



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Auditoría de gestión y los procesos administrativos en la planta láctea
“JB”, en la ciudad de Riobamba.

Trabajo de Titulación para optar al título en licenciada en
Administración de Empresas

Autor:

Jhosselyn Dayana Miranda Garcia

Tutor:

Ing. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes. Mgs

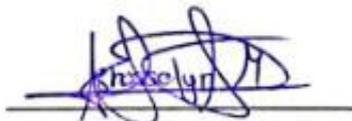
Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Jhosselyn Dayana Miranda Garcia, con cédula de ciudadanía 060487106-1 autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: "Auditoría de gestión y los procesos administrativos en la Planta Láctea "JB" de la ciudad Riobamba", certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 29 de octubre del 2024



Jhosselyn Dayana Miranda Garcia

C.I: 060487106-1

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Cecilia Cristina Mendoza Bazantes catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Auditoría de gestión y los procesos administrativos en la Planta Láctea "JB" de la ciudad Riobamba, bajo la autoría de Jhosselyn Dayana Miranda Garcia; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 31 del mes de julio de 2024



Ing. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes
C.I: 0201899305

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación, "Auditoría de gestión y los procesos administrativos en la Planta Láctea "JB" de la ciudad Riobamba" por Jhosselyn Dayana Miranda Garcia, con cédula de identidad número 060487106-1, bajo la tutoría de la Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 29 de octubre del 2024.

PhD. Francisco Pérez
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Cintya Tello
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Katherine Guerrero
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





CERTIFICACIÓN

Que, **MIRANDA GARCIA JHOSSLYN DAYANA** con CC: **060487106-1**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA PLANTA LACTEA "JB" DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**", cumple con el 10%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 15 de octubre de 2024


Ing. Cecilia Cristina Mendoza Bazarites. Mgs
TUTOR(A)

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fuente de fortaleza de cada paso de este camino. Su paciencia ha sido mi consuelo en los momentos difíciles y mi alegría en mis logros alcanzados.

A mis padres Mariano Miranda y Gilma Garcia, por su amor incondicional, sacrificios y constante apoyo, su ejemplo de perseverancia y dedicación ha sido mi inspiración diaria. Gracias por enseñarme el valor del trabajo duro, por creer en mí y brindarme las oportunidades para alcanzar mis sueños.

A mis hermanas Clarita y Mayte, por su paciencia, comprensión y animo constante en todo momento, por ser mis amigas y confidentes en todas las situaciones buenas y malas de la vida, por compartir cada ocurrencia y locuras de hermanas.

A mis profesores y mentores, que con su sabiduría y dedicación me han proporcionado el conocimiento necesario para alcanzar este logro.

Finalmente, a todos aquellos que, de una u otra manera, han dejado una huella en mi vida durante este proceso.

Jhosselyn Dayana Miranda Garcia

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios todo poderoso por tenerme con vida y ser el que me lleva siempre por el camino del bien y ser el guía de cada uno de mis pasos.

A mi madre Gilma, por ser la que me dio la vida y a quien le debo todo lo que soy y ser el motivo de tener fortaleza y emprender este viaje de la vida, a mi padre Mariano, por su apoyo incondicional y amor infinito, su constante aliento y ejemplo de dedicación para perseguir mis metas. Les estoy eternamente agradecida y siempre llevare sus enseñanzas y valores en cada paso que dé.

A mi hermana Clarita, que a pesar de la distancia que nos separa, has estado presente en este paso, estoy profundamente agradecida por cada palabra de aliento y espero pronto celebrar juntas este éxito.

A mi peque Mayte, tu alegría y entusiasmo han sido una fuente constante de inspiración para mí, gracias por tus sonrisas, por tus abrazos y por estar dispuesta a compartir tus sueños conmigo.

A mi hija perruna Canela, gracias por ser mi compañera tan leal y amorosa, a través de cada juego y abrazo y desveladas en este proceso, eres parte fundamental de mi vida.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, quien me ha brindado la oportunidad de conocer, explorar mis conocimientos y por brindarme unos de los mejores docentes.

Y de igual manera a mi tutora, la Ing. Cecilia Mendoza quien ha sido mi guía y mi mentor principal, durante este proceso y que mi proyecto de investigación se pueda desarrollar de la mejor manera.

Jhosselyn Dayana Miranda Garcia

ÍNDICE GENERAL;

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I. INTRODUCCION.....	15
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.1.1 Formulación del problema.....	17
1.2 Justificación.....	18
1.3 Objetivos.....	19
1.3.1 General.....	19
1.3.2 Específicos.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes.....	20
2.2 Fundamentación teórica.....	22
2.2.1 Auditoria de gestión.....	22
2.2.2 Importancia de la auditoria de gestión.....	22
2.2.3 Elementos de la Auditoría de Gestión	23
2.2.4 Fases de la Auditoría de Gestión	23
2.2.5 Proceso Administrativo	27
2.2.6 Principios de la administración.....	27
2.2.7 Etapas del proceso administrativo	27

2.2.8	Metas	29
2.2.9	Gestión.....	31
2.2.10	Visión estratégica	33
2.2.11	Objetivo de estudio.....	35
2.2.12	Reseña histórica.....	35
2.2.13	Ubicación Geográfica.....	36
2.2.14	Organigrama Estructural.....	37
2.2.15	Manual de funciones.....	37
CAPÍTULO III. METODOLOGIA		39
3.1	Métodos	39
3.1.1	Método Hipotético-deductivo.....	39
3.2	Tipo de Investigación.	39
3.2.1	Documental.....	39
3.2.2	Descriptiva.....	39
3.2.3	De campo.....	40
3.3	Diseño de Investigación.....	40
3.3.1	No experimental	40
3.4	Técnicas de recolección de Datos.....	40
3.5	Población de estudio y tamaño de muestra.....	41
3.5.1	Población	41
3.5.2	Muestra	42
3.6	Planteamiento de Hipótesis	42
3.6.1	Hipótesis	42
3.7	Métodos y procesamiento de los datos.	42
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		43
4.1	Análisis de resultados	43
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		57

5.1 CONCLUSIONES.....	57
5.2 RECOMENDACIONES	58
CAPÍTULO VI. PROPUESTA	59
BIBLIOGRAFÍA	94
7. ANEXOS	98
Variable independiente: La Auditoria de Gestión	99
Variable dependiente - Procesos administrativos	100

ÍNDICE DE TABLAS;

Tabla 1: Empleados de la Planta Láctea “JB”	41
Tabla 2: Estadística de fiabilidad	42
Tabla 3: La realización de Auditoría de Gestión	44
Tabla 3: Grado de eficiencia, eficacia y calidad de desempeño laboral.....	45
Tabla 4: Misión, Visión y objetivos institucionales	46
Tabla 5: Calidad de los procesos administrativos	47
Tabla 6: Políticas y procedimientos	48
Tabla 7: Roles y responsabilidades	49
Tabla 8: Gestión administrativa.....	50
Tabla 9: Bonos o recompensas	51
Tabla 10: Efectividad de evaluaciones	52
Tabla 11: Cumplimiento del proceso administrativo	53
Tabla 12: Resumen de procesamiento de casos	54
Tabla 13: Tabla cruzada.....	55
Tabla 14: Chi-Cuadrado	56
Tabla 15: Plan de mejoramiento recursos humanos	60
Tabla 16: Plan operativo institucional.....	61
Tabla 16: Análisis FODA	72
Tabla 17: Programa de Auditoría	73
Tabla 18: Análisis de herramienta.....	74
Tabla 19: Planificación Preliminar.....	76
Tabla 20: Matriz de consistencia.....	98
Tabla 21: Matriz de operacionalización de variables	99
Tabla 22: Matriz de operacionalización de variables	100

ÍNDICE DE FIGURAS;

Figura 1: Ubicación de la Planta Láctea.....	36
Figura 2: Estructura organización de la Planta Láctea “JB”	37
Figura 3. La realización de Auditoría de Gestión.....	44
Figura 4: Grado de eficiencia, eficacia y calidad de desempeño laboral	45
Figura 5: Misión, Visión y objetivos institucionales.....	46
Figura 6: Calidad de los procesos administrativos	47
Figura 7: Políticas y procedimientos.....	48
Figura 8: Roles y responsabilidades.....	49
Figura 9: Gestión administrativa	50
Figura 10: Bonos o recompensas	51
Figura 11: Efectividad de evaluaciones	52
Figura 11: Cumplimiento del proceso administrativo.....	53

RESUMEN

Este proyecto de investigación se basa en él, análisis realizado sobre el tema “Auditoría de Gestión y los procesos administrativos de la Planta Láctea “JB” de la ciudad de Riobamba”. Mediante un estudio de campo, se identificó que el problema principal de la Planta es la deficiencia en la gestión administrativa, lo cual afecta el cumplimiento de metas y objetivos establecidos, se utilizaron métodos hipotético-deductivo y estadísticos, así como técnicas de estudio entre ellas las encuestas, que permitió identificar las deficiencias y luego emitir conclusiones y recomendaciones.

La Auditoría aplicada es una herramienta de apoyo que evalúa la Gestión administrativa dentro de la Planta, lo que permite observar resultados de los problemas que ocasionan el cumplimiento de lo planificado, determinándose de las recomendaciones necesarias que beneficia a la institución auditada.

En base a la información recolectada y los resultados obtenidos se elaboró el informe de auditoría, dando a conocer las falencias encontradas, causas, efectos, conclusiones y recomendaciones con las que se podrán tomar decisiones apropiadas y precisas por parte de las autoridades.

Palabras claves: Auditoría de Gestión, administración, deficiencia, eficacia, metas

ABSTRACT

This research project is based on the analysis carried out on the topic "Management Audit and the Administrative Processes of the "JB" Dairy Plant of the city of Riobamba. A field study identified that the Plant's main problem is the need for more administrative management, which affects the fulfillment of established goals and objectives. Hypothetical-deductive and statistical methods were used, as well as study techniques, including surveys, which allowed identifying deficiencies and then issuing conclusions and recommendations.

The Applied Audit is a support tool that evaluates the administrative management within the Plant. It allows observing the results of the problems that cause the fulfillment of what was planned and determining the necessary recommendations that benefit the audited institution.

Based on the information collected and the results obtained, the audit report was prepared, making known the shortcomings found, causes, effects, conclusions, and recommendations with which the authorities can make appropriate and precise decisions

Keywords: Management Audit, Administration, Deficiency, Effectiveness, Goals



Firmado electrónicamente por:
SOFIA FERNANDA
FREIRE CARRILLO

Reviewed by:

Mgs. Sofía Freire Carrillo

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604257881

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCION

La presente investigación hace referencia al tema de Auditoría públicas es y los procesos administrativos de la Planta Láctea JB ubicada en la parroquia Cebadas de la ciudad de Riobamba, la Auditoria de Gestión hoy en día en las entidades públicas es de trascendencia importancia para el buen desarrollo y el cumplimiento de metas y objetivos planteados; ya que tiene mucho conocimiento dentro de los parámetros de talento humano en busca de un mejor funcionamiento y cumplimiento de procesos administrativos.

La Auditoría de Gestión constituye una herramienta fundamental de apoyo para el desarrollo y fortalecimiento de las actividades desempeñadas por las entidades del sector público y privado en el mundo, evalúa la gestión de los recursos a través de procesos responsables dirigidos a mejorar el cumplimiento y por ende la consecución de los objetivos propuestos por las instituciones.

En efecto, surgen los procesos administrativos como el conjunto de pasos que llevan a cabo los administradores para establecer la prevención, organización, dirección y control, asimismo, es importante colocar al clima o ambiente laboral que no es otra cosa que el ambiente que se ostenta en una institución. No obstante, una ineficaz gestión administrativa ocasiona una desvinculación en la realización de los trabajos por lo tanto no se llevará a cabo la obtención de los objetivos plasmados por la empresa.

La Auditoría de Gestión aplicada a la institución al ser una herramienta de gran importancia permitirá observar y comprobar de forma analítica si los objetivos y metas planteadas por la Planta Láctea JB, que sus colaboradores y directiva en general plantearon y de esta forma poder sugerir alternativas para contrarrestar todas las falencias encontradas durante la Auditoría. Toda Auditoría de Gestión permite observar la eficacia, eficiencia para mejorar los objetivos establecidos, en este caso de la Planta Láctea JB, como se han manejado los procesos administrativos, su finalidad es conocer las irregularidades que existan en las diferentes áreas, para que los colaboradores puedan lograr una administración más eficiente y el desempeño que tengan.

En este contexto, se lleva a cabo una Auditoría de Gestión con el objetivo de examinar, analizar y evaluar los procesos administrativos implementados por la Planta Láctea JB durante el periodo 2022-2023. El propósito central de esta Auditoría y evaluar los resultados finales de dichos procesos y emitir un informe de Auditoría detallado que incluya observaciones, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad todas las instituciones ya sean estas públicas o privadas requieren evaluar sus procesos administrativos que se llevan a cabo dentro de la organización, además determinar si las actividades realizadas en las diferentes áreas están acordes con lo planificado para obtener los resultados esperados ya que por lo general todas las empresas tienen una planificación a seguir lo que permite cumplir los objetivos de forma oportuna y eficiente.

Según Gómez. (2019). “Las empresas lácteas se enfrentan a desafíos específicos en la gestión y administración de sus procesos. La falta de complejidad de las regulaciones gubernamentales y la competencia en el mercado nacional son solo algunos de los factores que pueden impactar la efectividad de la Auditoría de Gestión y la optimización de los procesos administrativos en las Plantas Lácteas a nivel nacional. Además, la variabilidad en los estándares de calidad y seguridad alimentaria puede afectar la uniformidad en la implementación de procesos administrativos eficientes”.

Las Plantas Lácteas utilizan la Auditoría de Gestión como una herramienta que analiza y verifica el cumplimiento de los objetivos institucionales y procesos que permitan conocer el desarrollo de las actividades de gestión en la organización desde su inicio hasta el cumplimiento de estas. Las empresas públicas y privadas por la naturaleza de sus actividades están expuestas a errores humanos, de procesos o procedimientos que pueden generar afectaciones financieras o no financieras a las mismas generando estas fallas, acciones que en muchos de los casos implican el desarrollo.

Los problemas potenciales en la planta láctea son errores en la manipulación de productos, ineficiencias en la cadena de suministro, incumplimiento de normativas

sanitarias, desperdicio de recursos, falta de seguimiento en la calidad del producto y baja productividad del personal, la importancia de realizar una auditoría de gestión. Mediante esta herramienta, la empresa puede identificar y abordar estos desafíos de manera sistemática, promoviendo la mejora continua y el éxito empresarial.

La ausencia de sistemas adecuados de información y tecnología puede dificultar la toma de decisiones informadas y la gestión eficiente de datos. Otra preocupación es la falta de transparencia en los procesos de toma de decisiones y la asignación de recursos, lo que puede generar desconfianza entre los empleados y afectar la moral y la productividad, la falta de políticas claras y procedimientos establecidos puede dar lugar a ambigüedades en las responsabilidades y la rendición de cuentas, lo que a su vez puede conducir a la ineficiencia y la pérdida de tiempo. Estos desafíos en los procesos administrativos subrayan la necesidad de una auditoría de gestión integral para identificar áreas de mejora y garantizar la eficiencia y efectividad en todas las operaciones de la planta láctea.

Se tomo en consideración una Auditoria de Gestión a la Planta Láctea JB, ya que anteriormente no se ha realizado, por lo que carece de un sistema de control interno lo que aumenta el riesgo de fraudes, errores y perdidas, del mismo modo no cuenta con una planificación estratégica clara y definida, lo que dificulta la toma de decisiones y el logro de los objetivos debido a los cambios que ha existido dentro de su entorno administrativo, incumpliendo de esta manera con el reglamento interno de la Planta Láctea. Además, proporciona valiosas recomendaciones para que la Planta Láctea mejore sus procesos, minimice riesgos e implemente actividades de control que optimicen sus recursos.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera la Auditoría de Gestión influye en los procesos administrativos de la Planta Láctea JB, de la ciudad Riobamba?

1.2 Justificación

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo primordial el proponer una Auditoría de Gestión al proceso administrativo de la Planta Láctea JB, ubicada en la parroquia Cebadas de la ciudad de Riobamba. En la actualidad las empresas han dejado de existir debido a las falencias en el control de los recursos ya que al no realizar controles internos no solo ha dado lugar a pérdidas, sino también a graves errores en los procesos administrativos.

Para López (2022), la Auditoría es un mecanismo de supervisión y evaluación de la eficacia de los controles internos de una organización, con el fin de ejercer el mayor control posible dentro de la misma. La Auditoría ha evolucionado continuamente, desde la detección de robos y hurtos, pasando por la comprobación de la confiabilidad de los informes financieros, hasta la presentación profesional de las vulnerabilidades que debe tener la información financiera de una organización.

Es importante una Auditoría de Gestión al proceso administrativo con el fin de conocer si los recursos disponibles se utilizan de forma óptima y si las funciones se cumplen con eficacia y eficiencia, además de buscar el mejoramiento de la calidad en el sistema de servicios que ofrecen, con el objeto de evaluar el nivel de cumplimiento de los estándares por lo que mediante este trabajo investigativo se obtendrá una información acerca de cómo se está realizando los procesos para detectar posibles áreas de mejora en el proceso administrativo.

De acuerdo con López & Sánchez (2019). “Esta Auditoría proporciona una revisión sistemática y objetiva de los procedimientos administrativos, identificando áreas de mejora, detectando posibles ineficiencias y asegurando el cumplimiento de las normativas y políticas internas. Además, ayuda a minimizar riesgos, optimizar el uso de recursos y mejorar la toma de decisiones estratégicas. En última instancia, la Auditoría de Gestión contribuye a la transparencia, responsabilidad y sostenibilidad de la organización, fortaleciendo su competitividad y capacidad para adaptarse a cambios en el entorno empresarial” (López & Sánchez, 2019)

A partir de estos análisis exhaustivos, se busca mejorar los procesos administrativos, contribuyendo al alcance de los objetivos y metas de la Planta Láctea JB, estudio que hasta ahora no se ha efectuado dentro de la empresa, por lo tanto, esto nos ayudara a mejorar los procesos administrativos.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar de qué manera la Auditoría de Gestión influye en los procesos administrativos de la Planta Láctea JB, de la ciudad Riobamba.

