento de manipulación y uso de la paquetería.

### **Componente 4. Información y comunicación**

- a. La empresa no brinda capacitaciones sobre la prevención de fraudes, estafas o mal uso de los recursos generales.
- b. La empresa no cuenta con canales abiertos para trasladar información de agencia a agencia o que pueda ser usado por el personal, cuenta únicamente con un sistema interno.

### **Recomendaciones**

- a. La empresa deberá anualmente capacitar a su personal sobre la prevención de fraudes, estafas o mal uso de los recursos generales, esto garantizará que el personal reconozca errores, estafas o sobornos que puedan presentarse dentro de la empresa o por terceros, lo que cuidaría la economía de la empresa.
- b. La empresa debería crear un sistema general abierto de comunicación que permite al área administrativo comunicarse de manera segura entre más agencias URBANO del país, esto evitaría el traspaso de información a terceros.

	<b>CIT</b> 5/6
---	-------------------


### **Componente 5. Supervisión y monitoreo**

- a. La agencia no cuenta con objetivos propios, ni se establecen metas periódicamente, por lo tanto, no se toma en cuenta si las áreas de la agencia cumplen con los objetivos generales de la empresa.
- b. La agencia no tiene un real control sobre la evaluación del desempeño.
- c. La empresa maneja un control nulo sobre el ingreso a las instalaciones de terceros.
- d. La empresa no tiene un plan estratégico para posicionar su presencia en el mercado general.
- e. La agencia no cuenta con protocolos para el seguimiento y valoración al existir reclamos por parte de los usuarios.

### **Recomendaciones**

- a. Establecer objetivos y metas según las condiciones de la agencia en la ciudad de Quevedo y el mercado que se encuentra y en base a estas llevar a cabo el trabajo administrativo y operacional.
- b. Diseñar un plan de evaluación y autoevaluación al personal de la agencia, mediante fichas virtuales que el personal pueda presentar diariamente, lo que permitiría identificar los niveles de eficiencia.
- c. Diseñar un documento de protocolos que establezca medidas de seguridad para el ingreso a terceros a las instalaciones de la agencia.
- d. Crear un estudio de mercado que permita a la agencia conocer cuáles serían sus factores de crecimiento y posición en el mercado de la ciudad.
- e. Diseñar un manual de protocolos que indique qué medidas se deben establecer en caso de reclamos por parte de los usuarios, que a la vez permita prevenir e identificar falencias en las entregas a los clientes.

En la agencia Urbano Express Quevedo, se puede identificar varias inconsistencias con la forma de gestionar las actividades y aplicaciones de los reglamentos, ya que, a pesar de que algunos de estos estatutos son parte de la agencia no son aplicados, mientras que en otros sectores no se ha definido manuales específicos, de la misma manera se evidencian una clara falta de control de las evaluaciones para el nivel de confianza.

	<b>CIT</b> 6/6
---	-------------------

En base a lo aquí expuesto se puede identificar que; la empresa URBANO EXPRESS, agencia Quevedo se encuentra en un nivel moderado de confianza del 67% mientras que el nivel de riesgo es bajo con un 33%. El componente que evidenció mayor riesgo fue el componente de ambiente de control y en los otros componentes se pudo observar un nivel moderado de confianza y nivel de riesgo variado, esto debido a la falta de control en las áreas de operaciones y administrativas, lo que se desglosa en cada componente. En el cálculo general de control interno se puede evidenciar un riesgo de control del 33%, un riesgo inherente del 38% y un riesgo de detección del 12%, con un riesgo de auditoría de gestión del 1.50% lo cual indica un riesgo bajo.

Atentamente,




---


Joel Jeovanny Bustamante Choez  
C.I: 0504338245




---

Milena Fernanda Villavicencio Ibarra  
C.I: 0502891724

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	20/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b>  <b>AGENCIA QUEVEDO</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Φ</b>  <b>PT.</b>  <b>1/4</b></p>
<p><b>11.1.7.7. Papeles de trabajo</b></p>		
<p style="text-align: center;"><b>ESTATUTOS GENERALES URBANO EXPRESS</b></p>		

**Comentario:**

Mediante la técnica de observación se realizó la visita de observación y reconocimiento en las instalaciones de URBANO EXPRESS, agencia Quevedo con el propósito de obtener información, y verificar la existencia de estatutos y reglamentos de la empresa.

**Conclusión:**

La empresa URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo si cuenta con estatutos generales y reglamentos internos, los cuales están archivados en la agencia Quevedo. Sin embargo, existen algunos de estos que no se cumplen de manera correcta. Como lo son: el reglamento de conducta, ética y valores, ejecución de


- Vigencia, conocimiento, difusión, alcance y ámbito de aplicación
- Índices de eficiencia
- Capacitación
- Ética y conducta del personal
- Régimen disciplinario

Esto ocurre principalmente a que no se difunde y la administración no aplica estos parámetros.

**Recomendación:**

Para el área administrativa se recomienda aplicar y difundir de manera obligatoria al personal los estatutos dispuestos por la empresa.


<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	22/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>PT</b> 2/4
---	------------------


## Papel de trabajo: Estatutos generales de la empresa URBANO EXPRESS, Agencia de Quevedo

### Ilustración 9. Reglamento interno de trabajo

<p><b>REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COMPAÑÍA SEPRICARGA CIA. LTDA</b></p> <p>La compañía SEPRICARGA CIA. LTDA. (en adelante denominada como la "Compañía" o la "Empleadora" o "SEPRI"), con domicilio principal en la ciudad de Quito pero con operaciones en toda la República del Ecuador, para los fines contemplados en el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo cuerpo legal y más disposiciones normativas, expide el presente Reglamento Interno de Trabajo que se aplicará con el carácter de obligatorio a todo el personal que presté servicios bajo relación laboral en la Compañía.</p> <p style="text-align: center;"><b>CAPÍTULO I GENERALES</b></p> <p>Art. 1.- <b>Ámbito.-</b> La Compañía SEPRICARGA CIA. LTDA, es una persona jurídica debidamente constituida y existente bajo las leyes de la República del Ecuador, tiene como objeto social la prestación de servicios de correspondencia masiva para múltiples clientes, entrega de paquetes, encomiendas y servicios de delivery, contando para esto con sus oficinas e instalaciones principales en la ciudad de Quito y varias agencias que mantiene dentro del territorio nacional. Debido a las condiciones y características operacionales propias de SEPRI, se establece que el presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación en todo el territorio nacional Ecuatoriano; quedando registrado como domicilio principal de la Empleadora el Distrito Metropolitano de Quito, estando legalmente autorizada para abrir sucursales en otras circunscripciones territoriales del país.</p> <p>Art. 2.- <b>Objeto del reglamento.-</b> El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo y las de las estipulaciones de los contratos individuales de trabajo, tiene por objeto regular el desarrollo de las relaciones laborales entre SEPRI y sus trabajadores.</p> <p>Art. 3.- <b>Definiciones:</b> En este Reglamento se usarán indistintamente los términos:  "Compañía", o "Empleadora" o "SEPRI", indistintamente utilizados para referirse a la compañía SEPRICARGA CIA. LTDA  "Trabajador" para referirse tanto a empleados como a obreros en general.</p> <p>El uso de los términos en masculino incluirá el femenino, el uso del singular incluirá el plural y viceversa.</p>
--

Verificado con el reglamento interno de URBANO EXPRESS   
NIA 500.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	22/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Φ PT 3/4</b></p>
<p><b>Papeles de trabajo</b></p>		
<p style="text-align: center;"><b>RESPALDO DE ENTREGAS</b></p>		

**Comentario:**

Con el propósito de tener evidencia mediante la técnica de observación se realizó la visita de observación y reconocimiento en las instalaciones de URBANO EXPRESS, agencia Quevedo donde se evidencio de la existencia y manejo correcto sobre las fichas y registro de entrega.

**Conclusión:**

La agencia lleva un buen control de los registros que verifican la salida y entrada de los bienes con los que trabaja la agencia.

Cada vez que existe una entrega, tanto a nivel local como provincial, el personal operativo se encarga de hacer los registros permanentes mediante una guía de entrega mientras que el área de logística se encarga de procesarla al sistema de URBANO EXPRESS

**Recomendación:**

Mantener el manejo que se ha venido llevando en la agencia en relación a las guías de entrega y sus respectivos registros en el sistema interno.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	22/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

**Papel de trabajo: Respaldo de entrega**

**Ilustración 10.** Formato de guías de entregas

**Verificación sobre el buen manejo del respaldo de entrega** **NIA 500.**

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	22/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

Tabla 42. Hoja de hallazgo 1.


	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H HLA 1/8</b>
<b>11.1.7.8. Hallazgos de auditoría</b>		
<b>Hallazgo #1. Componente 1. Ambiente de control. Pregunta 8</b>		
<b>Título: Bajo nivel de evaluaciones de desempeño.</b>		
<b>Condición:</b> La empresa no efectúa de manera formal ni frecuente una evaluación sobre el desempeño de las actividades del personal, operacionales y administrativas, tampoco existe método de autoevaluación.		
<b>Criterio:</b> Las normas de control interno, N 200-03, indican que, el control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficiencia y vocación de servicio.		
<b>Causa:</b> Esta situación surge debido a que el área administrativa no ha estipulado ningún documento formal que indique que se deban realizar evaluaciones de desempeño y de control que permita el reconocimiento y niveles de eficiencia en la ejecución de las actividades y el desempeño del personal.		
<b>Efecto:</b> El personal no tiene un control de los procesos ejecutados en relación al desempeño y el mejoramiento de los mismos.		
<b>Conclusión:</b> La administración no ha determinado un plan de evaluación y control, tampoco cuenta con una unidad de recursos humanos que mantenga un control en el personal, además no se ha realizado una inspección constante sobre la realización de las actividades diarias, y cuanto estas se realizan es una revisión nula e incompleta.		
<b>Recomendaciones:</b> se sugiere crear un programa de control y evaluación sobre el desempeño y niveles de eficiencia documentado el cual sea cumplido de manera obligatoria por la administración y el personal. En el caso de las autoevaluaciones crear un plan documentado el cual obligue al personal general identificar sus actividades y desempeño mediante recursos virtuales o fichas, esto sería fundamental para el buen funcionamiento de la Agencia.		
<b>NIA 260.</b>		
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres		23/12/21

Tabla 43. Hoja de hallazgo 2.


	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H HLA 2/8</b>
<b>Hallazgo #2. Entrevista pregunta. 1</b>		
<b>Título: No se han realizado Auditorías de gestión.</b>		
<b>Condición:</b> En la empresa Urbano Express, agencia Quevedo jamás se ha realizado una auditoría, tampoco una auditoría de gestión.		
<b>Causa:</b> La administración no ha considerado importante realizar una auditoría de gestión en la agencia Quevedo.		
<b>Criterio:</b> La contraloría general del estado menciona en el art. 31 -25: Contratar los servicios profesionales, cuando se trate de asuntos de interés institucional que requieran de experiencia o conocimientos especializados.		
<b>Efecto:</b> Al no realizar una auditoría de gestión en 12 años de labor, indica un descuido por parte de la jefatura de la agencia, esto a su vez genera desinformación sobre la gestión general realizada en la empresa y la situación actual en la que se encuentra.		
<b>Conclusión:</b> Una auditoría de gestión es fundamental en cualquier organización ya que esta permite conocer la situación sobre la gestión de las empresas, al no ejecutar una auditoría en el caso de Urbano Express, agencia Quevedo se dificulta la información sobre las condiciones en las que se encuentra la empresa, esto también demuestra la falta de control y descuido por parte de la administración.		
<b>Recomendaciones:</b> Se recomienda a la empresa que realice una auditoría de gestión que estudie todas las áreas de empresa y evalúe los niveles de eficiencia y eficacia, y que esto se realice de manera frecuente.		
<b>NIA 260.</b>		
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	23/12/21	

Tabla 44. Hoja de hallazgos 3.


	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H</b> <b>HLA</b> 3/8
<b>Hallazgo #3. Entrevista. Pregunta 31.</b>		
<b>Título: Ausencia de Indicadores de gestión</b>		
<b>Condición:</b> La agencia no ha definido indicadores de gestión por parte de la administración que permita medir la eficiencia y eficacia de las actividades ejecutadas en la empresa.		
<b>Criterio:</b> Según las normas de control interno 200-02 Administración estratégica. Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.		
<b>Causa:</b> La agencia no ha estipulado la aplicación de indicadores de gestión, existe poca organización y planificación para llevar a cabo este control en la agencia.		
<b>Efecto:</b> Al no aplicarse indicadores de gestión existe un desconocimiento sobre la eficiencia y eficacia de los procesos, esto afecta a la toma de decisiones en cuanto a la gestión administrativa de la empresa.		
<b>Conclusión:</b> Por la ausencia de indicadores de gestión en la agencia para la medición de la eficiencia y eficacia se ha producido desinformación.		
<b>Recomendación:</b> Aplicar indicadores de gestión los cuales sean una herramienta fundamental para la administración de la agencia, que permitan reconocer falencias y a su vez ayude a la toma de decisiones en la agencia.		
<b>NIA 260.</b>		
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres		23/12/21

Tabla 45. Hoja de hallazgo 4.


	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>H HLA 4/8</b></p>
<b>Hallazgo #4. Encuesta. Pregunta 6.</b>		
<b>Título: No se define la visión, misión, objetivos y metas</b>		
<p><b>Condición:</b> La agencia no define la misión, visión, valores, objetivos y metas propias, utilizan lo estipulado según la agencia matriz a diferencia de otras agencias del país que cuentan con sus propios parámetros.</p>		
<p><b>Criterio:</b> Toda empresa necesita establecer sus parámetros y basarse en ellos para llegar a una meta específica, Urbano Express como empresa nacional tiene establecido estos parámetros, sin embargo, la Agencia Quevedo no, por lo que sus parámetros no se encuentran adaptados a las necesidades de la agencia según el mercado local.</p>		
<p><b>Causa:</b> La agencia no ha considerado que sea importante definir misión, visión, valores, objetivos y metas propias.</p>		
<p><b>Efecto:</b> la falta de los parámetros como misión, visión, valores, objetivos y metas indican que no lo definen según las condiciones, mercado y entorno en la cual se encuentra la agencia.</p>		
<p><b>Conclusión:</b> El conjunto de los parámetros antes mencionados son indispensables y deben ser definidos según el entorno en el que se encuentre, tomando en cuenta el mercado, el tipo de clientes, entre otros aspectos indispensables que permitan tener autonomía.</p>		
<p><b>Recomendación:</b> Realizar un estudio e identificar la misión, visión, valores, objetivos y metas basado en las necesidades y alcance que tiene la agencia, y según estos argumentos estipular los parámetros antes mencionados los cuales sean difundidos al personal y a su vez sea conocimiento del público específico de la agencia.</p> <p><b>NIA 260.</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres</p>		<p style="text-align: center;">23/12/21</p>

Tabla 46. Hoja de hallazgo 5.


	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H</b> <b>HLA</b> 5/8
<b>Hallazgo #5. Componente 1. Actividad de control</b>		
<b>Título: No se aplica los Estatutos sobre los valores, ética y conducta, de la empresa URBANO EXPRESS</b>		
<p><b>Condición:</b> La agencia si cuenta con el reglamento interno donde se estipula los valores, ética y conducta del personal de URBANO EXPRESS.</p>		
<p><b>Criterio:</b> la norma de control internos 200-01 integridad y valores éticos, la máxima autoridad establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional</p> <p>La norma 200 ambiente de control menciona que el ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas valores, conductas y reglamentos apropiados.</p>		
<p><b>Causa:</b> La administración de la agencia no aplica estos parámetros al personal, ya que al existir este no es socializado.</p>		
<p><b>Efecto:</b> Al no aplicarse estos estatutos el personal no tiene un control estricto sobre el manejo de sus actividades en relación a la ética y conducta.</p>		
<p><b>Conclusión:</b> Los reglamentos internos de trabajo son indispensables para el buen funcionamiento de la empresa, permite mantener un control sobre cada proceso que se realiza. Los estatutos al no aplicarse demuestran la falta de control e interés por parte de toda el área en general, muestra que el personal no está comprometido con la empresa y de la misma manera muestra la falta de caracteres de la administración al no aplicar los estatutos de forma obligatoria.</p>		
<p><b>Recomendación:</b> A jefe de agencia y supervisor, se recomienda aplicar de manera obligatoria los estatutos dispuestos por la empresa.</p>		
<p><b>NIA 260.</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores  <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres</p>	23/12/21	

Tabla 47. Hoja de hallazgo 6.


	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>H HLA 6/8</b></p>
<b>Hallazgo #6. Componente 3. Ambiente de control</b>		
<b>Título: No se ha definido un manual específico de funciones para el personal.</b>		
<p><b>Condición:</b> La agencia no tiene documentado ni especificado el manual de funciones de cada área y personal, sin embargo, el personal tiene claro sus actividades en relación a su sector.</p>		
<p><b>Criterio:</b> Según lo manifiesta las normas de control interno 200-04 sobre la estructura organizativa que todas las entidades deben complementar su organización con un manual de organización en cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez debe establecer niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidores.</p>		
<p><b>Causa:</b> No se ha definido un manual de funciones, ya que, se ha venido trabajando según las actividades diarias y el sector en donde se aplican dichas actividades, el personal tiene claro su trabajo.</p>		
<p><b>Efecto:</b> No hay formalidad ni documentación sobre las funciones del personal en la empresa.</p>		
<p><b>Conclusión:</b> Las actividades diarias se realizan acorde a las experiencias adquiridas, no a un manual de funciones establecido por la agencia.</p>		
<p><b>Recomendación:</b> El área administrativa debe encargarse de definir sus estatutos, así mismos, diseñar un documento donde se defina y se socialice las actividades y generalidades de cada área y todo el personal de la agencia según su entorno.</p>		
<p><b>NIA 260.</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres</p>		<p style="text-align: center;">23/12/21</p>

Tabla 48. Hoja de hallazgos 7




	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>H HLA 7/8</b></p>
<b>Hallazgo #7. Componente 2. Evaluación de riesgos</b>		
<b>Título: Inexistencia de estrategias de prevención de riesgos</b>		
<b>Condición:</b> la agencia no tiene un plan de prevención contra riesgos.		
<b>Criterio:</b> Las normas de control interno 400 actividad de control indican que, la máxima autoridad de la entidad y los servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecuencia de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.		
<b>Causa:</b> La agencia no tiene un control sobre la prevención de riesgo en relación a todas las operaciones realizadas en la empresa.		
<b>Efecto:</b> Problemas para reconocer riesgos futuros en el área administrativa como el área operacional.		
<b>Conclusión:</b> La agencia no tiene un control preciso o un plan que ayude a tomar acciones frente a riesgos futuros, como la prevención de caídas en el área operacional, riesgos laborales, pérdida de información, robos, reclamos, entre otros.		
<b>Recomendación:</b> Diseñar un plan de prevención de riesgos el cual sea socializado con todo el personal, que haga parte del reglamento interno de la empresa.		
<p><b>NIA 260.</b></p>		
<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores		26/12/21
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres		

Tabla 49. Hoja de hallazgo 8

	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>H HLA 8/8</b></p>
<p><b>Hallazgo #8. Componente 5. Supervisión y monitoreo. Encuesta. Pregunta 5.</b></p>		
<p><b>Título: No se realizan reuniones con los responsables de cada área para la difusión de información y capacitación al personal.</b></p>		
<p><b>Condición:</b> La administración no realiza reuniones mensuales con los responsables de área.</p>		
<p><b>Criterio:</b> Normas de control interno, 600-01 de seguimiento, establece que la directiva efectuará un seguimiento constante del ambiente interno que permitan conocer y aplicar medidas oportunas.</p> <p>Competencia profesional 200-06, los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. Así mismo, los programas de capacitación dirigidos a mantener la competencia requerida.</p>		
<p><b>Causa:</b> Falta de formalidad y desinterés por parte de la administración en capacitación e informar al personal general.</p>		
<p><b>Efecto:</b> El personal no tiene conocimiento de cambios o nuevas mediadas de manera formal y responsable, así mismo no tiene capacitaciones constantes para el mejoramiento de su rendimiento.</p>		
<p><b>Conclusión:</b> al no desarrollar un plan de capacitación y difusión de información, que permita mejorar las habilidades y conocimiento del personal, podría afectar el desenvolvimiento en sus actividades diarias.</p>		
<p><b>Recomendación:</b> Implementar un plan mensual de reuniones que permita capacitar al personal general sobre temas de relevancia en la empresa.</p> <p><b>NIA 260.</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres</p>		<p style="text-align: center;">26/12/21</p>

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H</b> <b>HLA</b> <b>1/9</b> <b>NIA 330</b>
<b>11.1.7.9. Indicadores de gestión</b>		

### Indicador de eficiencia

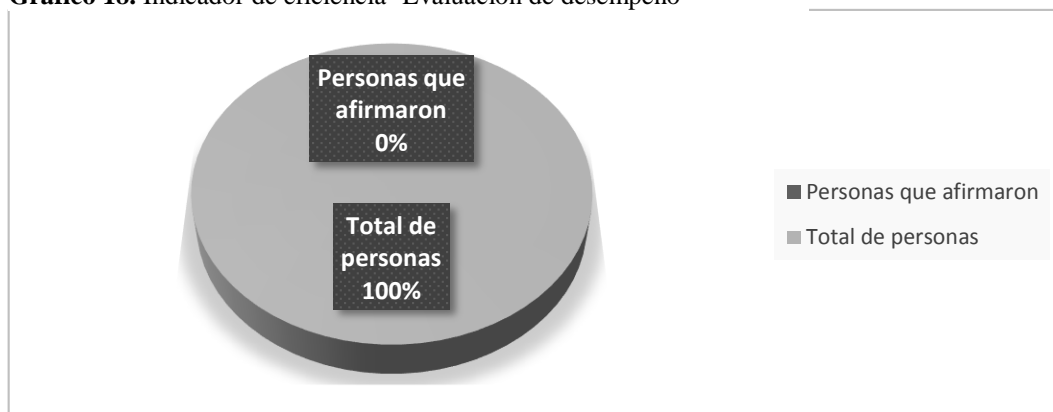
#### Hallazgo. 1. Bajo nivel de evaluaciones de desempeño

En base a la **pregunta 9** de las encuestas realizadas al personal de la empresa URBANO EXPRESS.

