



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD PÚBLICA Y AUDITORÍA

**TEMA: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN A LA EMPRESA
AEI CONSULTORES Y AUDITORES CÍA LTDA.**

AUTOR/ A: ROSA MARLENE QUINALUISA AIMACAÑA

TUTOR/ A: Mg. CAROLINA PAOLA JARAMILLO BAYAS

TUTOR TÉCNICO: Mg. GRISEL PEREZ FALCO

AÑO: 2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor: **Mg. Carolina Paola Jaramillo Bayas** DIRECTOR del Proyecto. **Tema:** Auditoría Administrativa y de Gestión a la empresa AEI Consultores y Auditores Cía. Ltda. Presentado por el ciudadana, **Quinaluisa Aimacaña Rosa Marlene**. Estudiante del programa de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Tecnológica Israel considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de grado que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, Agosto 2017

EL TUTOR

Mg. Carolina Paola Jaramillo Bayas

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

El abajo firmante, declara que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Rosa Marlene Quinaluisa Aimacaña

C.I. 1716757974

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la
Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Tecnológica Israel.

Quito, Agosto 2017

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

F.....

PRESIDENTE

F.....

VOCAL

F.....

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto a Dios, y a mi familia quienes son mi fuerza de superación y finalmente a los profesores que han aportado con los conocimientos a lo largo de mi vida universitaria.

Quinaluisa Marlene

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de mi agradecimiento: A la Universidad Israel, a la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, por formarnos como profesionales competitivos.

A ti que me comprendiste cuando más lo necesitada, a tu paciencia por cumplir mi sueño. Gran parte de esta proyecto te la debo a ti que me has acompañado siempre y no me dejaste caer.

A ti que siempre estuviste a mi lado te dedico este proyecto.

Quinaluisa Marlene

ÍNDICE

Portada.....	¡Error! Marcador no definido.
Aprobación del tutor	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Abstract.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
Problema de Investigación	1
Objetivo General	2
Objetivos Específicos.....	2
Justificación.....	3
CAPÍTULO I	4
1.1. Generalidades de la auditoría de gestión.....	4
1.1.1. Definición.....	4
1.1.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión	4
1.1.3. Alcance.....	4
1.1.4. Riesgos de la Auditoría de Gestión	4
1.2. Fases de la auditoría de gestión.....	5
1.2.1. Fase I Conocimiento preliminar.....	6
1.2.1.1. Contactos Iniciales y aceptación del encargo.....	6
1.2.1.2. La carta de autorización y el contrato	6
1.2.1.3. Equipo multidisciplinario.....	8

1.2.1.4. Técnicas de Auditoría	9
1.2.2. Fase II Planificación.....	10
1.2.2.1. Control Interno	12
1.2.3. Fase III Ejecución	18
1.2.4. Fase IV Comunicación de resultados	24
CAPÍTULO II	27
2. Metodología de la investigación	27
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	27
2.2. Método de la Investigación	27
2.3. Población y Muestra.....	28
2.4. Técnicas y Procedimientos para Recolectar la Información	28
2.4.1 Fuentes Primarias	28
2.4.2 Fuentes Secundarias	29
2.5 Tratamiento y Análisis de Datos	29
2.6. Plan de Procesamiento de la Información	30
CAPÍTULO III	28
3.1. Antecedentes	31
3.1.1. Base Legal de la Compañía AEI Consultores & Auditores Cía Ltda	31
3.1.2. Reseña Histórica.....	31
3.1.3. Principios Corporativos.....	32
3.1.4. Macro análisis	35
3.1.4.1. Factor Legal	35
3.1.4.2. Factor Político	37
3.1.4.3. Factor económico.....	37
3.1.4.4. Factor Tecnológico.....	37
3.1.5. Análisis FODA.....	38
3.1.6. Entrevista.....	40
3.1.7. Informe de visita previa	41
3.1.8. Matriz de riesgos antes de aceptar el trabajo de auditoría	43
3.1.9 Plan de auditoría.....	45
3.1.10 Propuesta de trabajo para la auditoría de gestión.....	48

3.1.11. Cédula del conocimiento preliminar	51
3.1.12 Auditoría de gestión	54
CAPÍTULO IV	109
4.1. CONCLUSIONES	109
4.2. RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA.....	111
ANEXOS.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Relación entre Riesgo y Evidencia de Auditoría.....	5
Tabla N° 2 Matriz de Riesgos	43
Tabla N° 3 Cuadro de relevancia del riesgo	44
Tabla N° 4 Condiciones para aceptar el trabajo de auditoría.....	44
Tabla N° 5 Recursos y Materiales.....	46
Tabla N° 6 Cronograma de trabajo	47
Tabla N° 7 Fases o etapas de la auditoría	50
Tabla N° 8 Rotación del personal	83
Tabla N° 9 Manual de funciones y procedimientos	86
Tabla N° 10 Organismo de control IESS	89
Tabla N° 11 Ingreso del presupuesto	91
Tabla N° 12 Proceso de Méritos y Oposiciones	94
Tabla N° 13 Bajar la rotación del personal	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Organigrama Estructural	33
Figura N° 2 Microanálisis	34
Figura N° 3 FODA.....	39
Figura N° 4 Rotación del personal	85
Figura N° 5 Manual de funciones y procedimientos.....	88
Figura N° 6 Organismo de control IEES.....	90
Figura N° 7 Ingreso de presupuesto	93
Figura N° 8 Proceso de méritos y oposiciones	96
Figura N° 9 Bajar la rotación del personal.....	99

TEMA: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN EN LA EMPRESA AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA. PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016.

Autora

Quinaluisa Marlene

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como propósito desarrollar la auditoría administrativa y de Gestión a la empresa AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA. LTDA. En el período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016. A fin de emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones en base a una opinión técnica y profesional que ayuden a mejorar las operaciones de la empresa.

Los métodos empleados para el estudio del trabajo de investigación fueron la observación, entrevista, encuesta y la metodología de la auditoría mediante las cuales se reflejaron resultados significativos tanto positivos como negativos que toman parte de la institución financiera.

La práctica de esta Auditoría Administrativa y de Gestión, permitió hacer la evaluación del control interno, se encontró deficiencias en los procesos administrativos, por lo cual se da a conocer a la gerencia y al personal administrativo las falencias encontradas y las posibles soluciones; a fin de establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía en los recursos y procesos.

PALABRAS CLAVES AUDITORÍA DE GESTIÓN, INDICADORES, EVALUACIÓN, CONTROL INTERNO, PROCESOS TÉCNICO

TOPIC

ADMINISTRATIVE AUDIT MANAGEMENT TECHNICAL AEI
CONSULTORES & AUDITORES CIA. LTDA. PERIOD 1ST JANUARY TO
31ST DECEMBER 2016.

Author

Quinaluisa Marlene

ABSTRACT

The present project aims is to develop an audit of administrative management to the company **AEI CONSULTERS & AUDITORS CIA LTDA**. During the period from January 1st to December 31st, 2016, this is applied in order to analyze and develop a report that covers, recommendations and conclusions based on a technical and professional opinion. To evaluate the efficiency, effectiveness, economy, and ethics in the management of administrative that helps to improve the company's procedures.

The methodology used to perform this research analysis was the following: observation, interview, survey and the audit; through them we could see both as positive and negative significant results as well as they take part of this financial firm.

The application of Administrative and Management allowed the evaluation to assess the internal control to examine irregularities, risks, differences, and weaknesses that are established in the institution. This research was executed in order to help the company to take appropriate control of all procedures of their administrative management, therefore to take corrective decisions by establishing a better efficiency, efficacy, and economy level on the material, resources and processes.

KEYWORDS: AUDIT OF MANAGEMENT, INDICATORS, EVALUATION,
INTERNAL CONTROL, TECHNICAL PROCESSES

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como fin brindar por primera vez una auditoría administrativa y de gestión a la empresa AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA. LTDA. Y así dar a conocer al gerente de manera clara y sencilla los pros y contra del mismo, dando la oportunidad de que se implanten retroalimentación que servirá para la mejora de la empresa.

En el Capítulo I, EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN, describe la situación en la que se encuentra la empresa, sus antecedentes, la metodología, y técnicas utilizadas, el diseño de la investigación, y el tratamiento de la información.

En el Capítulo II, MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL, en el que está comprendido el presente trabajo de tesis, recoge el pensamiento de expertos del área y estudios previos realizados, contiene además el marco conceptual en el cual se sustenta el desarrollo de la investigación, las leyes tributarias y reglamentos.

En nuestro Capítulo III nos referimos a METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, el proceso investigativo se llevó a cabo mediante el instrumento de recolección de datos como: La encuesta y la propuesta por último tenemos en el Capítulo IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, el trabajo de tesis termina con las Conclusiones basadas en el análisis del resultado de la investigación, y las recomendaciones que se considera deben realizarse para lograr un buen control interno administrativo y contable de la empresa **AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.**

Problema de Investigación

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA. Es una empresa que fue creada el 7 de febrero del año 2012, teniendo como objeto social principal prestación de toda clase de servicios de asesoría contable, financiera administrativa, tributaria, laboral auditoría interna y externa.

Según el informe de gerencia se puede manifestar que las pocas políticas establecidas por la Gerencia General no han permitido mejorar la calidad del servicio a los clientes

internos y externos, la situación actual y el mal manejo de los recursos en la empresa ha originado en varias ocasiones un mal funcionamiento de los procesos dentro de la organización, como la demora en el procesamiento de la información mensual, la falta de entrega y desmotivación del personal por el desconocimiento de los objetivos a donde está encaminado su trabajo, la doble línea de mando es decir la doble autoridad, la mala distribución del trabajo a cada uno de los empleados, y la constante rotación del personal, por la falta de manuales y procesos administrativos, falta de coordinación en las disposiciones jerárquicas, la falta de afiliación del personal nuevo con el organismo de control IESS, el control contable y administrativo en la empresa no es el más adecuado, ya que no existe un organigrama estructural para la distribución de las actividades, y esto ha provocado que se pierda tiempo en todas las actividades asignadas al personal, etc. Por tales circunstancias, la empresa está obligada a dar solución a esos problemas, tratando de implantar nuevas políticas, procedimientos, estrategias que servirán para el mejor funcionamiento y la optimización de recursos en todas las áreas, procurando así; que el empleado, que es actor principal en los procesos operativos de la empresa, se sienta parte de la misma. En pocas palabras se debe definir las líneas de comunicación de la organización y de separar en unidades organizativas diferentes actividades de gestión, financiamiento y administración.

Objetivo General

Elaborar la auditoría administrativa y de gestión a la empresa AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA. En el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016 para evaluar la eficiencia y eficacia de los recursos y procesos y ética del personal.

Objetivos Específicos

- Fundamentar mediante soporte teórico, bibliográfico la importancia de ejecutar una auditoría administrativa y de gestión para el mejoramiento del uso de los recursos.
- Diagnosticar mediante técnicas y métodos de investigación el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia, en la utilización de los recursos

- Dar a conocer a través de un informe técnico a los responsables de la empresa, los hallazgos encontrados en el proceso de la auditoría a fin de que se tomen acciones correctivas en el manejo de los recursos.

Justificación

Se ha visto la necesidad de realizar una auditoría de gestión para la empresa **AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.** Esto mejorará los servicios que presta, poniendo énfasis en el área operativo - contable, a fin de establecer las bases que permitan un oportuno, y eficiente desarrollo de las actividades, contribuyendo de manera óptima al alcance de objetivos y metas planteadas, con el propósito de ofertar a los clientes servicios de calidad acorde con las exigencias del mercado, y los entes de control (Servicio de Rentas Internas SRI, IESS, Superintendencia de Compañías, entre otros).

Desde el punto de vista académico, esta tesis se justifica, por el empleo de los conocimientos teóricos, técnicos y metodológicos impartidos en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría; por consiguiente, es necesario promover la investigación de campo en auditoría para generar aportes administrativos a los departamentos auditados.

- Reafirmar y aplicar los conocimientos adquiridos en el campo académico y social tomando en cuenta que uno de los fines primordiales de la Universidad Israel es la formación de ciudadanos con excelencia académica.
- Recomendar gestión de procesos administrativos a todos los departamentos de la empresa ya que no posee los indicadores de seguimiento de las actividades que manejan; según entrevista a la Ing. Mery Padilla.

CAPÍTULO I

1.1. GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

1.1.1. Definición

La Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización, su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (Blanco, 2012, pág. 403).

1.1.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión

- Realizar la misión y visión de la entidad.
- Cumplir con las políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Demostrar eficiencia y eficacia en las actividades y programas.
- Comprobar los recursos asignados.
- Identificar las áreas con deficiencias y dar soluciones inmediatas a las mismas.
- Cumplir con las funciones que realizan los colaboradores. (Revelo Rosero, 2012, pág. 4)

1.1.3. Alcance

“La Auditoría Administrativa y de Gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares” (Revelo Rosero, 2012, pág. 25).

1.1.4. Riesgos de la Auditoría de Gestión

“Es el riesgo que resulta de que existan errores u omisiones significativas en su conjunto, no detectados o evitados por los sistemas de control de la entidad ni por el propio proceso

de auditoría. En definitiva, es el riesgo de emitir un informe de auditoría inadecuado”.
(Gutierrez, 2011, pág. 48)

“La presente está vinculado con los procedimientos de auditoría debido a:

- No se aplica los procedimientos de auditoría.
- El deficiente alcance y oportunidad de los procedimientos seleccionados.
- No se le da una interpretación del resultado de los procedimientos” (Gutierrez, 2011, pág. 16).

Tabla N° 1 Relación entre Riesgo y Evidencia de Auditoría

Situación	Riesgo aceptable de Auditoría	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Riesgo planeado de detección	Cantidad de evidencias requeridas
1	Alto	Bajo	Bajo	Alto	Bajo
2	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
3	Bajo	Alto	Alto	Bajo	Alto
4	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
5	Alto	Bajo	Medio	Medio	Medio

Fuente: (ARENS, 2007, pág. 250)

1.2. FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

1.2.1. Fase I Conocimiento preliminar

- Contacto con el cliente.
- Se evalúa la viabilidad de la auditoría.
- Se formaliza el acuerdo entre el auditor y su cliente mediante el contrato de auditoría.

1.2.1.1. Contactos Iniciales y aceptación del encargo

Al contactar al cliente el auditor debe solicitar toda la información para tener una mejor idea para saber con qué información cuenta.

- Cuál es el alcance que debe desarrollar.
- Las limitaciones existentes para la realización del mismo.
- Concluir si podrá desarrollar el trabajo con las debidas garantías.