1.3.2 Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual de la Auditoría de Gestión y los procesos administrativos de la Planta Láctea “JB”
- ✓ Fundamentar teóricamente las bases de la Auditoría de Gestión en los procesos administrativos.
- ✓ Proponer una de Auditoría de Gestión para el mejoramiento de los procesos administrativa de la Planta Láctea “JB”

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Rodríguez, J. P., & Torres, M. A (2019), en su estudio denominado; “Impacto de la Auditoría de Gestión en la Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura en Plantas Lácteas”. Investigación aplicada en la Planta lácteas del Ecuador. Con el objetivo de “analizar el impacto de la Auditoría de Gestión en la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura”. Se utilizaron diversas herramientas para llevar a cabo el estudio, estas herramientas incluyeron entrevistas con gerentes, supervisores, operadores y auditores, que proporcionaron información detalladas sobre los procesos administrativos y las prácticas manufactureras. También se emplearon encuestas para obtener datos cuantitativos sobre la percepción de los empleados y directivos respecto al impacto de las auditorias de gestión, las mismas que fueron analizados mediante un software como NVivo y SPSS para identificar la respuesta y los datos observacionales. La observación directa permitió a los investigadores documentar y evaluar los procedimientos en las plantas lácteas. Tuvo como resultado que la auditoria de gestión ha permitido identificar áreas críticas de mejora lo que ha resultado en una mayor eficiencia y un cumplimiento de las normativas de calidad y seguridad alimentaria.

Para García, C. A., & Sánchez, M. E (2020), con el tema titulado " Aplicación de la Auditoría de Gestión para la Identificación de Riesgos en los Procesos Administrativos de Plantas Lácteas". Cuya investigación aplicada en una Planta láctea en Colombia. Expresa su objetivo de “Aplicar la Auditoría de Gestión para identificar riesgos en los procesos administrativos.”. Las herramientas utilizadas dentro de este estudio fueron las entrevistas estructuradas al gerente, supervisor y empleados claves de la planta lactes, las mismas que estas entrevistas permitió obtener información detallada sobre los procesos administrativos y posibles riesgos asociados. Posteriormente se utilizó listas de verificación y matrices como el Microsoft Excel y SPSS para la obtención de análisis estadísticos y de datos específicas de auditoría de gestión. Los resultados del estudio revelaron riesgos significativos en los procesos administrativos, específicamente en la gestión de inventarios, la gestión financiera y la gestión de recursos humanos, lo que permitió implementar medidas de mitigación y mejorar la seguridad de la empresa.

Según Silva, A. C., & Oliveira, F. M. (2022), con su tema titulado " Análisis del Impacto de la Auditoría de Gestión Interna en la Calidad de los Procesos Administrativos de una Planta Láctea". Cuya investigación aplicada en una Planta láctea de Brasil. Expresa su objetivo de "Analizar el impacto de la Auditoría de Gestión Interna en la calidad de los procesos administrativos.". Se diseño un estudio en la calidad de los procesos administrativos, las mismas que se implementó herramientas que ayudo a identificar las variables, mediante cuestionarios, entrevistas y el software SPSS. Como resultado que se encontró que la Auditoría de Gestión permitió identificar debilidades en los procesos, implementar medidas de mejora y fortalecer la cultura de calidad en la empresa la misma que ayuda a desarrollar e implementar planes de acción concretos.

Rodríguez, M. (2022), con el tema titulado "Auditoría de Gestión en la Producción de Productos Lácteos: Un Enfoque en la Eficiencia y Calidad del Producto". Cuya investigación aplicada en una Planta láctea "Lácteos del Sol" de Perú. Con el objetivo de "Realizar una auditoría de gestión en la producción de productos lácteos, centrándose en la eficiencia y calidad del producto, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y optimización en el proceso de producción." La metodología empleada en la investigación es centrándose en la recolección de datos mediante entrevistas con empleados para la identificación de áreas específicas de mejora en la eficiencia y calidad del proceso de producción. Las herramientas utilizadas en esta investigación incluyeron listas de verificación para evaluar la eficiencia y calidad del proceso, entrevistas con empleados clave de la planta láctea, análisis estadísticos de datos relacionados con la eficiencia del proceso, observación directa del proceso de producción, y revisión de registros y documentos de producción. Basándose en los hallazgos presento como resultado la implementación de medidas para mejorar la calidad del producto y se identificaron áreas de eficiencia en el proceso de producción, lo que resultó en una reducción de desperdicios y una mejora en la rentabilidad.

Según Gómez, A. (2023), en su investigación denominada: "Evaluación de Procesos Administrativos en una Planta Láctea: Estudio de Caso en Colombia". Investigación aplicada en la Planta láctea "Leche Andina S.A.", Bogotá, Colombia. Con el objetivo "Evaluar los procesos administrativos en una planta láctea mediante un estudio de caso en Colombia, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer acciones para optimizar la eficiencia

operativa y reducir costos.”. La misma que se centró en evaluar los procesos administrativos en la planta láctea para identificar áreas de mejora y proponer acciones para optimizar la eficiencia operativa y reducir costos. Las herramientas utilizadas incluidas dentro de la investigación es la lista de verificación y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos para identificar áreas de mejora y reducción costos. Llego a la conclusión, en el que se identificó áreas de mejora en la gestión de inventarios y en la cadena de suministro, lo que llevo a una optimización de los procesos administrativos y una reducción de costos.

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Auditoría de gestión

Según Ávila y Zambrano (2022), la Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, que tiene por objetivo examinar y evaluar los resultados. Por tanto, es importante optimizar los recursos del estado y no dar un mal uso, ya que, al controlar la gestión se examina la eficiencia y eficacia de las instituciones, para la buena administración de los recursos, evaluando procesos y midiendo indicadores de rentabilidad y desempeño.

La Auditoría de Gestión se convierte en una parte importante de la gestión; porque permite a la gerencia verificar la información operativa, información financiera, permite la pronta corrección de deficiencias; y sus deficientes políticas, procedimientos y prácticas contables.

2.2.2 Importancia de la auditoría de gestión

La Auditoría de Gestión permite a las organizaciones evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se están utilizando los recursos, identificar áreas de mejora y tomar las medidas correctivas necesarias para optimizar su desempeño. (Fernández, 2018)

La Auditoría no solo es obligatoria en muchos países en el marco de la ley, sino que también es fundamental para una organización. La Auditoría es crítica porque proporciona una evaluación objetiva y sistemática de las operaciones de una organización para ayudar a mejorar su efectividad, eficiencia y transparencia.

Identifica riesgos y oportunidades de una organización para mejorar los procesos y controles internos, del mismo modo evita fraudes, errores y practicas ineficientes cumplimiento así mismo de leyes, regulaciones y normativas de un país e industria en particular.

2.2.3 Elementos de la Auditoría de Gestión

Para la Contraloría General del Estado, los indicadores de gestión se clasifican en:

- ✓ **Eficacia:** Como plantea Giani. C (2022) en el ámbito empresarial se denomina eficacia a la facultad que tienen las personas o los procesos de alcanzar una meta o un resultado esperado. La eficacia determina qué procesos o actividades deben emprenderse para cumplir un propósito, pero se deja de lado la utilización de recursos y del tiempo, es decir, que no se considera relevante cómo se logra un objetivo, sino qué actividades permiten realizarlo.

- ✓ **Eficiencia:** En la Secretaría de Hacienda Pública Jalisco (2022), logro de los objetivos de una organización mediante el uso óptimo de los recursos. En términos de la Matriz de Indicadores para Resultados se refiere a la dimensión del indicador que mide qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados.

2.2.4 Fases de la Auditoría de Gestión

Las fases de la Auditoría de Gestión son esenciales para asegurar una evaluación integral y sistemática del desempeño organizacional. Estas fases incluyen la planeación, ejecución, informe y seguimiento. Durante la planeación, se establecen los objetivos y el alcance de la auditoría. En la fase de ejecución, se recopilan y analizan datos relevantes. El informe de auditoría documenta los hallazgos y recomendaciones, mientras que el seguimiento verifica la implementación de las acciones correctivas, asegurando una mejora continua en la gestión. (Martínez L. &., 2019)

2.2.4.1 Fase I. Conocimiento preliminar

El conocimiento preliminar en la auditoría es la fase inicial del proceso de Auditoría donde se recopila y analiza información básica sobre la entidad a ser auditada. Este conocimiento es crucial para comprender el contexto, identificar riesgos potenciales y definir el alcance y los objetivos de la Auditoría. Involucra el estudio de la estructura organizacional, los procesos clave, los sistemas de control interno y el entorno operativo. (González J. &, 2021)

Ejemplo de programa Breve en la Fase I:

- ✓ Recorrido en las instalaciones
- ✓ Entrevistas con directivos
- ✓ Actualización de archivos permanentes.

2.2.4.2 Fase II. Evaluación del sistema de control interno

Estos controles abarcan políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para salvaguardar los activos, asegurar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Una evaluación adecuada permite identificar debilidades y áreas de riesgo, facilitando la implementación de medidas correctivas y mejorando el desempeño organizacional. (Rodríguez & Martínez, 2020)

a) Ambiente de Control

Corresponde al comportamiento de toda la estructura organizacional el cual tiene un efecto directo en los procedimientos y constituye los cimientos para desarrollar los demás componentes. (González R. , 2019)

b) Evaluación de Riesgo

Consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos y estos son la base para determinar cómo han de ser gestionados en cada departamento, los cuales deberán estar vinculados entre sí, para mitigar los riesgos. (González R. , 2019)

c) Actividad de Control

Corresponden a las políticas y los procedimientos que identifican las acciones a realizarse en las empresas para la determinación de los riesgos y el seguimiento de los resultados conseguidos. (González R. , 2019)

d) Información y Comunicación

Cada área de la entidad debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permita cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. La comunicación debe ser eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones de arriba hacia abajo y a la inversa a través de todos los ámbitos de la unidad, la dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno. (González R. , 2019)

e) Supervisión o Monitoreo

Hace referencia a los procesos que verifican que la vigencia del sistema de control interno fluya a lo largo del tiempo, esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas en el curso de las actividades en la empresa. (González R. , 2019)

2.2.4.3 Fase III. Desarrollo de hallazgos

En la Fase III es la más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforman el equipo multidisciplinario. mediante el cual se identifican, analizan y documentan las áreas de mejora, deficiencias o irregularidades encontradas durante la auditoría. Este proceso incluye varias fases: identificación del hallazgo, análisis de la causa raíz, evaluación del impacto, y formulación de recomendaciones. (López & García, 2019)

a) Hallazgos de auditoría

Los hallazgos de Auditoría identifican áreas donde los procedimientos, controles o políticas no cumplen con los criterios establecidos, o donde existen oportunidades de mejora. Los atributos de un hallazgo de auditoría incluyen la condición (lo que se encontró), el criterio (el estándar contra el cual se comparó la condición), la causa (la

razón de la diferencia entre la condición y el criterio) y el efecto (el impacto de la diferencia). (Hernández & Salazar, 2021)

b) Atributos de hallazgos

Según (García & López, 2023) existen 4 atributos:

- ✓ **Condición.** – Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la empresa.
- ✓ **Criterio.** – Es el parámetro de comparación por la situación ideal, estándar, la norma y el principio administrativos apropiado o conveniente.
- ✓ **Causa.** –Es el motivo, razón por que se da la desviación o produjo el área critica.
- ✓ **Efecto.** – Es especialmente importante para la auditoria en los casos para persuadir a la administración es necesario un cambio para alcázar el criterio o meta. (García & López, 2023)

2.2.4.4 Fase IV. Redacción de informe y comunicación de resultados

La redacción del informe de Auditoría implica la estructuración del contenido de manera lógica y coherente, utilizando un lenguaje claro y accesible para el público objetivo. La comunicación de resultados implica la entrega efectiva del informe a las partes interesadas relevantes, asegurando su comprensión y promoviendo la acción correctiva. (Martínez & Gómez, 2021)

2.2.4.5 Fase V. Monitoreo estratégico de recomendaciones

Es un proceso continuo que implica la supervisión y seguimiento sistemático de las acciones correctivas propuestas como resultado de una Auditoría. Este monitoreo no solo se enfoca en la implementación de las recomendaciones, sino también en evaluar su efectividad para abordar los problemas identificados y lograr los objetivos establecidos. El monitoreo estratégico garantiza que las recomendaciones se alineen con la visión y los objetivos estratégicos de la organización, y que se realicen ajustes o mejoras según sea necesario para garantizar el logro de resultados positivos. (López & García, 2022)

2.2.5 Proceso Administrativo

“El proceso administrativo es un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas que las organizaciones llevan a cabo para alcanzar sus objetivos de manera efectiva y eficiente. Este proceso generalmente se divide en cuatro etapas principales: planificación, organización, dirección y control. La planificación implica establecer metas y objetivos, la organización implica estructurar los recursos necesarios, la dirección implica liderar y motivar a las personas, y el control implica monitorear y evaluar el desempeño para garantizar el logro de los objetivos organizacionales”. (Hernández & García, 2023)

El proceso administrativo fue creado por el ingeniero francés Henri Fayol, uno de los mayores exponentes del enfoque clásico de la administración. Fayol determinó que el proceso administrativo contenga 4 etapas o elementos que él consideraba que como indispensables o imprescindibles para cualquier organización.

2.2.6 Principios de la administración

Los principios de los procesos administrativos son reglas básicas y fundamentales que guían la gestión eficaz de las organizaciones. Estos principios, como la división del trabajo, la jerarquía, la unidad de mando y la coordinación, estos principios ayudan a establecer estructuras claras, procesos eficientes y relaciones efectivas entre los miembros de la organización, lo que contribuye al logro de los objetivos organizacionales. (González & López, 2021)

2.2.7 Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo comprende varias etapas interrelacionadas que son fundamentales para la gestión eficaz de una organización. Estas etapas incluyen la planificación, la organización, la dirección y el control.

2.2.7.1 Planificación

“Esta etapa implica establecer objetivos y determinar los cursos de acción necesarios para alcanzarlos. Incluye la definición de metas, el análisis del entorno, la formulación de estrategias y la elaboración de planes detallados.” (López & Gómez, 2023)

- ✓ Las mejores estrategias para lograr los objetivos
- ✓ Las metas de la organización

2.2.7.2 Organización

“Se asignan recursos y se establecen estructuras organizativas para llevar a cabo las actividades planificadas. Esto incluye la asignación de tareas, la creación de departamentos, la designación de responsabilidades y la creación de un sistema de autoridad y comunicación”. (López & Gómez, 2023)

- ✓ Designar a las personas adecuadas para ocupar los puestos
- ✓ El diseño de tareas y puestos

2.2.7.3 Dirección

“La etapa de dirección implica influir en las personas para que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. Esto incluye la motivación del personal, la supervisión de las actividades, la comunicación efectiva y el liderazgo”. (López & Gómez, 2023)

- ✓ Determinar el estilo de dirección adecuado
- ✓ Orientar a las personas al cambio adecuado

2.2.7.4 Control

“En la etapa de control, se comparan los resultados reales con los objetivos establecidos y se toman medidas correctivas si es necesario. Esto implica establecer estándares de desempeño, monitorear el progreso, identificar desviaciones y tomar medidas correctivas para garantizar el cumplimiento de los objetivos”. (López & Gómez, 2023)

- ✓ Monitorea el rendimiento y evalúa los procesos
- ✓ Detectar las desviaciones

2.2.7.5 Ética y valores de la administración

La ética y los valores son fundamentales en la administración, ya que guían el comportamiento y las decisiones de los líderes y empleados de una organización. Estos

principios éticos pueden influir en la cultura organizacional y en la forma en que se llevan a cabo las operaciones comerciales. (García & Martínez, 2023)

2.2.8 Metas

Las metas en los procesos administrativos son objetivos específicos y medibles que una organización se propone alcanzar para orientar su desempeño y lograr sus objetivos estratégicos. Estas metas son fundamentales para la planificación y la toma de decisiones, ya que proporcionan un enfoque claro y definido para dirigir los esfuerzos y recursos organizacionales hacia resultados concretos y cuantificables. (López J. , 2023)

Establecer y monitorear cuidadosamente las metas es crucial para:

- ✓ **Evaluar el Desempeño:** Funciona como un grúa para medir el progreso y el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- ✓ **Ajustar Estrategias:** Brinda información valiosa para reevaluar las estrategias establecida y realizar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos de manera efectiva.
- ✓ **Garantizar el Éxito:** Sirve como brújula para guiar a la organización hacia el cumplimiento de sus objetivos.

2.2.8.1 Cumplimiento de planificaciones realizadas

Según Smith (2019), el cumplimiento efectivo de las planificaciones asegura que las actividades y tareas se realicen de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos establecidos por la organización. Esto implica una ejecución precisa y oportuna de los planes previamente diseñados, lo que permite mantener la coherencia entre las acciones realizadas y las metas organizacionales. (Smith, 2019)

El cumplimiento efectivo de las planificaciones es fundamental para el éxito de cualquier organización por las siguientes razones:

- ✓ **Eficiencia Operativa:** Garantiza que las tareas se realicen de manera oportuna y eficiente, evitando retrasos.
- ✓ **Optimización de Recursos:** Facilitan la distribución estratégica de los recursos disponibles.

- ✓ **Comunicación Clara y Efectiva:** Las planificaciones claras y transparentes comunican los objetivos, responsabilidades y plazos a todos los miembros de la organización.
- ✓ **Monitoreo y Seguimiento Continuo:** el monitoreo constante del avance en la ejecución de las planificaciones permite identificar desviaciones o dificultades de manera oportuna.