Realización de evaluación de desempeño =  $\frac{\text{Personas que afirman la evaluación de desempeño}}{\text{Total de personas}} \times 100\%$

Realización de evaluación de desempeño =  $\frac{0}{5} = 0 \times 100\% = 0\%$

**Gráfico 18.** Indicador de eficiencia- Evaluación de desempeño



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

### Interpretación

En base a la información de la pregunta 9 de las encuestas realizadas al personal se pudo identificar que el 100% de los empleados afirman que no se realizan una evaluación de desempeño de manera frecuente y formal, ya que la administración de la agencia no tiene en cuenta esta medida.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	06/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H</b> <b>HLA</b> <b>2/9</b> <b>NIA 330</b>
---	--	--

**Indicador de eficiencia**

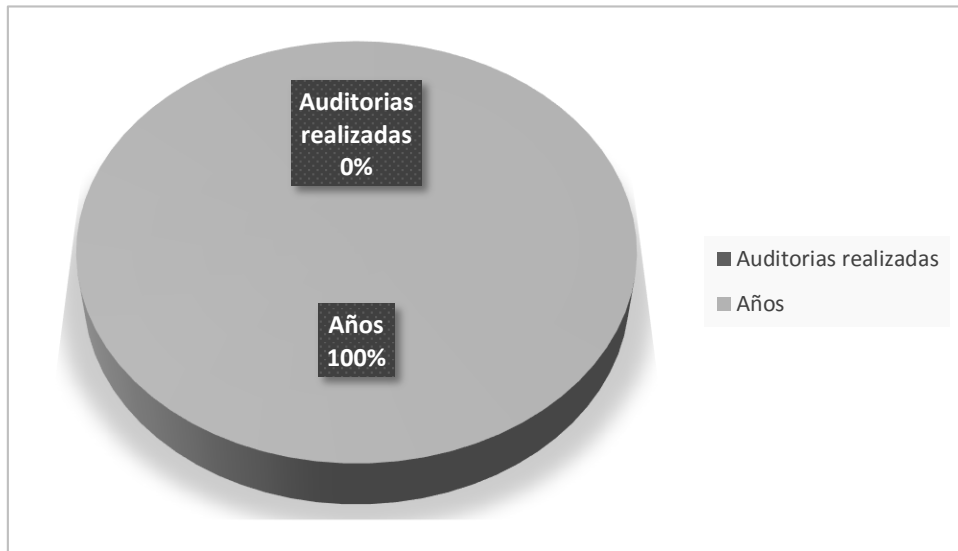
**Hallazgo 2. No se han realizado auditorías de gestión.**

En relación al **hallazgo 2. Y la pregunta 1** de la encuesta realizada a empleados se considera lo siguiente:

$$\text{Realización de auditoría de gestión} = \frac{\text{Auditorías realizadas}}{\text{Años de operación de la empresa}} \times 100\%$$

$$\text{Realización de auditoría de gestión} = \frac{0}{12} = 0 \times 100\% = 0\%$$

**Gráfico 19.** Indicador de eficiencia. Auditoría de gestión




**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Interpretación**

Según el gráfico que se expone, se evidencia que la empresa no ha tenido ninguna auditoría de gestión desde los inicios de URBANO EXPRESS, en la ciudad de Quevedo.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	06/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H HLA 3/9 NIA 330</b>
---	--	--------------------------------------

### Indicador de eficacia

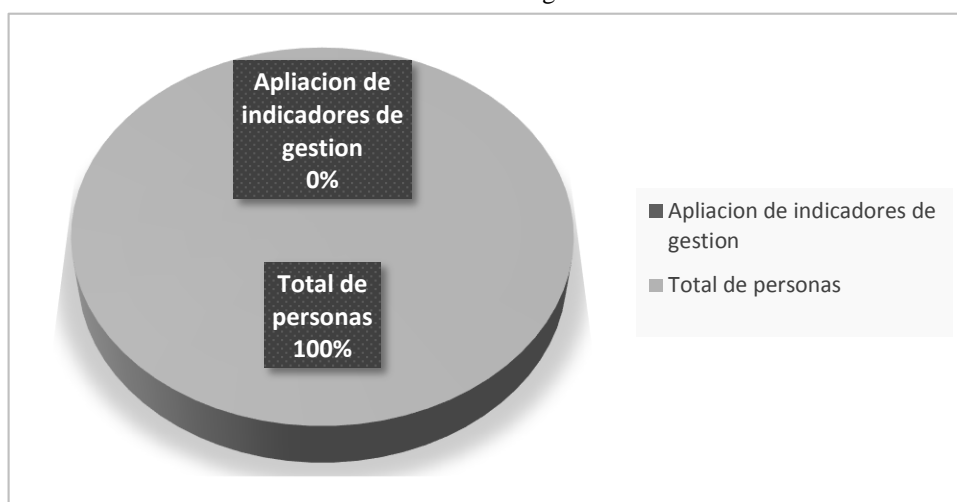
#### Hallazgo 3. Ausencia de indicadores de gestión

En relación al **hallazgo 3. Y la pregunta 31** de la entrevista realizada al supervisor del área administrativa. **Anexo 12** se considera lo siguiente:

$$\text{Indicadores de gestión} = \frac{\text{Aplicación de indicadores de gestión}}{\text{Total de personas}} \times 100\%$$

$$\text{Indicadores de gestión} = \frac{0}{5} = 0 \times 100\% = 0\%$$

**Gráfico 20.** Indicador de eficacia. Indicadores de gestión




**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

### Interpretación

Se evidencia según el gráfico, que la agencia no cuenta ni aplica indicadores de gestión sobre las actividades realizadas, a pesar que algunos empleados en la entrevista afirman que se realiza ciertos controles, no se lo hace de una manera específica.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	06/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H HLA 4/9 NIA 330</b>
---	--	--------------------------------------

### Indicador de eficacia

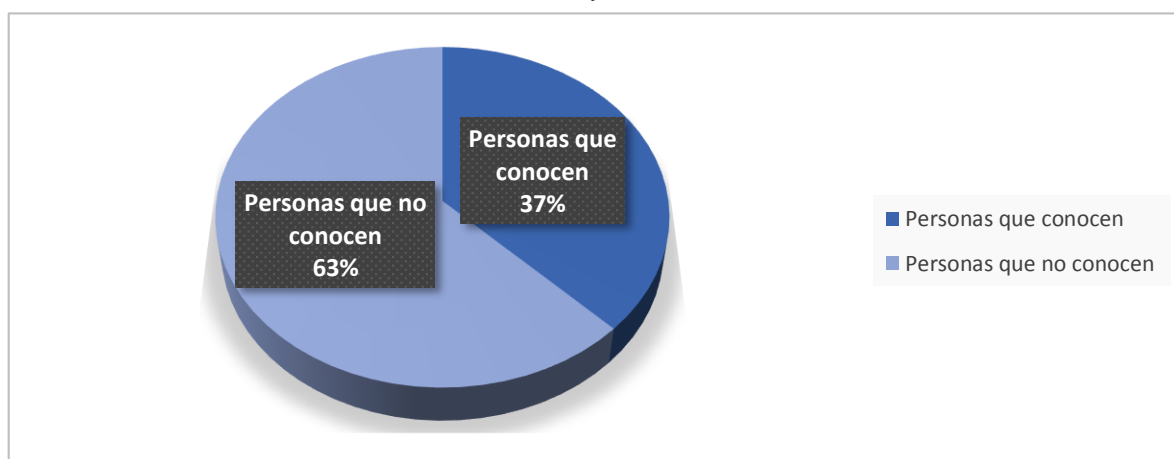
#### Hallazgo 4. No se define misión, visión, valores, objetivos y metas.

En referencia a la **pregunta 6** sobre la difusión de la misión y visión, se obtiene la información para este indicador. **Anexo 9**

$$\text{Difusión de misión y visión} = \frac{\text{Personas que conoce la misión y visión}}{\text{Total de personas}} \times 100\%$$

$$\text{Difusión de misión y visión} = \frac{3}{5} = 0,6 \times 100\% = 60\%$$

**Gráfico 21.** Indicador de eficacia-Difusión de misión y visión




**Elaborador por:** Los estudiantes investigadores

### Interpretación

Según a la información arrojada se puede ver que existe un porcentaje de empleados que, si conocen la misión y visión de la empresa, ya que esta se encuentra expuesta en las instalaciones de la empresa, sin embargo, algunos empleados no tienen en cuenta y no consideran que conozcan de manera consciente la misión y visión de la empresa.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	06/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H HLA 5/9 NIA 330</b>
---	--	--------------------------------------

### Indicador de eficiencia

#### Hallazgo 5. No se aplican los Estatutos sobre los valores, ética y conducta de la empresa.

En base al **hallazgo 5** y según la información expuesta en los papeles de trabajo se presenta los siguientes datos:

$$\text{Estatutos cumplidos} = \frac{\text{Estatutos no aplicados}}{\text{Total de estatutos institucionales}} \times 100\%$$

$$\text{Estatutos cumplidos} = \frac{5}{12} = 0,46 \times 100\% = 40\%$$

**Gráfico 22.** Indicador de eficiencia. Aplicación de estatutos




**Elaborador por:** Los estudiantes investigadores

### Interpretación

La empresa envía a las sucursales el documento del reglamento interno donde se ve los lineamientos a seguir, sin embargo existen algunos estatutos que no se cumplen a cabalidad y de hecho existen empleados que no tiene conocimiento del contenido del reglamento interno, por lo tanto se muestra según el gráfico que solo el 29% de los estatutos de la empresa no se cumplen a totalidad.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	06/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H HLA 6/9 NIA 330</b>
---	--	--------------------------------------

### Indicador de eficacia

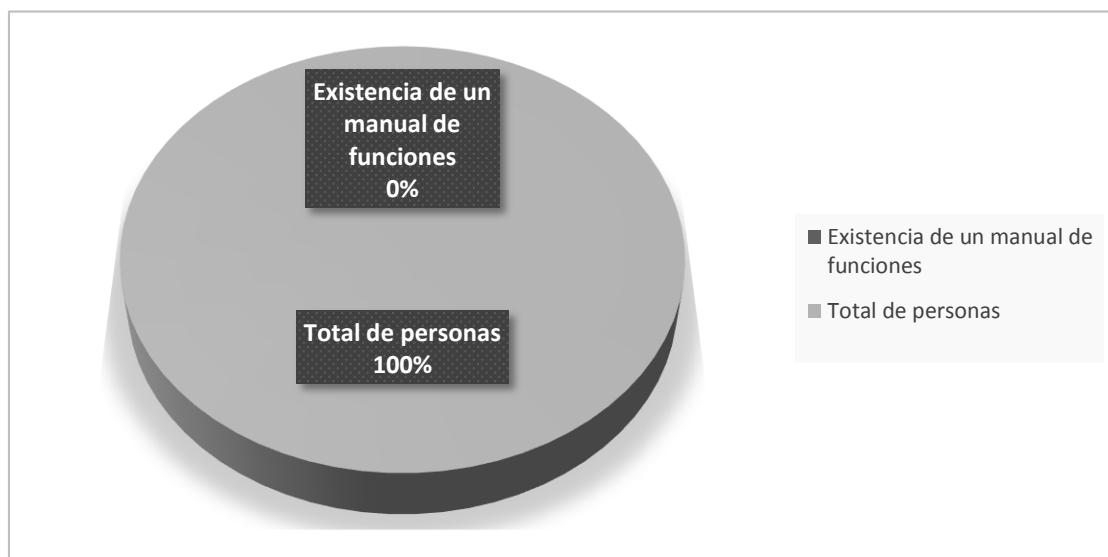
#### Hallazgos 6. No se ha definido un manual específico de funciones para el personal.

En base al **hallazgo 6** y al **componente de ambiente de control** se presenta la siguiente información:

$$\text{Manual de funciones} = \frac{\text{Existencia de un manual de funciones}}{\text{Total de personas}} \times 100\%$$

$$\text{Manual de funciones} = \frac{0}{5} = 0 \times 100\% = 0\%$$

**Gráfico 23** Indicador de eficacia. Manual de funciones




**Elaborador por:** Los estudiantes investigadores

### Interpretación

En relación al componente de ambiente de control se evidenció que la empresa no ha definido un manual de funciones. Sin embargo, el personal conoce sus actividades según su área de trabajo, a pesar de esto se evidencia que la empresa no ha definido ni documentado un manual específico sobre las funciones, esto también ocurre a la falta de un área de recursos humanos en la agencia.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	06/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H HLA 7/9 NIA 330</b>
---	--	--------------------------------------

### Indicador de calidad

#### Hallazgo 7. Inexistencia de estrategias de prevención de riesgos

En relación al componente de evaluación de riesgos se muestra la siguiente información:

$$\text{Realización de evaluación de desempeño} = \frac{\text{Devoluciones}}{\text{Total de paquetería}} \times 100\%$$

$$\text{Realización de evaluación de desempeño} = \frac{1896}{29376} = 15,49 \times 100\% = 15,49\%$$

**Gráfico 24.** Indicador de calidad. Prevención de riesgos




**Elaborador por:** Los estudiantes investigadores

### Interpretación

El nivel de calidad según la información arrojada es del 15,49% se considera un porcentaje deficiente según la información del gráfico expuesta donde se determina un 6% en devoluciones en relación a la cantidad de paquetería existente de la empresa.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	06/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H HLA 8/9 NIA 330</b>
---	--	--------------------------------------

### Indicador de eficacia

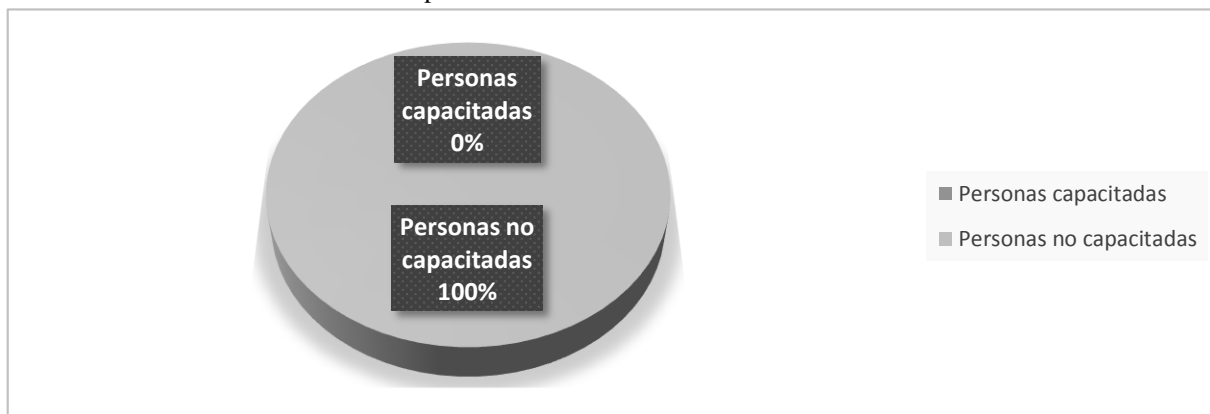
**Hallazgos 8. No se realizan reuniones con los responsables de cada área para la difusión de información y capacitación al personal.**

En base a **la pregunta 5 de las encuestas** realizadas al personal de la empresa se pudo identificar la siguiente información.

$$\text{Capacitación del personal} = \frac{\text{Personas capacitadas}}{\text{total de personas}} \times 100\%$$

$$\text{capacitación del personal} = \frac{0}{5} = 0 \times 100\% = 0\%$$

**Gráfico 25.** Indicador de eficacia - Capacitaciones




**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

### Interpretación

Se puede observar en base a los resultados que el personal no recibe capacitaciones que les permita desarrollar su competitividad profesional, esto ocurre ya que la empresa no tiene una unidad de recursos humanos que se encargue del personal y cree planes de capacitación y motivaciones.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	06/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>H HLA 9/9 NIA 330</b>
---	--	--------------------------------------

### Indicador de efectividad

Para la medición de la efectividad se aplicó la siguiente fórmula:

Efectividad=Puntaje de eficiencia/Puntaje de eficacia

#### Datos:

**Puntaje eficacia=** (0%+60%+0%+0%)

**Puntaje de eficiencia=** (0%+0%+40%)

**Efectividad=Puntaje de eficiencia/Puntaje de eficacia**

**Efectividad=** 60/40


**Efectividad =** 1,50%


#### Interpretación

Según los resultados de la eficiencia y eficacia se reflejó el cálculo del indicador de efectividad el cual reflejó un porcentaje del 1,50% para la gestión efectuada en la agencia URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo.

El nivel de efectividad se considera bajo, esto evidencia las falencias en relación al proceso y gestión que maneja la agencia.