Y en función de lo anterior:

- Aceptar o rechazar el encargo.
- Y, en el primer caso, determinar los honorarios.

1.2.1.2. La carta de autorización y el contrato

Una vez aceptado el encargo de Auditoría se deberá proceder a la formalización del acuerdo. Dicha formulación puede hacerse bien mediante la aceptación de la “ Carta de encargo”, donde el auditor informa a su cliente sobre una serie de extremos en relación con el acuerdo alcanzado y la auditoría, o bien mediante un contrato con un contenido similar expresado mediante cláusulas contractuales.

Contenido de la carta de encargo:

- Encabezamiento.
- Responsabilidades y limitaciones de la auditoría.
- Responsabilidades y manifestaciones de los administradores.
- Honorarios y Facturación.
- Otros datos. (Gutierrez, 2011, pág. 41)

“Además, la revisión de legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe actuar solo en esta fase o apoyado por un auxiliar” (Revelo Rosero, 2012, pág. 6).

En esta fase se requiere un pequeño programa para:

Recorrido de las Instalaciones

El auditor realiza esta visita con el fin de observar, examinar y verificar de forma física el funcionamiento de las distintas áreas de las instituciones a ser auditadas, en cuanto a la infraestructura, recursos materiales y recursos humanos.

Entrevista con directivos Se realiza para conocer su expectativa de la auditoría, además de obtener información general sobre la organización y el contexto en que se desenvuelve a través de una serie de preguntas apropiadas. El auditor, deberá preparar anticipadamente el plan de entrevistas a efectuar, las mismas que se programarán cada una de ellas, siguiendo el orden jerárquico, dejando constancia de la planificación (personal a entrevistar; área de responsabilidad, día y hora prevista y realizada).

Actualización de archivo permanente Están relacionadas con la toma de conocimiento de la entidad y sustentan su información. Entre el material que debe estar archivado en las carpetas permanentes tenemos los siguientes:

- Breve historia de la compañía
- Participación de accionistas
- Escritura de constitución y/o modificaciones
- Organigrama
- Descripción de manuales o procedimientos y flujo gramas
- Certificados de constitución y gerencia
- Actas de asamblea y juntas directivas
- Litigios, juicios y contingencias
- Obligaciones a largo plazo

- Otros que considere el auditor

Revisión del Archivo Corriente En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período.

- Informe final u opiniones
- Informes parciales por vista
- Resumen o control de tiempo
- Carta de gerencias
- Memorando de planeación
- Situaciones encontradas
- Aspectos generales
- Programas de auditoría
- Objetivos generales
- Cuestionarios de control interno
- Procedimientos

1.2.1.3. Equipo multidisciplinario

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión es necesario la conformación de un equipo multidisciplinario, que dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas.

Auditores

“De éste grupo, entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e íntegra responsabilidad de la Auditoría de Gestión” (Gutierrez, 2011, pág. 18).

Especialistas

Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad.

“Es conveniente que los equipos multidisciplinarios se conformen en las direcciones o departamentos de auditoría; los especialistas podrían participar incluso en la Fase de Planificación” (Gutierrez, 2011, pág. 18).

Se pueden clasificar en función del procedimiento empleado de la siguiente manera:

1.2.1.4. Técnicas de Auditoría

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que efectividad de los controles internos sobre su procesamiento.

Inspección

La inspección consiste en examinar registros, documentos, o activos tangibles. La inspección de registros y documentos proporciona evidencia de auditoría de grados variables de confiabilidad dependiendo de su naturaleza y fuente, y de la efectividad de los controles internos sobre su procesamiento.

Existen tres categorías importantes de evidencia de auditoría documentaria, que proporcionan diferentes grados de confiabilidad, son:

- (a) evidencia de auditoría documentaria creada y retenida por terceros;
- (b) evidencia de auditoría documentaria creada por terceros y retenida por la entidad; y,
- (c) evidencia de auditoría documentaria creada y retenida por la entidad.

La inspección de activos tangibles proporciona evidencia de auditoría contable con respecto a su existencia pero no necesariamente a su propiedad o valor.

Observación

La observación consiste en mirar un proceso o procedimiento desempeñado por otros. Por ejemplo, la observación realizada por el auditor del conteo de inventarios hecha por personal de la entidad o el desarrollo de procedimientos de control que no dejan rastro de auditoría.

Investigación y confirmación

La investigación consiste en buscar información de personas dentro o fuera de la entidad. Las investigaciones pueden tener un rango: desde investigaciones formales por escrito dirigidas a terceros hasta investigaciones orales informales dirigidas a personas dentro de la entidad. Las respuestas a investigaciones pueden dar al auditor información adicional o evidencia de auditoría corroborativa.

La confirmación consiste en la respuesta a una investigación para ratificar información contenida en los registros contables. Por ejemplo, el auditor ordinariamente busca confirmación directa de cuentas por cobrar por medio de comunicación con los deudores.

Cómputo

El cómputo consiste en verificar la exactitud aritmética de documentos fuente y registros contables o en desarrollar cálculos independientes.

Procedimientos analíticos

Los procedimientos analíticos consisten en los análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que son inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de los montos pronosticados. (Técnicas de Auditoría, 2009, pág. 18)

1.2.2. Fase II Planificación

Una vez formalizado el acuerdo entre el auditor y su cliente, se deberá llevar a cabo la labor de planificar la auditoría, ya que la realización de la misma es una labor compleja que exige una coordinación entre todas las áreas que el auditor va a revisar con el objeto de obtener la evidencia necesaria que le permita emitir su informe. Por esta razón la primera norma técnica de auditoría sobre ejecución del trabajo indica que se planificará apropiadamente, lo que implica considerar la comprensión y conocimiento:

- De la entidad auditada y del entorno en el que opera.
- De los procedimientos que se realizan en cada área.
- Y del grado de fiabilidad y eficacia del sistema de control interno.

La planificación es la parte más importante del trabajo de auditoría, ya que en ella se deben prever con minuciosidad todos los pasos a seguir en el desarrollo de la misma, entre los que podemos destacar los siguientes:

- Identificar las áreas más vulnerables y de auditoría que afecten a la empresa.
- Identificar puntualmente los problemas que puedan surgir a lo largo de la auditoría.
- Asignar los medios humanos en función de su experiencia y conocimiento tanto de la empresa como del sector.
- Asignar los medios materiales necesarios para la realización de la auditoría.
- Comunicar al equipo de auditoría los objetivos de la misma.
- Confeccionar el programa de auditoría que debe contener:
 - La naturaleza de los procedimientos de auditoría que el auditor va a realizar para obtener evidencia.
 - El momento de su realización.

A su vez, para que sea eficaz, la planificación de la auditoría debe cumplir una serie de principios:

Precisión

Las acciones previstas de antemano deben estar planteadas de una forma concreta.

Flexibilidad

Las acciones contempladas en la planificación se deben poder adaptar, en la medida de lo posible, a cambios imprevistos o a circunstancias que hayan variado.

Unidad

Todas las acciones previstas deben estar coordinadas entre sí.(Gutierrez, 2011, págs. 95-96)

1.2.2.1.Control Interno

Concepto

Es un proceso efectuado por la Junta Directiva, la gerencia y otro personal de la organización, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el cumplimiento de los objetivos de las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de reportes
- Cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables. (Valero & Mauricio, 2013, pág. 10)

Componentes del Control Interno

Se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de la gestión en la Empresa, los cuales son:

a) Entorno de Control

Es el elemento que proporciona disciplina y estructura. Se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización. Los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal. (Gaitán, 2006, pág. 4).

Establece el tono de una organización, influenciando a la gente la conciencia o conocimiento del sentido de control. Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo.

“El entorno de control incluye los siguientes principios:

- Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- La importancia de la filosofía de la Dirección y su manera de operar.
- La necesidad de una estructura organizativa.
- La adecuada asignación de responsabilidades.
- La importancia de las políticas de los recursos humanos.” (Ramón, Guerola, & Ana, 2012, pág. 21)

b) Evaluación de riesgos

Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias. En la dinámica actual de los negocios, se debe prestar especial atención a:

- Los avances tecnológicos.
- Los cambios en los ambientes operativos.
- Las nuevas líneas de negocios.
- La reestructuración corporativa.
- La expansión o adquisiciones extranjeras.
- El personal nuevo.
- El rápido crecimiento. (Gaitán, 2006, págs. 6-7)

En la evaluación de riesgos se considera la tolerancia en la apreciación de los niveles aceptables del riesgo. Se especula de manera específica el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones.

La Evaluación de riesgos incluye los siguientes principios:

- Especifica objetivos relevantes.

- Identifica y evalúa riesgos.
- Gestión del riesgo de fraude.
- Identifica y evalúa cambios importantes. (Ramón, Guerola, & Ana, 2012, pág. 22).

c) Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control acontecen por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Ello incluye un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, verificaciones, autorizaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, segregación de activos y segregación de funciones.

Las Actividades de Control incluyen los siguientes principios:

- Selecciona y desarrolla actividades de control.
- Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.
- Se implementa a través de políticas y procedimientos. (Ramón, Guerola, & Ana, 2012, pág. 22)

d) Información y comunicación

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades. Los sistemas utilizados producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios.

Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta dirección en el sentido de que las responsabilidades del control deben ser tomadas muy seriamente. Ellos deben entender claramente el significativo papel de la inmediatez de la información. También es necesario tener una comunicación útil con el exterior como clientes, proveedores, entidades

gubernamentales y accionistas. Se debe generar información relevante y comunicarla oportunamente, de tal manera que permita a las personas entender y cumplir con sus responsabilidades. (Gaitán, 2006)

“La Información y Comunicación incluye los siguientes principios:

- Genera información relevante.
- Comunica internamente.
- Comunica externamente” (Ramón, Guerola, & Ana, 2012, pág. 22).

e) Monitoreo

Los controles internos deben ser “monitoreados” constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen. El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir:

Las actividades de monitoreo constante pueden ser implantadas en los propios procesos del negocio o a través de evaluaciones separadas de la operación, es decir, mediante auditoría interna o externa. Los controles internos se deben implementar en los procesos del negocio, sin inhibir el desarrollo del proceso operativo.

Un sistema de control interno necesita implementar un proceso de evaluación de la calidad del desempeño del sistema simultáneo a su actuación. Esto es, actividades de supervisión que se desarrollan adecuadamente con evaluación separada o una combinación de las dos. Los aspectos de supervisión ocurren en el transcurso de las operaciones. (Gaitán, 2006)

“El Monitoreo incluye los siguientes principios:

- Realización de evaluaciones continuas e individuales.
- Evalúa y comunica deficiencias.” (Ramón, Guerola, & Ana, 2012)

Herramientas de evaluación del Control Interno

Deberá efectuarse un estudio y evaluación adecuada del control interno como base fiable para la determinación del alcance, naturaleza y momento de realización de las pruebas en las que deberán concentrarse los procedimientos de auditoría.

De esta manera de la evaluación del sistema de control interno se obtendrán los puntos fuertes y débiles de dicho sistema con vistas a planificar la auditoría, lo que permitirá al auditor:

- Apoyarse en sus puntos fuertes.
- Analizar el efecto de los puntos débiles sobre el trabajo de auditoría e informar de los mismos a la dirección a través de la carta de recomendaciones.
Y en base a lo anterior, y para cada área de trabajo
- Determinar la naturaleza de las pruebas que se van a realizar., el alcance o amplitud de las mismas y el momento de su aplicación.

a) Método de Cuestionario

Consiste en obtener la información acerca del Sistema de Control Interno a partir de una serie de cuestionarios previamente preparados por el auditor para cada una de áreas en las que va a dividir el trabajo de auditoría. Las diversas cuestiones planteadas en dichos cuestionarios se responden habitualmente con “Si”, “No” o, en su caso “No aplica” (N/A). Normalmente los cuestionarios se diseñan para cada respuesta negativa suponga, en principio una debilidad del SCI. También se suele insertar una columna de “Observaciones” donde se amplía o explica, si procede, alguna de las respuestas a las preguntas incluidas en el cuestionario.

El estudio del SCI se realiza al comienzo del proceso de auditoría, con objeto de que pueda cumplir la función de ayuda a la planificación. (Gutierrez, 2011, págs. 101-103)

Memorándum de planificación

Es un papel de trabajo que sirve para comunicar de forma ágil las decisiones generales de auditoría, así como otra información significativa de la planificación, a los distintos miembros del equipo de trabajo que intervienen en la auditoría.

Dicho plan deberá contener:

- Descripción del cliente, su negocio y servicio que vamos a prestar.
- Una evaluación preliminar del entorno de control existente en la empresa.
- Identificación de los asuntos importantes de auditoría detectados.
- Plan de trabajo a seguir
- Los términos de encargo de auditoría y las responsabilidades correspondientes.
- Principios y normas contables, Normas de Auditoría, leyes y reglamentos aplicables.
- La determinación de niveles o cifras de importancia relativa y su justificación.
- La identificación del riesgo de auditoría o probabilidad de error en cada componente importante de la información.
- La participación del equipo multidisciplinario.
- La participación de expertos.
- Otros aspectos significativos para la auditoría.

Programa de Auditoría

El programa de Auditoría, es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada Auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen.

El programa de Auditoría consta de tres partes:

Datos

En ella se identifica:

- Al cliente.
- La persona y las fechas en las que se han efectuado los procedimientos.

- La persona y la fecha en la que se ha revisado el trabajo.
- El tiempo estimado y el real que se ha tardado para cada uno de los procedimientos.

Objetivos del área

Se enumeran los objetivos específicos que se intentan alcanzar en cada una de las áreas, los cuales deben ser coherentes con los objetivos generales determinados en la planificación.

Procedimientos de Auditoría

En este apartado se detallan todas las pruebas o procedimientos que el auditor tiene previsto realizar para alcanzar los objetivos del área.

Funciones del Programa de Auditoría

- La coordinación del trabajo, ya que supone una guía que permite al equipo de auditoría realizar el trabajo de una forma coherente y lógica.
- La documentación, junto con el resto de los papeles de auditoría, del trabajo efectuado, lo que permite la supervisión, así como justificar frente a terceros la evidencia obtenida.
- Facilitar la programación temporal de futuras auditorías, ya que en el programa queda reflejado el tiempo previsto y el realmente invertido en la realización de cada procedimiento. (Gutierrez, 2011, págs. 106-107)

1.2.3. Fase III Ejecución

Es la fase en la que se realizan las pruebas definidas en el programa de trabajo. Es de mayor duración, pues cuando finalice todo tiene que estar sustentado con una clara evidencia en los papeles de trabajo y es importante para la opinión que se vaya a emitir en el informe.