2.2.8.2 Cumplimiento de actividades realizadas

"El cumplimiento de actividades realizadas es una métrica crucial para evaluar la efectividad operativa de una organización, ya que indica la capacidad de la entidad para llevar a cabo sus actividades planificadas conforme a los tiempos y estándares establecidos" (Martínez J. , 2019)

- ✓ **Tasa de Finalización de Tareas:** Porcentaje de tareas completadas dentro del plazo establecido.
- ✓ **Desviación del Cronograma:** Diferencia entre el tiempo planificado y el tiempo real utilizado para completar las tareas.
- ✓ **Uso de Recursos:** Eficiencia en la utilización de recursos durante la ejecución de las actividades.
- ✓ **Calidad de Resultados:** Nivel de satisfacción de los estándares de calidad establecidos para los resultados de las actividades.
- ✓ **Índice de Revisión de Tareas:** Número de veces que las tareas deben ser revisadas o corregidas antes de su aprobación final.

2.2.8.3 Cumplimiento de resultados obtenidos

"El cumplimiento de resultados obtenidos es un indicador clave de desempeño que refleja la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos y operativos, proporcionando una visión clara sobre su eficiencia y efectividad" (Gómez R. , 2021)

- ✓ **Comparación con Metas Establecidas:** Evaluación del desempeño en relación con las metas y objetivos previamente definidos.

- ✓ **Evaluación de Impacto:** Análisis del del efecto o influencia de los resultados obtenidos en la organización y en sus stakeholders.
- ✓ **Auditorías de Resultados:** Implementación de auditorías internas o externas para verificar la confiabilidad y precisión de los resultados reportados.
- ✓ **Benchmarking:** Comparación del desempeño propio con el de otras organizaciones similares o con estándares de referencia de la industria.

2.2.9 Gestión

La gestión en los procesos administrativos se refiere a la coordinación y administración eficiente de los recursos, actividades y tareas necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales. Este proceso implica la planificación, organización, dirección y control de todas las funciones y recursos dentro de una organización para asegurar su operatividad y éxito continuo. (Pérez & Martínez, 2020)

- ✓ **Eficiencia Operativa:** Se evalúa la capacidad de la organización para generar resultados con un uso óptimo de los recursos disponibles.
- ✓ **Eficacia de Procesos:** Esto incluye medir la tasa de cumplimiento de plazos, la calidad de los resultados y la satisfacción de los clientes internos y externos.
- ✓ **Control de Calidad:** Las auditorías internas y externas pueden ser utilizadas para este propósito.

2.2.9.1 Estabilidad del personal

La estabilidad del personal se refiere a la capacidad de una organización para mantener a sus empleados a largo plazo, evitando altas tasas de rotación. Este concepto incluye la satisfacción laboral, la seguridad en el empleo, y un ambiente de trabajo positivo que fomente la retención del talento. (González & Hernández, 2021)

- ✓ **Mejora del Desempeño:** La retención de talento permite aprovechar el conocimiento y la experiencia acumulados por empleados.
- ✓ **Reducción de Costos:** Ayuda a reducir los costos asociados a la rotación de personal, tales como gastos de reclutamiento.
- ✓ **Mayor Compromiso y Motivación:** Un ambiente de trabajo estable y seguro fomenta el compromiso y la motivación de los empleados.

- ✓ **Mejora del Clima Laboral:** Contribuye a crear un clima laboral pasivo, donde los empleados se sienten valorados, parte del equipo y con oportunidades de desarrollo profesional.

2.2.9.2 Liderazgo

El liderazgo es el proceso de influir en otros para comprender y acordar sobre lo que debe hacerse y cómo hacerlo, facilitando los esfuerzos individuales y colectivos para alcanzar objetivos compartidos. (Northouse, 2021)

- ✓ **Alineación:** Un líder logra comunicar de manera clara y efectiva los objetivos de la organización, creando un sentido de propósito y dirección común.
- ✓ **Motivación:** El líder inspira y motiva a su equipo a través de su entusiasmo, optimismo y reconocimiento del esfuerzo individual y colectivo.
- ✓ **Innovación:** Un líder crea un entorno que promueve la generación de ideas nuevas y originales, estimulando la creatividad y la búsqueda de soluciones innovadoras.

2.2.9.3 Ambiente laboral

"El ambiente laboral es fundamental para la satisfacción de los empleados, la productividad y el éxito general de la organización. Un ambiente positivo puede aumentar la moral, reducir el estrés y fomentar la cooperación entre los empleados" (Robbins & Judge, 2019)

- ✓ **Incremento Satisfacción Laboral:** Cuando los empleados se sienten valorados, respetados y parte de un equipo.
- ✓ **Mayor Motivación y Compromiso:** Un buen ambiente de trabajo fomenta la motivación y el compromiso de los empleados.
- ✓ **Reducción en el Ausentismo y la Rotación de Personal:** Un ambiente laboral positivo reduce la probabilidad de que ellos empleados se ausenten.
- ✓ **Aumento en la Productividad y Eficiencia:** Cuando los empleados están contentos y motivados, tienden a ser más productivos y eficientes en sus tareas.
- ✓ **Mejora en la Imagen y Reputación de la Empresa:** Cuando son felices y satisfechos con su trabajo, lo comparten con su entorno social y profesional.

2.2.10 Visión estratégica

"Una visión estratégica bien articulada no solo establece un rumbo claro para la organización, sino que también actúa como un motor de cambio, inspirando a los empleados y alineando sus esfuerzos hacia la realización de objetivos comunes" (Johnson & Whittington, 2020)

- ✓ **Dirección y Enfoque:** Ayuda a la organización a establecer una dirección clara y enfocada.
- ✓ **Motivación e Inspiración:** Inspira y motiva a los empleados al proporcionar un propósito compartido y un sentido de pertenencia.
- ✓ **Adaptabilidad y Resiliencia:** Permite a la organización adaptarse mejor a los cambios del entorno, ya que proporciona una base sólida.
- ✓ **Competitividad:** Mejora la competitividad, al definir un camino claro para diferenciarse de los competidores y aprovechar las fortalezas internas. (Kotter, 2018)

2.2.10.1 Innovación de procesos

"La innovación de procesos es fundamental para mantener la competitividad en un entorno empresarial en constante cambio. Aquellas organizaciones que son capaces de adaptarse y mejorar constantemente sus procesos tienen una ventaja significativa en el mercado" (Hammer & Stanton, 2019)

- ✓ **Eficiencia Operativa:** Mejora la eficiencia al eliminar cuello de botella, reducir los tiempos de ciclo y optimiza los recursos utilizando en los procesos.
- ✓ **Reducción de Costos:** Optimiza el uso de recursos y reduce los costos operativos al eliminar actividades innecesarias o redundantes.
- ✓ **Mejora de la Calidad:** Permite la estandarización de procesos y la implementación de controles de calidad más efectivos.
- ✓ **Adaptabilidad y Flexibilidad:** Facilita la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios del entorno

2.2.10.2 Índice de alcance de objetivos estratégicos

Según Rodríguez (2023), el IAOE proporciona una medida cuantitativa del éxito en la implementación de la estrategia organizacional, permitiendo a los líderes y gerentes identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar el desempeño. Este índice considera diversos factores, como la efectividad en la asignación de recursos, la alineación con la visión y misión de la organización, y la capacidad de adaptación a cambios en el entorno empresarial. (Rodríguez A. , 2023)

- ✓ **Medición del Progreso:** Este índice permite a las organizaciones medir el progreso hacia sus objetivos estratégicos de manera cuantitativa.
- ✓ **Evaluación de la Efectividad:** Esto ayuda a identificar áreas de mejora y optimizar los procesos para una mayor eficiencia.
- ✓ **Toma de Decisiones Informada:** Los líderes pueden utilizar esta información para realizar ajustes estratégicos y asignar recursos de manera más efectiva.
- ✓ **Alineación Organizacional:** Al tener un índice claro, todos los empleados pueden entender mejor cómo sus roles y tareas contribuyen al éxito general de la organización.
- ✓ **Mejora Continua:** Esto impulsa a la organización a buscar constantemente maneras de mejorar sus procesos y alcanzar sus metas de manera más efectiva.

2.2.10.3 Porcentaje de cumplimiento de normativa y regulaciones

Según Gómez (2022), este porcentaje se calcula comparando la cantidad de requisitos cumplidos con el total de requisitos establecidos por las normativas pertinentes. Una alta tasa de cumplimiento indica que la organización está operando de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables, lo que puede ayudar a mitigar riesgos legales, financieros y de reputación. Además, un alto nivel de cumplimiento puede mejorar la confianza de los clientes, inversores y otras partes interesadas en la organización. (Gómez L. , 2022)

- ✓ **Evitar Sanciones y Multas:** Cumplir con las normativas y regulaciones ayuda a la organización a evitar sanciones legales y multas que pueden surgir por incumplimiento.

- ✓ **Reputación y Confianza:** Un alto porcentaje de cumplimiento mejora la reputación de la organización y aumenta la confianza de los clientes.
- ✓ **Eficiencia Operativa:** Las regulaciones a menudo incluyen mejores prácticas que, cuando se implementan correctamente, pueden optimizar los procesos y mejorar la calidad del trabajo.
- ✓ **Seguridad y Salud:** Cumplir con las normativas relacionadas con la seguridad y la salud protege a los empleados y reduce el riesgo de accidentes laborales
- ✓ **Ventaja Competitiva:** Las empresas que se adhieren estrictamente a las normativas pueden diferenciarse de sus competidores.

2.2.11 Objetivo de estudio

La Planta Láctea JB, de la ciudad de Riobamba

2.2.12 Reseña histórica

La Planta Láctea JB se encuentra ubicada en la parroquia Cebadas de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo y empezó sus operaciones en febrero del 2017 como un negocio familiar. Es una empresa artesanal que se dedica a la producción de queso fresco y queso mozzarella.

Actualmente la planta proceso entre 600 y 700 litros de leche por día para la elaboración de queso mozzarella y queso fresco. Por lo general dedican 4 días semanales a la elaboración de queso fresco y 1 día a la elaboración de queso mozzarella. La empresa cuenta con personal capacitado, un área de trabajo amplio y con todos los equipos (marmita, caldera, bomba, paleta de agitación), materia prima (leche), insumos y utensilios necesarios para la operación de esta. Los propietarios de la planta debido a la gran aceptación de su producto en el mercado han decidido aumentar su producción, tratando 2000 litros de leche al día en dos jornadas, por lo cual se da la necesidad de aumentar la capacidad de producción de la empresa.

La empresa cuenta con los servicios básicos de agua potable, luz y línea telefónica. Además, que la empresa se encuentra en una zona ganadera, de producción avícola y productos agrícolas como papas, chocho, cebolla, maíz, entre otros. Pero la materia prima

fundamental de la zona es la leche que se obtiene del ganado principalmente bovino y es el motor principal de la economía de la zona.

La presente investigación tiene como finalidad el implementar en la misma área donde se está funcionando sus procesos de producción de la Planta Láctea JB, se encuentra ubicada en la jurisdicción de la parroquia Cebadas a un costado de la carretera Cebadas-Macas km 5 $\frac{1}{2}$ en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, región Sierra Centro del Ecuador, a la una latitud de 1.933332° , con su longitud de 8.639404° y su altitud de 2944m, su clima está a una temperatura máxima de 22°C y su mínima de 6°C .

2.2.13 Ubicación Geográfica

Figura 1: Ubicación de la Planta Láctea

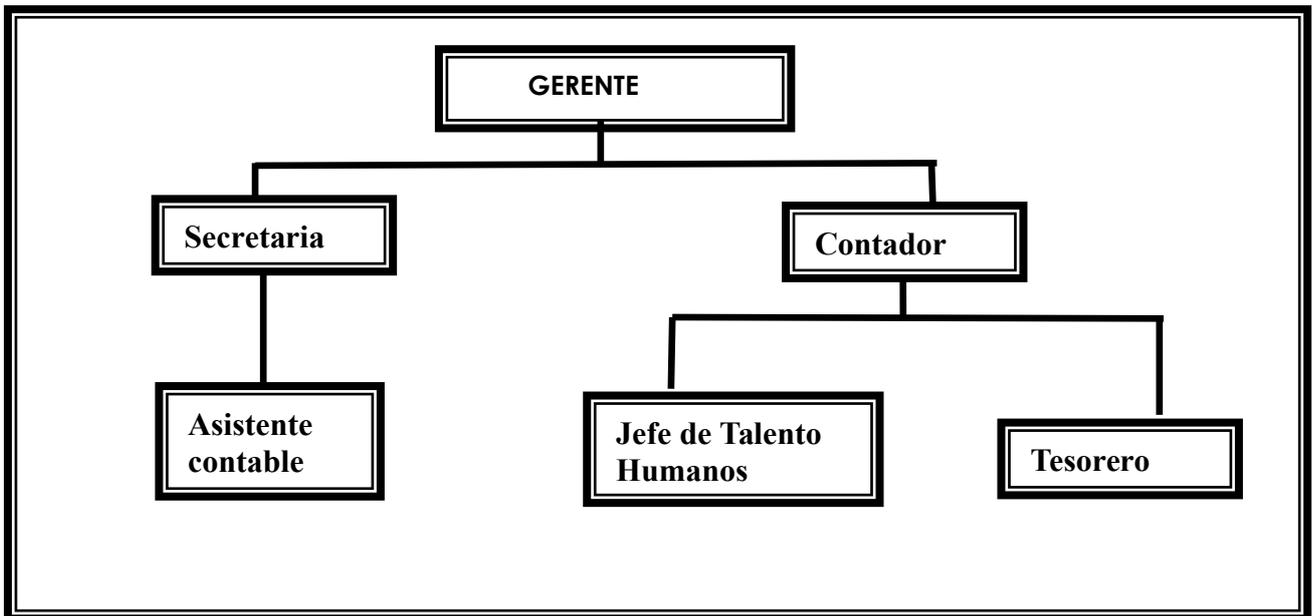


Fuente: Google Maps

Elaborado por: Miranda (2024)

2.2.14 Organigrama Estructural

Figura 2: Estructura organización de la Planta Láctea “JB”



Fuente: Planta Láctea “JB”

Elaborado por: Planta Láctea “JB”

2.2.15 Manual de funciones

✓ Gerente

La gerente se encarga de la planificación estratégica, desarrollando así una ejecución de planes para el crecimiento y la sostenibilidad de la planta, supervisa todas las operaciones diarias, asegurando que se cumplan los estándares de producción y calidad. Gestiona el presupuesto, controla costos y minimiza la eficiencia financiera. Mantiene relaciones con proveedores, clientes y entidades regulatorias y asegura el cumplimiento de todas las normativas y regulaciones de la planta láctea.

✓ Secretaria

La secretaria proporciona apoyo administrativo al gerente y otros departamentos, maneja la correspondencia entrante y saliente, incluyendo correos electrónicos, cartas y llamadas telefónicas. Programa y coordina reuniones, prepara agendas y toma actas, recibe y atiende a visitantes y clientes de manera profesional.

✓ **Contador**

El contador mantiene financieros precios y actualizados, prepara y presenta estados financieros mensuales, trimestrales y anuales, maneja cuentas por pagar y por cobrar, asegurando pagos y cobros puntuales con las obligaciones fiscales.

✓ **Asistente Contable**

El asistente contable introduce datos contables en sistemas de contabilidad, realiza la conciliación de cuentas bancarias y de otros libros contables, ayuda en la preparación y ejecución de auditorías.

✓ **Jefe de Recursos Humanos**

El jefe de recursos humanos coordina la contratación de nuevos empleados, desde la publicación de vacantes hasta la selección final, implementa y gestiona el sistema de evaluación del desempeño, y de la misma manera gestiona beneficios y compensaciones de los empleados, asegurando el cumplimiento de las políticas de la empresa.

✓ **Tesorero**

El tesorero supervisa la gestión de fondos y el flujo de caja de la planta, gestiona inversiones de la empresa, buscando minimizar rendimientos, mantiene relaciones con instituciones financieras y gestiona las cuentas bancarias. Prepara y presenta informes financieros detallados sobre la posición de tesorería.

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGIA

3.1 Métodos

3.1.1 Método Hipotético-deductivo

Según Smith (2019), "el método hipotético-deductivo es un enfoque sistemático para la investigación científica que comienza con la formulación de hipótesis basadas en teorías y observaciones previas, y procede a través de la deducción de consecuencias observables que se prueban empíricamente" (Smith P. , 2019)

En este estudio de investigación, se empleó el hipotético deductivo con el objetivo de abordar los problemas y obtener una comprensión directa de los eventos específicos a través de la realización de una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea "JB". El propósito fue el identificar las causas que dieron origen a la problemática en cuestión.

3.2 Tipo de Investigación.

3.2.1 Documental

De acuerdo con Bailey (2020), "la investigación documental implica la identificación, evaluación y síntesis de documentos existentes, con el propósito de reunir información relevante y comprensiva sobre un tema específico, permitiendo a los investigadores construir un marco teórico sólido y fundamentar sus hallazgos" (Bailey, 2020)

Se empleó para la recopilación de referencias de autores especializados en Auditoría de Gestión, procesos administrativa y temas relacionados, descritos en bibliografía impresa, virtual y digital, con lo que se fundamentará la teoría.

3.2.2 Descriptiva

La investigación descriptiva tiene como objetivo describir de manera precisa y sistemática las características de una población, fenómeno o área de interés. (Creswell & Creswell, 2018)

Se utilizó para registrar los antecedentes investigativos y determinar las características, con la ayuda de técnicas que nos facilitó la obtención de datos, consiguiendo corroborar los problemas y establecer la solución.

3.2.3 De campo

La investigación de campo es un método de recolección de datos en el cual el investigador se desplaza al lugar donde ocurren los fenómenos de interés para observarlos directamente, interactuar con los participantes y recolectar información en su entorno natural. (Marshall & Rossman, 2021)

Esta investigación se utilizó en el momento de las visitas a la Planta Láctea JB, de la ciudad de Riobamba, con la finalidad de recopilar datos, por medio de la aplicación técnicas de investigación.

3.3 Diseño de Investigación

3.3.1 No experimental

El diseño de investigación no experimental es un tipo de investigación en el que el investigador no manipula las variables independientes ni asigna aleatoriamente a los sujetos a los diferentes grupos de estudio. Este enfoque se centra en observar y analizar las variables tal como ocurren naturalmente, permitiendo describir las relaciones entre ellas sin intervenir directamente. (Creswell & Creswell, 2023)

De esta forma, se enfocó en la observación, recopilación y análisis de datos, sin alterar las variables.