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	06/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

 <p><b>JM</b> Auditores &amp; Consultores</p>	<p><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p><b>P/9</b></p>
<p><b>11.1.8. Fase IV. Comunicación y resultados</b></p>		
<p><b>FASE IV COMUNICACIÓN Y RESULTADOS</b></p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores <b>Revisado por:</b> Ing. Rosa Torres</p>		<p>18/01/22</p>

 <p><b>JH</b> Auditores &amp; Consultores</p>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS</b> <b>AGENCIA QUEVEDO</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>§</b> <b>RC</b> <b>1/9</b>
--	--	-------------------------------------


**EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA URBANO EXPRESS**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE IV**

**Objetivo:** Redactar y presentar el informe final de la auditoría de gestión con sus correspondientes conclusiones y recomendaciones según sea el caso.

**Tabla 50.** Programa de la fase IV

N°	Procedimiento	Ref.	Fecha
1	Elaborar informe final de auditoría	<b>IFA.</b>	18/01/22
2	Presentación del informe final de auditoría	<b>RC.</b>	18/01/22
3	Opinión de auditoría	<b>RC.</b>	18/01/22

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	18/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

 <p><b>JM</b> Auditores &amp; Consultores</p>	<p><b>EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b></p>	<p><b>§ IFA 2/9 NIA 705.</b></p>
<p><b>11.1.9. Informe de auditoría</b></p>		

## INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Quevedo, 18 enero de 2022

**Sr. Francisco Abarca  
Sr. Gustavo Ibarra**

### **EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA Y MENSAJERÍA URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO**

**Presente. –**

Se ha efectuado la auditoría de gestión a la empresa de servicio de encomienda URBANO EXPRESS, Provincia de Los Ríos, cantón Quevedo a la gestión administrativa y operacional de la agencia, interpretando y analizando cada aspecto de la empresa.

## **CAPÍTULO I. FASE INTRODUCTORIA DE AUDITORÍA**

### **1.1 Datos de la empresa**

Razón social: Sepricarga CIA. LTDA. Empresa de servicios de encomiendas URBANO EXPRESS, agencia Quevedo.

Representante legal: Andres Borrero Mansfield

Dirección: Km 1 vía valencia, diagonal a comisariato Devies

RUC: 179174059900

### **1.2 Base legal**

La empresa URBANO EXPRESS basa sus actividades según el reglamento interno de trabajo con emisión 2020. “La compañía SEPRICARGA CIA. LTDA., con domicilio principal en la ciudad de QUITO, pero con operaciones en toda la república para fines contemplados en el art. 64 del

§	<b>IFA</b> 3/9
---	-------------------

código de trabajo establecen: “Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la dirección regional de trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación, sin tal aprobación los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudique a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones.

### **1.3 Motivo de auditoría**

Una auditoría de gestión permite a la empresa el establecimiento o mejoramiento de los procesos a través de los procesos propios de la auditoría de gestión.

La auditoría de gestión en la empresa URBANO EXPRESS agiliza en conocimiento general de las operaciones y la evaluación de los procesos.

### **1.4. Objetivo de auditoría**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Realizar una Auditoría de gestión a la empresa de servicios de encomienda Urbanos Express, de la provincia de Los Ríos, cantón Quevedo periodo 2020, para la identificación de la situación actual de la empresa.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante la visita de observación y reconocimiento, análisis FODA e información de la empresa de servicios Urbano Express.
- Evaluar la situación de la empresa mediante la aplicación de programas, cuestionarios e indicadores, que permitan la identificación de resultados relevantes y el planeamiento de conclusiones y recomendación frente a cada hallazgo detectado.
- Proponer un manual de políticas, procedimientos y funciones que contribuya al fortalecimiento de la gestión en la empresa de servicios Urbano Express

### **1.5. Alcance de auditoría**

Esta auditoría de gestión está aplicada al área administrativa y operacional de la empresa URBANO EXPRESS en relación a las gestiones realizadas en el periodo 2020 para la interpretación de su desempeño según la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en la

§	IFA 4/9
---	------------

empresa, así mismo la aplicación de un control interno con el fin de obtener resultados relevantes y significativos que permitan determinar la situación de la empresa.

## **CAPÍTULO II. RESULTADOS DE AUDITORÍA**

La información de este capítulo es en base a los hallazgos detectados en el desarrollo de la auditoría de gestión.

### **HALLAZGO 1. BAJO NIVEL DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

La empresa no efectúa de manera formal ni frecuente una evaluación sobre el desempeño de las actividades del personal, operacionales y administrativas, tampoco existe método de autoevaluación.

Las normas de control interno, N 200-03, indican que, el control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficiencia y vocación de servicio.

#### **CONCLUSIÓN:**

La administración no ha determinado un plan de evaluación y control, tampoco cuenta con una unidad de recursos humanos que mantenga un control en el personal, además no se ha realizado una inspección constante sobre la realización de las actividades diarias, y cuanto estas se realizan es una revisión nula e incompleta.

#### **RECOMENDACIONES:**

Se sugiere crear un programa de control y evaluación sobre el desempeño y niveles de eficiencia documentado el cual sea cumplido de manera obligatoria por la administración y el personal. En el caso de las autoevaluaciones crear un plan documentado el cual obligue al personal general identificar sus actividades y desempeño mediante recursos virtuales o fichas, esto sería fundamental para el buen funcionamiento de la Agencia.

S	IFA 5/9
---	------------

**INDICADOR:**

Para mayor interpretación del resultado se expone el indicador de eficiencia del 0%.

Realización de evaluación de desempeño

$$= \frac{\text{Personas que afirman la evaluación de desempeño}}{\text{Total de personas}} \times 100\%$$

$$\text{Realización de evaluación de desempeño} = \frac{0}{5} = 0 \times 100\% = 0\%$$

**HALLAZGOS 2. NO SE HA REALIZADO AUDITORÍAS DE GESTIÓN**

En la empresa Urbano Express, agencia Quevedo jamás se ha realizado una auditoría, tampoco una auditoría de gestión.

La contraloría general del estado menciona en el art. 31 -25: Contratar los servicios profesionales, cuando se trate de asuntos de interés institucional que requieran de experiencia o conocimientos especializados.

**CONCLUSIÓN:**

Una auditoría de gestión es fundamental en cualquier organización ya que esta permite conocer la situación sobre la gestión de las empresas, al no ejecutar una auditoría en el caso de Urbano Express, agencia Quevedo se dificulta la información sobre las condiciones en las que se encuentra la empresa, esto también demuestra la falta de control y descuido por parte de la administración.

**RECOMENDACIONES:**

Se recomienda a la empresa que realice una auditoría de gestión que estudie todas las áreas de empresa y evalúe los niveles de eficiencia y eficacia, y que esto se realice de manera frecuente.

**INDICADOR:**

Para mayor interpretación del resultado se expone el indicador de eficiencia del 0%.

$$\text{Realización de auditoría de gestión} = \frac{\text{Auditorías realizadas}}{\text{Años de operación de la empresa}} \times 100\%$$

$$\text{Realización de auditoría de gestión} = \frac{0}{12} = 0 \times 100\% = 0\%$$

§	<b>IFA</b> 6/9
---	-------------------

### **HALLAZGO 3. AUSENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN**

La agencia no ha definido indicadores de gestión por parte de la administración que permita medir la eficiencia y eficacia de las actividades ejecutadas en la empresa.

Según las normas de control interno 200-02 Administración estratégica. Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

#### **CONCLUSIÓN:**

Por la ausencia de indicadores de gestión en la agencia para la medición de la eficiencia y eficacia se ha producido desinformación.

#### **RECOMENDACIÓN:**

Aplicar indicadores de gestión los cuales sean una herramienta fundamental para la administración de la agencia, que permitan reconocer falencias y a su vez ayude a la toma de decisiones en la agencia.

#### **INDICADOR:**

Para mayor interpretación del resultado se expone el indicador de eficacia con un 0%

$$\text{Indicadores de gestión} = \frac{\text{Aplicación de indicadores de gestión}}{\text{Total de personas}} \times 100\%$$

$$\text{Indicadores de gestión} = \frac{0}{5} = 0 \times 100\% = 0\%$$

### **HALLAZGOS 4. NO SE DEFINE LA VISIÓN, MISIÓN, VALORES, OBJETIVOS Y METAS**

La agencia no define la misión, visión, valores, objetivos y metas propias, utilizan lo estipulado según la agencia matriz a diferencia de otras agencias del país que cuentan con sus propios parámetros. Toda empresa necesita establecer sus parámetros y basarse en ellos para llegar a una meta específica, Urbano Express como empresa nacional tiene establecido estos parámetros, sin

§	<b>IFA</b> 7/9
---	-------------------

embargo, la Agencia Quevedo no, por lo que sus parámetros no se encuentran adaptados a las necesidades de la agencia según el mercado local.

### **CONCLUSIONES:**

Los conjuntos de los parámetros antes mencionados son indispensables y deben ser definidos según el entorno en el que se encuentre, tomando en cuenta el mercado, el tipo de clientes, entre otros aspectos indispensables que permitan tener autonomía.

### **RECOMENDACIONES:**

Realizar un estudio e identificar la misión, visión, valores, objetivos y metas basado en las necesidades y alcance que tiene la agencia, y según estos argumentos estipular los parámetros antes mencionados los cuales sean difundidos al personal y a su vez sea conocimiento del público específico de la agencia.

### **INDICADOR:**

Para mayor interpretación del resultado se expone un indicador de eficacia del 60%.

$$\text{Difusión de misión y visión} = \frac{\text{Personas que conoce la misión y visión}}{\text{Total de personas}} \times 100\%$$

$$\text{Difusión de misión y visión} = \frac{3}{5} = 0,6 \times 100\% = 60\%$$

### **HALLAZGOS 5. NO SE APLICA LOS ESTATUTOS SOBRE LOS VALORES, ÉTICA Y CONDUCTA, DE LA EMPRESA URBANO EXPRESS.**

La agencia si cuenta con el reglamento interno donde se estipula los valores, ética y conducta del personal de URBANO EXPRESS.

La norma de control internos 200-01 integridad y valores éticos, la máxima autoridad establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional

La norma 200 ambiente de control menciona que el ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas valores, conductas y reglamentos apropiados.

§	<b>IFA</b> 7/9
---	-------------------

**CONCLUSIÓN:**

Los reglamentos internos de trabajo son indispensables para el buen funcionamiento de la empresa, permite mantener un control sobre cada proceso que se realiza.

**RECOMENDACIONES:**

A jefe de agencia y supervisor, se recomienda aplicar de manera obligatoria los estatutos dispuestos por la empresa.

**INDICADOR:**

Para mayor interpretación del resultado se expone un indicador de eficiencia del 40%

$$\text{Estatutos cumplidos} = \frac{\text{Estatutos no aplicados}}{\text{Total de estatutos institucionales}} \times 100\%$$

$$\text{Estatutos cumplidos} = \frac{5}{12} = 0,46 \times 100\% = 40\%$$

**HALLAZGOS 6. NO SE HA DEFINIDO UN MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL.**

La agencia no tiene documentado ni especificado el manual de funciones de cada área y personal, sin embargo, el personal tiene claro sus actividades en relación a su sector.

Según lo manifiesta las normas de control interno 200-04 sobre la estructura organizativa que todas las entidades deben complementar su organización con un manual de organización en cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez debe establecer niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidores.

**CONCLUSIÓN:**

Las actividades diarias se realizan acorde a las experiencias adquiridas, no a un manual de funciones establecido por la agencia.

**RECOMENDACIONES:**

Diseñar un documento donde se defina y se socialice las actividades y generalidades de que cada área y todo el personal de la agencia según su entorno.

S	<b>IFA</b> 8/9
---	-------------------

**INDICADOR:**

Para mayor interpretación del resultado se expone un indicador de eficacia del 0%

$$\text{Manual de funciones} = \frac{\text{Existencia de un manual de funciones}}{\text{Total de personas}} \times 100\%$$

$$\text{Manual de funciones} = \frac{0}{5} = 0 \times 100\% = 0\%$$

**HALLAZGO. 7 INEXISTENCIA DE ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS**

La agencia no tiene un plan de prevención contra riesgos.

Las normas de control interno 400 actividad de control indican que, la máxima autoridad de la entidad y los servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecuencia de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

**CONCLUSIÓN:**

La agencia no tiene un control preciso o un plan que ayude a tomar acciones frente a riesgos futuros, como la prevención de caídas en el área operacional, riesgos laborales, pérdida de información, robos, reclamos, entre otros.

**RECOMENDACIÓN:**

Diseñar un plan de prevención de riesgos el cual sea socializado con todo el personal, que haga parte del reglamento interno de la empresa.

**INDICADOR:**

Para mayor interpretación del resultado se expone un indicador de calidad del 15%

$$\text{Realización de evaluación de desempeño} = \frac{\text{Devoluciones}}{\text{Total de paqueteria}} \times 100\%$$

$$\text{Realización de evaluación de desempeño} = \frac{1896}{29376} = 15,49 \times 100\% = 15,49\%$$

§	<b>IFA</b> 9/9
---	-------------------

**HALLAZGO 8. NO SE REALIZAN REUNIONES CON LOS RESPONSABLES DE CADA ÁREA PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL.**

La administración no realiza reuniones mensuales con los responsables de área.

Normas de control interno, 600-01 de seguimiento, establece que la directiva efectuará un seguimiento constante del ambiente interno que permitan conocer y aplicar medidas oportunas.

Competencia profesional 200-06, los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. Así mismo, los programas de capacitación dirigidos a mantener la competencia requerida.

**CONCLUSIÓN:**

Al no desarrollar un plan de capacitación y difusión de información, que permita mejorar las habilidades y conocimiento del personal, podría afectar el desenvolvimiento en sus actividades diarias.

**RECOMENDACIÓN:**

Implementar un plan mensual de reuniones que permita capacitar al personal general sobre temas de relevancia en la empresa.

**INDICADOR:**

Para mayor interpretación del resultado se expone un indicador de eficacia del 0%

$$\text{Capacitación del personal} = \frac{\text{Personas capacitadas}}{\text{total de personas}} \times 100\%$$

$$\text{capacitación del personal} = \frac{0}{5} = 0 \times 100\% = 0\%$$

Este informe ha sido realizado con el fin de informar a la empresa sobre los hallazgos y sus recomendaciones. Es de uso exclusivo para el área administrativa. Esperando se en relación a los expuesto en el informe de auditoría se cumplan con las sugerencias para el mejoramiento de la gestión en la agencia.

Ŝ	<b>IFA</b> 9/9
---	-------------------

Este informe también evidencia el resultado de los indicadores donde se puede observar indicadores bajos que resaltan la falta de control y orden en las actividades de la agencia.

### OPINIÓN DE AUDITORÍA

Se presenta la opinión en base a la auditoría ejecutado en la empresa URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO sobre el periodo correspondiente al 1 de enero al 31 de diciembre del año 2020.

En nuestra opinión, excepto por aquellas falencias en relación a las gestiones y su desempeño de la empresa URBANO EXPRESS, agencia Quevedo se considera que la agencia tiene un bajo rendimiento sobre el control de sus actividades y la medición de su eficiencia y eficacia, la cual se expone en el informe y detalles antes mencionados. La información y resultados de la auditoría ejecutada presenta razonablemente en relación a las normas de control interno. Excepto por los hallazgos presentados. Se considera un informe con salvedades.

**NIA 700.**

**Atentamente,**

Joel Jeovanny Bustamante Choez  
C.I: 0504338245

Milena Fernanda Villavicencio Ibarra  
C.I: 0502891724

<b>Elaborado por:</b> Los estudiantes investigadores	18/01/22
<b>Supervisado por:</b> Ing. Rosa Torres	

## **12. IMPACTO**

### **12.1. Impacto técnica**

Al realizar la presente investigación el impacto técnico se puede reflejar mediante la entrega del informe final de auditoría de gestión los cuales fueron planteados según los criterios científicos acorde a las necesidades detectadas en los presentes hallazgos, esto genera cambios relevantes en para la gestión de la agencia y su personal.

### **12.2. Impacto social**

El impacto social demostró una mejora importante en la gestión sobre el control interno de los procesos y la evaluación para la interpretación de la situación de la agencia mediante la aplicación de las recomendaciones frente a los cuestionarios de control interno, los hallazgos y los indicadores de gestión. Esto tendrá efecto en el ambiente laboral y la calidad de los servicios en sus envíos y atención.

### **12.3. Impacto económico**

Se muestra un impacto económico en la agencia debido a las sugerencias dadas según los hallazgos encontrados, que tuvieron como objetivo el mejoramiento de los procesos administrativos y operacionales, se logrará un mejor control y supervisión de los riesgos en los envíos y de esta forma mejorar la calidad del servicio creando competitividad a la agencia.

### **12.4. Impacto político**

El impacto político se reflejó mediante la revisión del control en relación al cumplimiento de la aplicación de los reglamentos y su nivel de eficiencia del mismo a través del cuestionario y los hallazgos detectados, esto genera un cambio adecuado en el manejo y cumplimiento de los parámetros de la empresa.

**13. PROPUESTA**

**MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y  
FUNCIONES  
PARA LA EMPRESA URBANO EXPRESS, AGENCIA QUEVEDO**

### 13.1. INFORMACIÓN

**Título:** “MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA LA EMPRESA URBANO EXPRESS, AGENCIA QUEVEDO”

**Ubicación**

<b>País:</b>	Ecuador
<b>Provincia:</b>	Los Ríos
<b>Cantón:</b>	Quevedo
<b>Dirección:</b>	Km 1.5 vía Valencia, diagonal al supermercado Devies.
<b>Beneficiarios:</b>	Empresa de servicios de encomienda Urbano Express, agencia Quevedo.
<b>Autores:</b>	Joel Jeovanny Bustamante Choez Milena Fernanda Villavicencio Ibarra

## **13.2. ANTECEDENTES**

### **13.2.1. Manual de políticas, procedimientos y funciones**

#### **13.2.1.1. Manual de políticas**

Las políticas en una empresa son un conjunto de directrices que establecen políticas sobre los comportamientos y procedimientos que debe llevar a cabo los empleados. En muchos casos, las políticas de una empresa deben cumplir con requisitos legales, por ejemplo, los relativos a los derechos de trabajo.

Los tipos de políticas que la empresa implementa varían ampliamente, dependiendo de la naturaleza del negocio.

#### **13.2.1.2. Manual de procedimientos**

Un manual de procedimientos es un documento de control interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todos los lineamientos, instrucciones, responsabilidades de las distintas operaciones o actividades que se realicen en una organización.

#### **13.2.1.3. Manual de funciones**

El manual de funciones y competencias laborales es una herramienta de gestión de talento humano y administrativo que permite establecer funciones y competencias laborales de los empleados conformen la planta del personal de las organizaciones, así como los requerimientos de conocimientos, experiencias y demás competencias exigidas por el desempeño de estos.

Es de suma importancia para la ejecución de los procesos de planeación ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano al servicio de la organización.

### 13.3. Datos de la empresa:

<b>Razón social:</b>	Sepricarga CIA. LTDA. Empresa de servicios de encomiendas URBANO EXPRESS, agencia Quevedo.
<b>Representante legal:</b>	Andrés Borrero
<b>Dirección:</b>	Km 1 vía valencia, diagonal a comisariato Devies
<b>RUC:</b>	1791740599001
<b>Representante de agencia Quevedo:</b>	Francisco Abarca
<b>Supervisor de logística:</b>	Gustavo Ibarra

#### 13.3.1. Historia de URBANO EXPRESS

Urbano Express es una empresa de servicios con mayor cobertura nacional y capilaridad en la región con el mayor crecimiento anual en el mercado, con presencia en toda América Latina.

Urbano Express ha mantenido un ritmo constante de innovación, crecimiento y expansión regional. Esta innovación satisface necesidades de empresas que buscan disponer de una capacidad operativa y comercial eficiente.