Se evalúa cada una de áreas obteniendo toda la evidencia:

Suficiente

La cantidad de evidencia que debe reunir el auditor. Los papeles de trabajo deben ser claros y comprensibles.

Competente

La evidencia debe ser relevante y válida. Fuentes de información y la confianza.

Pertinente

La evidencia debe estar en el momento oportuno para realizar los procedimientos idóneos.

Pruebas de Auditoría

El informe de auditoría debe estar soportado por la evidencia obtenida a través de las pruebas o procedimientos de auditoría. Las cuáles son las siguientes:

De Cumplimiento

Son el instrumento mediante el cual el auditor evalúa el sistema de control interno en la entidad, tienden a verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos existenciales. Estas pruebas están encaminadas a comprobar:

- La existencia del control interno y la eficacia del mismo.
- Su continuidad durante todo el período

Sustantivas

Tienen como objeto comprobar la validez de los saldos que presentan los datos del sistema contable de la empresa auditada. Los procedimientos sustantivos intentan dar validez y fiabilidad a toda la información que generan los estados contables y en concreto a la exactitud monetaria de las cantidades reflejadas en los estados financieros.

Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos donde constan las tareas realizadas, los elementos de juicio obtenidos y las conclusiones a las que llegó el auditor. Constituyen por tanto, la base para la emisión del informe y su respaldo. Los objetivos que se persiguen con su elaboración son:

Objetivo principal

Servir como evidencia del trabajo realizado por el auditor y de base para las conclusiones del mismo que posteriormente se plasmarán en el informe de auditoría.

Objetivos secundarios

- Facilitar el desarrollo del trabajo y la supervisión de los colaboradores.
- Constituir un precedente valioso para la programación de posteriores auditorías del mismo cliente o de otras de similares características.
- Permitir informar al cliente sobre las deficiencias observadas.
- Facilitar la continuidad del trabajo en el caso de que éste deba ser concluido por una persona distinta de la que lo inició.

Los papeles de trabajo son propiedad del auditor, ya que es elemento tangible donde queda constancia del trabajo efectuado y de las conclusiones obtenidas por el mismo, quien debe conservarlos durante un período de seis años.

Marcas y referencias

Se denominan referencias de las hojas de trabajo a los caracteres alfanuméricos que las identifican y que van a permitir ordenar los papeles de trabajo de una forma lógica, facilitando de esta manera, su manejo y archivo.

En una hoja de trabajo se puede encontrar con dos tipos de referencias:

- La referencia de la propia hoja de trabajo que la identifica, que generalmente se escribe en rojo en la esquina derecha de la misma.
- Las referencias cruzadas que se han utilizado en su elaboración, que sirven para identificar aquellas otras hojas de trabajo de las que se ha importado información necesaria para su confección, o aquellas otras que identifican hojas de trabajo a las que se ha exportado información desde la actual. Estas referencias también se escriben en rojo y, normalmente, se sitúan a la izquierda del dato o cifra importada y a la derecha de los exportados.

Se denominan tildes o marcas de comprobación a una serie de símbolos que se emplean en las hojas de trabajo para:

- Explicar la documentación examinada.
- Explicar la procedencia de datos.
- Evidencia el trabajo realizado.
- Para llevar al lector de la hoja de una parte a otra de la misma. (Gutierrez, 2011, págs. 72-74)

Indicadores para la Auditoría de Gestión

Concepto de Indicadores

Son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización, además, es la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite la comparación entre la situación presente de la organización y la norma o patrón establecido como requerimiento de la productividad y competitividad organizacional en función de la misión, la visión y las metas establecidas. Los indicadores son particulares para cada entidad, pues lo que dependen de su naturaleza.

Características

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones

- Fácil de interpretar
- Verificable
- Son oportunos, porque se pueden aplicar en cualquier momento.
- De orden cualitativo y cuantitativo.
- Son selectivos.
- Muestran señales de alarma de la gestión de la entidad, así como logros de desempeño.
- Pueden ser representados gráficamente.
- Deben ser dicentes de la realidad que modelan y dar claridad en forma inmediata para los ejecutivos.

Clasificación de los indicadores

Indicadores de eficiencia

Son aquellos que miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso.

Indicadores de eficacia

Son aquellos que miden el grado de cumplimiento de una meta y objetivos en un periodo determinado.

Indicadores de productividad

Son aquellos que miden el rendimiento de los trabajadores en la ejecución de las tareas asignadas.

Indicadores de Calidad

Son aquellos que miden el grado en que los servicios satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.

Indicadores del Manejo Administrativo

Son aquellos que miden la eficiencia en la colocación de las captaciones y la utilidad o pérdida que estas generan.

Indicadores de economía

Evalúan la relación entre lo real y presupuestado con respecto a costos predeterminados.

Indicadores Financieros

Son aquellos que miden el desempeño financiero de la organización en un periodo determinado, para tomar medidas correctivas.

Hallazgos de Auditoría

Son resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría, tiene relación a cualquier situación deficiente y relevante que se determine frente a los procedimientos de auditoría sobre áreas críticas.

Los atributos de un hallazgo de Auditoría son:

Condición

Situaciones actuales encontradas. Lo que es.

Este término se refiere al hecho irregular o deficiencia determinada por el auditor interno, cuyo grado de desviación debe ser demostrada y sustentada con evidencias.

Criterio

Unidades de medidas o normas aplicables. Lo que debe ser.

Es la norma o estándar técnico-profesional, alcanzable en el contexto evaluado, que permiten al auditor tener la convicción de que es necesario superar una determinada acción u omisión de la entidad, en procura de mejorar la gestión.

Causa

Razones de desviación. ¿Por qué sucedió?

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. Su identificación requiere de la habilidad y juicio profesional del auditor y es necesaria para el desarrollo de las recomendaciones constructivas que prevenga la ocurrencia de la condición. Las causas deben recogerse de la administración activa, de las personas o actores responsables de las operaciones que originaron la condición, y estas deben ser por escrito, a efectos de evitar inconvenientes en el momento de la discusión del informe, en el sentido de que después puedan ser negadas por los responsables, o se diga que tales causas fueron redactadas por el auditor actuante, sin tener un conocimiento claro y exacto de lo ocurrido.

Efecto

Importancia relativa del asunto, preferible en términos monetarios.

La diferencia entre lo que es y lo que debe ser. Es la consecuencia real o potencial cuantitativo o cualitativo, que ocasiona la observación, indispensable para establecer su importancia y recomendar a la administración activa que tome las acciones requeridas para corregir la condición. Siempre y cuando sea posible, el auditor debe revelar en su informe la cuantificación del efecto. (<http://www.ideaf.org>)

1.2.4. Fase IV Comunicación de resultados

Una vez finalizados todos los procedimientos de auditoría, se realiza un papel de trabajo donde se resume todos los aspectos más significativos surgidos en la auditoría. El contenido de este memorándum debe ser el siguiente:

- a) Antecedentes con la descripción del trabajo realizado
- b) Comentarios generales sobre la evolución de los procesos
- c) Temas importantes de auditoría
- d) Conclusión. (Aguirre, 2005, pág. 29)

En el informe se revelará las deficiencias existentes y contendrá hallazgos positivos. En el informe de auditoría, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones

para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de recursos de la entidad auditada.

Carta de presentación del informe

La carta del informe sirve para presentar formalmente el informe, tiene que indicarse claramente la naturaleza y materia de la auditoría de gestión, señalando expresamente que no se intentó examinar los estados financieros.

En estos casos la carta sirve principalmente para presentar el informe, pero debe incluirse la información básica necesaria para comprender en términos generales la naturaleza y amplitud de la auditoría efectuada.

Preparación del informe

La comunicación oficial y formal de los resultados de la auditoría de gestión, se efectúa en un informe escrito en el cual el auditor presenta debidamente documentados dichos resultados, teniendo cuidado de que las expresiones sean efectivamente convincentes al lector de la importancia de los hallazgos, la razonabilidad de las conclusiones y la conveniencia de aceptar las recomendaciones.

Seguimiento y Monitoreo

En la etapa de Seguimiento existen responsabilidades del Auditado los cuales son:

- ✓ Proponer y desarrollar actividades para implementar las acciones provenientes del informe de auditoría.
- ✓ Definir fecha límite para la implantación de estas acciones.
- ✓ Verificar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas antes de la auditoría de seguimiento.

Responsabilidades del Auditor:

- ✓ Realizar la auditoría de seguimiento
- ✓ Presentar e informar los resultados de la auditoría de seguimiento
- ✓ Evaluar la eficacia de las acciones implantadas.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Para el estudio, investigación y análisis de este tema, la metodología a desarrollar se basará en las relaciones que existen entre el método, el objeto y la forma como se utilizan las Técnicas, en otra palabras, la metodología se sustentará en la forma en que se efectuará la investigación porque se trata de un proceso en el que se combinan los inseparables elementos constitutivos de la ciencia como son la teoría, método, técnica, objeto y sujeto de investigación.

2.2. Método de la Investigación

Descriptiva

La investigación se lo efectuó a la empresa AEI Consultores y Auditores Cía. Ltda., donde se conoció detalladamente lo que realiza cada uno de los integrantes de la empresa y su real contribución para mejorar la gestión administrativa.

De campo

Es la investigación aplicada para interpretar y solucionar alguna situación, problema o necesidad de un momento determinado. Las investigaciones son trabajadas en un ambiente natural en el que están presentes las personas, grupos y organizaciones científicas las cuales cumplen el papel de ser la fuente de datos para ser analizados.

Documentación

Se realizó una investigación para obtener una información amplia y profunda en diferentes teorías, conceptualizaciones y opiniones de diversos libros, autores, internet con

los que se argumentara el proyecto que se está elaborando los mismos que serán analizados y revisados para establecer relaciones y diferencias respecto al tema de estudio.

La utilización de este método necesariamente se realizó en forma sistemática y progresiva, a través de varias etapas como son la observación de los hechos, la descripción, el examen crítico, la descomposición de los casos a fin de conocerlos en sus partes, la enumeración y ordenación de las partes, para facilitar la comprensión del estudio y la clasificación que nos condujo a establecer los casos particulares como un todo, explicar, hacer comparaciones y establecer relaciones fundamentando en los objetivos propuestos y las experiencias sobre servicios profesionales a través de las empresas.

2.3. Población y Muestra

El muestreo se utiliza con frecuencia cuando existe una población extensa, por ejemplo en una investigación de mercados, ya que ofrece algunos beneficios importantes en comparación con la realización de un censo.

En la presente investigación se realizó encuestas a las áreas de contabilidad, y administración, adquisiciones, cartera por tal motivo no es necesario aplicar el muestreo para obtener la población objeto de estudio, ya que la encuesta se aplica a la totalidad de personas que laboran en cada área.

2.4. Técnicas y Procedimientos para Recolectar la Información

Para la consecución de los objetivos planteados, será necesario acudir a las siguientes Técnicas de recopilación de la información:

2.4.1 Fuentes Primarias

La Observación

La observación fue una técnica muy utilizada en la presente investigación. Con su ayuda y aplicando un instrumento tal vez muy básico como un cuaderno de notas se pudo recolectar datos y analizar los procesos relacionado con la empresa.

La encuesta

Mediante un interrogatorio efectuado al personal relacionadas con el manejo de los procesos administrativos, contables, para obtener opiniones y datos claros que contribuyan al éxito de la investigación. Específicamente utilizaremos la encuesta con preguntas cerradas, que consiste en preguntas directas entre el entrevistador y entrevistado.

2.4.2 Fuentes Secundarias

Los datos estadísticos y análisis sobre el tema realizados por otros autores serán recabados de instituciones como: Cámara de Comercio de Quito, Colegio de Contadores de Pichincha, Universidad Tecnológica Israel.

Además se utilizará información que proporcionen:

- Observación de campo.
- Encuestas al personal.
- Evaluación del Control Interno a través de cuestionarios.
- Manuales y documentos explicativos.
- Referencias Bibliográficas.
- Revistas, artículos referentes al tema.
- Internet.

2.5 Tratamiento y Análisis de Datos

Técnicas de análisis de datos

Se han aplicado las siguientes Técnicas:

- a) Análisis documental
- b) Comprensión de gráficos
- c) Conciliación de datos
- d) Interpretación

Técnicas de procesamiento de datos

El trabajo de investigación ha procesado los datos conseguido de las diferentes fuentes, por intermedio de las siguientes Técnicas:

- a) Ordenamiento y clasificación
- b) Registro manual
- c) Proceso computarizado con Excel

2.6. Plan de Procesamiento de la Información

Para ejecutar este manual de forma efectiva y con el fin de obtener resultados veraces cuyo análisis genere cambios significativos y positivos se requiere la utilización de recursos.

Los manuales de procedimientos son documentos que se registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades contables administrativas, además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y desarrollo de las funciones.

Los manuales de procedimientos permiten: uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria, simplificar la responsabilidad por fallas o errores, facilitar las labores de auditoria, la evaluación y el control interno y su vigilancia; la conciencia en sus empleados y en sus jefes acerca de que el trabajo se está o no realizando correctamente.

Al realizar encuestas directamente no hay un plan de procesamiento de información ya que realizaremos un análisis objetivo a las encuestas tomadas a los empleados de la empresa.

Encuesta

La encuesta consta de 10 preguntas la cual se lo realizó al Gerente General de la empresa **AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA. LTDA.** Con el fin de conocer su opinión sobre la realidad actual de la empresa y la viabilidad de este proyecto investigativo.

CAPÍTULO III

3.1. ANTECEDENTES

3.1.1. Base Legal de la Compañía AEI Consultores & Auditores Cía. Ltda.

La Compañía **AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA** fue constituida mediante escritura pública 07 de Febrero del 2012 y legalmente escrita en el Registro Mercantil del Cantón Quito el 15 de Febrero del mismo año.

Con toda su experiencia conector de la profesión, empezó como profesor en la Universidad Central para lo cual consideró a Vinicio Quihuango como un accionista porque conoce empresas grandes y pequeñas a nivel nacional da conferencias en el Colegio de Contadores de Pichincha, mantuvieron una conversación y llegaron a un acuerdo que las empresas necesitan Auditorías Externas y decidieron juntarse allí empieza a crear la empresa “**AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA. LTDA.**”

3.1.2. Reseña Histórica

Humberto y Vinicio se conocieron en 1989 en la empresa Suiza (Embutidos) entonces deciden asociarse. Ellos empezaron en una oficina pequeña dos escritorios, dos sillas y dos computadores.