3.4 Técnicas de recolección de Datos

3.4.1.1 Técnica

Según Bryman (2021), "la recolección de datos es esencial para la investigación científica, ya que permite a los investigadores obtener información empírica sobre el fenómeno de estudio, utilizando métodos cualitativos, cuantitativos o mixtos para asegurar la precisión y la validez de los datos" (Bryman, 2021)

- ✓ **Encuestas:** La presente encuesta se va a aplicar al personal administrativo.

3.4.1.2 Instrumento

Todo instrumento utilizado en la recolección de datos en una investigación científica debe ser confiable, objetivo y que tenga validez, si alguno de estos elementos no se cumple el instrumento no será útil y los resultados obtenidos no serán legítimos (Hernández Mendoza, 2020)

- ✓ **Cuestionario de encuesta:** Estará diseñado con preguntas, las cuales permitirán realizar un análisis sobre los resultados alcanzados.

3.5 Población de estudio y tamaño de muestra.

3.5.1 Población

En este estudio, se considerará como población al gerente y a los colaboradores que integran la planta láctea JB.

Tabla 1: Empleados de la Planta Láctea “JB”

DESCRIPCIÓN	N.º	TÉCNICA
Gerente	1	Cuestionario de encuesta
Secretaria	1	Cuestionario de encuesta
Contador	1	Cuestionario de encuesta
Asistente contable	1	Cuestionario de encuesta
Jefe de RR.HH.	1	Cuestionario de encuesta
Tesorero	1	Cuestionario de encuesta
TOTAL	6	

Fuente: Planta Láctea “JB”

Elaborado por: Miranda (2024)

3.5.2 Muestra

Según lo indica (León, 2020), que una muestra es un conjunto de unidades o una porción del total, que puede representar el universo que sirve para representarlo, conforme a la población identificada y el número de datos que tenemos, la población fue reducida, es decir, no superó una población superior a 100; por lo tanto, no es necesario estadísticamente hacer una muestra por lo que se trabajó con todo el universo. (León, 2020)

La presente investigación tomó en cuenta la totalidad de la población y no aplica una muestra, es decir los 6 miembros del área administrativa.

3.6 Planteamiento de Hipótesis

3.6.1 Hipótesis

La hipótesis es una predicción anticipada acerca de la respuesta que puede alcanzar las variables de estudio.

H₁: La Auditoría de Gestión influye en los procesos administrativos en la Planta Láctea JB.

H₀: La Auditoría de Gestión no influye los procesos administrativos en la Planta Láctea JB.

3.7 Métodos y procesamiento de los datos.

Para procesar y tabular datos, se empleó el software IBM SPSS versión 27 por lo que se analizaron las respuestas a cada pregunta ingresada que contienen opciones numéricas con medidas correspondientes en escala de Likert, se generó tablas y gráficos para determinar frecuencias, porcentajes y distribuciones de respuestas.

Tabla 2: Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
1,000	1,000	2

Fuente: Planta Láctea “JB”

Elaborado por: Miranda (2024)

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de resultados

En el presente segmento, se detalla los descubrimientos y resultados producto de la aplicación de una encuesta compuesta por un total de 10 preguntas, utilizando una escala de Likert, a una población de 6 que es el total del personal administrativo. Con ayuda de este enfoque se logró obtener percepciones específicas sobre la Auditoría de Gestión y los procesos administrativos en el contexto de la Planta Láctea JB. La elección de una escala de Likert permitió capturar la gama de opciones de la participación en relación con aspectos claves de Auditoría de Gestión y el efectivizar el cumplimiento de los procesos administrativos. Una vez recopilados los datos, se procederá a exponer detalladamente los resultados de cada una de las preguntas, proporcionando ahí una visión clara y precisa de qué manera la Auditoría de Gestión influye en los procesos administrativos de la planta láctea JB, de la ciudad Riobamba.

Pregunta 1. ¿Se ha realizado alguna vez una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea “JB”?

Tabla 3. La realización de Auditoría de Gestión

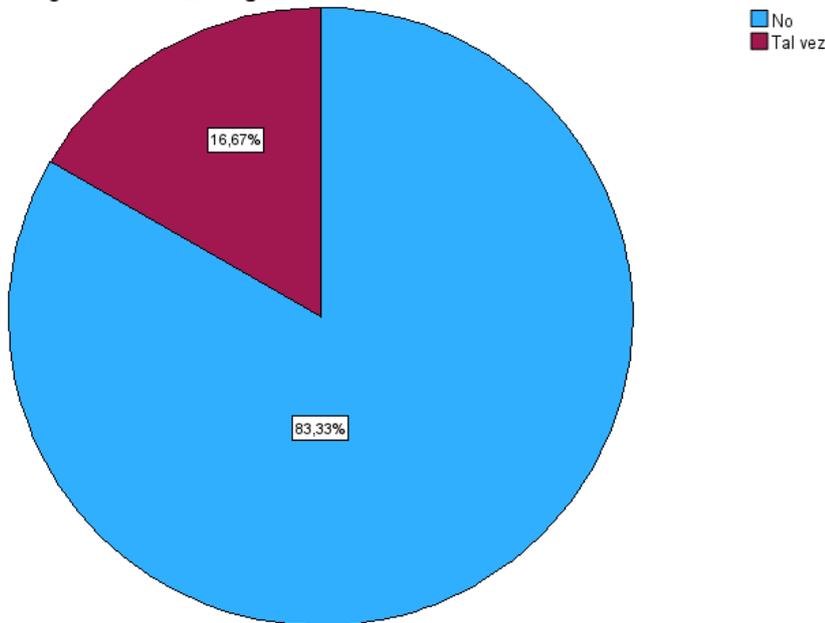
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	83%	83%	83%
	Tal vez	1	16%	16%	100%
	Total	6	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Gráfico 1

Figura 3. La realización de Auditoría de Gestión



Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que la gran mayoría de los encuestados, el 83.33%, respondió que no se ha realizado una Auditoría de Gestión, mientras que un 16.67% expresó una incertidumbre respondiendo tal vez.

Interpretación

La mayoría de los encuestados indica que no se ha realizado una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea “JB”, por lo que estos resultados sugieren implementar una Auditoría de Gestión, lo cual podría ser una oportunidad para mejorar la transparencia y eficiencia en la planta.

Pregunta 2. ¿Considera usted que la Auditoría de Gestión es importante para medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad de desempeño laboral?

Tabla 3: Grado de eficiencia, eficacia y calidad de desempeño laboral

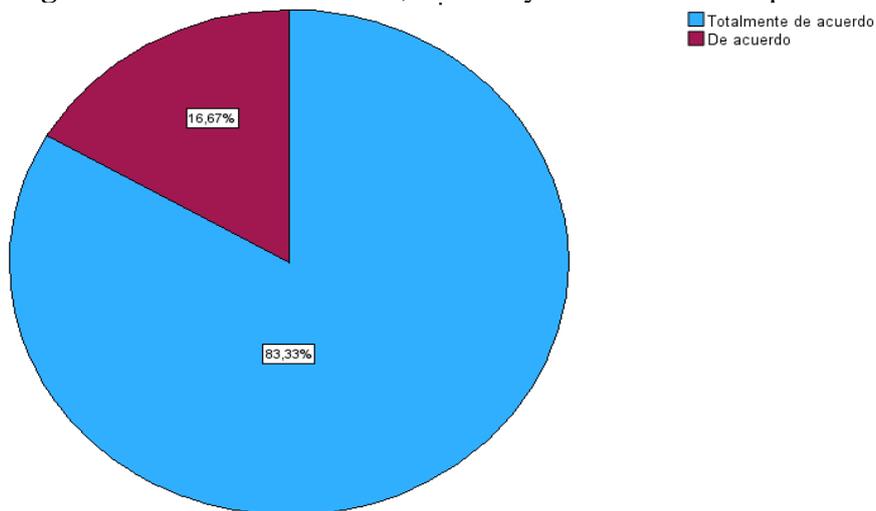
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	83%	83%	83%
	De acuerdo	1	16%	16%	100%
	Total	6	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Grafica 2

Figura 4: Grado de eficiencia, eficacia y calidad de desempeño laboral



Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Análisis

Los resultados obtenidos nos manifiestan que el 83,33% está de acuerdo que mediante una Auditoría de Gestión servirá para medir el grado de eficiencia, eficacia y la calidad del desempeño laboral, mientras que el 16,67% está de acuerdo con la misma.

Interpretación

La mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la Auditoría de Gestión es importante para medir la eficiencia, eficacia y calidad del desempeño laboral, estos resultados sugieren un consenso general sobre la importancia de la Auditoría para evaluar y mejorar en la planta.

Pregunta 3. ¿Alguna vez se le socializó la misión, visión y objetivos institucionales?

Tabla 4: Misión, Visión y objetivos institucionales

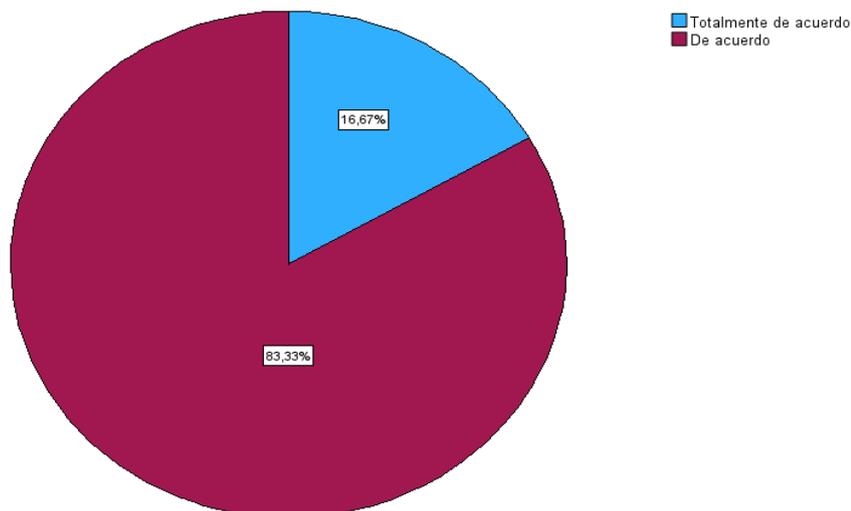
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Grafica 3

Figura 5: Misión, Visión y objetivos institucionales



Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Análisis

De acuerdo los resultados obtenidos en el gráfico se puede notar que el 83,33% de la población manifestó que está de acuerdo con la socialización, mientras que el 16,67% manifiesta que está totalmente de acuerdo con la socialización por lo que el personal tiene conocimiento sobre la misión, visión y los objetivos institucionales que espera alcanzar.

Interpretación

La mayoría del personal indica que se ha realizado una socialización efectiva, sin embargo, indica áreas donde se podría reforzar la comunicación para asegurar que todos los miembros del personal tengan un conocimiento y comprensión.

Pregunta 4. En escala del 1 al 5 ¿Cómo calificaría la calidad de los procesos administrativos en su organización para la ejecución de tareas, actividades?

Tabla 5: Calidad de los procesos administrativos

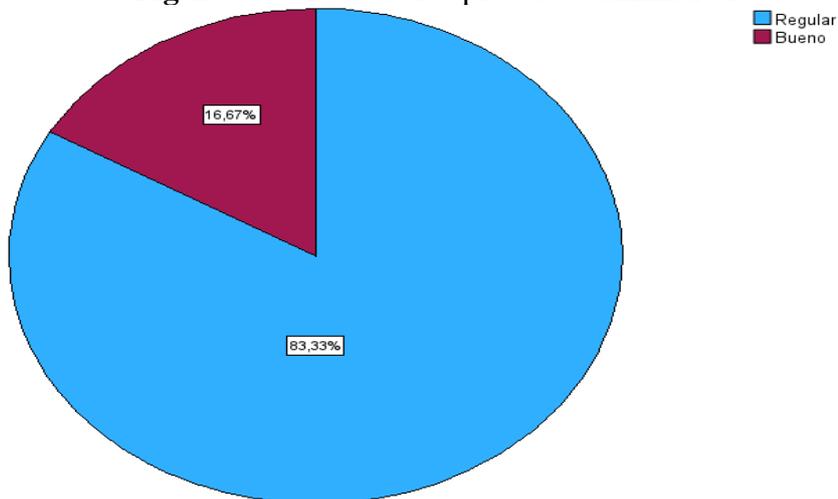
		Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5		83%	83%	83%
	Bueno	1		16%	16%	100%
	Total	6		100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Grafica 4

Figura 6: Calidad de los procesos administrativos



Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Análisis

Una vez aplicada la encuesta se puede indicar que el 83,33% supo indicar que es regular la calidad del personal administrativo mediante la ejecución de tareas y las actividades, mientras que el 16,67% presenta que es buena la calidad del personal administrativos.

Interpretación

La mayoría de los encuestados percibe la calidad del personal administrativo como regular, lo que destaca la necesidad de implementar estrategias para mejorar la eficiencia y eficacia en la ejecución de sus tareas y actividades, con el objetivo de aumentar la satisfacción de sus tareas.

Pregunta 5. ¿Con que frecuencia ha notado que se están cumpliendo estrictamente la políticas y procedimientos establecidos en su área trabajo?

Tabla 6: Políticas y procedimientos

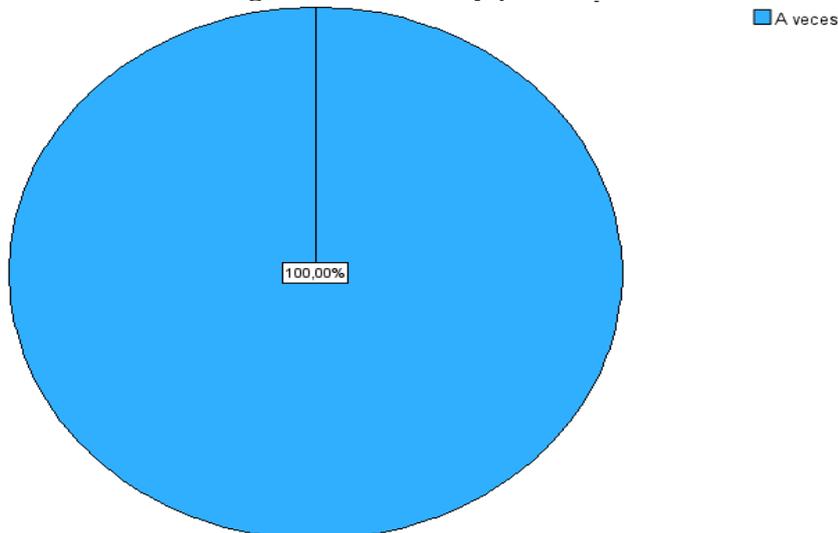
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	100%	100%	100%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Grafica 5

Figura 7: Políticas y procedimientos



Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Análisis

Una vez aplicada la encuesta se puede indicar que el 100% de los resultados, indicaron que a veces ha notado que se están cumpliendo estrictamente las políticas y procedimientos establecidos en su área de trabajo.

Interpretación

La percepción de cumplimiento de las políticas y procedimientos indica la necesidad de fortalecer la consistencia en la aplicación de estas normativas, es posible que sea necesario revisar y mejorar los mecanismos de supervisión y control.

Pregunta 6. ¿En qué nivel de satisfacción considera usted que están definidos y documentados claramente de roles y responsabilidades de cada empleo dentro de la organización?

Tabla 7: Roles y responsabilidades

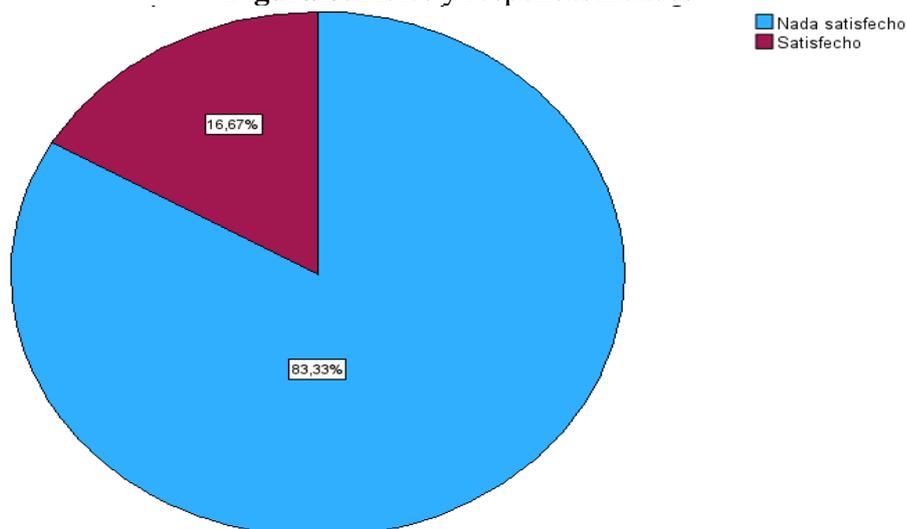
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	5	83%	83%	83%
	Satisfecho	1	16%	16%	100%
	Total	6	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Grafica 6

Figura 8: Roles y responsabilidades



Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Análisis

En base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la institución se puede identificar que el 83,33% de los encuestados dijeron que no están nada satisfechos en la documentación de roles y responsabilidades de cada empleado dentro de la organización, por otra parte, el 16,67% manifestó que está satisfecho con la documentación de esta.

Interpretación

La encuesta revela una insatisfacción significativa con la documentación de roles y responsabilidades dentro de la organización, con la mayoría de los encuestados considerando que esta documentación no es adecuada.

Pregunta 7. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa en la organización por parte de la alta gerencia?