Urbano nace y comienza a operar como una compañía de correo privada doméstica en el Ecuador. Rápidamente alcanza una enorme cantidad de envíos mensuales con los principales bancos y las tarjetas

líderes del mercado, así como telefónicas, tiendas por departamentos y toda empresa que tiene gran volumen de clientes que reciben estados de cuenta o factura.

En 1998 inicia operaciones en El Salvador. El modelo del negocio es el mismo, pero las condiciones del mercado inciden a Urbano a desarrollar productos hechos a la medida de las necesidades de dicho país.

En la actualidad Urbano renueva su identidad, la presentación de su nueva imagen es reforzada por una campaña de medios masivos que incluyen una extensa pauta en canales de cable en toda la región. Gracias a la suma de las innovaciones logradas, Urbano se posiciona como una empresa integral de soluciones logísticas; una definición que en la práctica supera en alcance del negocio postal que la originó.

Urbano adquiere Sepricarga (anteriormente el principal competidor del negocio postal) en el Ecuador.

Urbano Express en Ecuador llega posicionándose en cada provincia con más de 25 agencias, entre ellas una de las más importantes agencias a nivel de Los Ríos en la ciudad comercial Quevedo.

Urbano Express llega a la ciudad de Quevedo en el año 2011, haciendo mercado de manera corporativa posicionándose de excelente forma en las empresas de la ciudad.

Urbano inicialmente se ubicaba vía San Carlos Diagonal a la prefectura, hace 2 años la agencia cambió sus instalaciones por cuestión de mejoramiento en su espacio físico y actualmente se encuentran ubicado al Km 1.5 vía Valencia, diagonal al supermercado Devies.

### **13.4. JUSTIFICACIÓN**

Una propuesta de mejoramiento es indispensable, ya que permite fortalecer a la empresa de forma integral planteando una serie de lineamientos acorde a las necesidades según la evaluación y situación actual de la empresa.

El presente manual de políticas, procedimientos y funciones va a servir para mejorar la gestión administrativa de la empresa URBANO EXPRESS, agencia Quevedo y como ente que agilice la gestión del personal de formas más efectiva, brindando al personal general mejorar en su desarrollo profesional.

Uno de los propósitos fundamentales para la elaboración de un manual de políticas, procedimientos y funciones es establecer lineamientos de las actividades que se efectúan en la agencia sobre la gestión de la administración y el área de operaciones logísticas de URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo, que ayudará a la agencia a el mejoramiento de la gestión y sus funciones.

Se ha elaborado el presente manual con el fin de ser una guía para el personal de las áreas administrativas y operacionales logísticas de la empresa, siendo una herramienta confiable que brinde la información precisa que sirva como plan de acción para el fortalecimiento institucional.

Lo que busca el establecimiento del manual de políticas, procedimientos y funciones es facilitar de manera física y visual los procesos y acciones que se realizan en la empresa, así mismo como las acciones a cumplir, así como establecer medidas que promuevan la productividad en conjunto con el personal y la administración, teniendo como principal enfoque ser una herramienta viable para mejorar la calidad en el trabajo y en la prestación de servicio.

## **13.5. OBJETIVOS**

### **13.5.1. Objetivo general**

Elaborar un manual de políticas, procedimientos y funciones que permita mejorar los lineamientos de las actividades que se efectúan en la agencia sobre la gestión de la administración y el área de operaciones logísticas de URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo.

### **13.5.2. Objetivos específico**

- Elaborar un manual de políticas dirigido al área administrativa y operativa que promuevan el desarrollo profesional de la empresa y el personal.
- Facilitar un manual de procedimientos donde se muestre el proceso de trabajo en relación a las acciones operativas, el cual sea de conocimiento para el personal general.
- Establecer un manual de funciones que ayude a la interpretación de la estructura jerárquica de la agencia.

### 13.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### MANUAL DE POLÍTICAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL URBANO EXPRESS, QUEVEDO.

La finalidad de presentar un manual de políticas para la empresa es ser una herramienta clave para crear organización permitiendo a la empresa mejorar.

**Tabla 51.** Propuesta. Manual de políticas para el desarrollo empresarial.

<b>POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL EMPRESARIAL</b>		
<b>Propósito:</b> Herramienta para el desarrollo general de la empresa.		
<b>Aplicación:</b> Administración/Supervisión/Operativo/choferes.		
<b>1</b>	<b>CONTROL DE APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE ESTATUTOS DE LA EMPRESA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La administración deberá difundir el reglamento interno para conocimiento del personal.</li> <li>b. El jefe de agencia debe llevar un registro de cumplimiento.</li> <li>c. El personal deberá cumplir con todo lo establecido en el reglamento interno de forma obligatoria.</li> </ul>
<b>2</b>	<b>CREACIÓN DE PARÁMETROS SEGÚN EL ENTORNO DE LA AGENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Definición de metas.</li> <li>b. Definición de objetivos.</li> <li>c. Definición de misión y visión.</li> </ul>
<b>3</b>	<b>CONTROL DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO OPERATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisión presencial de operaciones de logística.</li> <li>b. Registro mediante fichas sobre el cumplimiento correcto de las actividades.</li> </ul>
<b>4</b>	<b>APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LOS PROCESOS OPERATIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La administración y el área de supervisión logística deberán aplicar indicadores para el reconocimiento de la eficiencia y eficacia de los procesos en relación a los envíos y rutas, así mismo al desempeño y rendimiento del personal.</li> </ul>
<b>5</b>	<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La agencia deberá crear un plan presupuestario en conjunto con la matriz de URBANO, para que la empresa utilice vehículos propios para la distribución de la paquetería.</li> <li>b. La administración deberá presentar una</li> </ul>

		cotización y comprometerse a cumplir con los términos y condiciones que disponga la matriz en relación al uso de vehículos propios.
--	--	---

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

**Tabla 52.** Propuesta. Manual de políticas para el desarrollo del personal

<b>POLÍTICAS DE DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL</b>		
<b>Propósito:</b> Herramienta para el desarrollo profesional del empleado.		
<b>Aplicación:</b> Administración/Supervisión/Operativo/choferes.		
<b>1</b>	<b>CONTROL DE CAPACITACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. El jefe de agencia será responsable de capacitar al personal anualmente.</li> <li>d. El personal deberá recibir capacitación sobre innovación y nuevas tecnologías.</li> <li>e. El personal deberá recibir capacitación sobre prevención de estafas y lavado de dinero.</li> <li>f. El personal deberá recibir capacitación sobre la prevención de riesgos laborales, pérdidas y daños.</li> </ul>
<b>2</b>	<b>CONTROL DE MOTIVACIÓN AL PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La administración deberá crear un plan motivacional para el personal general.</li> <li>b. Se deberá evitar conflictos de personal para mantener el entorno laboral sano.</li> </ul>
<b>3</b>	<b>CONTROL DE AUTOEVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. El área de administración deberá crear un plan de control mediante fichas y registros para el personal operativo.</li> <li>c. El personal deberá contribuir con la aplicación de controles de autoevaluación que considere el criterio y opinión del trabajador evaluado.</li> </ul>
<b>4</b>	<b>CONTROL DE SATISFACCIÓN DE PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La administración deberá crear acciones positivas que incluyan a los empleados generando valor incrementando el buen ambiente, satisfacción y trabajo con calidad.</li> </ul>

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

Tabla 53. Propuesta. Manual de políticas para la prevención de riesgos

<b>POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		
<b>Propósito:</b> Mantener un control sobre las posibles causas de riesgos.		
<b>Aplicación:</b> Administración/Supervisión/Operativo/choferes.		
<b>1</b>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DE GESTIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La administración deberá tener un control del ingreso de terceros a las instalaciones de la agencia.</li> <li>b. Se deberá evaluar el uso de los recursos y sistemas tecnológicos.</li> <li>c. La información del personal y de clientes tanto física como virtual deberán tener un respaldo y medidas de seguridad.</li> <li>d. Deberá existir orden sobre la información guardada en las instalaciones.</li> <li>e. Se registrará el horario de ingreso y salida del personal general.</li> </ul>
<b>2</b>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Revisión diaria del estado de la paquetería mediante registros</li> <li>b. Revisión del correcto etiquetado.</li> <li>c. Control y revisión del producto antes de ser enviado.</li> <li>d. Control y supervisión de ruta.</li> </ul>
<b>3</b>	<b>SEGURIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN DE CLIENTES Y PERSONAL. CONTROL DE SEGURIDAD DE INGRESO.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. El jefe de agencia deberá crear un filtro para el ingreso de personas ajenas a la agencia, mediante la contratación de un asistente que se preste a la información que solicite los usuarios.</li> <li>b. La agencia deberá ser responsable sobre el resguardo de información de datos personales de clientes así mismo como del personal.</li> </ul>

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

**Tabla 54.** Propuesta. Manual de políticas de atención y servicio al cliente

<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</b>		
<b>Propósito:</b> Satisfacción de cliente, estrategias de cambios positivos, desarrollo y crecimiento.		
<b>Aplicación:</b> Operativo/choferes.		
<b>1</b>	<b>CALIDAD Y SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. El jefe de agencia deberá capacitar al personal operativo en temas relacionados a la atención al cliente.</li> <li>b. La calidad del servicio debe estar enfocado a crear una buena experiencia para los clientes.</li> <li>c. El supervisor deberá verificar el cumplimiento sobre el bienestar y cuidado de los productos.</li> </ul>
<b>2</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La administración deberá crear estrategias de marketing que se adapten a los medios de información actuales con el propósito de incrementar la clientela.</li> </ul>
<b>3</b>	<b>CONTROL DE SALIDA, PAQUETERÍA EN BUEN ESTADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. El personal operativo será responsable sobre las condiciones de los productos a su llegada, así mismo sobre el tiempo de salida del producto.</li> <li>b. Todos los productos que lleguen a la bodega de URBANO deben ser verificados y etiquetados para su posterior envío.</li> <li>c. La empresa deberá tener responsabilidad ambiental en relación al reciclaje de plástico.</li> </ul>

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL  
URBANO EXPRESS, AGENCIA QUEVEDO.**

El presente manual de procedimientos está enfocado a crear una herramienta que permita interpretar y explicar los procesos administrativos para el personal y a su vez los procesos operacionales.

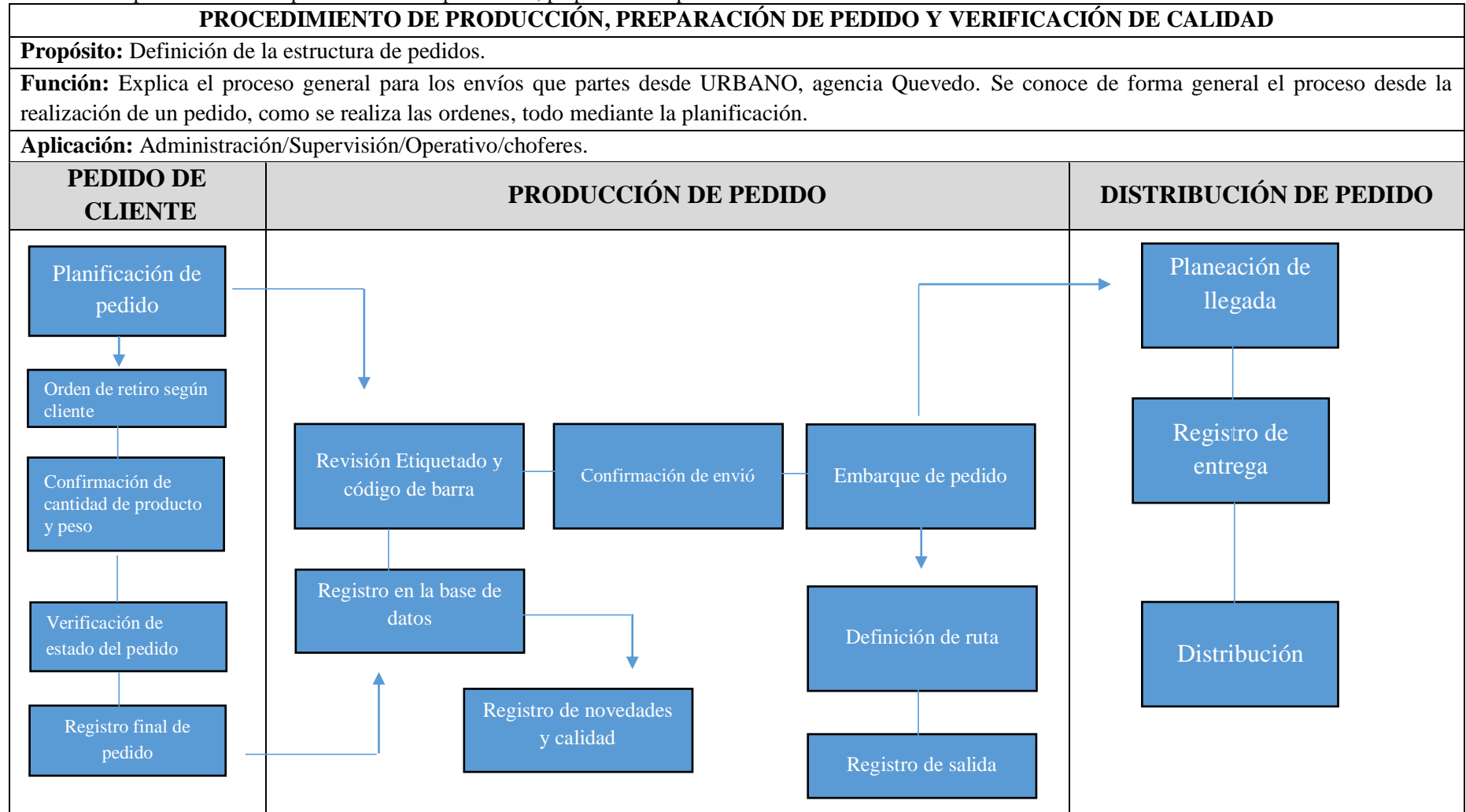
**Tabla 55.** Propuesta. Manual de procedimientos para el desarrollo de la agencia.

<b>PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO GENERAL DE LA EMPRESA</b>					
<b>Propósito:</b> Herramienta para el desarrollo general de la empresa.					
<b>Aplicación:</b> Administración/Supervisión/Operativo/choferes.					
<b>DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL</b>			<b>DESARROLLO PROFESIONAL EMPRESARIAL</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">                     Promover la eficiencia del personal incentivando con acciones que creen un valor y a la vez un impacto mejorando la forma de trabajo                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     *Capacitación mediante evento, se puede realizar fines de semana.                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     *trabajo en equipo para solución de problemas                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     *establecer metas que sean cumplidas por todo el personal                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">                     Incrementar y promover el desarrollo, satisfacción y mejoramiento de trabajo.                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">                     Crear impacto social y productividad empresarial                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     *Estrategias marketing                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     *ampliar mercado                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     *Mejoramiento de servicio                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">                     Mayor posicionamiento en el mercado local, reconocimiento, aumento de clientela.                 </div>

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

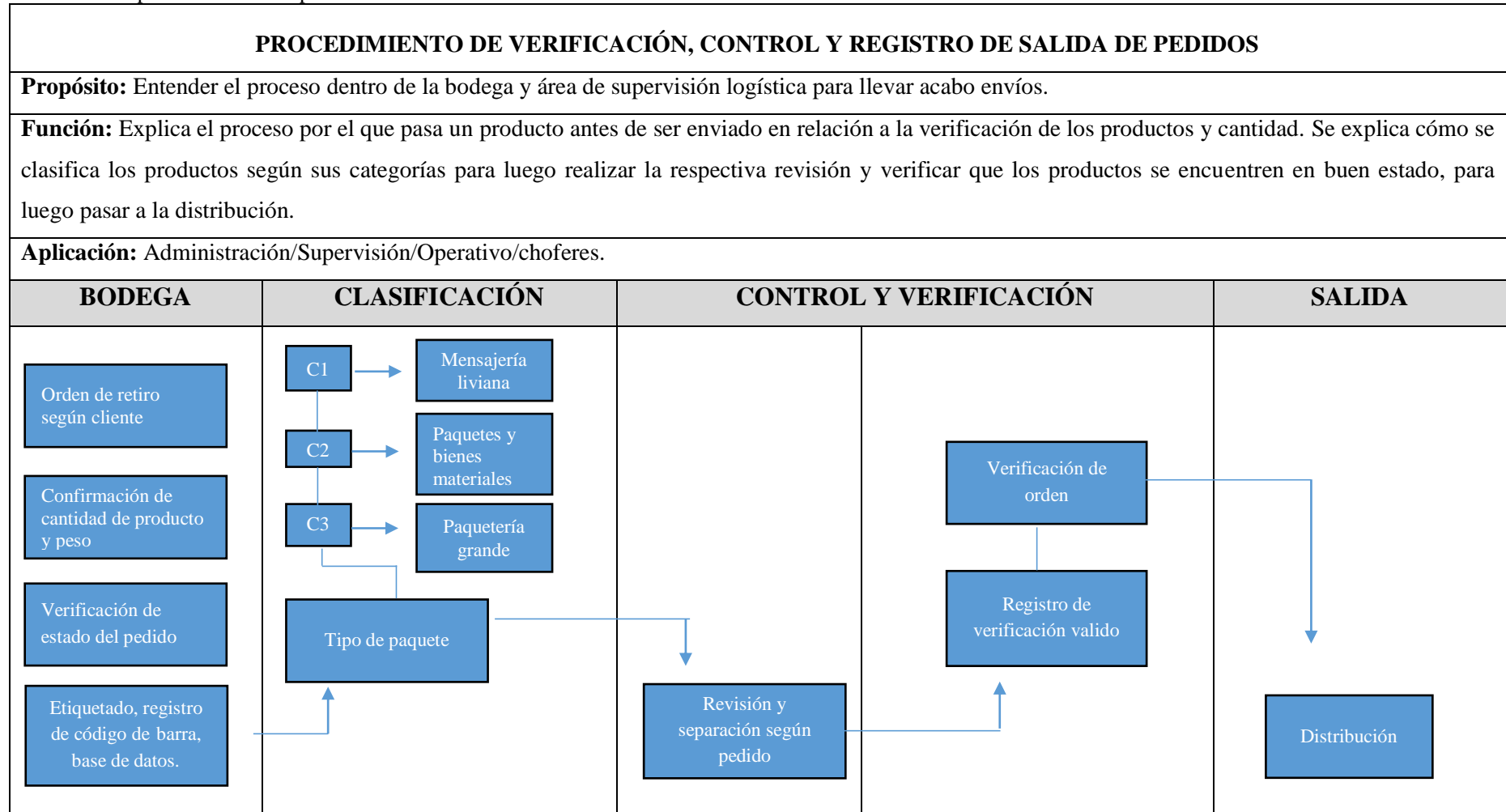
**Tabla 56.** Propuesta. Manual de procedimiento de producción, preparación de pedido.