La compañía **AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA. LTDA.** Fue creada 07 de febrero del 201, los representantes exclusivos en el Ecuador son: Humberto de la Torre, y Vinicio Quihuango deciden poner su propia empresa en las calles Juan León Mera N° 36-56 y la Pinta.

Humberto de la Torre

Presidente

Vinicio Quihuango

Gerente General

En un año y medio trabajaron solos y luego empezaron a contratar personal porque llegaron a tener más clientela en Auditorías y Contabilidades al año y medio las auditorías crecieron a 40 auditorías todavía se aspira a más.

El objetivo es duplicar y que el gobierno no ponga más leyes en la actualidad.

La empresa se encuentra ubicada en la Ciudad de Quito, en el Distrito Metropolitano de San Francisco de Quito, barrio La Voz de los Incas en las calles Luis Algomado No 36-56 y Mañosca.

3.1.3. Principios Corporativos

Aquí lo es nuestra gente, fomentamos un gran ambiente de trabajo siempre con respeto, dignidad y comunicación; adoptamos la diversidad como un componente para hacer negocios aplicando las más altas normas de excelencia en la entrega de nuestros servicios.

Amor al trabajo.- En el desarrollo de las actividades cotidianas, sintiéndonos felices y satisfechos por la labor que realizamos día a día

Superación personal.- En el crecimiento profesional y económico de cada integrante de la organización.

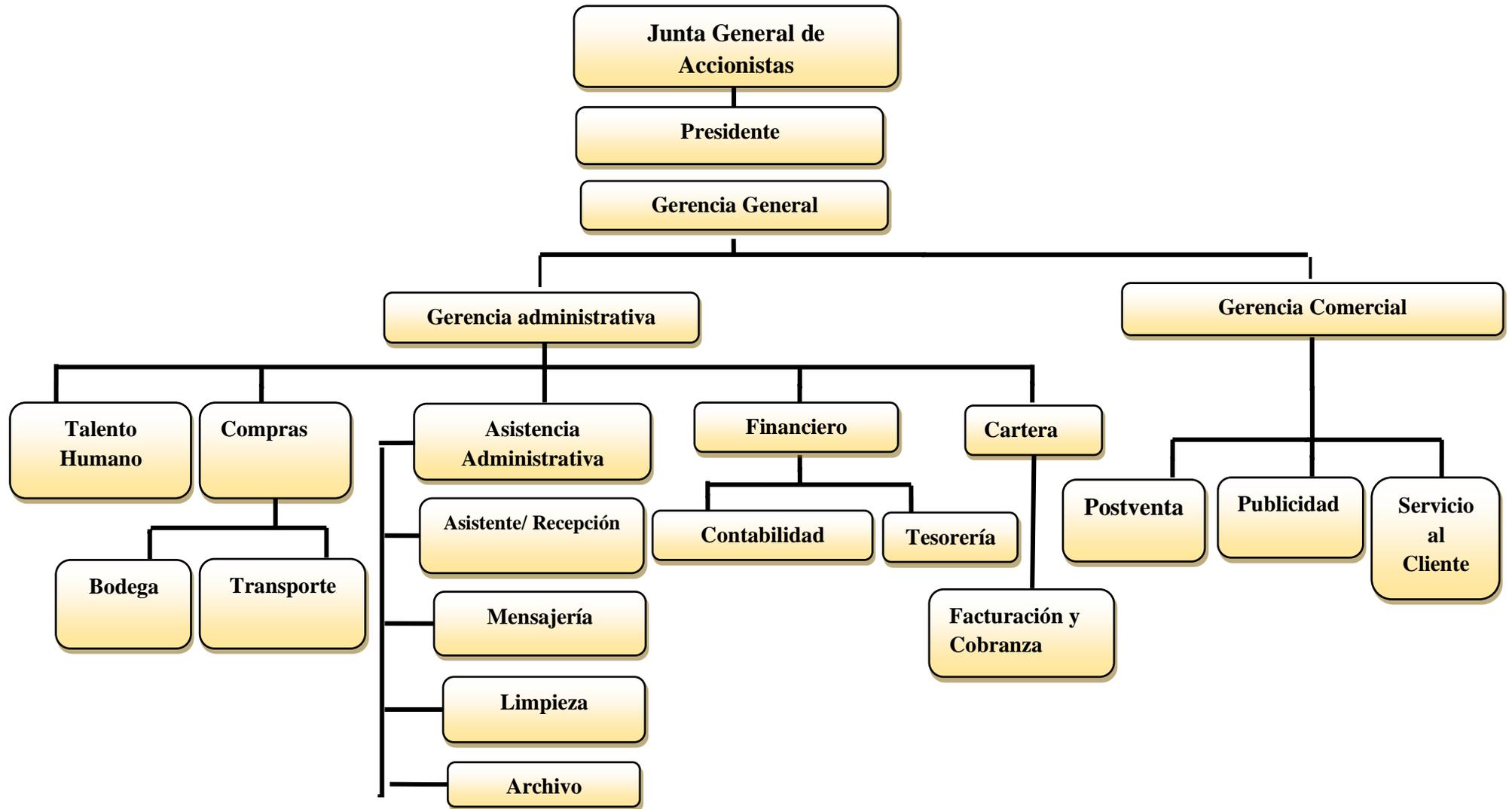
Trabajo en equipo.- Estar unidos, con un mismo objetivo para alcanzar las metas de la organización, buscando el beneficio y bienestar de todos.

Honestidad.- Para fortalecer la confianza, seguridad e integridad.

Servicio.- Brindar atención de alta calidad a nuestros clientes internos y externos con un trato excelente, ofreciendo satisfacer las preferencias y necesidades de los mismos.

Profesionalismo.- Estar constantemente capacitados para desarrollar con eficiencia y efectividad el trabajo.

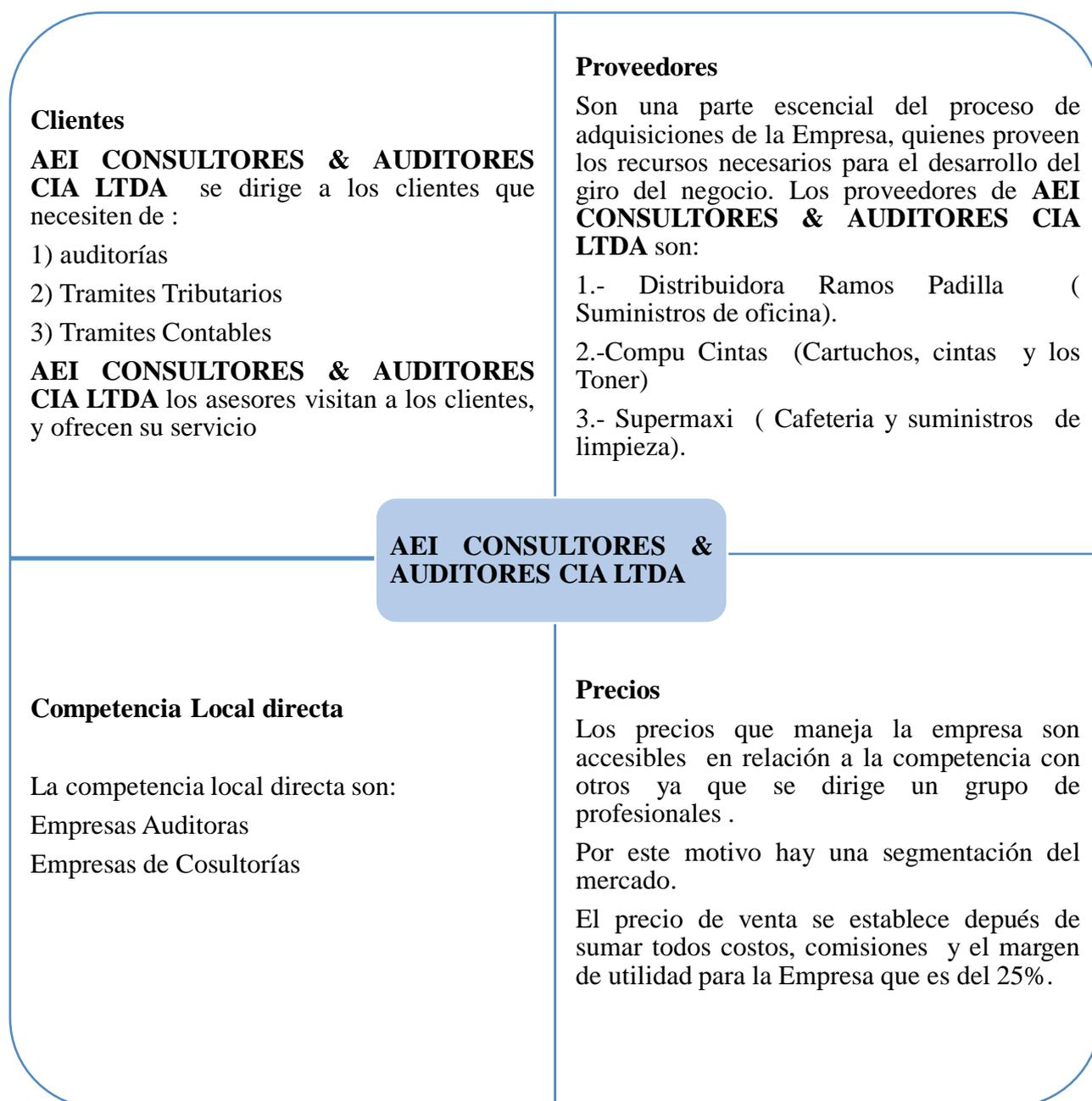
Figura N° 1 Organigrama Estructural



Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quinaluisa, Marlene

Figura N° 2 Microanálisis



Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quinaluisa Marlene

3.1.4. Macro análisis

3.1.4.1. Factor Legal

El factor legal es aquel que hace referencia al conjunto normativo que la empresa **AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.** Debe sujetarse para el desempeño de sus actividades, cumpliendo con los principios y directrices definidos, para evitar futuras sanciones.

A continuación se detallan los organismos de control y la normatividad que rige a la empresa:

- **Superintendencia de Compañías**

Según el Art. 430 y 431 de la Ley de Compañías menciona que es el organismo técnico y con autonomía administrativa, económica y financiera, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades, en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley.

La Superintendencia de Compañías ejercerá la vigilancia y control:

- a) De las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, en general;
- b) De las empresas extranjeras que ejerzan sus actividades en el Ecuador, cualquiera que fuere su especie;
- c) De las compañías de responsabilidad limitada; y,
- d) De las bolsas de valores y demás entes, en los términos de la Ley de Mercado de Valores. (Técnicas de Auditoría, 2009)

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA. Es una Compañía de Responsabilidad Limitada, mercantil y su actividad es el servicio de consultoría.

Mediante esta ley, la Compañía fortalece las actividades societarias y el desarrollo productivo y económico.

- **Servicios de Rentas Internas (SRI)**

Servicio de Rentas Internas es un organismo autónomo del Estado de Ecuador, cuya función principal es la recaudación de los impuestos, a partir de una base de datos de contribuyentes. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. (<https://www.flickr.com>)

La Empresa está obligada a llevar un RUC, presentar sus declaraciones de impuestos, entregar sus anexos, generar retenciones en la fuente, retenciones del IVA, declarar el impuesto a la renta, emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI.

El cumplir con los impuestos establecidos por el Servicio de Rentas Internas (SRI), permite a la Compañía seguir con sus actividades, ser responsable y aportar a la sociedad.

- **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)**

El **IESS** es una entidad cuya organización se fundamenta en proteger a la población urbana y rural en dependencia laboral o no, contra las limitaciones o falta de contingencia en rubros como maternidad, salud integral, riesgos de trabajo, incapacidad, cesantía, vejez, invalidez o muerte, manteniendo actualmente una etapa de transformación estructural considerable desde su base administrativa. (<http://servicios.com.ec>)

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA. Tiene la responsabilidad y obligación de afiliar al personal administrativo, así como al personal que trabaja en el área comercial.

Otras Entidades que regulan a la Compañía son:

- **Municipio.-** Controla el cumplimiento de servicios y ordenanzas.
- **Bomberos.-** Ayuda a prevenir incendios y accidentes.

- **Relaciones Laborales.-** Asegura a los trabajadores que tengan un salario digno y se cumpla los acuerdos establecidos con los colaboradores.
- **INCOP (Instituto Nacional de Compras Públicas).-** Regula las contrataciones públicas las cuales son adquisiciones de bienes, obras o servicios que una entidad pública realiza.

3.1.4.2. Factor Político

El factor político afecta al entorno económico de la empresa. Este proyecto ha sido un beneficio para la Compañía, ya que al tener estabilidad política las empresas han contratado servicios de consultoría y auditoría

3.1.4.3. Factor económico

El Banco Central informó que se registró un crecimiento económico de 4,5% en 2013, por debajo de 5,1% de 2012 pero por encima de la proyección oficial. La pobreza por ingresos en diciembre del 2013 se ubicó en 25,55%, 1,76 puntos menos que lo registrado en el mismo mes del 2012.

Según la balanza Comercial del año 2013 las importaciones por bienes de consumo fue del 18.95% del total de importaciones, ha disminuido en comparación al año 2012. (<http://www.revistalideres.ec/>)

El apoyo que el Gobierno está dando a las empresas ecuatorianas ha beneficiado a la compañía. **AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.** Además la Empresa ofrece oportunidades laborales, brindando a sus trabajadores excelentes comisiones y crecimiento profesional, Este crecimiento es para el área comercial de la Empresa.

3.1.4.4. Factor Tecnológico

En la actualidad **AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.** Posee herramientas tecnológicas como: computadoras, tablets, detector de código de barras para inventarios, impresoras de tinta y láser, celulares modernos, reloj biométrico, cámaras de seguridad, cerca eléctrica monitoreada.

Para proteger la información maneja un antivirus llamado kaspersky que es una licencia empresarial. Se tiene respaldos y copias en cd con la información recopilada semanalmente. Seguridad con las claves que son destinadas con números y letras, custodiadas solo por Sistemas.