Tabla 8: Gestión administrativa

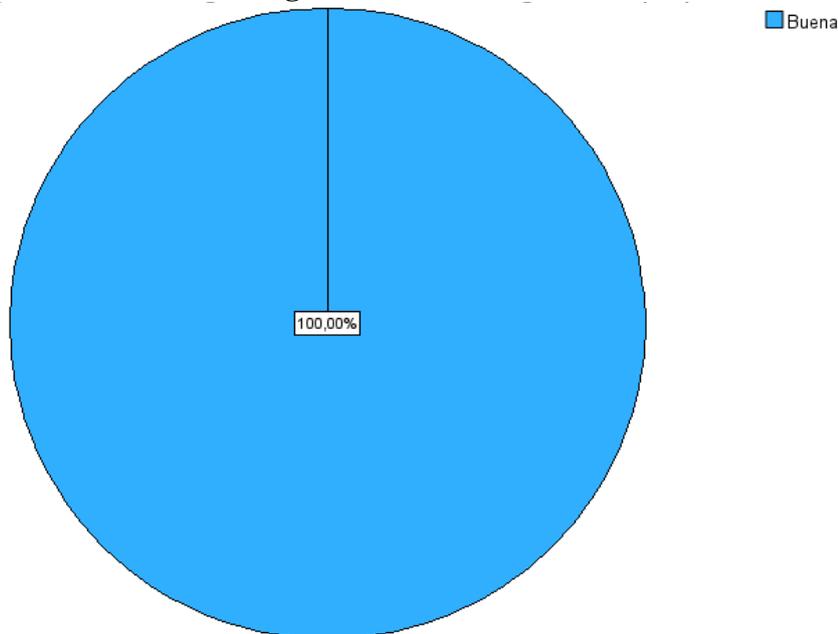
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	6	100%	100%	100%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Grafica 7

Figura 9: Gestión administrativa



Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Análisis

En base a los resultados obtenidos de la encuesta a la Planta Láctea “JB” se puede indicar que el 100% de los encuestados manifestaron que es buena la gestión administrativa en la organización por parte de la gerencia.

Interpretación

La percepción uniforme de satisfacción con la gestión administrativa refleja un sólido desempeño en la gerencia en la Planta Láctea “JB”.

Pregunta 8. ¿Con que frecuencia ofrece su empresa bonos o recompensas financieras a los empleados por alcanzar metas específicas?

Tabla 9: Bonos o recompensas

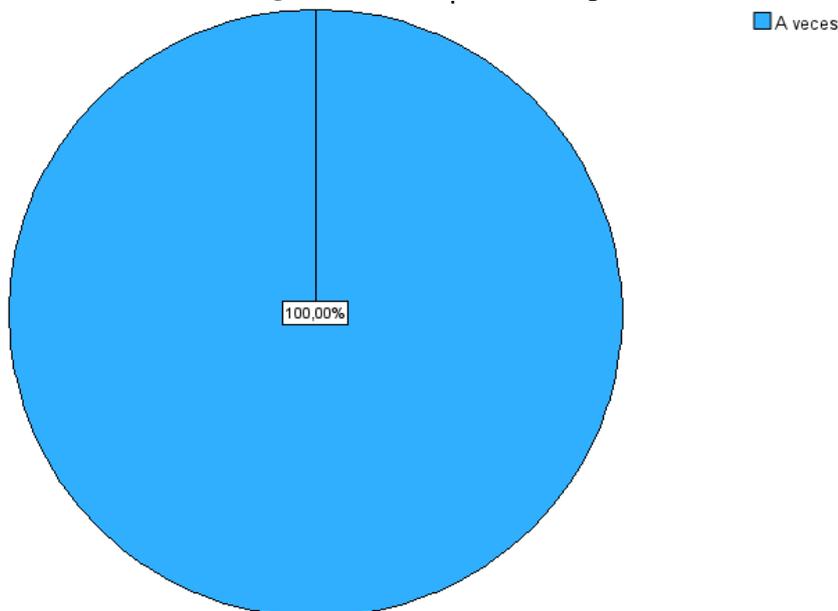
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	100%	100%	100%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Grafica 8

Figura 10: Bonos o recompensas



Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Análisis

Podemos decir que de los encuestados en su totalidad el 100% manifestaron que a veces en la Planta Láctea “JB” ofrecen bonos o recompensas financieras a los empleados por alcanzar metas específicas.

Interpretación

Todos los encuestados indican que, a veces, ofrecen bonos o recompensas a los empleados por alcanzar metas específicas, nos revela que los bonos en la planta existen, pero no de manera continua.

Pregunta 9. ¿Cómo calificaría la efectividad de las evaluaciones realizadas por la Planta Láctea “JB” para verificar que los empleados tengan las habilidades y calificaciones requeridas para sus roles?

Tabla 10: Efectividad de evaluaciones

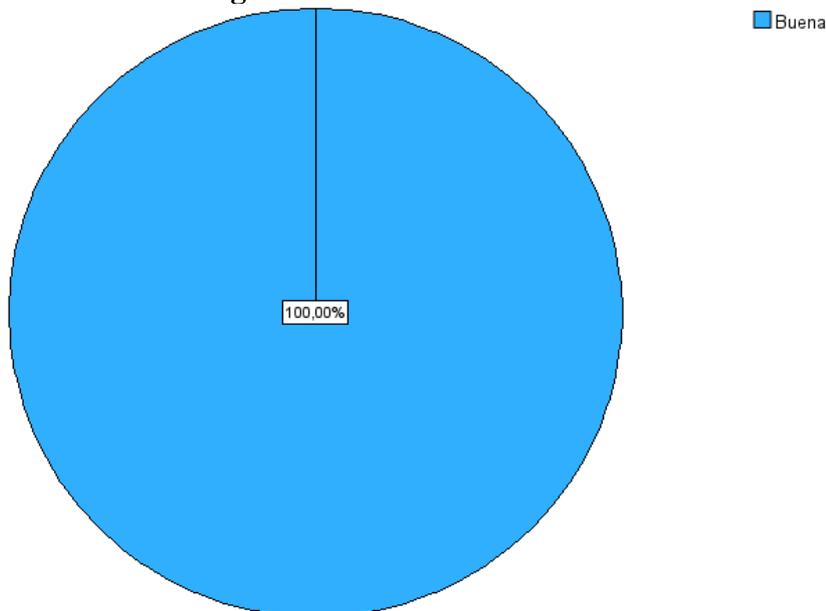
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	6	100%	100%	100%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Grafica 9

Figura 11: Efectividad de evaluaciones



Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Análisis

Mediante la gráfica muestra el 100% de los encuestados considera que la efectividad de las evaluaciones realizadas es buena, refleja un nivel aceptable de efectividad en las evaluaciones realizadas por la Planta Láctea “JB” par asegurar que sus empleados cuenten con las habilidades necesarias para sus roles.

Interpretación

Nos indica que los empleados creen que las evaluaciones son adecuadas para verificar que tienen las habilidades y calificaciones requeridas para sus roles, logrando evaluar correctamente las competencias necesarias.

Pregunta 10. ¿Considera usted que es necesario realizar una Auditoría de Gestión para efectivizar el cumplimiento del proceso administrativo en la Planta Láctea “JB”?

Tabla 11: Cumplimiento del proceso administrativo

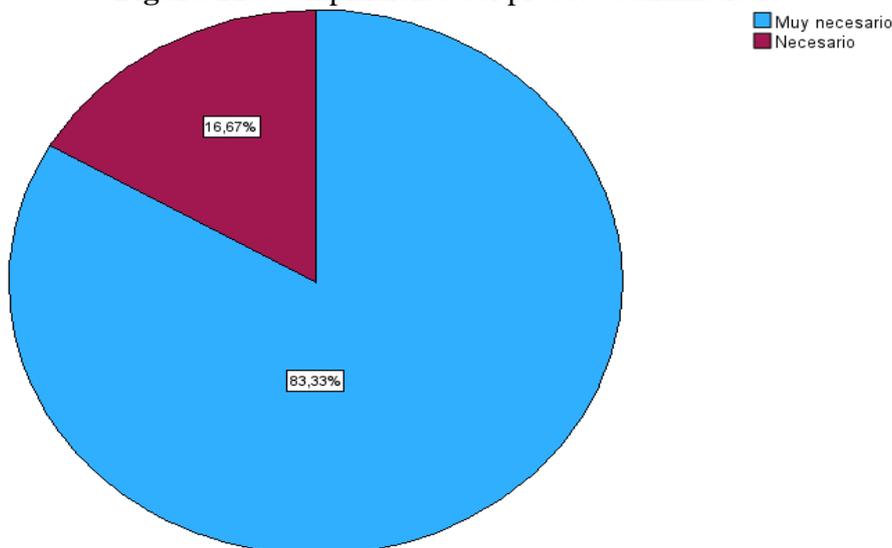
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy necesario	5	83%	83%	83%
	Necesario	1	16%	16%	100%
	Total	6	100%	100%	

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Grafica 10

Figura 11: Cumplimiento del proceso administrativo



Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos por la encuesta de la investigación.

Realizado por: Miranda (2024)

Análisis

Del 100% de los encuestados de la Planta Láctea “JB”, el 83.33% nos indica es muy necesario el realizar una Auditoría de Gestión para efectivizar el cumplimiento del proceso administrativo, mientras que, el 16,67% es necesario para poder medir su efectividad.

Interpretación

La mayoría de los encuestados ve la Auditoría de Gestión como una herramienta crucial para garantizar el cumplimiento de los procesos administrativos, por lo que esto sugiere la implementación de una auditoría podría ser ampliamente beneficiosa para mejor los controles y la supervisión en la organización.

✓ **Comprobación de hipótesis**

H₁: La Auditoría de Gestión influye en los procesos administrativos en la Planta Láctea JB.

H₀: La Auditoría de Gestión no influye los procesos administrativos en la Planta Láctea JB.

Resumen de procesamiento de casos

Tabla 12: Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Se ha realizado alguna vez una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea "JB"? *	6	100,0%	0	0,0%	6	100,0%
¿Considera usted que es necesario realizar una Auditoria de Gestión para efectivizar el cumplimiento del proceso administrativo en la Planta Láctea "JB"?						

Fuente: IBM SPSS versión

Elaborado por: Miranda (2024)

Con base a los resultados que se obtuvieron en base de las encuestas aplicadas al personal administrativo, se tomó en consideración las siguientes preguntas y sus respuestas, ¿Se ha realizado alguna vez una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea "JB"?, ¿Considera usted que es necesario realizar una Auditoria de Gestión para efectivizar el cumplimiento del proceso administrativo en la Planta Láctea "JB"?, se aplicó la comprobación de la hipótesis utilizando el software estadístico SPSS.

✓ **Tabla cruzada**

¿Se ha realizado alguna vez una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea "JB"? * ¿Considera usted que es necesario realizar una Auditoría de Gestión para efectivizar el cumplimiento del proceso administrativo en la Planta Láctea "JB"?

Tabla 13. Tabla cruzada

			¿Considera usted que es necesario realizar una Auditoría de Gestión para efectivizar el cumplimiento del proceso administrativo en la Planta Láctea "JB"?		Total
			Muy necesario	Necesario	
¿Se ha realizado alguna vez una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea "JB"?	No	Recuento	5	0	5
		% dentro de ¿Se ha realizado alguna vez una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea "JB"?	100,0%	0,0%	100,0%
	Tal vez	Recuento	0	1	1
		% dentro de ¿Se ha realizado alguna vez una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea "JB"?	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	5	1	6
		% dentro de ¿Se ha realizado alguna vez una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea "JB"?	83,3%	16,7%	100,0%

Fuente: IBM SPSS Versión 23

Elaborado por: Miranda (2024)

✓ **Chi-cuadrado**

Tabla 14: Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,000 ^a	1	,014		
Corrección de continuidad ^b	,960	1	,327		
Razón de verosimilitud	5,407	1	,020		
Prueba exacta de Fisher				,167	,167
N de casos válidos	6				
a. 4 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.					
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2					

Fuente: IBM-SPSS versión 23

Elaborado por: Miranda (2024)

La Auditoria de gestión y los procesos administrativos en la Planta Láctea “JB” de la ciudad de Riobamba, se consideraron las dos preguntas principales para verificar la hipótesis:

- ✓ ¿Se ha realizado alguna vez una Auditoría de Gestión en la Planta Láctea "JB"?
- ✓ ¿Considera usted que es necesario realizar una Auditoria de Gestión para efectivizar el cumplimiento del proceso administrativo en la Planta Láctea "JB"?

Interpretación de resultados

Tras la aplicación de la prueba del Chi-cuadrado, se verifico la validez de la hipótesis planteada en la investigación de las variables independientes y dependientes provenientes de las preguntas de la encuesta, los resultados arrojaron un coeficiente de significativa del valor = 0.014, el cual es notablemente menor que el nivel de significativa estándar de 0.05, lo que indica que hay relación entre las variables indicadas. Por lo cual llevo al rechazo de la hipótesis nula (H₀) con un nivel de satisfacción por debajo del 0.05, confirmando que existe una asociación estadísticamente significativa entre las respuestas, por lo tanto, se concluye que existe suficiente evidencia para resaltar la hipótesis alternativa (H₁)

Mediante la comprobación de resultados del Chi-cuadrado podemos determinar de qué manera la Auditoría de Gestión influye en los procesos administrativos de la Planta Láctea JB, de la ciudad Riobamba.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ✓ Al diagnosticar la situación actual de la Planta Láctea “JB”, ha demostrado deficiencias en su gestión administrativa debido a una falta de organización adecuada y capacitaciones continua, lo cual impide mejorar la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos institucionales.

- ✓ El análisis teórico realizado sobre la Auditoría de Gestión nos permite establecer una base sólida para comprender la importancia de evaluar los procesos administrativos, esta fundamentación teórica destaca como la auditoría, al aplicarse de manera efectiva, contribuye a identificar áreas de mejora en la organización,

- ✓ Mediante la propuesta de una Auditoría de Gestión orientada a los procesos administrativos permite identificar irregularidades, asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales, mejorando su eficiencia operativa y elaborar recomendaciones para mejorar el desempeño de la empresa.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que es importante implementar un cronograma de evaluaciones para monitorear el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, adema es crucial ofrecer capacitaciones a todo el personal y ejercer un mayor control sobre cada actividad realizada para fortalecer la eficiencia y eficacia de la empresa.
- ✓ La aplicación de indicadores de gestión es esencial para evaluar los procesos, ya que estos indicadores permiten tomar decisiones empresariales informadas, identificar y corregir puntos débiles y determinar si la empresa está operando de manera eficiente o ineficiente.
- ✓ La gerente debe gestionar recursos para realizar Auditorías de Gestión anuales, lo que mejoraría la imagen organizacional, garantizaría la transparencia y el orden en los procesos, asegurando el cumplimiento de las recomendaciones para evitar futuros problemas.

CAPÍTULO VI.

6. PROPUESTA

PROPONER UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA PLANTA LÁCTEA “JB”

Justificación de la propuesta

Mediante la propuesta de la Auditoría de Gestión se pudieron determinar ciertos obstáculos que interfieren con el desempeño de las actividades en los diferentes departamentos del área administrativas, el área más crítica el departamento de Talento Humano, la corrección oportuna de estos errores permite a las organizaciones tener un mejor desempeño en los procesos que realizan, cumplir con los objetivos requeridos y ser más competitivo en el mercado. Al tener un mejor desempeño en el equipo de trabajo permitirá incrementar la calidad y la productividad añadiendo valor agregado para el cliente, aumentando la eficiencia en el uso de los recursos de la empresa. El plan de mejoramiento contiene los objetivos que se pretende alcanzar, las estrategias para lograr dichos objetivos y los requerimientos que se necesitan y finalmente el escenario futuro que se pretende lograr; cada plan operativo contempla las actividades a realizar para cumplir la meta y así mismo el plan señalado. Las organizaciones para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado deben tener bien definido su direccionamiento estratégico integrado por la misión y visión de la organización y los objetivos que tienen propuestos desde el inicio de sus actividades.

PLAN DE MEJORAMIENTO ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO:

Revisar y mejorar los diferentes procesos de la administración dentro de la Planta Láctea “JB”, para alcanzar la eficacia y eficiencia de la institución en base de quienes integran esta área. Detalle de las metas que se deben alcanzar para lograr los objetivos del área:

- ✓ Describir los diferentes cargos dentro de la institución y realizar un manual de funciones y de selección de personal acorde a las necesidades de la empresa.

- ✓ Implementar un programa de socialización con el personal que ingresa a la institución, en donde se definan los objetivos y las tareas a realizar.
- ✓ Determinar las necesidades de capacitación para todo el personal, administrativo y producción.
- ✓ Implementar reconocimientos y estímulos de acuerdo con las tareas desempeñadas.

Tabla 15: Plan de mejoramiento recursos humanos

Área:		Recursos humanos		
OBJETIVO		ESTRATÉGIAS	REQUERIMIENTOS	ESCENARIOS
Fortalecer los diferentes procesos de la administración de los recursos humanos dentro de la Planta Láctea “JB”	los	Diseño y desarrollo de herramientas para la consolidación de los procesos del área de recursos humanos dentro de la institución.	-Manual de funciones de la institución. -Programa de socialización. -Capacitaciones para el personal. -Programa de evaluaciones del desempeño.	Utilizar el manual de funciones con descripción de cada cargo. Uso de programa para socializaciones con el personal que ingresa. Proceso de selección Óptimo Desarrollo de la evaluación de desempeño

Elaborado por: Miranda (2024)

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

ÁREA: Recursos humanos

-Objetivo: Fortalecer los diferentes procesos de la administración de los recursos humanos dentro de la Planta Láctea “JB”

-Estrategia: Diseño y desarrollo de las herramientas para la consolidación del área dentro de la institución.

Tabla 16: Plan operativo institucional

Nº	METAS	INDICADOR	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RECURSOS
1	Dar a conocer las ventajas del uso del manual de funciones	Capacitaciones realizadas	Gerente General	1 semana	Talento Humano Recursos: Materiales Tecnológicos Financieros
2	Realizar el manual de funciones de la Planta	Manual de funciones elaborado	Gerente General	3 meses	Talento Humano Recursos: Materiales Tecnológicos financieros
3	Programas de selección y socialización al nuevo personal	Evidencias de las pruebas al personal	Gerente General	1 mes	Talento Humano Recursos: Materiales Tecnológicos Financieros
4	Programa de evaluación del desempeño	Documentos de evaluación	Gerente General	Del 3 mes	Talento Humano Recursos: Materiales Tecnológicos Financieros
5	Determinar y desarrollar las capacitaciones	Evidencias de las capacitaciones	Gerente General	1 año	Talento Humano Recursos: Materiales Tecnológicos Financieros

Elaborado por: Miranda (2024)

Para cada meta del plan operativo se llevará a cabo ciertas actividades para lograr su desarrollo y cumplimiento

Actividades a desarrollo por cada meta establecida

Meta No 1. Dar a conocer los beneficios y ventajas del manual de funciones como apoyo para las diferentes actividades.