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

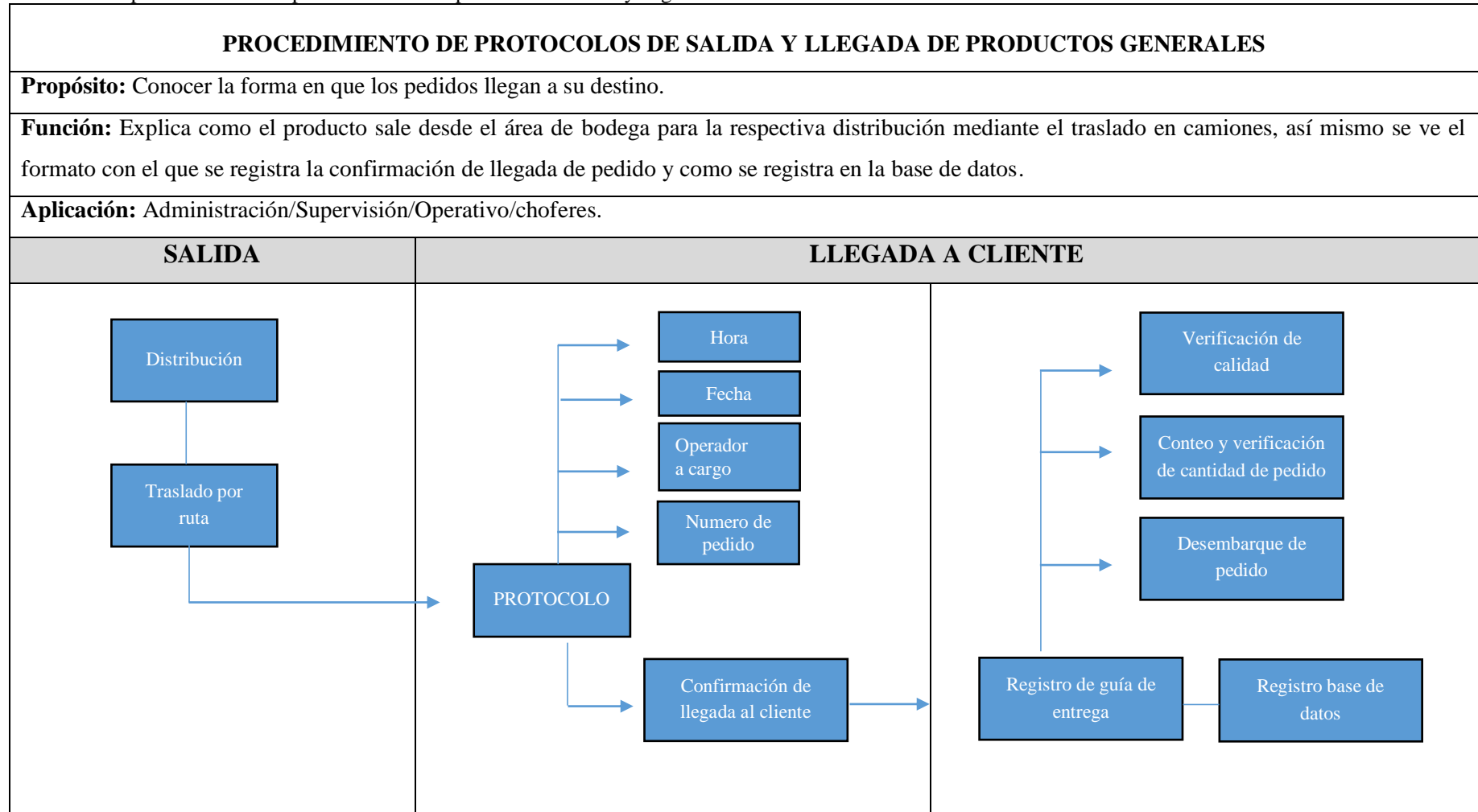
**Tabla 57.** Propuesta. Manual de procedimientos de verificación



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

**Tabla 58.** Propuesta. Manual de procedimientos de protocolo de salida y llegada



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

**Tabla 59.** Propuesta. Manual de procedimientos de manipulación de productos

<b>PROCEDIMIENTO DE MANIPULACIÓN Y REVISIÓN DE PAQUETERÍA</b>	
<b>Propósito:</b> Herramienta para el conocimiento de la forma en la que manipula los pedidos generales.	
<b>Función:</b> Se explica de manera breve los pasos a seguir para evitar daños en los productos en especial a los productos entregados a empresas, se demuestra el proceso a seguir para el personal a la hora de mover paquetes ya sean livianos o pesados.	
<b>Aplicación:</b> Administración/Supervisión/Operativo/choferes.	
<b>MANIPULACIÓN DE PAQUETERÍA</b>	
<pre> graph TD     A[Llegada del producto] --&gt; B[Registro del producto]     B --&gt; C[Revisión de daños]     C --&gt; D[Manipulación]     D --&gt; E[Guantes para tocar productos]     E --&gt; F[Mascarilla y casco de protección]     F --&gt; G[Revisión de etiquetado]     G --&gt; H[Revisión de productos de caducados.]     H --&gt; I[No se debe tocar de manera brusca ningún producto ni la mensajería liviana ni la mensajería pesada.]     I --&gt; J[los productos deben ser embarcados con cuidado.]     </pre>	

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

## MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL GENERAL URBANO EXPRESS QUEVEDO

El objetivo de un manual de funciones es indicar de forma precisa los requerimientos y competencias del personal sobre la formación académica, destrezas y habilidades necesarias para ocupar la agencia Urbano Express, Quevedo.

Este manual de funciones especificará las ocupaciones de cada puesto de trabajo. A continuación, se detallará los cargos y sus respectivas funciones.

**Tabla 60.** Propuesta. Manual de funciones. Jefe de agencia.

<b>Cargo: Jefe de agencia.</b>	
<b>Área:</b>	Jefe de agencia.
<b>Sector:</b>	Administrativo.
<b>Supervisor:</b>	Todo el personal de la agencia.
<b>Lugar:</b>	Oficina
<b>Propósito del cargo:</b> Dirigir, controlar, planificar y controlar todas las áreas de la agencia y el personal.	
PERFIL	FUNCIONES
Formación académica superior de administración de empresas, Ingeniería industrial o de procesos.	-Control de asistencia de personal -Control de sistema interno de registro de paquetería y envíos
Experiencia mínima de 3 años en: Manejo de personal, logística y distribución, administración por procesos.	-Revisión de Stock -Control de ruta -Control de personal -Retorno de rutas
Edad entre 25 a 45 años	-Control de devoluciones de productos -Gestión de reclamos de usuarios
Disponibilidad de horarios	-Realización de reportes a agencia matriz sobre cantidad de envíos y novedades mensuales.
Habilidades administrativas	-Gestión telefónica
Conocimiento de sistema de calidad y control	-Realización de liquidaciones -Solución de problemáticas

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

**Tabla 61.** Propuesta. Manual de funciones. Supervisor logística

<b>Cargo: Supervisor de logística</b>	
<b>Área:</b>	Logística operativa
<b>Sector:</b>	Administrativo/operativa
<b>Supervisor:</b>	Personal operativo
<b>Lugar:</b>	Oficina
<b>Propósito del cargo:</b> Dirigir, organizar, planificar las operaciones realizadas en relación a las entregas y rutas.	
PERFIL	FUNCIONES
Título Bachiller en cualquier especialidad	-Gestión de salida y entrada de vehículos de envíos -Gestión de control de ruta -Envío de pendientes
Experiencia mínima de un 1 año	-Escaneo de salidas a ruta -Control de asistencia del personal de su grupo
Conocimientos en computación	-Estudio de rutas -Seguimiento en rutas -Receptar reportes
Conocimientos de talento humano	-Revisar stock y vacíos -Procesar base de datos -Escaneo de productos -Clasificar tipo de productos -Organización de salidas

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

**Tabla 62.** Propuesta. Manual de funciones. Operador de Courier

<b>Cargo: Operador COURIER</b>	
<b>Área:</b>	Operativa
<b>Sector:</b>	Operativa
<b>Lugar:</b>	Bodega/desembarque/transporte
<b>Propósito del cargo:</b> Recolectar, clasificar, y empaquetar los productos para la respectiva distribución.	
PERFIL	FUNCIONES
Título Bachiller en cualquier especialidad	-Retiro de valijas -Creación de órdenes -Etiquetado de producto -Manipulación de paquetería
Experiencia mínima de un 1 año	-Registro de novedades de entrega -Atención al cliente -Distribución del producto al cliente respectivo -Entrega de reportes y guías de entregas

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

**Tabla 63.** Propuesta. Manual de funciones. Chofer autorizado

<b>Cargo: Chofer autorizado</b>	
<b>Área:</b>	Logística operativa
<b>Sector:</b>	Operativa
<b>Lugar:</b>	Bodega/desembarque/transporte
<b>Propósito del cargo:</b> Trasladar los productos a sus respectivos destinos	
<b>PERFIL</b>	<b>FUNCIONES</b>
Título Bachiller en cualquier especialidad	Atención al cliente Traslado de las encomiendas Distribución del producto al cliente respectivo Entrega de reportes y guías de entregas
Experiencia mínima de un 1 año	
Licencia Tipo E	

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** Urbano Express

## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 14.1. Conclusiones

- En la primera fase de auditoría de conocimiento preliminar permitió tener una visión amplia sobre los datos de la agencia URBANO EXPRESS en relación a su competencia, servicios que ofrecen, su forma de trabajo y procesos, estructura organizacional, base legal, así mismo verificar el cumplimiento de los estatutos establecidos por la empresa.
- En la evaluación de la situación de la empresa se estructuró programas de trabajo como la ejecución de la auditoría, con fechas y procesos. El trabajo de ejecución fue amplio y consto en la recolección necesaria de información mediante el método investigo de la entrevista donde se aplicó 37 preguntas mientras en la encuesta se aplicó 12 preguntas la cual nos reveló información sobre el manejo de los procesos administrativos y los procesos del área operativo, en base a lo mencionado se realizó un análisis FODA, además se efectuó el control interno mediante los cuestionarios por componentes del COSO I el cual permitió establecer niveles de confianza según cada componente, se pudo identificar qué; la empresa URBANO EXPRESS, agencia Quevedo se encuentra en un nivel moderado de confianza del 67% mientras que el nivel de riesgo es bajo con un 33% así mismo se identificó que; El componente que evidenció mayor riesgo fue el componente de ambiente de control y en los otros componentes se pudo observar un nivel moderado de confianza y nivel de riesgo variado, esto debido a la falta de control en las áreas de operaciones y administrativas, lo que se desglosa en cada componente. La fase final se realizó el informe final de auditoría en donde se detalló los resultados de los hallazgos e indicadores de gestión aquí se identificó falencias entre ellos; la falta de control sobre el desempeño y la eficiencia en la empresa, la falta de aplicación de estatutos de importancia, y la falta de capacitación y seminarios frecuentes que eleven la productividad del personal.
- Finalmente se realizó un manual de políticas, procedimientos y funciones como propuesta, según la información de los hallazgos esto serviría como herramienta al personal de la agencia dando a conocer lineamientos de relevancia para la gestión y productividad de la empresa.

## 14.2. Recomendaciones

- Según lo analizado es fundamental recomendar el cumplimiento de los parámetros se encuentran establecidos según el reglamento interno laboral vigente en la empresa, así mismo crear estrategias que permitan tener mayor calidad en la prestación de servicios y así aumente la cantidad de envíos.
- Es importante definir objetivos, metas, misión y visión propios que se adapten al entorno y al mercado de la agencia URBANO EXPRESS QUEVEDO. Impulsar el cumplimiento de los estatutos y calificar el cumplimiento de los mismos con el fin de llevar un buen manejo. Realizar un control sobre el desempeño de las actividades diarias tanto para el sector administrativo como para el sector de operaciones. Realizar una auditoría de gestión que permita tener una visión amplia sobre la empresa. Capacitar al personal para aumentar el desarrollo profesional del personal. La agencia matriz deberá crear un plan presupuestario que permita a las agencias adquirir vehículos de uso exclusivo para los envíos de paquetería, lo cual contribuya a la eficiencia y calidad del servicio. Crear planes o estrategias en relación a los riesgos de distintas áreas como; los reclamos y el control de las operaciones operativas.
- Aplicar los lineamientos entregados por los estudiantes, es importante el cumplimiento de estos parámetros ya que permitiría aumentar la productividad en las gestiones de la empresa.

## 15. PRESUPUESTO DE ELABORACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se requirió de \$ 395,00 los cuales se detallan de la siguiente manera:

**Tabla 64.** Presupuesta de la investigación

Fuentes de Financiamiento				
Componentes/ Rubros	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
<b>Componente 1</b>				
Realizar la fase de conocimiento preliminar mediante la visita de observación y reconocimiento, análisis FODA e información de la empresa de servicios Urbano Express.	100,00			100,00
<b>Actividades:</b>				
Visita las instalaciones de la empresa para el conocimientos preliminar de las actividades de la empresa	98,00			98,00
<b>Componente 2</b>				
Evaluar la situación de la empresa mediante la aplicación de programas, cuestionarios e indicadores, que permitan la identificación de resultados relevantes.				
<b>Actividades:</b>				
Determinación de un plan general de auditoría y programas de auditoría. Aplicación de entrevista y cuestionarios de control, matriz de riesgo e indicadores de gestión. Identificar los hallazgos. Elaborar el informe final y sus recomendaciones	100,00			100,00
<b>Componente 3</b>				
Proponer un manual de políticas, procedimientos y funciones que contribuya al fortalecimiento de la gestión en la empresa Urbano Express.				
<b>Actividades:</b>				
Plantear un manual de políticas, procedimientos y funciones	97,00			97,00
<b>Total</b>				395,00

Fuente: Estudiantes investigadores

## 16. BIBLIOGRAFÍA

- Aminian, H. &. (2012). The Relationship between Performance Audit and. *Australian Journal of Basic and Applied*, 149.
- Andres Cordiva, X. G. (2016). Fases de auditoria . *Fases de auditoria* . Ambato.
- Ascensión, F. P. (2017, Junio ). *Dictamen de auditoria*. Retrieved from <https://www.ilpabogados.com/parrafos-enfasis-opinion-salvedades-opinion-desfavorable-opinion-denegada-los-4-jinetes-la-apocalipsis/>
- Auditoria. (2011). *blogspot.com*. Retrieved from [blogspot.com:](http://delisauditoria2011.blogspot.com/p/cedulas-de-auditoria.html)  
<http://delisauditoria2011.blogspot.com/p/cedulas-de-auditoria.html>
- AuditoriaCUM. (n.d.). *Auditoria CUM*. Retrieved from Auditoria CUM:  
<https://sites.google.com/site/auditoriaeninformaticacun/system/app/pages/sitemap/hierarchy>
- B, S. A. (2016). auditoria control interno. In S. A. B, *auditoria control interno* (p. 4). Ecoe Ediciones.
- Benjamin Franklin, E. (2007). *Gestion estrategica del cambio*. Mexico: Segunda edicion. Retrieved from <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/1a85f884ea1f890592bdd5f941f5b715.pdf>
- Bustamante. (2021). *DeConceptos.com*. Retrieved from [DeConceptos.com:](https://deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio)  
<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio>
- C, B. (2016). Metodologia de la investigacion . In B. C. Bogota: Pearson Educacion .
- Camacho, A. G. (2016, Octubre). *Slideshare*. Retrieved from [Slideshare:](https://es.slideshare.net/alexkamacho/hojas-de-trabajo-y-cedulas)  
<https://es.slideshare.net/alexkamacho/hojas-de-trabajo-y-cedulas>
- Camejo, J. (2012, Noviembre). *GestionPolis*. Retrieved from [GestionPolis:](https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/)  
<https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Carteya, M. (2015). Retrieved from [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_ries\\_aud\\_2014.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf)
- Chain, S. (2021, mayo). *EAE Business*. Retrieved from [EAE Business:](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/que-es-el-riesgo-inherente/) <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/que-es-el-riesgo-inherente/>
- Conceptodefinicion.de. (2019, Julio). *Conceptodefinicion.de*. Retrieved from [Conceptodefinicion.de:](https://conceptodefinicion.de/correo-postal/) <https://conceptodefinicion.de/correo-postal/>.
- ConsigMar. (2017, Septiembre). Retrieved from <https://consigmar.com/6-cosas-una-buena-empresa-transporte/>

- Cruz, Y. (2021). Retrieved from  
PROGRAMA\_ESTÁNDAR\_DE\_AUDITORIA\_INGRESOS\_COSTOS\_Y\_GASTOS  
\_OBJETIVOS\_DE\_AUDITORIA
- Delgado, A. B. (2019). *Aplicacion de normas* . Retrieved from Aplicacion de normas :  
<https://smsecuador.ec/nia-normas-internacionales-de-auditoria/>
- Delgado, A. B. (2020). Retrieved from <https://smsecuador.ec/nia-normas-internacionales-de-auditoria/>
- especialistas, G. &. (2018). Retrieved from  
<https://es.scribd.com/document/401166932/CASO-PRACTICO-docx>
- estado, C. g. (2010). *Guia de metodologica de la auditoría de gestión*. Quito - Ecuador.  
Retrieved from [es.scribd.com/doc/220365765/Guia-Metodologica-Para-La-Auditoria-de-Gestion](https://es.scribd.com/doc/220365765/Guia-Metodologica-Para-La-Auditoria-de-Gestion)
- Fonseca, A. (2014). auditoria de gestión - papeles de trabajo: Guía para la auditoria de gestión en el proceso de mejoramiento de la calidad en el cometido de las organizaciones. *Auditoria de gestion - papeles de trabajo*. Madrid: FC Editorial. Fundación Confemetal.
- G., t. G. (2000, Marzo). *Tipos de investigacion* . Retrieved from  
<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Garcia, S. I. (2011). *Slideshare*. Retrieved from Slideshare:  
<https://es.slideshare.net/sergioigg/riesgos-de-auditora>
- gestion, M. d. (2011). *Controloria general del estado*. Retrieved from Controloria general del estado: <https://www.contraloria.gob.ec/>
- Gheorghiu, A. (2012). PERFORMANCE AUDITING – A COMPLEX CONCEPT. *Hyperion*, 159 .
- Granda, J. D. (2012). *Repositorio UCE*. Retrieved from Repositorio UCE:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/326/1/T-UCE-0003-9.pdf>
- Griffith, E. E. (2015). Audits of complex estimates as verification of management numbers. *Contemporary Accounting*. Retrieved from  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Hidalgo, I. v. (2005, Noviembre 20). *Tipos de estudio y metodos de investigacion* . Retrieved from <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Instituto nacional de aprendizaje . (2018, Abril ). *Auditoria interna* . Retrieved from Auditoria interna :  
<https://www.ina.ac.cr/transparencia/Documentos%20compartidos/Informes%20Institucionales/Hist%C3%B3rico%20de%20los%20informes%20anuales%20de%20auditor>

%C3%ADa%20interna/2018/Informes\_II/IN-DAI-03-2018-Indicadores\_Medicion\_Auditoria\_Interna.pdf

- Jacqueline Wigdski, S. (2017). Retrieved from <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Jose Lopez, S. M. (2018, mayo). Importancia de la auditoria de gestion en las organizaciones. *Observatorio de la economia latinoamericana*, 8. Retrieved from [www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html](http://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html)
- Junevicius, A. D. (2017). Application of Management Audit for Increasing Economic Efficiency of State-Owned.
- K., M. E. (2001). Auditoria de gestion . In E. M. K, *Principios de Auditoría*. Quit-Ecuador.
- Kjennerud, &. R. (2014). Performance audit and the importance of the public. *University of Bergen, Department of Administration and Organization*, 368.
- Leon, D. S. (2017). Auditoria de gestion a la empresa pública correso del ecuador cde e.p, provincia de morona santiago por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014. *Auditoria de gestion a la empresa pública correso del ecuador cde e.p, provincia de morona santiago por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014*. Macas, ecuador.
- Leon, F. A. (2018). Auditoria de gestion como Instrumento en la Direccion gerencial . *Auditoria de gestion como Instrumento en la Direccion gerencial* . Perú: Universidad Mayor San Marcos .
- Levia, F. (2001).
- Lisboa, R. (2019, Mayo). *rockcontent*. Retrieved from rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/objetivos-de-una-empresa/>
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilanez Cardenas , C., & Chavez chimbo , G. (2021, Mayo). Retrieved from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500042&script=sci\\_arttext\\_plus&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500042&script=sci_arttext_plus&tlng=es)
- Luis, A. J. (2012). *International Journal of Good Conscience*. Retrieved from International Journal of Good Conscience: [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- M, H. G. (2015, Octubre). *fccea*. Retrieved from fccea: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>
- Maldonado, M. (2011). Auditoria de gestion . In M. Maldonado, *Auditoria de gestion* . Quito: Producciones digitales Abya-Yala.
- Mendez, A. R. (2008). La investigacion en la era de la informacion . In A. R. Mendez.
- Mercedes, M. G. (2014). Auditoria de gestio al area de talento humano de la empresa plantablas s.a del canton Quevedo periodo 2012. *Auditoria de gestio al area de talento*

*humano de la empresa plantablas s.a del canton Quevedo periodo 2012.* Quevedo, Ecuador.