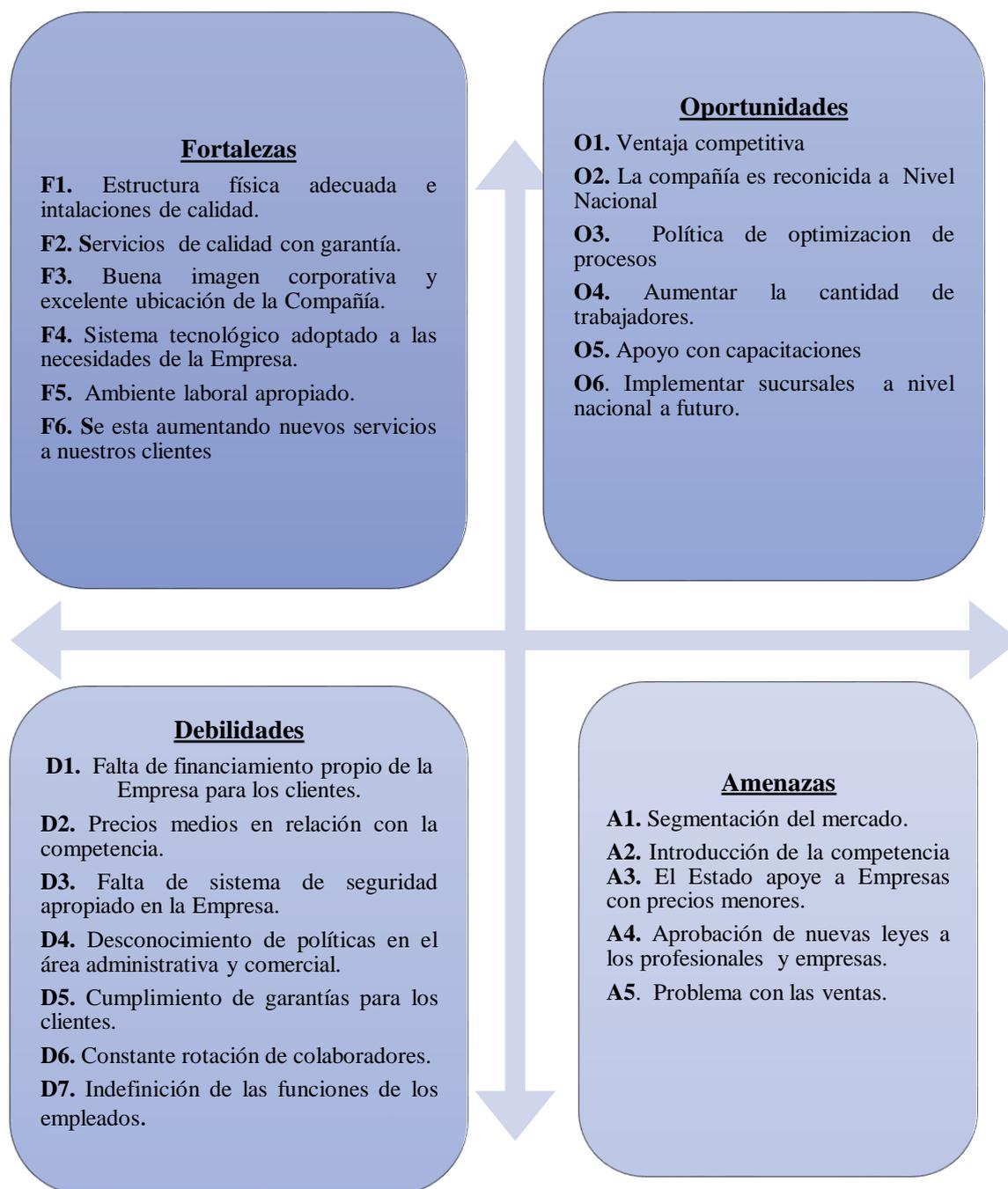
El mantenimiento preventivo a los computadores e impresoras se realiza cada tres meses.

3.1.5. Análisis FODA

Mediante la Matriz FODA se puede observar los aspectos externos (Oportunidades - Amenazas) e internos (Fortalezas y Debilidades) de **AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.** Los aspectos externos son aquellos que no se pueden controlar, las oportunidades son factores positivos y una vez identificados se las debe aprovechar, las amenazas son situaciones negativas que pueden afectar a la Empresa.

Los aspectos internos son controlados por la Entidad, aquí se encuentran las debilidades, son problemas que se pueden mejorar creando estrategias para eliminarles, y aprovechar las fortalezas que son factores positivos internos, ayudan al crecimiento y desarrollo.

Figura N° 3 FODA



Fuente: Estudio de campo.

Elaborado: Quinaluisa, Marlene

PROPUESTA
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.

3.1.6. ENTREVISTA

ENTREVISTADO: Sr. Vinicio Quihuango

CARGO: Gerente General

ENTREVISTADOR: Marlene Quinaluisa

FECHA: 1 de Octubre del 2016

HORA: 11h00

- 1.- ¿Qué tipo de empresa es y cuál es la actividad económica?
- 2.- ¿Cuál es la dirección de la Empresa?
- 3.- ¿Cuál es la visión, Misión y objetivos de la Empresa?
- 4.- ¿Cuál es la Estructura Departamental?
- 5.- ¿La Empresa cuenta con sucursales, en qué lugar?
- 6.- Mencione los procedimientos primordiales de la Empresa
- 7.- ¿Cuáles son las vulnerabilidades que usted percibe en la Empresa?
- 8.- ¿Qué espera de la Auditoría Administrativa y de Gestión?
- 9.- ¿En pocas palabras me puede resumir a lo que se dedica la empresa?
- 10.- Que cambios ha efectuado la empresa ante la competencia?

Ing. Vinicio Quihuango

ENTREVISTADO

Srta. Marlene Quinaluisa

ENTREVISTADOR

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA

3.1.7. INFORME DE VISITA PREVIA

Tipo de empresa y actividad principal

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA. Es una empresa comercial, su principal actividad es brindar asesoría y consultoría a empresas comerciales en el área de Contabilidad, Tributación y Auditorías dentro y fuera de la ciudad.

Ubicación

Se encuentra ubicada en la ciudad de Quito: Luis Algomado No 36-56 y Mañosca

Visión

Posicionar la firma como la instancia estratégica de asesoramiento organizacional más eficaz en la ciudad de Quito, mediante los beneficios reconocidos por los clientes. Nuestra aspiración es ser líder en el mercado en términos de excelencia en el servicio, rigor y valor añadido.

Misión

Trabajar en el mejoramiento continuo de la gestión de las organizaciones otorgando soluciones y beneficios a las mismas. Somos una firma en Auditoría que tiene referencia, por la calidad y personalización de los servicios.

Objetivos

- Tener el mejor servicio en consultoría,
- Manejar una cartera fija de clientes.
- Brindar un excelente servicio a nuestros clientes a través de la postventa y cumplimiento de garantías.

Estructura departamental

- Área Administrativa
 - . Departamento Financiero (Contabilidad y Tesorería)
 - . Departamento de Talento Humano
 - Departamento de Adquisiciones

- Departamento de Cartera
- Área Comercial

Sucursales: No tiene sucursales

Principales procedimientos

- Tributos
- Control Contable
- Gestión Comercial y financiera
- Gestión de Talento Humano

Las áreas a verificar en la empresa son: gerencial-administrativa. Las decisiones importantes y estratégicas para la Empresa son tomadas por una sola persona; no existe una comunicación asertiva entre departamentos y áreas de la Compañía, ocasionando la falta de información necesaria para que las decisiones sean oportunas y eficientes. No existe segregación de funciones en algunas áreas y existe demasiada rotación del personal.

Auditoría administrativa y de gestión

- Los hallazgos encontrados en la Auditoría y presentados en el informe sean importantes.
- Las conclusiones y recomendaciones puedan ser aplicables, ayuden a mejorar la gestión que se realiza en la Compañía para ser eficientes, eficaces y competentes con nuestros clientes internos y externos.
- Mejoren la rentabilidad de la Empresa.

Actividad principal de la empresa

Servicio de asesoramiento profesional independiente que ayudan a los gerentes y a las organizaciones a alcanzar los objetivos y fines de la organización mediante la solución de problemas gerenciales y empresariales.

Cambio efectuados ante la competencia

Se contrata unos especialistas para cuando nuevos sistemas o procesos o mejorar los ya existentes. Se puede corregir una situación que se ha deteriorado, o crear una situación totalmente nueva.

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.

3.1.8. MATRIZ DE RIESGOS ANTES DE ACEPTAR EL TRABAJO DE AUDITORÍA

Tabla N° 2 Matriz de Riesgos

Amenazas Crterios	Pérdida de Confianza y grado de conocimiento	Información errónea	documentación insuficiente	TOTAL
Desempeño eficiente de las funciones que realizan los colaboradores	2	2	3	7
Cumplimiento a normas, leyes y reglamentos externos	1	2	3	6
Aplicación de manuales y políticas internas	2	3	2	7
Verificación de los controles si aseguran la eficiencia y eficacia de las actividades y programas	2	2	2	6
Cientes satisfechos	2	2	2	6
TOTAL	9	11	12	32

Elaborado por: Quinaluisa, Marlene

Tabla N° 3 Cuadro de relevancia del riesgo

Nivel de Riesgo	Calificación
Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Elaborado por: Quinaluisa, Marlene

Tabla N° 4 Condiciones para aceptar el trabajo de auditoría

Rango	Nivel de riesgo	Decisión
0- 33	Bajo	Acepta al cliente
34- 66	Medio	Acepta al cliente
67-100	Alto	No Acepta al cliente

Elaborado por: Quinaluisa, Marlene

Conclusión

La auditoría decide aceptar el trabajo, ya que el nivel de riesgo es BAJO; es decir que las amenazas encontradas no van afectar al desarrollo de la Auditoría y van a existir conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar el desarrollo de las actividades de AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.**3.1.9 PLAN DE AUDITORÍA**

Entidad: AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.

Período: 08 de Octubre al 20 de Diciembre del 2016.

Preparado por: Consultores & Asociados

Asunto: Elaborar la planificación de Auditoría Administrativa y de Gestión

Efectuar las actividades que se presentan a continuación con su equipo de trabajo.

1.- Recopilar información relativa a la gestión de la Empresa AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.

- Objetivo general de la Empresa
- Misión
- Visión
- Estructura Organizacional
- Análisis FODA
- Componentes, áreas o actividades para el análisis en la fase de la ejecución del trabajo.

2.- Enfoque de Auditoría

- Objetivo general de Auditoría
- Resumen Resultado
- Pruebas y procedimientos de la Auditora a utilizar.
- Calificación de los factores de riesgo.

3.- Equipo Multidisciplinario

- Supervisor de Auditoría Ing. Steven Palacios
- Auditor Junior Srta. Marlene Quinaluisa

4.- Determinación de Recursos financieros y materiales

Tabla N° 5 Recursos y Materiales

CANTIDAD	DETALLE	COSTO UNITARIO	TOTAL
37	Resmas de papel	2.50	12.50
15	Esferos de colores	0.35	5.25
15	Borradores	0.15	2.25
5	Carpetas de lomo	3.5	17.50
5	Folders	0.2	1.00
1	Separadores	2.00	2.00
3	Cartuchos	8.00	24.00
1	Grapadora	2.00	2.00
1	Perforadora	1.50	1.50
10	Vinchas grandes	0.90	9.00
2	cajas de clips	1.00	2.00
TOTAL			79.00

Elaborado: Quinaluisa, Marlene

Financieros

La Auditoría administrativa y de Gestión que se realizó a la empresa en el cual no hubo desembolso de dinero ya que se trata de un trabajo de investigación académica, el cual fue dado favorable a mi solicitud.

5.- Cronograma de Trabajo

Tabla N° 6 Cronograma de trabajo

Actividades	Semanas Hábiles									Responsable
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	
Conocimiento Preliminar	■									D.B.
Programación	■									D.B.
Planificación		■	■							D.B.
Evaluación del Control Interno		■	■							D.B.
Medición del Riesgo		■	■							D.B.
Programa de Auditoría		■	■							D.B.
Ejecución				■	■	■	■			D.B.
Aplicación de las pruebas, Técnicas e indicadores reflejados en los papeles de trabajo.				■	■	■	■			D.B.
Hallazgos de Auditoría				■	■	■	■			D.B.
Comunicación de Resultados								■	■	D.B.
Presentación del Informe								■	■	D.B.

Elaborado: Quinaluisa, Marlene

6.- Fechas para cada actividad

Inicio del trabajo en el campo	13/10/2016
Fin de trabajo en el campo	10/12/2016
Discusión del borrador del informe con funcionarios	13/12/2016
Lectura del informe final	16/12/2016
Emisión del informe final de auditoría	20/12/2016

Srta. Marlene Quinaluisa

Auditor Junior

3.1.10 PROPUESTA DE TRABAJO PARA LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN

Quito, 8 de Octubre del 2016

Señor.

Ing. Vinicio Quihuango

GERENTE GENERAL AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.

Estimado señor:

En mi carácter de egresada de la Universidad Israel , me es grato someter a su consideración mi propuesta para la prestación de los servicios profesionales de auditoría enfocada en el diseño e implementación de soluciones para potencializar el crecimiento y desarrollo sostenido de AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA. Brindándole soluciones oportunas y técnicas que sean de alto impacto para la organización.

Misión

Trabajar en el mejoramiento continuo de la gestión de las organizaciones otorgando soluciones y beneficios a las mismas. Somos una firma seria en auditoría que tiene referencia, por la calidad y personalización de mis servicios.

Visión

Posicionar la firma como la instancia estratégica de asesoramiento organizacional más eficaz en la ciudad de Quito, mediante los beneficios reconocidos por los clientes. Nuestra aspiración es ser líder del mercado en términos de excelencia en el servicio, rigor y valor añadido.

Objetivos

- a.) Brindar Servicios de auditoría eficaces, destacados tanto por la responsabilidad como por la rigurosidad, con un trato directo y personal.
- b.) Construir relaciones duraderas con los clientes, a través de la prestación de servicios que generen valor agregado.
- c.) Brindar asesoramiento integral y acompañamiento permanente en la implementación y ejecución de los trabajos propuestos en co-participación con los clientes.