- ✓ Determinar quién será responsable por la elaboración y capacitación del manual.
- ✓ Establecer a quienes irá dirigida dicha capacitación, incluyendo los directivos de la empresa y los responsables del desarrollo del manual.

- ✓ Puntualizar lo que se socializará durante la capacitación, sobre las ventajas que ofrece el manual para la institución.
- ✓ Señalar fecha y hora para el desarrollo de la capacitación.

Meta No 2. Realizar el manual de funciones de la Planta Láctea “JB”.

- ✓ Realizar la descripción de los cargos, juntamente con las funciones, el periodo de tiempo, los métodos aplicados y los objetivos.
- ✓ Recolección de datos para el análisis de los puestos.

Meta No 3. Programa de selección y socialización del nuevo personal.

- ✓ Recolección de información acerca de los puestos.
- ✓ Determinar las técnicas de selección para los nuevos aspirantes, mediante encuestas y pruebas de conocimientos y personalidad.

Meta No 4. Desarrollar el programa de evaluación del desempeño

- ✓ Tener objetivos claros y específicos de cada área de la empresa.
- ✓ Determinar el personal encargado de la evaluación.
- ✓ Establecer la forma como se desarrollará la evaluación.
- ✓ Establecer indicadores y formatos para la evaluación del desempeño.
- ✓ Desarrollar las medidas correctivas o preventivas, dependiendo de los resultados

Meta No 5. Desarrollar la programación para las capacitaciones

- ✓ Determinar las necesidades que tiene el personal, para incluir los temas necesarios a tratar.
- ✓ Desarrollar la programación de las capacitaciones, señalando a que capacitar, como, donde, cuando y quien lo realizará.

Conclusiones y recomendaciones

El presente trabajo está relacionado con la aplicación de una Auditoría de Gestión a los procesos administrativos a la Planta Láctea “JB”, dedicada a la producción de queso fresco y mozzarella, dicha Planta nos brindó una perspectiva amplia de cómo se puede realizar una auditoría de gestión, en la cual obtuvimos varias conclusiones y recomendaciones que ayudarán de guía para la realización de este examen a empresas con similares procesos.

Conclusiones

- ✓ La Aplicación de una Auditoría de Gestión en las empresas industriales, específicamente a los procesos administrativos permite evaluar factores internos y externos que impiden el correcto desenvolvimiento de sus actividades, impidiendo a la gerencia incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de sus operaciones.
- ✓ Las capacitaciones periódicas al personal, tanto en las áreas administrativas como de producción son necesarias y de suma importancia para la actualización de conocimientos y la mejora de los procesos y actividades a realizar.

Recomendaciones

- ✓ Aplicar la Auditoría de Gestión para el logro de los objetivos estratégicos de la empresa, para ofrecer productos de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes y garantice la supervivencia de la empresa en un mercado altamente competitivo, con una rentabilidad social y financiera adecuada.
- ✓ La empresa deberá elaborar manuales de funciones y procedimientos y a su vez darlos a conocer al personal, lo cual servirá como una guía práctica y herramienta de soporte, permitiendo informar y orientar la conducta del personal de empresa, que serán orientados a involucrarse en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en la organización.

FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR

INFORME

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PLANTA LÁCTEA “JB”

REALIZADO POR

MIRANDA GARCIA JHOSELYN DAYANA

RIOBAMBA-CHIMBORAZO



**PLANTA LACTÉA “JB”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROPUESTA DE TRABAJO**

**PT
1/2**

Riobamba, 01 de julio del 2024

Sra.

Blanca Heredia

REPRESENTANTE LEGAL DE LA PLANTA LÁCTEA “JB”.

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, como estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo, Carrera de Administración de Empresa, quien bajo la respectiva Carta de Auspicio para mi ejecución de tema de titulación **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA PLANTA LÁCTEA “JB” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,** presento la siguiente propuesta de trabajo, para su revisión y autorización respectiva.

Pongo a su disposición la propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN para cubrir los requerimientos de la entidad vinculadas a la evaluación de control interno, estudio de la gestión de procesos a través de criterios de efectividad, eficacia, como también la comprobación del cumplimiento de los procedimientos en general con relación a lo especificado en las normas estatutarias, reglamentarias aplicables al funcionamiento de la empresa.

Objetivo

Proponer una de Auditoría de Gestión para el mejoramiento de los procesos administrativos de la Planta Láctea “JB”.

Fase I: planificación preliminar. - En esta fase se realizará todos los trámites pertinentes para la elaboración de la auditoría de gestión para la Planta Láctea “JB”, también se determinará la información general de la Empresa y se procederá a la elaboración de una hoja de índices y el memorándum de planificación preliminar.

Fase II: Planificación Específica. En esta fase se realizará la visita a las instalaciones de la Planta

Láctea “JB”, con la finalidad de realizar la encuesta al gerente general, también se procederá a la elaboración de la ficha de observación, concluyendo con la redacción del informe de visita.

Fase III: Ejecución: Se procederá a la realización de la auditoría de gestión misma que estará compuesta por los siguientes componentes:

- Auditoría de control interno
- Auditoría de gestión

Fase IV: Comunicación de resultados. Desarrollo del cierre de auditoría y entrega de resultados plasmados en el informe respectivo, el mismo incluirá conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos detectados. Para llevar a cabo se ejecutará los siguientes procedimientos:

- Emisión de la notificación sobre el cierre de la auditoría para demostrar la culminación del trabajo.
- Comunicar los resultados y emitir una crítica basado en las respectivas deficiencias encontradas.

Es necesario dar a conocer que la información que se maneje en el proceso de auditoría será llevada con la respectiva responsabilidad y confidencialidad.

Sin más que agregar al presente documento argumentando éxitos en las actividades a usted encomendadas.

Atentamente,

Jhosselyn Dayana Miranda Garcia
AUDITOR



**PLANTA LACTÉA “JB”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
AUTORIZACIÓN**

**A
1/1**

Riobamba, 01 de julio de 2024

Señorita

Jhosselyn Dayana Miranda Garcia

RESPONSABLE PRINCIPAL- AUDITORÍA DE GESTIÓN

Presente. –

Reciba un cordial saludo, manifiesto el presente documento en respuesta a la Propuesta de Trabajo emitida con fecha 01 de julio de 2024, dando paso a la AUTORIZACIÓN respectiva para la realización de una AUDITORÍA DE GESTIÓN a la entidad por el periodo 2024 como trabajo de titulación.

Debo comunicarle que la información que se entregue para el desarrollo del trabajo debe ser llevada con estricta confidencialidad y solamente con fines educativos. La supervisión de la presente auditoría juntamente con la información realizada se encontrará bajo su completa responsabilidad y dentro del tiempo que dure el cumplimiento de la misma.

Por otra parte, se hace mención y se deja en claro que la realización de esta Auditoría se la ejecutará sin ningún tipo de remuneración, porque es un trabajo investigativo previo a la obtención del título de licenciado de Administración de Empresas.

Atentamente

Sra. Blanca Heredia

REPRESENTANTE LEGAL

	PLANTA LACTÉA “JB” AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN INICIAL	NI 1/1
---	---	-------------------

NOTIFICACIÓN INICIAL

Riobamba, 01 de julio de 2024

Sra.

Blanca Heredia

REPRESENTANTE LEGAL DE LA PLANTA LÁCTEA “JB”

Presente. –

En cumplimiento a la autorización respectiva para la ejecución de una Auditoría de Gestión, como trabajo de titulación; Yo Jhosselyn Dayana Miranda Garcia, notifico a través del presente documento el inicio de la Auditoría esperando la colaboración respectiva en cuanto al acceso de la información pertinente para el logro de los objetivos planteados.

La realización de la Auditoría de Gestión a la respectiva entidad se dará inicio a partir del 01 de julio al 22 de julio del 2024, resaltando que la información creada por el tipo de trabajo será considerada de reserva profesional.

Por la atención que brinde a la presente, reitero mis agradecimientos.

Atentamente

Jhosselyn Dayana Miranda Garcia

AUDITOR

	PLANTA LACTÉA “JB” AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO PRELIMINAR	CP 1/2
---	--	-------------------

CUESTIONARIO PRELIMINAR

Conocimiento de la entidad

La Planta Láctea JB se encuentra ubicada en la parroquia Cebadas de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo y empezó sus operaciones en febrero del 2017 como un negocio familiar. Es una empresa artesanal que se dedica a la producción de queso fresco y queso mozzarella.

Actualmente la planta proceso entre 600 y 700 litros de leche por día para la elaboración de queso mozzarella y queso fresco. Por lo general dedican 4 días semanales a la elaboración de queso fresco y 1 día a la elaboración de queso mozzarella. La empresa cuenta con personal capacitado, un área de trabajo amplio y con todos los equipos (marmita, caldera, bomba, paleta de agitación), materia prima (leche), insumos y utensilios necesarios para la operación de esta.

Misión: “Somos un grupo de industrial dedicado a la producción y comercialización de queso fresco y mozzarella para satisfacer las necesidades de nuestros consumidores de la ciudad, valorando la honestidad, el trabajo en equipo, la calidad y la eficiencia”

Visión: “Liderar la elaboración de productos lácteos en la industria de alimentos logrando así una rentabilidad, posicionamiento y diferenciación de nuestras marcas en el ámbito mundial con diversidad”

Servicio: Producción de Queso Freso y Mozzarella.

Objetivos organizacionales

- Cumplir con a las regulaciones ecuatorianas.
- Fomentar del crecimiento sostenible, manteniendo el producto en el mercado e incrementar las ventas promoviendo la innovación y el mejoramiento continuo.

- Priorizar la calidad y seguridad ofreciendo así productos de excelencia cumpliendo las normas de higiene para la satisfacción del cliente.
- Generar rentabilidad y expectativa en el cliente
- Posicionar de la imagen de marca en la mente de los consumidores como empresa que brinda productos y un servicio de excelencia.
- Contribuir con puestos de trabajo a la sociedad.

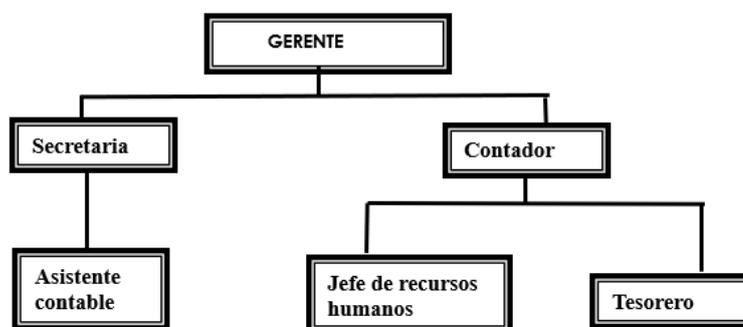
Valores

- **Trabajo en equipo:** Fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos.
- **Honestidad:** Lleva a cabo sus negocios con honestidad e integridad a las buenas prácticas.
- **Compromiso:** Con nuestros clientes, brindándoles productos de calidad, brindando estabilidad a las familias de nuestros colaboradores.
- **Excelencia:** En todo momento nos planeamos desafíos para el mejoramiento de nuestros productos y procesos, promoviendo la diversidad, el trato justo, el respeto y la confianza.

Estructura organizativa

La estructura organizacional permite que la Planta Láctea JB coordine y supervise las actividades laborales de sus miembros para que sean realizadas de forma eficiente y eficaz y de esta manera lograr la optimización de los recursos.

Figura 12: Estructura organizacional



Fuente: Planta Láctea “JB”

Elaborado por: Planta Láctea “JB”

	PLANTA LACTÉA “JB” AUDITORÍA DE GESTIÓN REPORTE DE DIAGNOSTICO PRELIMINAR	RDP 1/2
---	--	--------------------

REPORTE DE DIAGNOSTICO PRELIMINAR

Datos de la entidad

Nombre: Planta Láctea “JB”

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Parroquia: Cebadas

Dirección: Planta Láctea JB, se encuentra ubicada en la jurisdicción de la parroquia Cebadas a un costado de la carretera Cebadas-Macas km 5 ¹/₂ en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

Representante Legal: Sra. Blanca Heredia

a) Motivo de la auditoria

Ejecutar una Auditoria de Gestión a los procesos administrativos de la Planta Láctea “JB”

b) Alcance de la auditoria

La Auditoría de Gestión a los procesos administrativos de la Planta Láctea “JB” de la ciudad de Riobamba y la misma que se la realizara de acuerdo con las normas en los meses comprendido entre mayo a julio del 2024.

c) Conocimiento de la entidad

Misión: Somos un grupo de industrial dedicado a la producción y comercialización de queso fresco y mozzarella para satisfacer las necesidades de nuestros consumidores de la ciudad, valorando la honestidad, el trabajo en equipo, la calidad y la eficiencia

Visión: Liderar la elaboración de productos lácteos en la industria de alimentos logrando así una rentabilidad, posicionamiento y diferenciación de nuestras marcas en el ámbito mundial con diversidad

Objetivos institucionales

- Priorizar la calidad y seguridad ofreciendo así productos de excelencia cumpliendo las normas de higiene para la satisfacción del cliente.

- Generar rentabilidad y expectativa en el cliente
- Posicionar de la imagen de marca en la mente de los consumidores como empresa que brinda productos y un servicio de excelencia.
- Contribuir con puestos de trabajo a la sociedad.

Actividad principal

La Planta Láctea “JB” se encuentra enfocada a la producción de queso fresco y queso mozzarella al por mayor menor.

Análisis FODA

Tabla 16: Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La Planta Láctea cuenta con su propia infraestructura, lo que facilita su desarrollo. • Paga a proveedores de manera puntual, asegurando la obtención de la metía prima. • Adquiere materia prima directamente de los productores, optimizando así el tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene buenas relaciones con los clientes actuales facilitando la atracción de nuevos clientes. • Tecnología adecuada optimiza los recursos disponibles. • Interacción cultural con los clientes mejora la relación y fidelización.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La administración de los recursos es deficiente. • Existe problemas de control en la Planta. • La distribución de la Planta no es adecuada • Falta de capacitación al personal 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia está bien posicionada en el mercado • No hay fidelidad por parte de los clientes, que prefieren otras marcas. • Las condiciones económicas son variables. • Los precios de la materia prima son inestables.

Fuente: Planta Láctea “JB”

Elaborado por: Miranda (2024)

Tabla 17: Programa de Auditoría

	PLANTA LACTÉA “JB” PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			PA 1/1						
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión										
Periodo: 01 de julio al 22 de julio de 2024										
Objetivo: Procesar información general de la Planta Láctea “JB”, a través de técnicas adecuadas de investigación, para tener un diagnóstico apropiado de la situación y funcionamiento actual.										
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB. POR:	FECHA						
1	Contrato de Auditoria	CA	JDMG	01/07/2024						
2	Análisis de Herramientas de estudio. Análisis FODA	AH	JDMG	01/07/2024						
3	Planificación preliminar	PP	JDMG	04/07/2024						
4	C.C.I Ambiente de Control	CCI-01	JDMG	12/07/2024						
5	C.C.I Evaluación de Riesgo	CCI-02	JDMG	12/07/2024						
6	C.C.I Actividades de Control	CCI-03	JDMG	12/07/2024						
7	C.C.I Información y Comunicación	CCI-04	JDMG	12/07/2024						
8	C.C.I Supervisión y Monitoreo	CCI-05	JDMG	12/07/2024						
9	Hoja de hallazgos	HH	JDMG	19/07/2024						
10	Informe Final	IF	JDMG	22/07/2024						
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Elaborado por:</td> <td style="padding: 2px;">JDMG</td> <td style="padding: 2px;">01/07/2024</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Revisado por:</td> <td style="padding: 2px;">CCMB</td> <td style="padding: 2px;">02/07/2024</td> </tr> </table>					Elaborado por:	JDMG	01/07/2024	Revisado por:	CCMB	02/07/2024
Elaborado por:	JDMG	01/07/2024								
Revisado por:	CCMB	02/07/2024								

Elaborado por: Miranda (2024)

Tabla 18: Análisis de herramienta

	PLANTA LACTÉA “JB” ANÁLISIS DE HERRAMIENTA DEL 01 DE JULIO AL 22 DE JULIO DEL 2024	AH 1/1
---	---	-------------------------

ANÁLISIS FODA

Tabla 19: Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La Planta Láctea cuenta con su propia infraestructura, lo que facilita su desarrollo. • Paga a proveedores de manera puntual, asegurando la obtención de la metía prima. • Adquiere materia prima directamente de los productores, optimizando así el tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene buenas relaciones con los clientes actuales facilitando la atracción de nuevos clientes. • Tecnología adecuada optimiza los recursos disponibles. • Interacción cultural con los clientes mejora la relación y fidelización.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La administración de los recursos es deficiente. • Existe problemas de control en la Planta. • La distribución de la Planta no es adecuada • Falta de capacitación al personal 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia está bien posicionada en el mercado • No hay fidelidad por parte de los clientes, que prefieren otras marcas. • Las condiciones económicas son variables. • Los precios de la materia prima son inestables.