- Morales, N. G. (2017). *emprendices.com*. Retrieved from *emprendices.com*:  
<https://www.emprendices.co/campo-aplicacion-la-auditoria-administrativa/>
- Mugira, A. (2013). Retrieved from  
<https://sites.google.com/site/avauditoriaeninformatica/home/modulo-3-tecnicas-y-herramientas-de-la-auditoria-de-sistemas/entrevistas-cuestionarios-y-encuestas-para-la-auditoria-de-sistemas>
- Murillo, A. (2018). *uninorte*. Retrieved from uninorte:  
<https://www.uninorte.edu.co/web/auditoria/articulos-de-interes/-/blogs/control-interno-conceptos-fundamentales>
- Normas de auditoria*. (2015). Retrieved from  
<https://es.slideshare.net/KarenNabitLorenzoPre/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-naga>
- Nova, A. (2015, Noviembre). Retrieved from <https://prezi.com/fzyqke-ve5fu/cuestionarios-del-control-interno/>
- Ñacato, W. G. (2013, Agosto). Retrieved from <https://es.scribd.com/doc/181930793/cedulas-narrativas>
- O, V. (2016). *Esucomex*. Retrieved from <http://cursos.esucomex.cl/SP-Esucomex-2014/AGX6404/S2/MATERIAL%20DE%20ESTUDIO%201.pdf>
- Ojeda, L. &. (2013). La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 316.
- Palomino, J. (2010). Retrieved from <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/marcas-de-auditoria.html>
- Porto, J. P. (2020). Retrieved from <https://definicion.de/mensajeria/>
- postales, L. g. (2015). *telecomunicaciones*. Retrieved from *telecomunicaciones*.:  
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/Ley-General-de-los-Servicios-Postales.pdf>
- Prado, E. d. (2018). *Audalia Nexia* . Retrieved from Audalia Nexia :  
<https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/control-interno-y-auditoria/>
- QuestionPro*. (n.d.). Retrieved from QuestionPro:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-de-control-interno/>
- Rafael Redondo Duran, X. L. (2014). Auditoria de gestion. In X. L. Rafael Redondo Duran, *Auditoria de gestion* (p. 2). Barcelona, España: Universidad de Barcelona.

- Raudla, R. T. (2015). The Impact of Performance Audit on. *Public Organiz Rev*, 13- 18.
- Razo, C. M. (1998). Investigacion de tesis. In C. M. Razo, *Como elaborar y asesorar una investigacion* (p. 93).
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Retrieved from <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Rojas, R. V. (2018). *Normas de auditoria generalmente aceptadas*. Retrieved from Normas de auditoria generalmente aceptadas: <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>
- Román, A. (2018, Febrero). *flipa.net*. Retrieved from flipa.net: <https://www.flipa.net/conoces-el-origen-de-los-servicios-de-mensajeria/>
- Romero, J. (2012, Agosto). *gestiopolis*. Retrieved from gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/auditoria-del-control-interno/>
- Ruiz A, A. F. (2017, febrero). *Slideshare*. Retrieved from Slideshare: <https://es.slideshare.net/prixilaruizarmestar/indicadores-de-gestion-71887291>
- S, Z. (2015). *Management audit*. Retrieved from <https://www.uamd.edu.al/new/wpcontent/uploads/2016/02/5.-Sonila-Zarelli.pdf>
- Sanchez, A. D. (2017, Junio). Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/informe-de-auditoria.html>
- Serrano, A. T. (2018). Control interno y sistema de gestion de calidad. In A. T. Serrano, *Guia para su implementacion en empresas publicas y privadas*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U. Retrieved from [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&ots=zFmh\\_BrwhB&sig=rk2xf2V00ghTyx-p8jEILab7OvU&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&ots=zFmh_BrwhB&sig=rk2xf2V00ghTyx-p8jEILab7OvU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Serrano, R. E. (2017). Sistema de control interno . In *Sistema de control interno* . Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico .
- telegrafo, E. (2012). *Envios de encomiendas*. Retrieved from Envios de encomiendas: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/nuevas-normas-rigen-para-el-envio-de-encomiendas>
- Tello, M. (2017). *Manual de auditoria de comunicacion interna* . Retrieved from Manual de auditoria de comunicacion interna : <http://www.maxtello.com/clase4tcomorgentrev.pdf>
- Tobon, L. E. (2016). Retrieved from [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)

- Torres, I. (2019). *IveConsultores.com*. Retrieved from IveConsultores.com:  
<https://iveconsultores.com/programa-auditoria-y-plan-de-auditoria/>
- Tribunal De cuentas Europeo. (2017). Manual de auditoria de gestion. In *Direccion de control de calidad de auditoria*. Curia Rationum . Retrieved from  
[https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/PERF\\_AUDIT\\_MANUAL/PERF\\_AUDIT\\_MANUAL\\_ES.PDF](https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/PERF_AUDIT_MANUAL/PERF_AUDIT_MANUAL_ES.PDF)
- Uriarte, J. M. (2019, Julio). *Auditoria*. Retrieved from Auditoria:  
<https://www.caracteristicas.co/auditoria/>.
- WORDPRESS.COM. (2017). Retrieved from <https://fferia.wordpress.com/matriz-de-riesgo/>
- Yesica Carolina, E. P. (2012). Retrieved from [http://yesicaop.blogspot.com/2012/06/encuesta-instrumentode-recoleccion-de\\_07.html](http://yesicaop.blogspot.com/2012/06/encuesta-instrumentode-recoleccion-de_07.html)
- Yetano, A. &. (2019). Auditorías de desempeño en América Latina. *Gestión y Política Pública*.
- Yucran, L. (2012, Septiembre). *auditoriaadministrativadued.blogs*. Retrieved from [auditoriaadministrativadued.blogs:  
http://auditoriaadministrativadued.blogspot.com/2012/09/metodologia-de-la-auditoria-de-gestion.html](http://auditoriaadministrativadued.blogspot.com/2012/09/metodologia-de-la-auditoria-de-gestion.html)

## 17. ANEXOS

Anexo 1. Datos informativos del docente tutor

### DATOS E INFORMACIÓN PERSONAL DEL TUTOR

#### DATOS PERSONALES

**APELLIDOS:** Torres Briones

**NOMBRES:** Rosa Marjorie

**ESTADO CIVIL:** Soltera

**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 1203617111

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** Quevedo, 30 de agosto de 1974

**DIRECCIÓN:** Quevedo

**CELULAR:** 0994069974

**EMAIL INSTITUCIONAL:** rosa.torres@utc.edu.ec

**TIPO DE DISCAPACIDAD:** Ninguna

**NÚMERO DE CARNET DE CONADIS:** ---



#### ESTUDIO REALIZADOS

**TERCER NIVEL:** UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO/TÉCNICO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO/CONTADOR PUBLICA AUTORIZADO

**CUARTO NIVEL:** UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO/MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

#### EXPERIENCIA LABORAL

- **Universidad técnica de Cotopaxi**  
**Cargo:** Docente
- **Universidad técnica estatal de Quevedo**  
**Cargo:** Docente

Anexo 2. Hoja de vida investigadora 1 del proyecto. Estudiante.

### **DATOS E INFORMACIÓN PERSONAL DEL ESTUDIANTE**

#### **DATOS PERSONALES**

**APELLIDOS:** Villavicencio Ibarra

**NOMBRES:** Milena Fernanda

**ESTADO CIVIL:** Soltera

**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 050289172-4

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** Quevedo, 26 de agosto de 1999

**DIRECCIÓN:** Quevedo, Ciudadela la floresta.

**CELULAR:** 0989238456

**EMAIL INSTITUCIONAL:** milena.villavicencio1724@utc.edu.ec

**TIPO DE DISCAPACIDAD:** Ninguna

**NÚMERO DE CARNET DE CONADIS:** ---



#### **ESTUDIO REALIZADOS**

**PRIMARIA:** ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “QUITO”

**SECUNDARIA:** UNIDAD EDUCATIVA “NICOLÁS INFANTE DÍAZ”

**SUPERIOR:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / Lic. CONTABILIDAD Y AUDITORIA

#### **CURSOS REALIZADOS**

- Primera jornada de Contabilidad y Auditoría para empresas de economía popular y solidaria.
- Taller práctico tributario.
- Segunda jornada de Contabilidad y Auditoría sector productivo, comercial y financiero.
- III Congreso internacional de investigación científica.
- IV Congreso internacional de investigación científica.
- Cajero comercial y atención al cliente.
- Operador bancario.

Anexo 3. Hoja de vida investigador 2 del proyecto. Estudiante.

### **DATOS E INFORMACIÓN PERSONAL DEL ESTUDIANTE**

#### **DATOS PERSONALES**

**APELLIDOS:** Bustamante Choez

**NOMBRES:** Joel Jeovanny

**ESTADO CIVIL:** Soltero

**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 050433824-5

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** Valencia, 29 de octubre de 1999

**DIRECCIÓN:** Chipe Hamburgo #2

**CELULAR:** 0967009550

**EMAIL INSTITUCIONAL:** Joel.bustamante8245@utc.edu.ec

**TIPO DE DISCAPACIDAD:** Ninguna

**NÚMERO DE CARNET DE CONADIS:** ---



#### **ESTUDIO REALIZADOS**

**PRIMARIA:** ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “DR. CAMILO PONCE ENRÍQUEZ”

**SECUNDARIA:** UNIDAD EDUCATIVA “CHIPE HAMBURGO”

**SUPERIOR:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / Lic. CONTABILIDAD Y AUDITORIA

#### **CURSOS REALIZADOS**

- Primera jornada de Contabilidad y Auditoría para empresas de economía popular y solidaria.
- Taller práctico tributario.
- Segunda jornada de Contabilidad y Auditoría sector productivo, comercial y financiero.
- III Congreso internacional de investigación científica.
- IV Congreso internacional de investigación científica

**Anexo 4.** Formato de entrevista dirigido al jefe encargado de la empresa Urbano Express, agencia Quevedo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
EXTENSIÓN LA MANÁ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Objetivo:** Realizar la fase de ejecución mediante el uso de la entrevista al encargado administrativo de la empresa Urbano Express, agencia Quevedo, indagando sobre los procesos administrativos, operacionales y desempeño.

**ENTREVISTA APLICADA AL JEFE ENCARGADO DE LA AGENCIA URBANO EXPRESS QUEVEDO**

1. **¿Cuál es la razón social y actividades de la empresa Urbano Express?**
2. **¿Cuáles fueron los inicios de la empresa en la ciudad de Quevedo?**
3. **¿Qué servicios ofrece Urbano Express a la población en la ciudad de Quevedo?**
4. **¿Cuáles son las competencias básicas de la empresa?**
5. **¿La gerencia ha socializado la misión y visión a todos los colaboradores de la empresa?**
6. **¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral en la agencia?**
7. **¿Cuáles son los principales factores que motivan a sus empleados?**
8. **¿Cuál es el horario de trabajo en la agencia?**
9. **¿Cuál es el horario de atención?**
10. **¿Qué recursos tiene la empresa para realizar los envíos?**

11. **¿A qué público se dirige el servicio que ofrece la empresa Urbana Express en la ciudad de Quevedo?**
12. **¿Cómo describiría un día de trabajo en relación a sus actividades en la gerencia de Urbano Express, agencia Quevedo?**
13. **¿Cómo es el proceso de trabajo dentro de la agencia en relación a los procesos operacionales?**
14. **¿Existe supervisión en los envíos de los bienes?**
15. **¿Se realiza un control de actividades al personal a su cargo?**
16. **¿Cuál de los servicios que ofrece la empresa son los más requeridos?**
17. **¿Cuántos envíos se realizan a diario desde la agencia Quevedo?**
18. **¿Cuál es el estado de los paquetes a la llegada de las instalaciones y que acciones se toman para el buen manejo de los mismos?**
19. **¿Se realizan controles de las actividades administrativas y operacionales de la empresa Urbano Express?**
20. **¿Se evalúa el desempeño de las actividades en la empresa con respecto al rendimiento y el liderazgo de los empleados?**
21. **¿Se han realizado auditorías de gestión en años anteriores?**
22. **¿Conoce usted cuales son las políticas internas de la agencia relacionadas con el área de operaciones?**
23. **¿Existe un manual de procedimientos en la empresa Urbano Express en relación al área administrativa y operacional?**

24. **¿La agencia ha recibido reclamos o devoluciones por parte de los usuarios?**
25. **¿La empresa estaba preparada para la emergencia sanitaria del 2020?**
26. **¿Qué estrategias se tomaron para enfrentar la emergencia sanitaria a nivel mundial?**
27. **¿Qué cambios surgieron en la empresa durante el inicio de la pandemia en la empresa?**
28. **¿Qué cambios son notables posteriores a la pandemia del 2020 para la empresa Urbano Express?**
29. **¿Se hicieron cambios en la estructura organizacional de la empresa posterior a la pandemia?**
30. **¿Considera que la pandemia en el año 2020 afectó la gestión administrativa en la empresa Urbano Express y cuáles fueron estos cambios?**
31. **¿La empresa cuenta con indicadores de gestión y estos son aplicados?**
32. **¿En caso de pérdidas, que estrategias tiene Urbano para estos casos?**
33. **¿Cómo se realiza la forma de pago de los servicios?**
34. **¿Urbano Express tiene una página web?**
35. **¿Cómo se realizan los contratos para clientes?**
36. **¿La empresa lleva la contabilidad en la agencia Quevedo?**
37. **¿La empresa tiene algún aplicativo que ayude a los clientes a contratar el servicio?**

**Anexo 5.** Formato de encuesta dirigido a empleados de la empresa Urbano Express



**UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
EXTENSIÓN LA MANÁ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Objetivo:** Realizar la fase de ejecución a través de las encuestas realizadas al personal de la empresa Urbano Express, agencia Quevedo.

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA EMPRESA URBANO EXPRESS,  
AGENCIA QUEVEDO**

**1. ¿Se han realizado auditorias de gestión en años anteriores?**

**Si** ( )

**No** ( )

**2. ¿Considera usted que se supervisan las actividades diarias en la empresa?**

**Si** ( )

**No** ( )

**3. ¿Existe una supervisión en la manipulación de los paquetes?**

**Si** ( )

**No** ( )

**A veces** ( )

**4. ¿Cómo es el ambiente laboral en las instalaciones?**

**Muy bueno** ( )

**Excelente** ( )

**Malo** ( )

**5. ¿Existen capacitaciones para el mejoramiento del desempeño de los empleados**

**Si** ( )

**No** ( )

A veces ( )

**6. ¿Se socializa con usted la misión y visión de la empresa por parte de la administración?**

Si ( )

No ( )

A veces ( )

**7. ¿Conoce usted si existen políticas de procedimientos en la empresa?**

Si ( )

No ( )

**8. ¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral de la empresa?**

Si ( )

No ( )

**9. ¿En la empresa se efectúa evaluaciones de desempeño sobre la medición de eficiencia y eficacia?**

Si ( )

No ( )

A veces ( )

**10. ¿Considera usted que la empresa sufrió cambios potenciales a raíz de la pandemia mundial?**

Si ( )

No ( )

**11. ¿Se han tomado medidas de mejoramiento para el rendimiento de la empresa?**

Si ( )

No ( )

**12. ¿Se realizan reuniones para socializar cambios en la empresa?**

Si ( )

No ( )

A veces ( )

## Anexo 6. Formato de cuestionario de control interno



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**FORMATO DE CONTROL INTERNO**

**Objetivo:** Aplicar el cuestionario de control interno para la determinación de hallazgos y recomendaciones.

N°	Preguntas	SI	NO	N/A	Observación
<b>Componente: Ambiente de control</b>					
1	¿Se comparte la misión y visión a los empleados de URBANO EXPRESS?				
2	¿La empresa cuenta con un manual de valores, conducta y ética que se deba cumplir de manera obligatoria en la empresa?				
3	¿La empresa comparte su manual de funciones para conocimiento de la estructura organizacional a sus empleados?				
4	¿El personal se encuentra capacitado para las gestiones que se realizan a diario?				
5	¿Se cumplen con los objetivos y metas establecidas por la empresa?				
6	¿Existen un plan de motivaciones para los empleados que promueva el buen desempeño de las actividades?				
7	¿Existe un documento escrito que especifique las sanciones por incumplir las normas de la empresa?				
8	¿Se ha realizado evaluaciones para interpretar el desempeño del personal?				
9	¿Se ha realizado reuniones mensuales para el conocimiento del crecimiento de la empresa a los empleados?				
10	¿Dentro de la empresa está claro el funcionamiento y actividades de cada departamento?				
11	¿La empresa se propone metas anualmente y la comparte con los trabajadores de la empresa?				
12	¿La empresa cuenta con normas específicas para el comportamiento de los empleados fuera de las instalaciones de la empresa?				
13	¿Se tiene un control del espacio físico de la empresa con respecto; a la limpieza y buen ornato?				


12	¿La empresa cuenta con normas específicas para el comportamiento de los empleados fuera de las instalaciones de la empresa?				
13	¿Se tiene un control del espacio físico de la empresa con respecto; a la limpieza y buen ornato?				
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Observación</b>
<b>Componente: Evaluación de riesgos</b>					
1	¿Existe supervisión en cada área y departamento de la empresa?				
2	¿Existe supervisión a la hora de hacer envió o recibir paquetes?				
3	¿La empresa URBANO EXPRESS cuenta con tecnología adecuada para realizar sus actividades a diario?				
4	¿El personal está capacitado para la manipulación de la tecnología y recursos con las que cuenta la empresa?				
5	¿El personal está capacitado para identificar riesgos en cada área de trabajo?				
6	¿Existen restricciones de información y áreas para el personal no autorizado que ingrese a las instalaciones de la empresa?				
7	¿Se realizan controles sobre el manejo de la información de los datos de los clientes?				
8	¿La información personal de cada empleado está segura en la empresa?				
9	¿Lo resultados de la empresa están vinculados con las metas y objetivos de la empresa?				
10	¿Se ha establecido estrategias para evitar riesgos en las actividades de la empresa?				
11	¿Se notifica las faltas de los trabajadores cuando existe alguna?				
12	¿En la empresa URBANO EXPRESS se promueve el cumplimiento de las normas y reglamentos que existan?				
13	¿Una vez identificado algún riesgo se involucran a cada empleado de la empresa para buscar alguna solución o medidas de prevención?				
14	¿La decisiones para solucionar y evitar riesgos se toman para prevenir futuros problemas?				
15	¿Se evalúa el desempeño de los choferes y empelados operativos con respecto; a los horarios y rutas?				
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Observación</b>
<b>Componente: Actividades de control</b>					
1	¿Existe respaldo de las operaciones efectuadas en las diversas áreas de la empresa?				
2	¿Se registra de forma inmediata las operaciones de la empresa?				