Valores

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Eficiencia
- ✓ Actitud permanente de servicios
- ✓ Cumplimiento
- ✓ Compromiso
- ✓ Calidad
- ✓ Mejoramiento continuo
- ✓ Profesionalismo
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Espíritu empresarial
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Dinamismo

Portafolio de servicios

- Auditoría Administrativa y Financiera
- Auditorías Especiales
- Asesoría Contable y Tributaria dentro de estos servicios se define los siguientes:

Consultoría Tributaria

Elaboración de declaraciones

Trámite para devolución de impuestos

Auditoría Tributaria

Integrantes de la firma auditora

Para la realización del trabajo se contara con un equipo de profesionales que se detallan a continuación:

Ing. Steven Palacios

Supervisor de Auditoría

Marlene Quinaluisa

Auditor Junior

Objetivos de auditoría

- Verificar el cumplimiento de normas, disposiciones legales y Técnicas que le son aplicables, así también el cumplimiento adecuado de los deberes y atribuciones que les han asignado a los colaboradores, a través de la aplicación de indicadores de gestión

Distribución de trabajo y tiempo estimado

Tabla N° 7 Fases o etapas de la auditoría

Fases o etapas	Horas establecidas	Responsable
Conocimiento Preliminar		
Programación	8	D.B.
Planificación		
Evaluación del Control Interno	16	D.B.
Medición del Riesgo	8	D.B.
Programa de Auditoría	8	D.B.
Ejecución		
Aplicación de las pruebas, Técnicas e indicadores reflejados en los papeles de trabajo para obtener hallazgos de auditoría	90	D.B.
Comunicación de Resultados		
Presentación del Informe	12	D.B.
TOTAL	142	

Elaborado: Quinaluisa Marlene

Atentamente,

Srta. Marlene Quinaluisa

Auditor Junior

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.

3.1.11. CÉDULA DEL CONOCIMIENTO PRELIMINAR

NOMBRE DE LA ENTIDAD: AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.

DIRECCIÓN: Luis Algomedo No 36-56 y Mañosca

TELÉFONO: 2246887 - 0998356752

CORREO ELECTRÓNICO: aeiconsultores@gmail.com

FECHA DE CREACIÓN: 07 de Febrero del 2012

HORARIO DE ATENCIÓN: 09H00 a 18h00

Niveles de la organización

- Ejecutivo: Gerencia General
- Operativo: Asistentes departamentales

Los niveles de la organización son:

- Primer Nivel: Auditores
- Segundo Nivel: Auditores Junior

Principales funcionarios

- Gerente General:	Vinicio Quihuango
- Gerente Comercial:	Natalia Pico
- Jefe Financiero:	Jean Paúl Ramos
- Jefe de Talento Humano:	Mery Padilla
- Jefe de adquisiciones:	Natalia Pico
- Jefe de Cartera:	Natalia Pico

Principales servicios

- Auditoría financiera
- Auditoría Administrativa
- Auditoría especiales
- Asesoría contable, Tributaria y administrativa
- Asesoría gerencial
- Asesoría tributaria de la siguiente manera:

Empleados en cada nivel

En el nivel de ventas son 10 colaboradores, gerentes de área 2, administrativo son y 4 auxiliares contables

Consultoría tributaria

Elaboración de declaraciones

Trasmite para devolución
de impuestos

Auditoria Tributaria

Principales clientes

Son aquellas personas que se preocupan por la gestión operativa y administrativa de la empresa.

Principales proveedores

- Distribuidora Ramos Padilla (suministros de oficina)

Razón Social	DISTRIBUIDORA RAMOS PADILLA S.A.
Nombre Comercial	DISTRIBUIDORA RAMOS PADILLA
Dirección	CALLE LUIS ALGOMEDO N° 36-56 MAÑOSCA
Localidad	PICHINCHA - QUITO - SANTA PRISCA
RUC	1792328799001
Estado	ACTIVO
Clase	OTROS
Fecha Inicio Actividades	09/08/2011
Fecha Actualización	11/11/2014
Tipo	SOCIEDADES
Número de teléfono(s)	No Disponible
CIU	G465101
Actividad / Giro	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE SUMINISTROS DE OFICINA.

- Compu-cintas (Cartuchos, tintas, y otros)



- Supermaxi (cafetería, suministros de limpieza)



Capacidad de venta promedia

- \$ 4.500 dólares americanos mensuales (Contabilidad)
- \$37.500 dólares americanos anuales (Auditorías)

Auditoría de gestión en períodos pasados

- No

3.1.12 AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período: Del 1 ero de enero al 31 de Diciembre del 2016

PROGRAMA DE AUDITORÍA GENERAL

Objetivos

Adquirir un conocimiento integral y el desarrollo de las actividades que realiza la empresa **AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.**, con el fin de iniciar la Auditoría de Gestión.

Obtener información para identificar las respectivas áreas débiles o críticas de la entidad mediante la evaluación de control interno.

Nro.	PROCEDIMIENTO	REF PT	RESPONSABLE	FECHA
	CONOCIMIENTO PRELIMINAR	A-C.P.		
1	Obtener información de los antecedentes de la empresa.	Ref.	D.B.	01/10/2016
2	Solicitar la Planificación estratégica de la empresa.	Ref.	D.B.	01/10/2016
3	Realizar un análisis referente a los factores internos de la Empresa.	Ref.	D.B.	02/10/2016
4	Realizar el análisis externo referente a los factores macroeconómicos.	Ref.	D.B.	02/10/2016
5	Elaborar análisis FODA	Ref.	D.B.	03/10/2016
	PLANIFICACIÓN	B-P.P.		
5	Entrevistar a la Gerente General de la empresa a examinar.	A-A.E. 1 / 1-1	D.B.	03/10/2016
6	Visitar las Instalaciones para observar, indagar, inspeccionar y verificar su funcionamiento.	A-A.E. 2 / 1-1	D.B.	03/10/2016
4	Elaborar una matriz de riesgo previo a la aceptación de auditoría	A-A.E. 3 / 1-1	D.B.	05/10/2016
8	Elaborar el plan de auditoría	A-A.E. 4 / 1-1	D.B.	07/10/2016
9	Desarrollar la propuesta de trabajo para la Auditoría de Gestión	A-A.E. 5 / 1-1	D.B.	08/10/2016
10	Recopilar información y documentación sobre el contrato de la Auditoría	A-A.E. 6 / 1-1	D.B.	10/10/2016
11	Realizar la orden de trabajo	A-A.E.7 / 1-1	D.B.	10/10/2016
12	Realizar la cédula del Conocimiento Preliminar	A-A.E. 8 / 1-1	D.B.	10/10/2016
	CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO	C-C.I.		
13	Preparar y aplicar un cuestionario de control interno al departamento de Talento Humano	C-C.I.1 / 1-1	D.B.	15/10/2016

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado: Quina luisa, Marlene

**AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período: Del 1 ero de enero al 31 de Diciembre del 2016

PROGRAMA DE AUDITORÍA GENERAL

Nro.	PROCEDIMIENTO	REF PT	RESPONSABLE	FECHA
14	Preparar y aplicar cuestionario de control al departamento de compras	C-C.I. 2 /1-1	D.B.	20/10/2016
15	Preparar y aplicar cuestionario de control al departamento financiero	C-C.I.3/1-1	D.B.	23/10/2016
16	Preparar y aplicar cuestionario de control interno al departamento de cartera	C-C.I. 4 /1-1	D.B.	25/10/2016
17	Preparar y aplicar cuestionario de control interno al departamento comercial	C-C.I.5/1-1	D.B.	29/10/2016
	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	D-E.C.I.	D.B.	
18	Realizar la evaluación de Control Interno al departamento de Talento Humano para determinar el nivel de riesgo.	D-E.C.I. 1 /1-1	D.B.	15/10/2016
19	Realizar la evaluación de Control Interno al departamento de Compras para determinar el nivel de riesgo.	D-E.C.I. 2 /1-1	D.B.	20/10/2016
20	Realizar la evaluación de Control Interno al departamento Financiero para determinar el nivel de riesgo.	D-E.C.I. 3 /1-1	D.B.	23/10/2016
21	Realizar la evaluación de Control Interno al departamento de Cartera para determinar el nivel de riesgo.	D-E.C.I. 4 /1-1	D.B.	25/11/2016
22	Realizar la evaluación de Control Interno al área Comercial para determinar el nivel de riesgo.	D-E.C.I. 5 /1-1	D.B.	29/12/2016
	PROGRAMAS DE AUDITORÍA	E-P.A.		
23	Programa de Auditoría al Departamento de Talento Humano	E-P.A. 1 /1-1	D.B.	01/01/2017
24	Programa de Auditoría al Departamento de Compras	E-P.A. 2 /1-1	D.B.	01/02/2017
25	ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA	Pág.	D.B.	28/02/2017
Elaborado por: D.B. Fecha: 11/10/2016		Revisado por: 15/10/2016	Fecha:	

Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quina luisa, Marlene

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.**

ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Representante: Ing. Mery Padilla

Cargo: Jefe del departamento de Talento Humano

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA		Ponderación	Calificación	Observación	
		SI	NO	N/A			
1	¿Existe un departamento de talento humano con funciones definidas?	x			3	3	
2	¿El personal que integra este departamento se encuentra capacitado?	x			3	3	La Sra. Mery es la única persona que maneja este departamento.
3	¿Existe un flujo grama que guie los procesos?		x		3	2	Por falta de personal
4	¿Se dispone de un manual ocupacional que defina cada uno de los servidores y los niveles de autoridad y responsabilidad?		x		3	3	
5	¿Se han determinado políticas para el desempeño de este departamento?	x			3	3	
6	¿Las políticas emitidas son archivadas por escrito en un documentado firmado por la Gerencia?		x		3	1	Las políticas se han mencionado de manera verbal, no hay un escrito.
	Se cumplen las políticas en cuanto a:						
7	¿Salarios y prestaciones sociales?	x			3	2	
8	¿Adopción de medidas preventivas de seguridad industrial?	x			3	3	
9	¿Mantenimiento de condiciones físicas adecuadas de trabajo?	x			3	2	
10	¿Inducción a los colaboradores nuevos respecto de sus atribuciones y responsabilidades?	x				2	
11	¿Acatamiento y vigilancia de las disposiciones legales aplicables?	x			3	3	
12	¿Programas de capacitación para todas las áreas?		x		2	1	No hay un presupuesto establecido para capacitar al personal.
	TOTAL				32	28	
Elaborado por: D.B. Fecha: 15/10/2016				Revisado por: Fecha: 30/10/2016			

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado: Quinaluisa Marlene

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA		Ponderación N/A	Calificación	Observación	
		SI	NO				
	¿Los empleados tienen conocimiento de los siguientes aspectos?:						
13	¿Entrega por escrito las funciones y deberes que debe realizar en su puesto de trabajo		x		3	2	Se les indica de manera verbal las funciones que deben realizar cada uno.
14	¿Políticas y normas disciplinarias?		x		3	3	
15	¿Derechos y obligaciones del personal?		x		3	2	
16	¿Segregación de funciones establecidas para el personal?	X			3	2	
17	¿Los colaboradores desempeñan únicamente las labores asignadas a su puesto de trabajo?		x		3	2	Depende de la actividades que se tenga que realizar
18	¿Se cuenta con el personal suficiente para distribuir las responsabilidades apropiadamente?		x		3	2	En mayoría de veces la Ing. Natalia Pico se encarga de varias responsabilidades
19	¿Se utilizan programas de evaluación para medir el desempeño y la eficiencia de los colaboradores en sus cargos?		x		3	2	Por falta de tiempo.
	Para la selección del personal				3		
20	¿Existen procesos establecidos o un perfil específico para elegir al personal?	X			3	3	
21	¿Los candidatos realizan pruebas de conocimiento, aptitudes y psicológicas?		x		3	2	Todos los candidatos que entran a la empresa rinden las pruebas
22	¿Las hojas de vida contienen toda la información requerida para la selección del personal?	X			3	3	
	TOTAL				33	23	
Elaborado por: D.B. Fecha: 15/10/2016				Revisado por: Fecha: 30/10/2016			

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado: Quina luisa, Marlene

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA		Ponderación	Calificación	Observación	
		SI	NO	N/A			
23	¿Después de la entrevista de selección se hace verificación de referencias y antecedentes de las personas a contratar?		x		3	1	Por falta de tiempo y personal no se hace este procesos
24	¿Existe una comunicación asertiva entre los departamentos?		x		3	2	La comunicación se da por correo electrónico por Whatsapp y por teléfono, no es suficiente
25	¿Existe rotación del personal?	X			3	1	
26	¿Cuál es el nivel de rotación?				3	2	
27	¿Considera que la rotación continua del personal es beneficio para la Empresa?		x		3		Se gastan recursos económicos, pérdida de tiempo y acumulación de trabajo
	TOTAL				15	6	
Elaborado por: D.B. Fecha: 15/10/2016				Revisado por: Fecha: 30/10/2016			

Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quina luisa, Marlene

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

1. Valoración

Ponderación Total	Calificación total
80	57

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{57 \times 100}{80}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 71.2\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{(PT - CT) \times 100}{PT}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{(80 - 57) \times 100}{80}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 28.8\%$$

2. Determinación de los niveles de riesgo y confianza

	Bajo (0%-33%)	Medio (34%- 66%)	Alto (67%- 100%)
Nivel de Confianza			
Nivel de Riesgo			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

3. Conclusión

El nivel de riesgo es bajo por lo tanto la el nivel de confianza es alta 71.2%, la gestión realizada por el departamento de Talento Humano tiene un alto grado de confiabilidad.

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO ADQUISICIONES**

Representante: Ing. Natalia Pico

Cargo: Jefe del departamento de Adquisiciones

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA		Ponderación N/A	Calificación	Observación	
		SI	NO				
1	¿Está centralizada la función de compras?	x			2	1	
2	¿En caso contrario existen argumentos que justifiquen la descentralización?		x		3	2	No está establecido una área específica para compras
3	La función del departamento de compras se encuentra separado de las funciones de:						
a)	¿Recepción de mercadería?	x			3	1	
b)	¿Control de existencias?	x			3	2	No hay establecido un lugar adecuada para la recepción de mercaderías
c)	¿Contaduría- Cuentas a pagar?	x			3	3	
4	¿Depende la función de compras de un nivel jerárquico adecuado?		x		3	2	Solo Natalia Pico es encarga de las adquisiciones
5	¿El personal que integra este departamento se encuentra capacitado?	x			3	3	
6	¿Existen normas o procedimientos para comprar?	x			3	2	
7	¿Son claros y específicos?	x			3	3	
8	¿Son adecuados?	x			3	3	
9	¿Están por escrito?	x			3	2	Se lo realiza de manera verbal
	TOTAL				32	24	
Elaborado por: D.B.				Revisado por:			
Fecha: 20/10/2016				Fecha: 30/10/2016			

Fuente: Estudio de Campo**Elaborado:** Quina luisa, Marlene

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES**

C-C.I.2.1/2-2

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA		Ponderación N/A	Calificación	Observación	
		SI	NO				
10	¿Existe un control presupuestario de las compras?	x			3	1	Se realiza la adquisición de acuerdo a las necesidades de ese momento.
11	¿Las cantidades requeridas son determinadas en base a métodos cuantitativos definidos?	x			3	2	
12	¿Se usan Técnicas que permitan determinar que las adquisiciones presentan la mejor relación entre costo y utilidad?	x			3	3	Esto perjudica a la empresa, ya que se podría reducir gastos y obtener beneficios
13	¿Cumplen con la normativa y disposiciones legales que rigen al proceso de Compras?	x			3	3	
14	¿Se realiza las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?		X		3	2	
15	¿Mantienen información actualizada y estadísticas de precios que permitan detectar los momentos oportunos de compra?				3	2	No existe una persona que se ocupe de analizar esta información
16	¿Se preparan órdenes de Compra para todas las adquisiciones? Indique en qué casos no se hace?	x			3	1	
17	¿Las órdenes de compras se encuentran renumerados?	x			3	2	
18	¿Se tienen respaldos de las órdenes de compra?	x			3	3	
19	¿Son controladas numéricamente las órdenes de Compra en los sectores de Compra, Contabilidad, Recepción y Seguimiento?	x			3	1	
20	¿Se confirma que coincida la factura del proveedor, con el aviso de recepción y la orden de compra?	x			3	3	
	TOTAL				33	23	

Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quina luisa, Marlene

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.

ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES

1. Valoración

Ponderación Total	Calificación total
65	47

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{47 \times 100}{65}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 72.3\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{(PT - CT) \times 100}{PT}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{(65 - 47) \times 100}{65}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 27.7\%$$

2. Determinación de los niveles de riesgo y confianza

	Bajo (0%-33%)	Medio (34%-66%)	Alto (67%-100%)
Nivel de Confianza			
Nivel de Riesgo			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

3. Conclusión

El nivel de riesgo es bajo, por lo tanto la el nivel de confianza es alta 72.3%, la gestión realizada por el departamento de adquisiciones tiene un alto grado de confiabilidad

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO FINANCIERO**

Representante: Sr. Jean Paul Ramos

Cargo: Jefe del departamento Financiero

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA		Ponderación	Calificación	Observación	
		SI	NO	N/A			
	Contabilidad						
1	¿Posee el área Financiera Manuales de Control Interno referente al manejo de Contabilidad, registro y seguimiento de las cuentas contables?	x			3	2	No existen manuales escritos, sin embargo se manejan directrices y políticas ya establecidos en la compañía para los respectivos registros
2	¿Para el desarrollo de las actividades, registros y documentos elaborados se rigen a normas, leyes y estatutos externos? ¿Cuáles?	x			3	3	LRTI-RLRTI-Ley Superintendencia de Compañías,-RCV-NIC-NIIF_ Código Tributario_ Código Laboral
3	¿Dan cumplimiento y ejecutan las normas, leyes y estatutos externos?	x			3	1	
4	¿Los deberes del contador general están separados de las personas encargadas del manejo de fondos, inversiones, etc.?		x		3	3	El personal del departamento contable cumple con sus obligaciones
5	¿Están bajo la vigilancia y la supervisión del jefe de contabilidad, los colaboradores de este departamento y los libros y registros contables?	x			3	2	El Ing. Paúl Ramos realiza un informe mensual indicando todas las novedades encontradas.
6	¿Existe una adecuada segregación de funciones en el departamento?	x			3	3	No se encuentran establecidas las actividades de cada persona.
7	¿Se generan reportes de balances en forma periódica para su revisión? ¿Cada qué tiempo?	x			3	3	Trimestral se presenta los balances con su respectivo análisis.
	TOTAL				21	17	
Elaborado por: D.B. Fecha: 23/10/2016				Revisado por: Fecha: 30/10/2016			

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO FINANCIERO**

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA		Ponderación	Calificación	Observación	
		SI	NO	N/A			
8	¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por departamentos distintos de aquellos que han intervenido en su preparación?	x			3	3	Son revisados y aprobados por el gerente y la junta de accionistas.
9	¿Están debidamente aprobados los asientos de diario por un funcionario o colaborador responsable?	x			2	3	
10	¿Existen respaldos de los libros contables, registros e información que se maneja en esta área?	x			3	1	
11	¿Dan cumplimiento a la entrega de la documentación a tiempo y la emisión de la misma?	x			2	1	
12	¿Se verifican y concilian las transacciones en forma oportuna y se comparan con los documentos fuente?	x			2	3	
13	¿Se autorizan y aprueban todas las transacciones antes de que se registren? ¿Quién lo hace?	x			3	3	El contador revisa antes de ser registrada.
14	¿Cumplen con el tiempo, momento adecuado y plazo de contabilización de todas las transacciones	x			3	3	Cada día se contabilizar las transacciones, teniendo el tiempo suficiente para su revisión.
15	¿Se concilian las transacciones comerciales en libros mayores y auxiliares?	x			3	2	
16	¿Todos los registros tienen una documentación de soporte, por ejemplo para las compras, las órdenes, acuerdos y contratos, originales, facturas y las ofertas o renuncias de ofertas?	x			2	3	No se registra absolutamente nada sin tener la documentación de soporte
17	¿El cierre del año contable lo realizan a tiempo de manera eficiente?				3	2	
	TOTAL				26	24	
Elaborado por: D.B. Fecha: 23/10/2016				Revisado por: Fecha: 30/10/2016			

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO FINANCIERO**

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA		Ponderación N/A	Calificación	Observación	
		SI	NO				
	Tesorería						
18	¿Se encuentra el área de tesorería separada de otras áreas?		X		2	1	
19	¿Están definidas con claridad las líneas de autoridad y responsabilidad?	x			3	3	
20	¿Al personal se le ha asignado por escrito sus funciones y tiene experiencia y capacitación para esta área?	x			2	2	
21	¿Son supervisadas adecuadamente las actividades que se realizan? ¿La instancia que ejerce la supervisión es aceptable?	x			3	3	El Ing. Vinicio Quihuango es la persona encargada de la supervisión tiene los conocimientos apropiados y capacitada
22	¿Están las cuentas bancarias autorizadas por la Gerencia? ¿Cuántas cuentas bancarias maneja la Empresa? Explique el motivo		X		3	3	Se maneja una sola cuenta bancaria
23	¿Las funciones del tesorero están limitadas para cumplir solo su trabajo específico?	x			3	2	
24	Recae sobre un colaborador fuera del área la responsabilidad por la custodia de: ¿Títulos negociables? ¿Otros valores negociables? ¿Documentos a cobrar?	x			2	3	Los depósitos se encarga de recibir cada día en efectivo, en la cuenta bancaria de la empresa también manejamos lo que son chequeras
25	¿La responsabilidad de cobros y depósitos de efectivo están centralizados en el menor número de personas posibles?	x			3	3	La Ing. Natalia Pico es la persona responsable de los cobros y depósitos.
26	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las actividades y operaciones realizadas? ¿Con qué frecuencia?	x			3	3	Se realiza de manera mensual
	TOTAL				24	23	
Elaborado por: D.B. Fecha: 23/10/2016				Revisado por: Fecha: 30/10/2016			

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO FINANCIERO

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			Ponderación	Calificación	Observación
		SI	NO	N/A			
27	¿Se realiza diariamente un arque de fondos?	x			2	2	Es arqueo de caja es sorpresivo y se lo controla una vez por mes
28	¿Se deja constancia expresa de los mismos?		x		3	1	
29	¿A partir de qué monto se necesita autorización para emitir los pagos de caja chica?	x			3	3	A partir de los \$200
30	¿Quién es la persona que autoriza estos montos?	x			3	3	Ing. Mery Padilla cuando no está el Gerente General
31	Explique el procedimiento de autorización de los montos	x			2	2	El personal solicita un valor autorizado por Gerencia, se entrega un recibo y una retención para que se sustente el gasto, luego se recibe la factura con la retención.
32	¿Se elaboran por escrito los procedimientos de autorización, registró custodia y control de las operaciones del fondo de caja chica?	x			2	2	
33	¿Los fondos de caja chica son utilizados para la adquisición de bienes y servicios solamente en casos emergentes y por montos menores?		x		3	3	Es utilizada para gastos menores y con su respectiva autorización.
34	¿Es liquidado el fondo de caja chica al final del ejercicio fiscal y entregado a la tesorería de la unidad ejecutora?	x			2	2	
35	¿Verifica y revisa que toda la papelería de soporte de la compra a cancelar esté autorizada, completa y que corresponda al gasto?	x			3	1	Se lo realiza una vez a la semana por la persona encargada
36	¿Se depositan diariamente los ingresos percibidos del día anterior?	x			2	3	
	TOTAL				25	22	
Elaborado por: D.B. Fecha: 27/10/2016					Revisado por: Fecha: 30/10/2016		

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO FINANCIERO**

1.-Valoración

Ponderación Total	Calificación total
96	86

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{86 \times 100}{96}$$

Nivel de Confianza=89.6 %

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{(PT - CT) \times 100}{PT}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{(96 - 86) \times 100}{96}$$

Nivel de Riesgo = 10.4 %

2.- Determinación de los niveles de riesgo y confianza

	Bajo (0%-33%)	Medio (34%- 66%)	Alto (67%-100%)
Nivel de Confianza			
Nivel de Riesgo			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

3.- Conclusión

El nivel de riesgo es BAJO, por lo tanto la confianza es alta con un 89.6%, el desempeño realizado en el departamento Financiero tiene un alto grado de confiabilidad.

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO CARTERA**

Cargo: Jefe del departamento de Cartera

Representante: Srta. Estefanía Ruiz

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			Ponderación	Calificación	Observación
		SI	NO	N/A			
1	¿Existe un manual de procedimientos y políticas establecidas para este departamento?		x		3	3	Se comunica de manera verbal.
2	¿El manual de procedimientos y las políticas son entregados a los colaboradores para que ellos tengan conocimiento?	x			3	2	
3	¿Está centralizada la función de cartera?	X			3	1	
4	¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranza?	X			3	2	Se preparan informes mensuales detallando las novedades acerca de vencimientos y cobranzas que es mínimo.
5	¿Se cuenta con un programa de cómputo adecuado para el control colectivo de las cuentas	X			3	3	Se utiliza el programa MQR, programa que protege la información de las cuentas.
6	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	X			3	2	
7	¿Los informes son revisados por una persona autorizada, y tome decisiones de las cuentas atrasadas?	X			3	3	Tenemos alto el valor de las cuentas por cobrar, ya que las ventas son realizadas al contado y cheques
8	Se encuentran claramente separadas las funciones de:						
	¿Ventas?	X			3	3	
	¿Facturación?	X			3	2	
	TOTAL				27	21	
Elaborado por: D.B. Fecha: 25/10/2016		Revisado por: Fecha: 30/10/2016					

Fuente: Estudio de campo**Elaborado por:** Quina luisa, Marlene

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO CARTERA

C-C.I.4.1/2-2

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA		Ponderación		Calificación	Observación
		SI	NO	N/A			
	¿Gestión de cobros?	X			3	2	
	¿Registración?	X			3	2	
	¿Custodia de documentos?	X			3	3	
9	El personal involucrado en los procesos de facturación se encuentra capacitado?				3	3	Estefanía Ruiz es la persona encargada de facturar por su amplia experiencia
10	¿Existe un flujo grama que guie los procesos?		X		3	1	
11	¿Se da cumplimiento a los procesos establecidos en el flujo grama?	X			3	2	
12	¿Se manejan con formatos adecuados y específicos para los procedimientos de facturación?	X			3	2	
13	¿Existe claridad sobre la elaboración de los diferentes formatos?	X			3	3	
14	¿Las personas relacionadas al proceso de facturación tienen conocimientos claros de los formatos y cumplen con la presentación de los mismos?	X			3	3	Sin la documentación no se puede facturar.
15	Existe un horario establecido para la recolección de datos de facturación?		X		3	2	De 8am a 5pm. de lunes a viernes
16	¿Se tiene un lugar específico para la facturación? ¿Es adecuado?	X			3	3	La asistente contable realiza la facturación
17	Se tienen las facturas en orden consecutivo y tienen clave de acceso que no le permita al facturador realizar modificaciones una vez impresa la factura?	X			3	3	Se puede modificar siempre y cuando esta factura sea anulada.
	TOTAL				36	29	
Elaborado por: D.B. Fecha: 25/10/2016		Revisado por: Fecha: 30/10/2016					

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Quina Luisa, Marlene

**RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTO DE CARTERA**

1. Valoración

Ponderación Total	Calificación total
63	50

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{50 \times 100}{63}$$

Nivel de Confianza= 79 %

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{(PT - CT) \times 100}{PT}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{(63-50) \times 100}{63}$$

Nivel de Riesgo = 20.6%

2. Determinación de los niveles de riesgo y confianza

	Bajo (0%-33%)	Medio (34% - 66%)	Alto (67%-100%)
Nivel de Confianza			
Nivel de Riesgo			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

3. Conclusión

El nivel de riesgo es BAJO, por lo tanto la confianza es alta con el 79%, la función y cumplimiento por el departamento de Cartera tiene un alto grado de confiabilidad.