Elaborado por: Miranda (2024)

Elaborado por:	JDMG	01/07/2024
Revisado por:	CCMB	02/07/2024

Elaborado por: Miranda (2024)

FASE II PLANIFICACIÓN

INFORME

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PLANTA LÁCTEA “JB”

REALIZADO POR

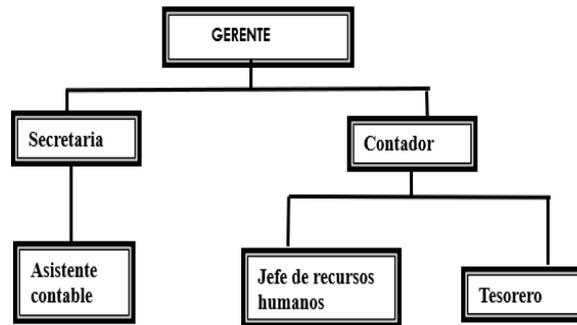
MIRANDA GARCIA JHOSELYN DAYANA

RIOBAMBA-CHIMBORAZO

Tabla 19: Planificación Preliminar

 <p>Jhosselyn Miranda AUDITORA</p>	<p>PLANTA LÁCTEA “JB” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE JULIO AL 22 DE JULIO DEL 2024 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p>PP 1/2</p>
<p style="text-align: center;">PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p> <p>1. Antecedentes La Planta Láctea JB se encuentra ubicada en la parroquia Cebadas de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo y empezó sus operaciones en febrero del 2017 como un negocio familiar. Es una empresa artesanal que se dedica a la producción de queso fresco y queso mozzarella. Actualmente la planta proceso entre 600 y 700 litros de leche por día para la elaboración de queso mozzarella y queso fresco. Por lo general dedican 4 días semanales a la elaboración de queso fresco y 1 día a la elaboración de queso mozzarella</p> <p>2. Motivo de la auditoria La Auditoría de Gestión de la Planta Láctea “JB” se realiza en atención a la orden con fecha 01 de mayo y con la autorización del Sra. Blanca Heredia-Gerente General de la empresa auditada. De tal manera que se examinará la eficiencia, eficacia y producción que cumplen los procesos administrativos y la utilización de los recursos.</p> <p>3. Alcance La Auditoría de Gestión se efectuará del 01 de julio al 22 de julio del 2024 y para su ejecución se utilizarán 16 días laborables de conformidad con la orden de trabajo y se analizará el personal administrativo y sus procesos.</p> <p>4. Conocimiento de la institución Nombre: Planta Láctea “JB” Provincia: Chimborazo Cantón: Riobamba Parroquia: Cebadas Dirección: Planta Láctea JB, se encuentra ubicada en la jurisdicción de la parroquia Cebadas a un costado de la carretera Cebadas-Macas km 5 ½ en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo Representante Legal: Sra. Blanca Heredia Servicio: Producción de Queso Freso y Mozzarella.</p> <p>5. Estructura organizacional Para el cumplimiento de sus funciones la Planta Láctea “JB”, está integrada por:</p>		

Figura 13: Estructura organizacional



Fuente: Planta Láctea “JB”

Elaborado por: Planta Láctea “JB”

6. **Misión:** “Somos un grupo de industrial dedicado a la producción y comercialización de queso fresco y mozzarella para satisfacer las necesidades de nuestros consumidores de la ciudad, valorando la honestidad, el trabajo en equipo, la calidad y la eficiencia”
7. **Visión:** “Liderar la elaboración de productos lácteos en la industria de alimentos logrando así una rentabilidad, posicionamiento y diferenciación de nuestras marcas en el ámbito mundial con diversidad”
8. **Objetivos institucionales**
 - ✓ Priorizar la calidad y seguridad ofreciendo así productos de excelencia cumpliendo las normas de higiene para la satisfacción del cliente.
 - ✓ Generar rentabilidad y expectativa en el cliente
 - ✓ Posicionar de la imagen de marca en la mente de los consumidores como empresa que brinda productos y un servicio de excelencia.
 - ✓ Contribuir con puestos de trabajo a la sociedad.

9. Tipo de examen

Auditoría de Gestión aplicada a la Planta Láctea “JB” en el periodo del 01 de julio al 22 de julio de 2024

10. Tiempo estimado

La presente Auditoría de Gestión se efectuará en el período del 01 de julio al 22 de julio de 2024

11. Resultado de la Auditoría

Concluido el trabajo de Auditoría, mediante el resultado que se determine para conocer la situación de la empresa y posteriormente emitir el Informe de Auditoría con sus respectivas recomendaciones.

Atentamente

Jhosselyn Miranda

AUDITORA

Elaborado por:	JDMG	04/07/2024
Revisado por:	CCMB	05/07/2024

FASE III EJECUCIÓN

INFORME

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PLANTA LÁCTEA “JB”

REALIZADO POR

MIRANDA GARCIA JHOSELYN DAYANA

RIOBAMBA-CHIMBORAZO



PLANTA LÁCTEA “JB”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 01 DE JULIO AL 22 DE JULIO DEL 2024
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
1/5

Competente: Área Administrativa
Subcomponente: Ambiente de control
Objetivo: Medir el grado de eficiencia ya eficacia dentro del área administrativa de la Planta Láctea “JB”

N°	Pregunta	Si	No	Peso	Calif	Observación
1	¿Conoce el personal de la Planta Láctea el Código de ética?	X		10	5	No existe un código de ética.
2	¿El personal de la Planta dispone de un Código de ética?	X		10	10	
3	¿Existe rotación del personal en las funciones operativas?	X		10	10	
4	¿Dispone la empresa de un organigrama estructural?	X		10	10	
5	¿Existen políticas para el desempeño de la Planta Láctea?		X	10	5	No existe políticas para el desempeño
6	¿Dentro de la Planta, toma en cuenta a toda la organización en todos sus niveles para la consecuencia de los objetivos?		X	10	5	No dispone de un manual de funciones bien establecido
7	¿Existe un manual de funciones que especifique las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X		10	10	
8	¿La Planta cuenta con un reglamento para la contratación, evaluación y remuneración del personal?	X		10	10	
TOTAL						
				80	65	

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{65}{80} \times 100$$

NC = 81,25%

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 81,25\%$$

NR = 18,75%

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

Análisis: Para el componente Ambiente de control, se determinó que tiene un nivel de confianza alto con el 81,75%, esto es por la presencia de mecanismos importantes para comunicar las deficiencias en el control interno, también tiene un nivel de riesgo alto, esto se debe a la usencia de establecimiento de políticas para el desempeño de la Planta.

Elaborado por:	JDMG	12/07/2024
Revisado por:	CCMB	14/07/2024



PLANTA LÁCTEA “JB”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 01 DE JULIO AL 22 DE JULIO DEL 2024
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
2/5

Competente: Área Administrativa
Subcomponente: Evaluación de Riesgo
Objetivo: Medir el grado de eficiencia ya eficacia dentro del área administrativa de la Planta Láctea “JB”

N°	Pregunta	Si	No	Peso	Calif	Observación
1	¿Se cuenta con información oportuna para evaluar el riesgo?		X	10	5	No cuenta con una información para evaluar riesgos
2	¿Se utiliza la información interna y externa para conocer hechos que puedan generar cambios?	X		10	9	
3	¿Se informa los riesgos frecuentes que se susciten en sus unidades trabajo?	X		10	9	
4	¿Se ha pagado multas e intereses por incumplimiento de actividades?	X		10	9	
5	¿Existen procedimientos capaces de captar e informar los cambios?	X		10	9	
6	¿Existe un plan para mitigar la probabilidad e impacto del riesgo?	x		10	9	
7	¿La Planta mantiene archivos de años anteriores al presente como lo indica la ley tributaria?	X		10	9	
8	¿Participan los empleados para evaluar el nivel de impacto de los riesgos?	X		10	9	
TOTAL		7	1	80	68	

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{68}{80} \times 100$$

$$NC = 85\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 85\%$$

$$NR = 15\%$$

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

Análisis: Se evidencio que la manera de operar ante posibles riesgos que puede afectar a la Planta, la participación de todos, los informes emitidos por cada área de posibles riesgos y la colaboración eficiente de todo el personal mediante los diferentes medios de comunicación ace referencia al componente de Evaluación de Riesgo tenga un Nivel de Confianza alto con el 85%, de la misma manera la ausencia de un plan de mitigación de riesgos conlleva a obtener un Nivel de Riesgo bajo el 15%.

Elaborado por:	JDMG	12/07/2024
Revisado por:	CCMB	14/07/2024

	PLANTA LÁCTEA “JB” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE JULIO AL 22 DE JULIO DEL 2024 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI 3/5
---	--	------------------------------

Compotente: Área Administrativa

Subcompotente: Actividades de control

Objetivo: Medir el grado de eficiencia ya eficacia dentro del área administrativa de la Planta Láctea “JB”

N°	Pregunta	Si	No	Peso	Calif	Observación
1	¿La administración supervisa de forma rutinaria las operaciones de registro al momento que se desarrolla las actividades?	X		10	9	
2	¿El acceso a módulos y utilización del sistema es limitada, solo personal autorizado?	X		10	9	
3	¿Existe un sistema de planificación para mejorar la administración?		X	10	5	No existe sistema de planificación
4	¿El sistema de control contable permite localizar y analizar operaciones no registradas?	X		10	9	
5	¿Se controla periódicamente la ejecución del presupuesto de la Planta?	X		10	9	
6	¿Se verifica la existencia de documentos de respaldo para autorizar las adquisiciones?	X		10	9	
7	¿Existe actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas?	X		10	9	
8	¿Se realiza actividades de control preventivos con detención y correctivos algunos?		x	10	5	No se aplica actividades de control previos
TOTAL		6	2	80	64	

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{64}{80} \times 100$$

$$NC = 80\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 80\%$$

$$NR = 20\%$$

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

Análisis

En el componente de actividades de control tenemos un Nivel de Confianza del 80%, esto es por los controles que posee la entidad, sobre todo en el área administrativa, puesto que dicha área cuenta con un módulo contable que garantiza la racionalidad financiera.

Elaborado por:	JDMG	12/07/2024
Revisado por:	CCMB	14/07/2024



PLANTA LÁCTEA “JB”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
DEL 01 DE JULIO AL 22 DE JULIO DEL 2024
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI

4/5

Competente: Área Administrativa
Subcomponente: Información y Comunicación
Objetivo: Medir el grado de eficiencia ya eficacia dentro del área administrativa de la Planta Láctea “JB”

Nº	Pregunta	Si	No	Peso	Calif	Observación
1	¿Procesa datos relevantes y los transforma en información?	X		10	8	
2	¿Los empleados cuentan con un e-mail?		x	10	5	No cuentan con un e-mail los empleados.
3	¿Se encuentra definido el método de comunicación relevante en el uso de tecnologías, memorandos, políticas y procedimientos?		X	10	5	Debería mejorar los métodos de comunicación.
4	¿Facilita líneas de comunicación independiente y anónimas?	X		10	7	
5	¿Se comunica con las partes interesadas eternas sobre las políticas y procedimientos para obtener información?	X		10	8	
6	¿La información es apropiada para los niveles de autoridad y responsabilidad?	X		10	8	
7	¿El sistema de información ayuda a la toma de decisiones en todos los niveles?	X		10	9	
8	¿Identifica requisitos de información relevante que tenga las características accesibles, apropiadas y verificables?	x		10	8	
TOTAL		6	2	80	58	

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{58}{80} \times 100$$

NC = 72,5%

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 72.5\%$$

NR = 27.5%

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

Análisis: El componente de información y comunicación, nos da un Nivel de Confianza medio, por la manera de desarrollar la comunicación y la seguridad de la información. Eso indica que todos los niveles de organización mantienen una confianza y no hay rivalidades en cada uno de ellos.

Elaborado por:	JDMG	12/07/2024
Revisado por:	CCMB	14/07/2024

	PLANTA LÁCTEA “JB” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE JULIO AL 22 DE JULIO DEL 2024 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI 5/5
---	--	------------------------------

Competente: Área Administrativa

Subcomponente: Supervisión y monitoreo

Objetivo: Medir el grado de eficiencia ya eficacia dentro del área administrativa de la Planta Láctea “JB”

Nº	Pregunta	Si	No	Peso	Calif	Observación
1	¿Controla-supervisa la administración las medidas correctivas, oportunas adaptadas sobre deficiencias?	X		10	8	
2	¿Comunica las deficiencias detectadas a los directivos para que se tomen acciones correctivas?			10	9	
3	¿Las evaluaciones continuas se integran con los procesos de negocio para determinar si cada componente está presente y funcionando?		X	10	5	No existe evaluaciones continuas
4	¿Evalúan los resultados de las evaluaciones efectuadas en la empresa para generar oportunidades de mejora?	X		10	9	
5	¿La entidad está sujeta y abierta a la ejecución de auditorías?	X		10	9	
6	¿Elabora un plan de acción con el área responsable para lograr el compromiso en su aplicación?		X	10	5	Inexistencia en un plan de acción
7	¿Se supervisa el desempeño de las actividades de los miembros de la Planta?	X		10	8	
8	¿Existen procedimientos de revisión y denuncia en el cumplimiento de normas?	x		10	9	
TOTAL		6	2	80	62	

Nivel de confianza

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

$$NC = \frac{62}{80} \times 100$$

$$NC = 77.5\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 77.5\%$$

$$NR = 22.5\%$$

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

Análisis: Al momento de evaluar el componente de supervisión y monitoreo podemos presenciar la falta de procedimiento y políticas de documentos para el control de las actividades y la ausencia de la aplicación de indicadores para analizar.

Elaborado por:	JDMG	12/07/2024
Revisado por:	CCMB	14/07/2024

	PLANTA LÁCTEA “JB” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE JULIO AL 22 DE JULIO DEL 2024 INFORME DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	ICI 1/3
---	--	------------------------------

Riobamba, 16 de julio del 2024

Sra.

Blanca Heredia

REPRESENTANTE LEGAL DE LA PLANTA LÁCTEA” JB”

Presente. –

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, al mismo tiempo me permito comunicarle que como parte del trabajo de la Auditoría de Gestión a la PLANTA LÁCTEA “JB”, mediante el uso de cuestionarios utilizando el método COSO III, y cada uno de sus componentes, para su conocimiento las debilidades encontradas se exponen a continuación:

ENTORNO DE CONTROL

- D1.** La Planta Láctea “JB” no cuenta con documentación de ética empresarial.
- R1.** La gerente y los directivos establezcan los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre emoción, estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.
- D2.** No cuenta con políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño del personal.
- R2.** La máxima autoridad y los directivos reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas. La competencia incluye el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.
- D3.** La planta Láctea “JB” no dispone de un manual de funciones bien establecido.
- R3.** La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. de funciones o tareas debe conllevar, no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes.

Elaborado por:	JDMG	16/07/2024
Revisado por:	CCMB	17/07/2024

EVALUACIÓN DE RIESGOS

D4. No se valora los riesgos a partir de las perspectivas, probabilidad e impacto.

R4. La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo con sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información. Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

ACTIVIDADES DE CONTROL

D5. No existe un sistema de planificación para mejorar la administración

R5. La máxima autoridad de cada entidad establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución de acuerdo con las disposiciones y los lineamientos del gobierno y demás organismos, para lo cual mantendrá un ambiente de confianza basado en la seguridad, integridad y competencia de las personas.

D6. No se aplica actividades de control preventivos, detención y correctivos.

R6. Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

D7. No cuentan con un e-mail los empleados.

R7. Se sugiere proporcionar a cada empleado una cuenta de e-mail, esto facilitara la comunicación interna y externa.

D8. Debería mejorar los métodos de comunicación

R8. La máxima autoridad y los directivos de la entidad deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y COMUNICACIÓN

D9. No se realiza periódicamente evaluaciones de las operaciones de la Planta Láctea “JB”

R9. La gerente efectuará un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permite conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de planes y el cumplimiento de los objetivos previstos.

Elaborado por:	JDMG	16/07/2024
Revisado por:	CCMB	17/07/2024

D10. Inexistencia de un plan de acciones para la deficiencia encontrada en la comunicación

R10. Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles. En función de la naturaleza y tamaño de la entidad, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad y mantendrán controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información.

Jhosselyn Dayana Miranda Garcia
AUDITOR

Elaborado por:	JDMG	16/07/2024
Revisado por:	CCMB	17/07/2024



**PLANTA LÁCTEA “JB”
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

HA

1/5

HALLAZGOS	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
D1. La Planta Láctea “JB” no cuenta con documentación de ética empresarial.	La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de otros componentes del control interno.	No se determinan si se fomentan la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales.	No se cuenta con mecanismos que promuevan los valores éticos.	La gerente no emite normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos y al combate a la corrupción	La gerente y los directivos establezcan los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre emoción, estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.
D2. No cuenta con políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño del personal.	El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución	La planificación no se elabora sobre la base de un diagnóstico del personal, efectuado con la información estadística que mantendrá la unidad responsable de la administración del talento humano	El plan de talento humano no forma parte de las documentaciones sistema de planificación anual.	Los planes de talento humano se sustentarán en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente	Se recomienda que el Departamento de Recursos Humanos desarrolle e implemente políticas y procedimientos claros para la evaluación del desarrollo personal, sugiero que se elabore una política formal de evaluación que defina objetivos claros, criterios específicos y procedimientos a seguir.