3	¿En la empresa se verifica el cumplimiento de la normativa sobre el uso del uniforme?				
4	¿En la empresa se verifica el cumplimiento de la normativa sobre el no uso de aparatos que dificulten las labores como; el uso del celular?				
5	¿La empresa URBANO EXPRESS crea estrategias para aumentar su rentabilidad y aumentar su clientela?				
6	¿La empresa toma en cuenta el comportamiento de los trabajadores con respecto a la; hora de llegada, ética y principios?				
7	¿Se evalúa a diario el desempeño de las operaciones en el área de envíos?				
8	¿Existen protocolos para la buena manipulación de los paquetes que llegan a la agencia?				
9	¿Se registra el horario de entrada y salida de los vehículos de la empresa y el conductor encargado?				
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Observación</b>
<b>Componente: Información y comunicación</b>					
1	¿Se ha dictado conferencias en la empresa sobre la prevención de fraudes?				
2	¿Los sistemas computarizados que se utiliza dentro de la empresa están adaptados a los necesidades del personal?				
3	¿Existe algún protocolo en caso de pérdida de información importante de la empresa?				
4	¿Se envía reportes a la matriz sobre el estado de la empresa anualmente?				
5	¿Se dicta capacitación a los empleados para mejorar su rendimiento o motivarlos?				
6	¿La empresa ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar información de manera segura; página web o medios electrónicos?				
7	¿Existe una buena comunicación entre todas las áreas de la empresa?				
8	¿Considera que se deberían realizar mejoras en la empresa con respecto a la forma de notificar los cambios que puedan existir en la empresa?				
9	¿Se notifica de manera oportuna a la administración cuando existen problemas con las entregas?				
10	¿Se registra diariamente un control sobre las rutas que sigue cada chofer?				
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Observación</b>
<b>Componente: Supervisión y monitoreo</b>					
1	¿El gerente realiza reuniones mensuales con los responsables de cada área para analizar la consecución de las metas y objetivos?				

2	¿Se han definido herramientas de autoevaluación para todo el personal de la empresa?				
3	¿Se realiza un monitoreo de las acciones diarias a la empresa con respecto al área de envíos?				
4	¿Se supervisan las decisiones que toma el área administrativa?				
5	¿Se supervisa al personal al efectuar las labores encomendadas en la empresa?				
6	¿Se supervisa que las oficinas de la agencia están ordenadas y limpias?				
7	¿Existe un control de seguridad para terceros?				
8	¿Se realiza revisiones constantes sobre el aumento o decremento de la clientela por parte de la unidad operativa o la administración?				
9	¿En caso de existir reclamos; Se efectúa un seguimiento de reclamos y soluciones efectuadas?				
10	¿Considera que el área administrativa da soluciones oportuna y rápida a los problemas surgidos en la agencia?				
11	¿Se monitorea que los choferes de la empresa cumplan con los horarios establecidos de entrega?				
12	¿se supervisa que los choferes de la empresa sigan las rutas indicadas?				
13	¿Existe un reglamento y normas específico para los empleados del área operativo; choferes, operarios de carga, el cual que permita evaluar su desempeño?				
14	¿Se monitoria o analiza previamente las rutas a seguir de los choferes y empleados operarios de la empresa?				

## Anexo 7. Aprobación del reglamento interno de URBANO EXPRESS

MINISTERIO DEL TRABAJO



**APROBACIÓN**

CONSIDERANDO:

Que el artículo 64 del Código de Trabajo establece: "Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional de Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación. Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones(..)".

Que el Proyecto de reglamento interno de la empresa SEPRICARGA CIA. LTDA. , domiciliada en el cantón QUITO provincia de PICHINCHA, fue presentado con fecha 10/12/2020 para su aprobación por intermedio de su representante legal debidamente legitimado.

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el reglamento interno de la empresa SEPRICARGA CIA. LTDA.; con domicilio en la Provincia de PICHINCHA, Cantón QUITO.


Art. 2.- Quedan incorporadas al reglamento interno de la empresa SEPRICARGA CIA. LTDA. las disposiciones del Código del Trabajo, que prevalecerán en todo caso, así como lo convenido en el Contrato Colectivo, si lo hubiere;

Art. 3.- Todo lo que se contraponga con la Constitución de la República del Ecuador, a los Tratados Internacionales en materia laboral y al Código de Trabajo se entenderán como nulos.

Art. 4.- La presente Resolución junto al Reglamento Interno de trabajo deberán ser exhibidos permanentemente en lugares visibles del lugar del trabajo.




Art. 5.- Se deja constancia de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público deslinda cualquier tipo de responsabilidad, respecto de la veracidad y autenticidad de la información y documentación anexa para la aprobación del presente reglamento.

Con sentimiento de distinguida consideración,



**MSc. Diego Ramiro García Montoya**  
 Director Regional de Trabajo y Servicio Público de Quito  
 MINISTERIO DEL TRABAJO

**Dirección:** República de El Salvador N 34-1B3 y Suiza.  
**Código postal:** 170505 / Quito Ecuador  
**Teléfono:** 593-2-361 4000 - [www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec)

Fuente: URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Jefatura de agencia

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

**Anexo 8** Generalidades reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COMPAÑÍA  
SEPRICARGA CIA. LTDA**

La compañía SEPRICARGA CIA. LTDA. (en adelante denominada como la "Compañía" o la "Empleadora" o "SEPRI"), con domicilio principal en la ciudad de Quito pero con operaciones en toda la República del Ecuador, para los fines contemplados en el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo cuerpo legal y más disposiciones normativas, expide el presente Reglamento Interno de Trabajo que se aplicará con el carácter de obligatorio a todo el personal que preste servicios bajo relación laboral en la Compañía.

**CAPÍTULO I  
GENERALES**

**Art. 1.- Ámbito.-** La Compañía SEPRICARGA CIA. LTDA, es una persona jurídica debidamente constituida y existente bajo las leyes de la República del Ecuador, tiene como objeto social la prestación de servicios de correspondencia masiva para múltiples clientes, entrega de paquetes, encomiendas y servicios de delivery, contando para esto con sus oficinas e instalaciones principales en la ciudad de Quito y varias agencias que mantiene dentro del territorio nacional. Debido a las condiciones y características operacionales propias de SEPRI, se establece que el presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación en todo el territorio nacional Ecuatoriano; quedando registrado como domicilio principal de la Empleadora el Distrito Metropolitano de Quito, estando legalmente autorizada para abrir sucursales en otras circunscripciones territoriales del país.

**Art. 2.- Objeto del reglamento.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo y las de las estipulaciones de los contratos individuales de trabajo, tiene por objeto regular el desarrollo de las relaciones laborales entre SEPRI y sus trabajadores.

**Art. 3.- Definiciones:** En este Reglamento se usarán indistintamente los términos:

"Compañía", o "Empleadora" o "SEPRI", indistintamente utilizados para referirse a la compañía SEPRICARGA CIA. LTDA  
"Trabajador" para referirse tanto a empleados como a obreros en general.

El uso de los términos en masculino incluirá el femenino, el uso del singular incluirá el plural y viceversa.

**Anexo 9. Ámbito de aplicación reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS**

**CAPÍTULO II  
VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE  
APLICACIÓN**

Art. 4.- **Sujeción.**- Tanto la Empleadora como sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento, las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre SEPRI y sus Trabajadores.

Art. 5.- **Vigencia.**- Este reglamento Interno comenzará a regir desde la fecha de su aprobación por parte del Ministerio de Trabajo, a través de la autoridad competente.

Art. 6.- **Conocimiento y difusión.**- La Compañía dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus Trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible y de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias y en la forma establecida en el Código del Trabajo. En ningún caso, los Trabajadores, podrán argumentar el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art. 7.- **Órdenes legítimas.**- Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Compañía, los Trabajadores deben sujetarse a los procedimientos y las ordenes del Empleador y de los delegados del mismo, acatando las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus representantes o de aquellos que hagan sus veces.

**CAPÍTULO III  
DEL REPRESENTANTE LEGAL**

Art. 8.- **Representante legal.**- La representación legal de la Empleadora será ejercida por el Vicepresidente Ejecutivo y/o por quienes tengan nombramiento o poder legalmente conferido.

Art. 9.- **Comunicaciones.**- Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios u otros similares, debidamente suscritos por el representante legal de la Compañía o quienes tengan poder expreso para ello.

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Jefatura de agencia

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

## Anexo 10. Contrataciones y personal Reglamento interno URBANO EXPRESS

**CAPÍTULO IV**  
**SELECCIÓN, ADMISIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

Art. 10.- **Trabajadores de la Compañía.-** Se consideran trabajadores de SEPRI a las personas que se han vinculado mediante un Contrato de Trabajo expreso y escrito. Únicamente el representante legal de la Empleadora o quien cuente con poder expreso para el efecto, podrán suscribir los contratos de trabajo o darlos por terminado de acuerdo a la ley. Ninguna persona podrá considerarse contratada sino por quien tenga expresamente la representación legal de la Empleadora y previo la suscripción del respectivo contrato escrito de trabajo. Igualmente, ningún trabajador de la Empleadora podrá considerarse despedido sino cuando el despido hubiese sido hecho por un representante legal (Gerente General) o convencional (Apoderado) de la Empleadora.

Art. 11.- **Requisitos de admisión.-** La admisión e incorporación de nuevos Trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Compañía, se realizará previo un proceso de admisión o reclutamiento llevado según las políticas de la Compañía.

Como parte del proceso de selección, la Compañía podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, así como también la realización de chequeos pre-ocupacionales, siempre que no atenten contra la integridad y garantías constitucionales del aplicante. Este proceso de reclutamiento no implica el inicio de una relación laboral, sino que la misma únicamente comenzará cuando se haya suscrito el respectivo contrato de trabajo. Además, la compañía podrá solicitar también como parte del proceso de admisión lo siguiente:

- a) Hoja de vida actualizada
- b) Certificados de honorabilidad, extendidos por al menos dos personas
- c) Certificados laborales de los últimos trabajos desempeñados anteriormente (salvo que se trate del primer trabajo)
- d) Exhibir en originales y entregar copias legibles de la cédula de ciudadanía, certificado de votación en las últimas elecciones y licencia de manejo cuando corresponda
- e) Acta de la partida de matrimonio o declaración juramentada ante Notario de encontrarse en unión libre, cuando corresponda
- f) Partidas de nacimiento de los hijos menores de edad, cuando corresponda
- g) Copias de los títulos o certificados académicos o profesionales, debidamente refrendados por las autoridades correspondientes, cuando la actividad a contratar así lo exigiera
- h) Dos fotografías actualizadas tamaño carné

**Anexo 11.** Personal Reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS

**CAPÍTULO V  
DE LOS CONTRATOS**

Art. 15.- **Contrato Escrito.**- Todo contrato de trabajo se realizará por escrito, cumpliendo con las formalidades y requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente, para su plena validez y registrados debidamente en el Sistema Informático (SUI), desarrollado en la web institucional del Ministerio del Trabajo o cualquier otro sistema que fuere aplicable.

Art. 16.- **Formas contractuales:** La Empleadora podrá celebrar cualquier contrato contemplado en el Código del Trabajo, en otras leyes especiales o en cualquier disposición normativa válida. Todos los contratos estarán sujetos a las condiciones establecidas en este Reglamento y en los Manuales o políticas aprobadas por la Empleadora, sin perjuicio de que en los mismos se puedan incluir otras condiciones particulares permitidas por la Ley.

**CAPÍTULO VI  
JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO  
DE ASISTENCIA**

Art. 17.- **Jornadas de trabajo.** La jornada máxima de trabajo será aquella fijada por el Código del Trabajo o por la modalidad especial de contratación en caso de existir.

De ser necesario, la Empleadora establecerá de manera general, los horarios y turnos dentro de los cuales prestarán sus servicios los trabajadores, y los someterá a conocimiento y aprobación de la Autoridad del Trabajo (Dirección Regional de Trabajo) en caso de ser estos horarios especiales que así lo requieran, pudiendo variar dichos horarios y turnos por causas de contingencia o de necesidad intrínseca de los servicios que se prestan.

En el caso de horarios ordinarios de operación, estos serán establecidos en los contratos de trabajo respectivos conforme lo dispuesto por el último inciso del artículo 1 del Acuerdo Ministerial 169 emitido por el Ministerio de Trabajo, sin perjuicio de que sean modificados en virtud de las necesidades operativas de SEPRI.

Los jefes o responsables de área determinarán los horarios y turnos que deben cumplir los trabajadores en las diferentes secciones de la Empleadora, obligándose el trabajador al horario y turno respectivo, inclusive los días sábados, domingos y feriados si así aplicare.

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Jefatura de agencia

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Anexo 12. Índices de Eficiencia Reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS**

**CAPÍTULO X  
ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA**

Art. 46.- **Índices de eficiencia:** Los Trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor designada en los procesos y procedimientos de la Compañía, y cumplirán con los índices de eficiencia que se encuentren establecidos en los estándares de productividad de cada proceso de la Compañía, los mismos que podrán ser modificados de tiempo en tiempo según los requerimientos de la empresa y comunicados oportunamente al trabajador. Tales índices se entenderán aquellos necesarios a la intensidad, cuidado y esmero apropiados que deben ser ejecutados por los trabajadores, según además lo dispuesto por el literal a) del artículo 45 del Código del Trabajo. En caso de no cumplirlos, aquello se entenderá como una falta grave al presente Reglamento Interno, sin perjuicio de que pueda además ser encausado en la causal de ineptitud manifiesta del trabajador para la labor que se comprometió.

Art. 47.- **Cuidado de estándares de cumplimiento:** Todos los Trabajadores de la Compañía precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunden tanto en beneficio de la Compañía, como en el suyo personal.

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Jefatura de agencia

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Anexo 13. Capacitaciones Reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS**

**CAPÍTULO XI  
CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y  
ENTRENAMIENTO EN GENERAL**

Art. 48.- **De la capacitación:** El Departamento de Recursos Humanos de acuerdo con la planificación de la Compañía, podrá brindar capacitación y entrenamiento a los Trabajadores. El Trabajador receptor de la capacitación deberá realizar la difusión de los conocimientos adquiridos a sus pares o subalternos de ser el caso.

Las faltas de asistencia a los eventos de capacitación interna o externa a los que se asignó asistir al Trabajador, se sancionarán como falta injustificada, salvo que existiera una excusa sustentable.

En el caso de que la Compañía auspicie la capacitación de un trabajador a un evento que se realice externamente y el Trabajador no asistiere, sin justificación al evento programado, aquello se entenderá como una falta grave al presente reglamento interno, sin perjuicio de que la compañía podrá realizar el descuento del valor de este evento al trabajador que incurriere en esta falta.

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Jefatura de agencia

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Anexo 14. Obligaciones Reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS**

<b>CAPÍTULO XIV</b> <b>DE LAS OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA Y DE LOS TRABAJADORES</b>	
<p>Art. 54.- Sin perjuicio de las demás obligaciones previstas en el Código del Trabajo, serán obligaciones de SEPRI:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pagar a sus Trabajadores sus remuneraciones y demás beneficios establecidos en el Código del Trabajo;</li> <li>b) Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas a la seguridad y salud de los Trabajadores en todos los locales o establecimientos de trabajo;</li> <li>c) Acatar las disposiciones de las Autoridades del Trabajo, en todos los aspectos relacionados al cumplimiento de las obligaciones legales;</li> <li>d) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.</li> <li>e) Llevar un registro de Trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan.</li> <li>f) Proporcionar a todos los Trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.</li> <li>g) Tratar a los Trabajadores con respeto y consideración.</li> <li>h) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los Trabajadores.</li> <li>i) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.</li> <li>j) Difundir el presente Reglamento Interno de Trabajo a sus Trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo y exhibirlo en lugares que sean visibles en las instalaciones de la Compañía.</li> </ul>
<p>Art. 55.- <b>Obligaciones de los Trabajadores:</b> A más de las obligaciones constantes el Código del Trabajo, así como las demás establecidas en el presente Reglamento Interno, serán obligaciones de los Trabajadores las siguientes:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acatar las órdenes dictadas por la Compañía a través de sus representantes legales, Jefes de Departamento o Trabajadores de rango superior y competentes para impartirlas.</li> </ul>

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Jefatura de agencia

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Anexo 15.** Prohibiciones reglamento interno URBANO EXPRESS**CAPÍTULO XV  
DE LAS PROHIBICIONES**

Art. 56.- A más de las prohibiciones establecidas en el Art. 46 del Código del Trabajo y de otras descritas en este Reglamento, está prohibido al Trabajador y además constituirá falta grave a este Reglamento, cualquiera de las conductas a continuación descritas:

- a) Mantener con los clientes de la Compañía otras relaciones que no sean de carácter estrictamente profesional y de servicio a los mismos.
- b) Permanecer dentro de los límites de la Compañía fuera de sus horas de trabajo, a menos que hubiere autorización previa para ello y que conste por escrito.
- c) Utilizar útiles, materiales, uniformes y bienes de propiedad de la Compañía en actividades particulares o diferentes de las actividades para las cuales fueron entregados tales bienes por parte de SEPRI.
- d) Portar armas de cualquier clase durante la prestación de servicios o en las instalaciones de la Compañía, a excepción del personal de control, seguridad, cuando hayan sido autorizados tal porte expresamente por SEPRI y previo el correspondiente permiso otorgado por las autoridades respectivas.
- e) Protagonizar y/o intervenir en peleas, riñas o escándalos en el interior de la Compañía o en las inmediaciones de la misma o en el ejercicio de las actividades laborales con independencia del lugar donde se ejecutare
- f) Proferir palabras soeces, expresiones de descrédito o protagonizar escándalos en presencia de los compañeros de trabajo o de terceros relacionados a la operación de SEPRI.
- g) Enterarse del contenido de cartas, claves, faxes, mensajes de correo electrónico, telegramas o cualquier otra información perteneciente a la Compañía o sus clientes, sin ser el destinatario de tal información o estar autorizado expresamente para ello.