<p>D3. La planta Láctea “JB” no dispone de un manual de funciones bien establecido.</p>	<p>La delegación de funciones o tareas debe conllevar, no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes.</p>	<p>Falta de concientización en el valor del capital humano para el desarrollo y crecimiento de la Planta.</p>	<p>Inexistencia de técnicas de gestión de administración que permitan conllevar cambios y mejorar no solo los objetivos sino la cultura organizacional.</p>	<p>La delegación de funciones o tareas debe conllevar, no solo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes.</p>	<p>Se sugiere a recursos humanos realizar un análisis detallado de cada puesto de trabajo dentro de la planta, recopilando información sobre las responsabilidades, competencias requeridas y expectativas de desempeño para cada posición.</p>	<p>HA 2/5</p>
<p>D4. No se valora los riesgos a partir de las perspectivas, probabilidad e impacto.</p>	<p>No se valora adecuadamente los riesgos a partir de las perspectivas, la probabilidad y el impacto</p>	<p>La falta de un sistema formalizado de gestión de riesgos que incluya la identificación, evaluación y monitoreo continuo de los riesgos desde varias perspectivas</p>	<p>Puede enfrentarse a situaciones inesperadas que podrían haberse anticipado y mitigado con una adecuada gestión de riesgo</p>	<p>Es fundamental implementar un sistema integral de gestión de riesgo que incorpore la valoración de los riesgos en términos de perspectivas, probabilidades e impacto.</p>	<p>Se sugiere implementar un sistema de gestión de riesgos en el departamento de Contabilidad, esto debe incluir la identificación de riesgos desde diversas perspectivas, así como la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de cada riesgo</p>	

<p>D5. No existe un sistema de planificación para mejorar la administración</p>	<p>Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento</p>	<p>Falta de implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual</p>	<p>No se podrá efectuar un análisis interno y externo, logrando conocer al amenazas y debilidades de la institución.</p>	<p>Los productos de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales</p>	<p>Se recomienda implementar un sistema de planificación en el departamento administrativo para abordar e identificar objetivos específicos y medibles, el desarrollo de planes de acción detalladas y la asignación de recursos necesarios.</p>
<p>D6. No se aplica actividades de control preventivos, detención y correctivos.</p>	<p>La implantación de cualquier actividad o procedimiento de control debe ser precedido por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad.</p>	<p>No se aplica acciones como procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones</p>	<p>No funciona consistentemente de acuerdo con un plan a largo de un periodo ni está relacionada directamente con los objetivos de la entidad.</p>	<p>Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.</p>	<p>Se comiendo establecerle un sistema de control al gerente de la entidad, la misma que debe incluir actividades de control preventivos para identificar y mitigar riesgos antes de que ocurran.</p>

<p>D7. No cuentan con un e-mail los empleados.</p>	<p>La falta de comunicación eficiente y forma dentro de la organización.</p>	<p>Los empleados no cuentan con cuentas de e-mail corporativas.</p>	<p>Dificulta la comunicación interna y externa, reduce la eficiencia en coordinación de tareas de tareas y proyectos.</p>	<p>La falta de e-mails para los empleados está afectando negativamente la comunicación y la eficiencia operativa de la organización. Esta situación puede llevar a malentendidos, retrasos en la toma de decisiones y una imagen menos profesional.</p>	<p>Se recomienda al área de recursos humanos implementar e-mail corporativo para todos los empleados, ya que facilitara la comunicación interna y externa, mejorando la coordinación de tareas y actividades.</p>
<p>D8. Debería mejorar los métodos de comunicación</p>	<p>Los responsables de la administración del subsistema de información las instituciones deben brindar capacitaciones a toso su personal.</p>	<p>Fala de capital para ejecutar las capacitaciones a su personal.</p>	<p>Desactualización de conocimientos por parte de los empleados ya que son sometidos a capacitaciones</p>	<p>La entidad no cuenta con un método de capacitaciones para su recurso humano, por otra parte, tampoco se asigna capital para las capacitaciones por falta de recursos por parte de la entidad.</p>	<p>Se sugiere revisar y mejorar los métodos de comunicación utilizando el departamento de recursos humanos, esto puede incluir con la implementación de herramientas de comunicación más efectivas</p>
<p>D9. No se realiza periódicamente evaluaciones de las operaciones de la Planta Láctea “JB”</p>	<p>No se cuenta con un sistema formal de evaluaciones de desempeño operativo</p>	<p>La ausencia de un calendario establecido para las evaluaciones puede existir una falta de recursos</p>	<p>La falta de evaluación periódicas puede llevar a la identificación tardía de problemas operativos, , esto</p>	<p>Deben incluir la asignación de recursos adecuados de procedimientos estandarizados para la evaluación, con un sistema de evaluaciones periódicas podrá mejorar continuamente sus operaciones</p>	<p>Se recomienda a la gerente de la entidad establecer un programa de evaluaciones periódicas para la operación dentro de la planta, este programa debe incluir la definición de criterios de evaluación claros y métricas de desempeño.</p>

			puede resultar en una disminución de la calidad del producto.			HA 5/5
D10. Inexistencia de un plan de acciones para la deficiencia encontradas en la comunicación	Implementación de medidas para abordar deficiencias en la comunicación, sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones	No se cuenta con sistemas de información que tenga controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración	Escasa obtención de información interna y externa, que facilite la alta dirección preparar los informes necesarios en relación con los objetivos	Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.	Se sugiere al área administrativa desarrollar un plan de acción detallada para abordar las deficiencias encontradas en la comunicación, este plan debe incluir un diagnóstico de las áreas problemáticas.	

Elaborado por:	JDMG	19/07/2024
Revisado por:	CCMB	20/07/2024

Elaborado por: Miranda (2024)

FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

INFORME

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PLANTA LÁCTEA “JB”

REALIZADO POR

MIRANDA GARCIA JHOSELIN DAYANA

RIOBAMBA-CHIMBORAZO

	PLANTA LACTEA “JB” AUDITORÍA DE GESTIÓN CIERRE DE AUDITORÍA	CA 1/1
---	--	-------------------

Riobamba, 22 de julio del 2024

Sra. Blanca Heredia

REPRESENTANTE LEGAL DE LA PLANTA LÁCTEA “JB”

A la señora Gerente y Personal Administrativo de la Planta Láctea “JB”

Se ha realizado la revisión del desempeño institucional de la Planta Láctea “JB” del 01 de julio al 22 de julio del 2024, mediante el análisis del cumplimiento de metas y objetivos planteados.

El presente informe de gestión contiene el desarrollo de las explicaciones que se consideran oportunas sobre el desempeño de la entidad.

La Auditoria se realiza de acuerdo con el estudio de las Normas ISO 9001 y 19011, referentes al sistema de gestión de calidad, dichas normas requieren que se cumplan con requisitos éticos.

Dado el análisis de la Auditoria de Gestión realizada a la Planta Láctea “JB”, el respectivo informe contendrá todos los hallazgos encontrados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Dejo mi más grado agradecimiento por todo el apoyo brindado en este proyecto la colaboración recibida por todo el personal y sobre todo por su generosidad en querer mejorar los procesos que se llevan en su empre, la misma que compromete mis servicios y asesoría en un posterior examen.

Atentamente.

Jhosselyn Miranda
AUDITOR

BIBLIOGRAFÍA

- Ávila, F., & Zambrano, E. (2022). La auditoría de gestión en las empresas públicas del Ecuador. RECUS, 3.
- Bailey, CA (2020). Una guía para la investigación de campo cualitativa (3ª ed.). Publicaciones SAGE.
- Bryman, A. (2021). Métodos de investigación social (6ª ed.). Prensa de la Universidad de Oxford.
- Creswell, JW y Creswell, JD (2018). Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos (5ª ed.). Publicaciones SAGE
- Creswell, JW y Creswell, JD (2023). Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos (6ª ed.). Publicaciones SAGE.
- Fernández, José Luis. (2018). Auditoría de Gestión: Un enfoque práctico
- García, A., & Martínez, E. (2023). Ética y Valores de la Administración: Un Enfoque Contemporáneo. Revista Internacional de Administración y Gestión, 30(3), 45-60. DOI: 10.5678/riag.2023.3003
- García, A., López, R. (2023). Atributos de Hallazgos en Auditoría: Fases para su Desarrollo. Revista de Auditoría y Control, 31(1), 55-68. DOI: 10.5678/rac.2023.3101
- García, C. A., & Sánchez, M. E. (2020). Aplicación de la Auditoría de Gestión para la Identificación de Riesgos en los Procesos Administrativos de Plantas Lácteas. Estudios Gerenciales, 36(123), 123-145.
- Giani, C. (4 de Julio de 2022). Eficacia. Obtenido de <https://www.ejemplos.co/eficienciaeficacia-y-efectividad/>
- Gómez, A. (2023). "Evaluación de Procesos Administrativos en una Planta Láctea: Estudio de Caso en Colombia
- Gómez, L. (2022). "Evaluación del Porcentaje de Cumplimiento de Normativas y Regulaciones en la Industria Financiera". Revista de Finanzas y Control, 9(1), 45-60. DOI: 10.5678/rfyc.2022.9.1.45
- González, R. (2019). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Qualpro
- González, J. & Perez, M. (2021). Fundamentos y Teoría en la Auditoría de Gestión. Journal of Management and Auditing, 28(1), 10-25.
- González, J., & Hernández, M. (2021) Recursos humanos y desarrollo organizacional. Ediciones Empresariales

- González, R. (2019). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Qualpro Consulting, S. C., (pág. 39). Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Gupta, S. C., & Kapoor, V. K. (2020). *Fundamentals of Applied Statistics*. Sultan Chand & Sons.
- Hammer, M., & Stanton, S. (2019). Reingeniería de la Corporación: Un Manifiesto para la Revolución Empresarial. Harper Business.
- Hernández Mendoza, S. L. (2020). Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA. Obtenido de file:///C:/Users/PC/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10 20201120.pdf
- Hernández, A., & García, M. (2023). *El Proceso Administrativo: Fundamentos y Aplicaciones Actuales*. Revista Internacional de Administración y Gestión, 30(1), 20-35. DOI: 10.5678/riag.2023.3001
- Hernández, J., & Salazar, F. (2021). Atributos de los Hallazgos en la Auditoría de Gestión. Revista de Auditoría y Control, 30(1), 33-47.
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2020). Exploring Corporate Strategy: Text and Cases (12th ed.). Pearson.
- Kotter, J. P. (2018). Leading Change. Harvard Business Review Press.
- León, J. (2020). análisis de poder estadístico y cálculo de tamaño muestra en R: Guía práctica. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/343726283_Analisis_de_poder_estadistico_y_calculo_de_tamano_de_muestra_en_R_Guia_practica
- López, A. (2022). Auditoría Financiera a la empresa Austro Distribuciones. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/39002/1/Trabajo-deTitulaci%C3%B3n.pdf>
- López, A., Gómez, R. (2023). Etapas del Proceso Administrativo: Un Enfoque Práctico. Revista Internacional de Administración y Gestión, 30(2), 75-90. DOI: 10.5678/riag.2023.3002
- López, J. (2023). *Metas en los Procesos Administrativos: Fundamentos y Aplicaciones Prácticas*. Revista Internacional de Administración y Gestión, 30(4), 75-90. DOI: 10.5678/riag.2023.3004

- López, J., & García, M. (2022). *Monitoreo Estratégico de Recomendaciones: Herramientas y Mejores Prácticas*. Revista de Auditoría Estratégica, 30(2), 45-60. DOI: 10.5678/rae.2022.3002
- López, R., & Sánchez, M. (2019). *Auditoría de Gestión: Principios y Prácticas*. McGraw-Hill Education.
- Marshall, C. y Rossman, GB (2021). *Diseño de investigación cualitativa (6ª ed.)*. Publicaciones SAGE.
- Martínez, E., & Gómez, M. (2021). *Redacción de Informes y Comunicación de Resultados en Auditoría: Mejores Prácticas y Consideraciones Actuales*. Revista Internacional de Auditoría y Control, 28(3), 75-90. DOI: 10.5678/riac.2021.2803
- Martínez, J. (2019). *Gestión eficiente de procesos administrativos: Enfoques modernos y prácticas efectivas*.
- Martínez, J. (2019). *Gestión eficiente de procesos administrativos: Enfoques modernos y prácticas efectivas*. Editorial Universitaria.
- Martínez, L., & Hernández, R. (2019). *Procesos y Fases de la Auditoría de Gestión*. Revista Internacional de Auditoría y Control, 22(3), 45-62. <https://doi.org/10.5678/ria.2019.2203>
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and Practice*. Sage Publications.
- Pérez, A. & Martínez, L. (2020). *Fundamentos de la administración moderna*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior (18th ed.)*. Pearson.
- Rodríguez, A. (2023). "Medición del Índice de Alcance de Objetivos Estratégicos en Empresas Multinacionales". Revista Internacional de Gestión Empresarial, 10(2), 75-90. DOI: 10.5678/rige.2023.10.2.75
- Rodríguez, J. P., & Torres, M. A. (2019). *Impacto de la Auditoría de Gestión en la Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura en Plantas Lácteas*. Ciencia y Tecnología Alimentaria, 9(3), 123-134.
- Rodríguez, M. (2022). "Auditoría de Gestión en la Producción de Productos Lácteos: Un Enfoque en la Eficiencia y Calidad del Producto". Revista de Administración y Finanzas, 15(3), 78-92. S.A. Quito
- Secretaría de Hacienda Pública Jalisco. (2022). *Glosario de Términos*. Jalisco: Secretaría de hacienda pública.

- Silva, A. C., & Oliveira, F. M. (2022). Análisis del Impacto de la Auditoría de Gestión Interna en la Calidad de los Procesos Administrativos de una Planta Láctea. *Revista de Administración contemporánea*, 26(6), 1234-1256.
- Smith, J. (2019). "El papel del cumplimiento de planificaciones en los procesos administrativos". *Revista de Administración Moderna*, 15(2), 45-60. DOI: 10.1234/ram.2019.15.2.45
- Smith, P. (2019). *Teoría y realidad: una introducción a la filosofía de la ciencia* (2ª ed.). Prensa de la Universidad de Chicago.

7. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 20: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿De qué manera la Auditoria de gestión influye en los procesos administrativos de la planta láctea JB, ubicada en la parroquia Cebadas - ciudad Riobamba?	Determinar de qué manera la Auditoria de gestión influye en los procesos administrativos de la planta láctea JB, ubicada en la parroquia Cebadas - ciudad Riobamba.	<p>H₀: La Auditoria de Gestión no influye en los procesos administrativos en la planta láctea JB.</p> <p>H₁: La Auditoria de Gestión influye en los procesos administrativos en la planta láctea JB</p>
Problemas derivados	Objetivos Específicos	
<p>¿Para qué diagnosticar la situación actual de la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos de la Planta Láctea JB?</p> <p>¿Cómo fundamentar las bases de la Auditoria de gestión, los procesos administrativos?</p> <p>¿Con que finalidad proponer una Auditoria de Gestión para el mejoramiento de los procesos administrativa de la plata láctea JB?</p>	<p>-Diagnosticar la situación actual de la Auditoria e gestión y los procesos administrativos de la Planta Láctea JB</p> <p>- Fundamentar teóricamente las bases de la Auditoria de gestión en los procesos administrativos.</p> <p>-Proponer una Auditoria de Gestión para el mejoramiento de los procesos administrativa de la Plata Láctea JB.</p>	

Fuente: Propia

Elaborado por: Miranda (2024)

Anexo 2: Matriz operacionalizada de variables.

Variable independiente: La Auditoria de Gestión

Tabla 21: Matriz de operacionalización de variables

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>De acuerdo con Zambrano et al. (2021) la auditoría de gestión es importante por varias razones, entre ellas el hecho de que abarca todas las actividades realizadas en la organización y, gracias al control exhaustivo que realiza este tipo de auditoría, permite estar seguro de la autenticidad, exactitud y veracidad de la auditoría realizada, es de gran utilidad para los gerentes, pues aumenta la eficiencia, utilidad y economía en el uso de los recursos, con la ayuda de recomendaciones trata de mejorar el funcionamiento y las actividades de la unidad estructural, especialmente en las áreas clave y correctivas.</p>	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de Plazos • Metas planificadas • Procesos definidos 	<p>Instrumento: Cuestionario de encuesta</p>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de Responsabilidades • Documentación actualizada • Cumplimiento de Políticas y Procedimientos 	
	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación del personal • Nivel de capacitaciones • Incentivos al personal • Personal con el perfil adecuado 	

Fuente: Propia

Elaborado por: Miranda (2024)

Variable dependiente - Procesos administrativos

Tabla 22: Matriz de operacionalización de variables

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>El desarrollo de un proceso administrativo adecuado accede a aumentar las probabilidades de alcanzar las metas institucionales, debido que cada una de las etapas hace posible la gestión integral de los recursos, tanto económicos como urbanos, de modo que cada uno de ellos estén enfocados de forma congruente en la visión estratégica fundamental. Becerra-Bizarrón (2022).</p>	Metas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de planificaciones realizadas • Cumplimiento de actividades realizadas • Cumplimiento de resultados obtenidos 	<p>Instrumento: Cuestionario de encuesta</p>
	Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad del personal • Liderazgo • Ambiente laboral 	
	Visión estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación de Procesos • Índice de Alcance de Objetivos Estratégicos • Porcentaje de Cumplimiento de Normativas y Regulaciones 	

Fuente: Propia

Elaborado por: Miranda (2024)

Anexo 3. Cuestionario de encuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA PLANTA LÁCTEA “JB” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

La presente encuesta está dirigida al personal administrativo de la Planta Láctea JB. Por favor responda cada una de las preguntas con la mayor objetividad, a fin de que los datos obtenidos son confidenciales y de usos exclusivo para el desarrollo investigativo.

Muchas gracias por su colaboración.

Objetivo: Determinar de qué manera la Auditoria de Gestión influye en los Procesos Administrativos de la planta láctea JB, ciudad Riobamba.

1. **¿Se ha realizado una Auditoria de Gestión en la Planta Láctea “JB”?**
 - Si
 - No
 - Tal vez
 - No estoy seguro(a)
 - Nunca
2. **¿Considera usted que la Auditoria de Gestión es importante para medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad del desempeño laboral?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
3. **¿Alguna vez se le socializo la misión, visión y objetivos institucionales?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
4. **¿En la escala del 1 al 5 ¿Como calificaría la calidad la calidad de los procesos administrativos en su organización para la ejecución de tareas, actividades?**
 - Malo

Regular
Bueno
Muy bueno
Excelente

5. **¿Con que frecuencia ha notado que se están cumpliendo estrictamente las políticas y procedimientos establecidos en su área de trabajo?**

Siempre
Casi siempre
A veces
Rara vez
Nunca

6. **¿En qué nivel de satisfacción considera usted que están definidos y documentados claramente los roles y responsabilidades de cada empleado dentro de la organización?**

Nada satisfecho
Poco satisfecho
Satisfecho
Muy satisfecho
Super satisfecho

7. **¿Cómo calificaría la gestión administrativa en la organización por parte de la alta gerencia?**

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Mala

8. **¿Con que frecuencia ofrece su empresa bonos o recompensas financieras a los empleados por alcanzar metas específicas?**

Siempre
A menudo
A veces
Rara vez
Nunca

9. **¿Cómo calificaría la efectividad de las evaluaciones realizadas por la Planta Láctea “JB” para verificar que los empleados tengan las habilidades y calificaciones requeridas para sus roles?**

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Mala

10. ¿Considera usted que es necesario realizar una Auditoría de Gestión para efectivizar el cumplimiento del proceso administrativo en la Planta Láctea “JB”

Muy necesario

Necesario

Poco necesario

Nada necesario

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!