**Anexo 16.** Disciplina y ética Reglamento interno de trabajo URBANO EXPRESS

**CAPÍTULO XVII  
DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

Art. 59.- **Sanciones:** Los Trabajadores que contravengan cualquiera de las disposiciones del presente Reglamento, deberán atenerse a las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, en este mismo instrumento o cualquier otra norma legal o reglamentaria aplicable. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el Trabajador, la Compañía aplicará una o más de las siguientes sanciones:

- a) Amonestación escrita
- b) Multa hasta el 10% de la remuneración del Trabajador;

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Jefatura de agencia

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Anexo 17.** Modalidad virtual laboral reglamento interno de trabajo

**CAPÍTULO XXI  
DEL TELETRABAJO**

Art. 73.- **Aplicación del teletrabajo:** SEPRI reconoce la posibilidad de la implementación del teletrabajo como una forma de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas especiales y ordinarias de trabajo. Para su implementación y de acuerdo a las modalidades permitidas por la legislación ecuatoriana, SEPRI reconoce que el Teletrabajo puede ejecutarse tanto de forma:

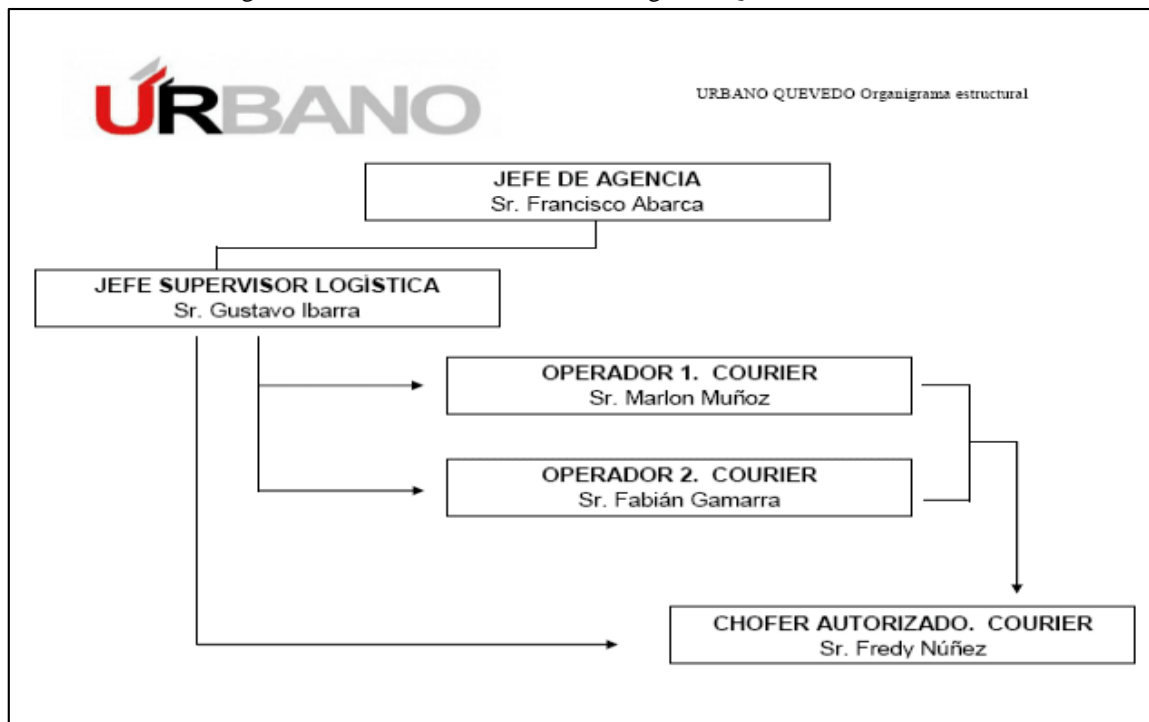
- a. Autónomo;
- b. Parcial;
- c. Móvil; o,
- d. Ocasional.

Art. 74.- **Sobre la implementación del teletrabajo:** SEPRI establece que hay cargos o posiciones en los cuales, por su naturaleza, no podrá ser posible la implementación de figuras de teletrabajo. Así también, se establece que en otras circunstancias, será necesario la reversabilidad del teletrabajo por conveniencias de la situación operativa u otras consideraciones de la compañía, razón por la cual la aplicación al mecanismo de teletrabajo será siempre analizada en su aceptación, progreso y reversabilidad por la Compañía. SEPRI reconoce que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son esenciales para la implementación efectiva de teletrabajo. Por lo tanto, para la evaluación de si una determinada posición es susceptible o no de teletrabajo, SEPRI además verificará las condiciones de telecomunicaciones, infraestructura, dispositivos, software y en general de seguridad informática aplicables. En caso de que una o más condiciones no estén presentes, no será posible entonces la implementación del Teletrabajo. Si una o más de tales condiciones desapareciere, entonces se procederá a la reversabilidad.

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Jefatura de agencia

**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

### Anexo 18 Estructura organizacional URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo



Fuente: URBANO EXPRESS. Área administrativa

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

### Anexo 19. Difusión misión y visión INTERNACIONAL

tiempo de tránsito de productos y optimice recursos, disminuyendo considerablemente los costos en los presupuestos de nuestros clientes.

Contamos con un equipo humano excelente que en conjunto con nuestra tecnología, hacen que el servicio sea de beneficio para las compañías permitiendo la mejor trazabilidad en todas nuestras operaciones.

**CONOCENOS**  
Aquí

**COTIZA CON NOSOTROS**  
Aquí

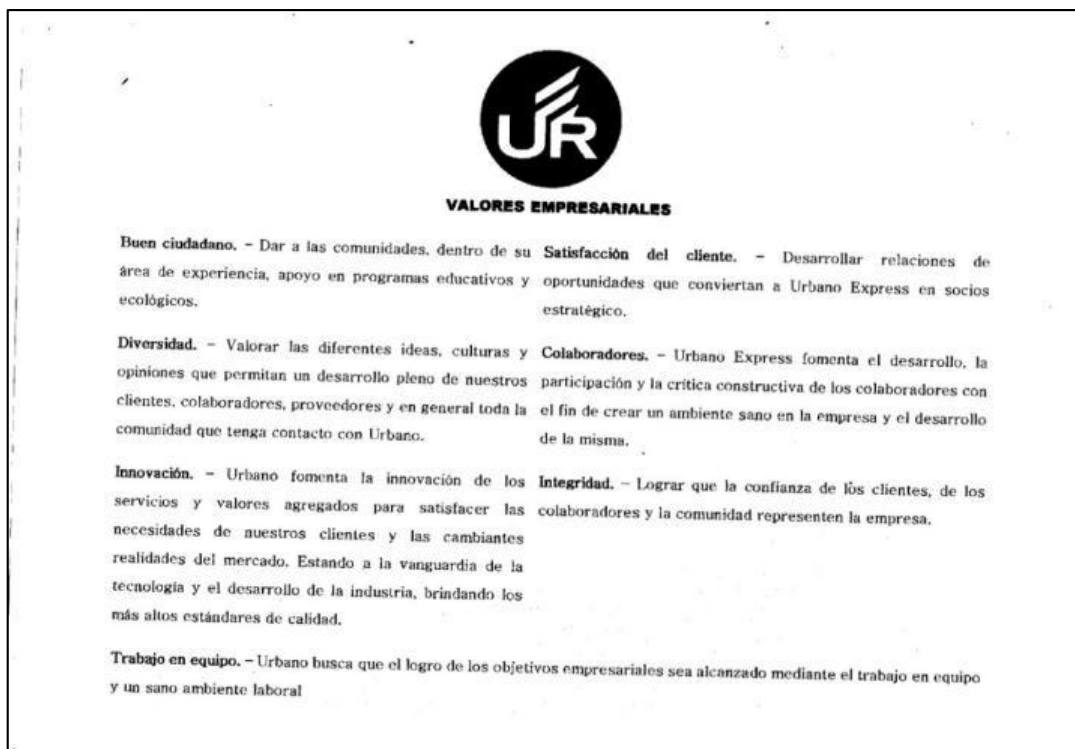
**MISIÓN**  
Brindamos Servicios y Soluciones Logísticas utilizando la más alta tecnología, total cobertura nacional, adaptabilidad y personal especializado, con calidad, eficiencia e innovación, generando valor a los clientes, empleados, accionistas y sociedad.

**VISIÓN**  
Ser la Empresa líder y único socio estratégico de El Salvador, brindando servicios y soluciones logísticas de alta calidad.

Fuente: URBANO EXPRESS INTERNACIONAL

Elaborado por: Los estudiantes investigadores


Anexo 20 . Documento valores de la empresa URBANO EXPRESS



Fuente: URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Jefatura de agencia

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

Anexo 21. Documento matriz FODA. URBANO EXPRESS

	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antigüedad y prestigio a nivel nacional.</li> <li>• Posicionamiento en el mercado ecuatoriano</li> <li>• Calidad y seguridad de la información</li> <li>• Cobertura a nivel cantonal y nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependencia de la matriz</li> <li>• Falta de coordinación entre agencias cercanas</li> <li>• escasez de capacitaciones al personal sobre procesos de control interno.</li> <li>• Falta de motivación del personal</li> <li>• Ausencia de publicidad en el sector</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas necesidades del mercado actual</li> <li>• Reconocimiento de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia más activa</li> </ul>

Fuente: URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Jefatura de agencia

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

## Anexo 22. Guía de entregas

**URBANO** www.urbanoexpress.com

**GUIA DE ENTREGA** Retiro oficina N° WYB82751149

**REMITENTES** NOMBRES Y APELLIDOS: **GYE**

CEDELA O RUC: SEGUIMIENTO: 54153  
 DIRECCION: Av. Ladrillos-Cordera km 13 vía Pascales la Aurora.

CIUDAD: GUAYAQUIL - GUAYAQUIL - GUAYAS CODIGO POSTAL: 01  
 TELEFONO: E-MAIL: info@urbano.com

**DESTINATARIO** NOMBRES Y APELLIDOS: **QVD**

CEDELA O RUC: QUEVEDO  
 DIRECCION: RETIRO DE LAS OFICINAS DE URBANO QUEVEDO SAN RAMIRO - REFERENCIA SUPER MERCADO DE VES  
 CIUDAD: QUEVEDO - QUEVEDO - LOS RIOS CODIGO POSTAL: 01  
 TELEFONO: E-MAIL:

**DESPACHOS** TERRESTRE  AEREO   
 TT - NORMAL  AN - NORMAL   
 AU - URGENTE

GR - GESTION RECAUDO   
 RECAUDO COBRANZA EFECTIVA (LUS )  
 IMPORTE: 40.00

TOTAL PIEZAS: 1 TOTAL PESO: 1.000 TOTAL VOLUMEN:  
 PAQUETES - C 2 D-PROBIOTIC JUGO NATURAL

**SERVICIO** EL - EXPRESS LOCAL  EN - EXPRESS NACIONAL   
 FI - FINISHING   
 SG - SEGURO  VALOR MERCANCIA: FECHA EM:

**LOGISTICA** LI - INVERSA  LE - EXTERNA  LR - RETAIL   
 CL - CARGA LIVIANA  VL - VALIJAS   
 FD - FLOTA DEDICADA

**DAOS DE ENTREGA** FIRMA: *[Firma]*  
 NOMBRE: *[Nombre]*  
 PARENTESCO: *[Parentesco]*  
 CI: *[CI]* GE: WYB82751149  
 FECHA: *[Fecha]* HORA: *[Hora]*

PRIMERA VISITA	SEGUNDA VISITA	1	2	MOTIVO DE REZAGO
FECHA:	FECHA:			No hay quien recibir
HORA:	HORA:			Dirección incorrecta
CODIGO:	CODIGO:			Desconocido en el Lugar
OBSERVACIONES				No desea recibir
				Cambio de domicilio o trabajo
				Dirección Insuficiente
				Cliente de viaje o vacaciones
				Otros

Fuente: URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Área de supervisión y logística  
 Elaborado por: Los estudiantes investigadores

## Anexo 23. Sellado de envío de paquetería

**URBANO**

SEC: 0000


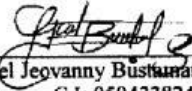
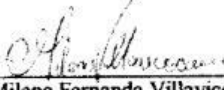
**CONTROL DE ENVIO PROVINCIAS**

FECHA DE ENVIO: *[Fecha]*  
 DE: QUITO  
 DESTINO: SANTO DOMINGO  
 PARA: *[Destinatario]*

EMISOR

Fuente: URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Área de bodega/logística  
 Elaborado por: Los estudiantes investigadores

## Anexo 24. Solicitud de auditoria

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI	■ ■ ■ ■	Carrera de Contabilidad y Auditoria La Mana
Quevedo, 01 de noviembre del 2021		
Sr. Francisco Abarca Sr. Gustavo Ibarra Mayorga <b>EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA Y MENSAJERÍA URBANO EXPRESS AGENCIA QUEVEDO</b>		
Presente. –		
Nosotros, Joel Jeovanny Bustamante Choez con cedula de identidad N° 0504338245 y Milena Fernanda Villavicencio Ibarra con cedula de identidad N° 0502891724 en calidad de estudiantes del Noveno ciclo de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoria de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná, solicitamos de la manera más acomodada nos permitan realizar nuestro proyecto de investigación, con el tema <b>"AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ENCOMIENDA Y MENSAJERÍA URBANO EXPRESS", AGENCIA QUEVEDO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERIODO 2020.</b>		
Por la favorable atención que se digne dar a la presente desde ya anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.		
Atentamente,		
 Joel Jeovanny Bustamante Choez C.I: 0504338245	 Milena Fernanda Villavicencio Ibarra C.I: 0502891724	
<b>URBANO</b>		

## Anexo 25. Carta de aceptación



Quevedo, 08 de noviembre del 2021

**Sr. Joel Bustamante Choez**  
**Srta. Milena Villavicencio Ibarra**  
**ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN**  
**LA MANA**

Presente. –


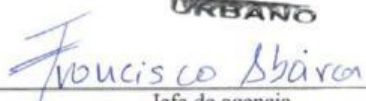
**Asunto:** Aceptación de realización de una auditoria de gestión en nuestra empresa de servicios postales y encomiendas.


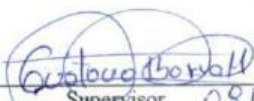
La empresa URBANO EXPRESS del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, manifiesto lo siguiente:

En respuesta a la petición solicitada por parte de las personas antes mencionadas, nos permitimos manifestarles que nuestra empresa acepta la realización de su proyecto de investigación, sobre la auditoria de gestión al área administrativa y operacional en la empresa Urbano Express, agencia Quevedo.

Adicional, agradecemos el interés en nuestra agencia, sin más pongo a su conocimiento el particular para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
  
\_\_\_\_\_  
Jefe de agencia  
Francisco Abarca 180029686-2

  
  
\_\_\_\_\_  
Supervisor 0916441189  
Gustavo Ibarra

## Anexo 26. RUC URBANO EXPRESS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		ABIERTOS	CERRADOS
15		10	5
JURISDICCIÓN		ZONA B, PICHINCHA	

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**

**SRI**  
...le hace bien al país!

**NÚMERO RUC:** 1791740599001  
**RAZÓN SOCIAL:** SEPRICARGA CIA. LTDA.

**NOMBRE COMERCIAL:** URBANO DIVISIÓN LOGÍSTICA  
**REPRESENTANTE LEGAL:** BORRERO MANSFIELD ANDRES  
**CONTADOR:** GUERRERO TAPIA ANA GABRIELA  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** ESPECIAL  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N

**OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI  
**NÚMERO:** S/N

**FEC. NACIMIENTO:**  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 22/06/2000  
**FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 22/06/2000  
**FEC. ACTUALIZACIÓN:** 01/12/2020  
**FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**  
ACTIVIDADES DE TRANSPORTE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES DENTRO Y FUERA DEL PAIS.

**DOMICILIO TRIBUTARIO**  
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: COMITÉ DEL PUEBLO Calle: AV ELOY ALFARO Numero: N72 266 Interseccion: ENRIQUE GUERRERO Edificio: URBANO LOGISTICA Piso: 0 Referencia ubicacion: FRENTE A GASOLINERA MASGAS ENTRE CALLE N72 Y N73 Telefono Trabajo: 023850500 Telefono Trabajo: 022807673 Telefono Trabajo: 023500093 Email: gabriela.guerrero@urbano.com.ec

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE IVA
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

*Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec).  
Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.  
Recuerda que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.*

**QR CODE**

Código: RIMRUC2020003464896  
Fecha: 01/12/2020 11:16:26 AM

Pag. 1 de 5

### Anexo 27. Página web URBANO EXPRESS



Fuente: URBANO EXPRESS ECUADOR

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

### Anexo 28. Aplicativo URBANO EXPRESS



Fuente: URBANO EXPRESS ECUADOR

Elaborado por: Los estudiantes investigadores

## Anexo 29. Evidencias fotográficas

**Foto 1.** Visita de observación y reconocimiento



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia QUEVEDO. Área de supervisión.

**Foto 2.** Trabajo de observación de instalaciones



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo. Bodega

**Foto 3.** Realización de entrevista



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo. Área de supervisión

**Foto 4.** Realización de encuesta



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo. Área de supervisión

**Foto 5.** Trabajo de campo



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo. Bodega

**Foto 6.** Trabajo de campo



**Elaborado por:** Los estudiantes investigadores

**Fuente:** URBANO EXPRESS, Agencia Quevedo. Bodega

Anexo 30. Cronograma de actividades de investigación

AÑOS	2021																2022																							
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del tema de investigación	■	■																																						
Planteamiento del problema y la justificación		■	■																																					
Planteamiento de objetivos		■	■																																					
Elaborar el cuadro de actividades de los objetivos			■																																					
Revisión del proyecto				■	■	■																																		
Recopilación de información bibliográfica				■	■	■	■																																	
Elaboración del marco teórico					■	■	■	■																																
Metodología y tipos de investigación								■	■																															
Realización presupuesto y cronograma									■	■	■																													
<b>Sustentación proyecto de titulación I</b>													■	■																										
Aplicación de entrevistas y encuestas															■	■	■	■																						
Manejo y procesamiento de información																			■	■	■	■																		
Diseño de la estructura de la propuesta																				■	■	■																		
Elaboración de impactos y presupuesto																					■	■																		
Aprobación del tutor																							■	■																
Designación del tribunal de lectores																																			■	■				
Aprobación Tribunal de lectores																																								■
<b>Sustentación proyecto de titulación II</b>																																								■

Elaborado por: Los estudiantes Investigadores

## Anexo 31. Reporte de análisis de CURIGINAL

Curiginal	
<b>Document Information</b>	
Analyzed document	BUSTAMANTE JOEL 1-Ing. Rosa torres.docx (D129263828)
Submitted	2022-03-02T19:15:00.0000000
Submitted by	Pedro
Submitter email	pedro.diaz0606@utc.edu.ec
Similarity	8%
Analysis address	pedro.diaz0606.utc@analysis.urkund.com
<b>Sources included in the report</b>	
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / UTC-PIM-000287.pdf</b> Document UTC-PIM-000287.pdf (D110682089) Submitted by: carmen.ulloa@utc.edu.ec Receiver: carmen.ulloa.utc@analysis.urkund.com
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / Cevallos Samantha- Muñoz Sofia (Control interno).docx</b> Document Cevallos Samantha- Muñoz Sofia (Control interno).docx (D110923519) Submitted by: pedro.diaz0606@utc.edu.ec Receiver: pedro.diaz0606.utc@analysis.urkund.com
<b>SA</b>	<b>DANIELA SOLOR 100%100.docx</b> Document DANIELA SOLOR 100%100.docx (D33867457)
<b>SA</b>	<b>TESIS AUD. INTEGRAL.GAD.COTOPAXI..3.1.docx</b> Document TESIS AUD. INTEGRAL.GAD.COTOPAXI..3.1.docx (D14990828)
<b>SA</b>	<b>PROYECTO JENNY.docx</b> Document PROYECTO JENNY.docx (D15135343)
<b>SA</b>	<b>TESIS CORREGIDA WEISTON VERA (15-09-2015).docx</b> Document TESIS CORREGIDA WEISTON VERA (15-09-2015).docx (D15287289)
<b>W</b>	URL: <a href="http://auditoriaadministrativadued.blogspot.com/2012/09/metodologia-de-la-auditoria-de-gestion.html">http://auditoriaadministrativadued.blogspot.com/2012/09/metodologia-de-la-auditoria-de-gestion.html</a> Fetched: 2022-03-02T19:17:00.0000000
<b>SA</b>	<b>GUAMAN MORA NATALIA MARIUXI TRABAJO TITULACIÓN 100%.docx</b> Document GUAMAN MORA NATALIA MARIUXI TRABAJO TITULACIÓN 100%.docx (D128473137)
<b>SA</b>	<b>TESIS ARACELY ZURITA UTEQ.pdf</b> Document TESIS ARACELY ZURITA UTEQ.pdf (D11064274)
<b>W</b>	URL: <a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500042&amp;script=sci_arttext_plus&amp;tlng=esLuis">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500042&amp;script=sci_arttext_plus&amp;tlng=esLuis</a> , Fetched: 2022-03-02T19:16:00.0000000
<b>SA</b>	<b>Tesis de Gema 25 de marzo.pdf</b> Document Tesis de Gema 25 de marzo.pdf (D13811891)