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA COMERCIAL**

Representante: Sr. Natalia Pico

Cargo: Gerente Comercial

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			Ponderación	Calificación	Observación
		SI	NO	N/A			
1	¿Existen políticas establecidas para el área comercial, y manuales de procedimientos?	x			3	3	
2	¿Se da cumplimiento a las políticas establecidas en todos los niveles del área comercial para su correcta ejecución?	x			3	3	
3	¿Los colaboradores del área comercial tienen conocimiento de las políticas y se les entrega por escrito los manuales?		x		3	3	
4	¿Existe un presupuesto de ventas?		x		3	3	
5	¿El sistema de operación de ventas es apropiado o adecuado?	x			3	3	
6	¿El mismo abarca a todas las sucursales?		x		3	3	
7	¿Están establecidos los procedimientos que se deben seguir para realizar la venta? Especifique	x			3	2	Se lo realiza mediante cotizaciones, aprobación de adquisiciones y ventas.
	TOTAL				21	20	
Elaborado por: D.B. Fecha: 29/10/2016					Revisado por: Fecha: 30/10/2016		

Fuente: Estudio de campo**Elaborado por:** Quinaluisa Marlene

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA COMERCIAL**

C-C. I.5.1/2-3

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			Ponderación	Calificación	Observación
		SI	NO	N/A			
8	¿La Gerencia tiene conocimiento del rendimiento real de las ventas comparado con el proyectado?	x			3	2	El Gerente todos los días lo revisa las ventas a través del sistema
9	¿Hay una política de incentivos para los vendedores?		x		3	3	
	¿Es clara y precisa?	x			3	2	
	¿Está por escrito?	x			3	3	
10	¿Existe un plan de crecimiento establecido para el área comercial?	x			3	3	Si los vendedores empiezan como sales person, y depende mucho del rendimiento de ellos.
11	¿Cumplen con el plan de crecimiento?	x			3	3	
12	¿Se realiza un seguimiento a los clientes?	x			3	3	
13	¿Cómo lo realizan?				3	3	Correos electrónicos, visitas llamadas telefónicas personales, evaluación de nuestros servicios.
	TOTAL				24	22	
Elaborado por: D.B. Fecha: 29/10/2016				Revisado por: Fecha: 30/10/2016			

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Quinaluisa Marlene

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA COMERCIAL**

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			Ponderación	Calificación	Observación
		SI	NO	N/A			
14	¿Manejan una política de garantías para los clientes?	x			3	2	
15	¿Cumplen con la garantía para los clientes? ¿Cómo lo hacen?	x			3	2	Al cliente se lo garantiza con la visita diaria de una persona
16	¿Se manejan políticas para el cumplimiento de metas de los vendedores?		x		3	3	
17	¿Existe una sanción establecida si no llegan a cumplir la meta?		x		3	2	
18	¿Hacen cumplir la sanción establecida?		x		3	3	
	TOTAL				15	12	
Elaborado por: D.B. Fecha: 29/10/2016		Revisado por: Fecha: 30/10/2016					

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

**RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ÁREA COMERCIAL**

1. Valoración

Ponderación Total	Calificación total
60	54

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{CT \times 100}{PT} \quad \text{Nivel de Confianza} = \frac{54 \times 100}{60} \quad \text{Nivel de Confianza} = 90 \%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{(PT - CT) \times 100}{PT} \quad \text{Nivel de Riesgo} = \frac{(60 - 54) \times 100}{60} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 10 \%$$

2.- Determinación de los niveles de riesgo y confianza

	Bajo (0%-33%)	Medio (34%- 66%)	Alto (67%-100%)
Nivel de Confianza			
Nivel de Riesgo			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Quina Luisa, Marlene

3.- Conclusión

El nivel de riesgo es BAJO, por lo tanto la confianza es alta con el 90%, la Gestión del Departamento Comercial tiene un alto grado de confiabilidad.

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA

Período: Del 1 ero de Enero al 31 de Diciembre del 2016

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Objetivos

Verificar el cumplimiento de los procesos relativos a la gestión de talento humano así como el cumplimiento de normas.

Evaluar los posibles hallazgos que puedan existir en el área de talento humano, para determinar el grado de eficiencia y efectividad de los procesos con el fin de dar a conocer las conclusiones y recomendaciones.

Nro.	PROCEDIMIENTO	REF PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Entrevistar al jefe de talento humano para indagar sobre aspectos como políticas, procedimientos y demás aspectos que se consideren importantes.	E-P.A. 1- 1/1-1	D.B.	02/11/2016
	Reclutamiento - Selección - y Contratación del personal	E-P.A. 1- 2		
3	Comprobar que las carpetas de los aspirantes cumplan con todos los requerimientos exigidos para el perfil del puesto.	E-P.A. 1- 2/7-7	D.B.	04/11/2016
4	Verificar si el personal seleccionado fue entrevistado previo a su contrato.	E-P.A. 1- 2/7-7	D.B.	04/11/2016
5	Revisar que las carpetas contengan toda la documentación requerida y los contratos hayan sido legalizados.	E-P.A. 1- 2/7-7	D.B.	04/11/2016
6	Verificar si los colaboradores se encuentran afiliados al IESS desde el primer día de trabajo.	E-P.A. 1- 2/7-7	D.B.	04/11/2016
7	Verificar que se cumpla con el proceso de inducción para determinar que el personal nuevo esté preparado en sus funciones.	E-P.A. 1- 2/7-7	D.B.	04/11/2016
8	Determinar el nivel de rotación del personal para el período 2016.	E-P.A. 1- 3/5-5	D.B.	08/11/2016
	Desempeño y Comunicación	E- P.A. 1- 4		
1	Elaborar una encuesta al personal que permita medir el desempeño laboral y comunicación.	E- P.A. 1- 4/ 8-8	D.B.	10/11/2016
2	Realizar indicadores de Gestión para el Departamento de Talento Humano	E- P.A. 1- 5/3-3	D.B.	14/11/2016
3	Realizar las Hojas de Hallazgos para el Departamento de Talento Humano	E- 1 HH/9-9	D.B.	16/11/2016
Elaborado por: D.B. Fecha: 01/11/2016		Revisado por: Fecha: 16/11/2016		

Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quinaluisa Marlene

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.

ENTREVISTA NARRATIVA

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Procedimiento	Hallazgo
<p>Representante: Ing. Mery Padilla Fecha: 02/11/2016 Hora: 11 am</p>	
<p>“El departamento de Talento Humano es dirigido por el Ing. Mery Padilla, quien también se encarga de la administración general. No existe un departamento específico para el área, ya que todas las funciones que realiza son en su oficina sin contar con un equipo de trabajo, además, no existen políticas ni manual de procedimientos que estén establecidos, es decir, que la toma de decisiones para la selección, contratación, inducción del personal, entre otras, son realizadas sin fundamentos escritos, por iniciativa, intuición y siguiendo los procedimientos que se conocen de manera verbal. Esta falta de políticas y manuales ha ocasionado que algunos procesos y procedimientos se realicen de manera inadecuada, afectando a los colaboradores desde el inicio de su contratación, en el desempeño de su trabajo hasta que se termina el contrato o deciden renunciar al cargo. Se cumple con las leyes, decretos y disposiciones legales externas como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el código de trabajo, ya que los colaboradores tienen derecho a estar afiliados con todos los beneficios de ley y también cumplir con sus obligaciones.”</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Ref. E- 1 HH/ 1-9</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Ref. E- 1 HH/ 2-9</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Ref. E- 1 HH/3-9</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Ref. E- 1 HH/4-9</p> </div>
<p>Elaborado por: D.B. Fecha: 02/11//2016</p>	<p>Revisado por: Fecha: 16/11/2016</p>

Fuente: Estudio de campo
Elaborado: Quinaluisa Marlene

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA EL PROCESO
RECLUTAMIENTO- SELECCIÓN - CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Procedimiento

A.- Verificar que las carpetas de los aspirantes cumplan con todos los requerimientos exigidos, los cuales deberán incluir:

- A1.** Hoja de vida
- A2.** Mínimo 1 años de experiencia
- A3.** Certificado de antecedentes penales
- A4.** Copia de diplomas o certificados de cursos de capacitación
- A5.** Certificados de lugares donde ha trabajado
- A6.** Copia de la cédula y papeleta de votación
- A7.** Dos fotos tamaño carnet.

B.- Verificar si el personal seleccionado fue entrevistado previo a su contrato

C.- Revisar que los contratos estén legalizados y firmados por:

- C1.** Firmado por el empleador
- C2.** Firmado por el trabajador

D.- Verificar los avisos de entrada del personal al IESS

E.- Comprobar si cumplen con el programa de inducción al personal, el cual debe contener:

- E1.** Procedimientos por escrito
- E2.** Descripción del trabajo, deberes y normas
- E3.** Evaluación

**AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
RESUMEN DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
RECLUTAMIENTO-SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN**

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO- SELECCIÓN - CONTRATACIÓN DEL PERSONAL																			
ÁREA	Nro.	NOMBRE	A							B	C		D	E			TOTAL		
			A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7		C 1	C 2		E 1	E2	E 3	CUMPLE	NO CUMPL E	
Administrativa	-	Ing. Vinicio Quihuango	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Talento humano	1	Ing. Mery Padilla	<input checked="" type="checkbox"/>	12	2														
Financiero	2	Ing. Paul Ramos	<input checked="" type="checkbox"/>	11	3														
Contabilidad	3	Estefanía Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	10	4														
Asistentes de contabilidad		Alejandra Gavilánez	<input checked="" type="checkbox"/>	12	4														
	5	Paulina Camacho	<input checked="" type="checkbox"/>	10	4														
	6	Alexandra Morocho	<input checked="" type="checkbox"/>	10	4														
Comercial																			
	7	Natalia Pico	<input checked="" type="checkbox"/>	10	4														
Adquisiciones																			
	8	Natalia Pico																12	2
Cartera	9	Natalia Pico																11	3
		TOTAL CUMPLE																	

Ø

COMENTARIO: Los departamentos de la empresa no se está cumpliendo con el requisito de tener mínimo 1 años de experiencia para cada cargo, el 5% del personal no ha sido entrevistado previo su contrato, no se cumple con el programa de inducción al personal, además, existen contratos no legalizados y el personal no está siendo afiliado al IESS desde el primer día de trabajo.

Elaborado por: D.B. Fecha: 04/11/2016 Ø	Revisado por: Fecha: 16/11/2016
	E-P.A. 1- 1/1-1

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

**AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA. LTDA.
RESUMEN DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
RECLUTAMIENTO-SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN**

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO- SELECCIÓN - CONTRATACIÓN DEL PERSONAL																		
ÁREA		NOMBRE	A							B	C		D	E			TOTAL	
			A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7		C1	C2		E1	E2	E3	CUMPLE	NO CUMPLE
Logística																		
	1	Klever Preciosos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊖	✓	✓	✓	13		
	2																	
		TOTAL																

COMENTARIO: En el área comercial no se cumple con el requisito de 1 año de experiencia mínimo para el trabajo, por tal razón no revisan certificados laborales de trabajos anteriores del personal nuevo. ∅

Ref. E 1-HH/ 5.6.7-9

Elaborado por: D.B.
Fecha: 04/11/2016

Revisado por:
Fecha: 16/11/2016

Fuente: ∅ Estudio de Campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
RESUMEN DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
RECLUTAMIENTO-SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Nro.	Nombre	Cumple Requisitos	No Cumple Requisitos
	Administrativo		
1	Hans Ramos		
2	Paúl Ramos		
3	Vinicio Quihuango		
	Financiero		
	Paul Ramos	11	3
	TOTAL	11	3
Elaborado por: D.B. Fecha: 04/11//2016		Revisado por: Fecha: 16/11//2016	
Σ	Sumatoria		

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
RESUMEN DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
RECLUTAMIENTO-SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Nro.	Nombre	Cumple Requisitos	No Cumple Requisitos
	Comercial		
1	Natalia Pico	13	
	Adquisiciones		
2	Natalia Pico	12	2
	Cartera		
3	Natalia Pico	11	3
	Talento Humano		
4	Mery Padilla	12	2
	Logística		
5	Klever Peciolos	13	
	Asistentes Contables		
6	Estefanía Ruiz	10	4
7	Alejandra Gavilánez	12	2
8	Alexandra Morocho	10	4
9	Paulina Cachao	10	4
	TOTAL	103	21
Elaborado por: D.B. Fecha: 04/11//2016		Revisado por: Fecha: 16/11//2016	
	Sumatoria		

Fuente: Estudio de campo
Elaborado: Quinaluisa Marlene

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
 ROTACIÓN DEL PERSONAL
 ENERO- DICIEMBRE DEL 2016
 Fuente: Estudio de Campo
 Elaborado: Quina luisa, Marlene

Procedimiento:									
- Se solicita al encargado del manejo del personal los datos de los colaboradores amparados por el código de trabajo de Enero a Diciembre del año a valorar - Calcular el nivel de rotación del personal en el área administrativa y comercial período 2016.									
Nro.	Nombres y Apellidos Completos	Cédula de Identidad	Departamento	Sueldo Mensual	Horas Extras	Comisiones	Fecha de Nacimiento	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida
1	Mery Padilla	1718976508	Talento humano	800,00			12/11/1973	01/07/2012	
2	Jean Paúl Ramos	1710447612	Financiero	900,00			24/10/1969	02/08/2012	
3	Estefanía Ruiz	172197098	Contabilidad	378,00			05/10/1989	30/09/2015	
4	Alejandra Gavilanes	1723575450	Asistente contable	378,00			16/09/1999	01/05/2014	
5	Paulina Cachao	17259653305	Asistente Contable	378,00			28/08/1999	10/10/2016	
6	Alexandra Morocho	0568993761	Asistente Contable	378,00			24/06/1981	12/16/2015	
Elaborado por: D.B. Fecha: 08/11/2016					Revisado por: Fecha: 16/11/2016				

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
ROTACIÓN DEL PERSONAL
ENERO- DICIEMBRE DEL 2016

Nro.	Nombres y Apellidos Completos	Cédula de Identidad	Departamento	Sueldo Mensual	Horas Extras	Comisiones	Fecha de Nacimiento	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida
7	Natalia pico	177699654	Compras	650,00			22/08/1990	08/12/2012	
8	Klever Presiolos	0367894712	Logística	375,00			07/02/1987	09/15/2015	
9	Natalia Pico	1732894715	Cartera	233,00			30/12/1964	22/05/2010	
Elaborado por: D.B. Fecha: 08/11/2016				Revisado por: Fecha: 16/11/2016					

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
ROTACIÓN DEL PERSONAL
HOJA DE HALLAZGOS

CONDICIÓN:	El porcentaje de rotación del personal es de 96% en el periodo auditado, de enero a diciembre del 2016
CRITERIO:	La normativa del Control Interno menciona en su Artículo 407-07 acerca de la Rotación del personal lo siguiente: "La rotación de personal debe ser racionalizada dentro de períodos preestablecidos, en base a criterios técnicos y en áreas similares para no afectar la operatividad interna de la entidad".
CAUSA:	Falta de control en el personal, inexistencia de políticas, no tener un departamento específico para talento humano, no dar la debida importancia al personal tanto administrativo como comercial.
EFFECTO:	Ocasiona gastos para la empresa tanto económicos como de tiempo, en el proceso de reclutamiento, selección, registro, documentación, costo de integración, costo de desvinculación, entre otros. Los colaboradores no sienten estabilidad laboral, por tal razón dañan la actitud del personal y esto afecta al crecimiento de la empresa
CONCLUSIONES	La alta rotación del personal en la empresa se ha dado por no tener políticas establecidas para el control y desarrollo del personal, desorganización en los procesos. Esto ha ocasionado gastos para la empresa económicos, en tiempo, y daños en el ambiente laboral, ya que las personas no tienen estabilidad laboral.
RECOMENDACIONES	A los Directivos Establecer un departamento de Talento Humano donde se maneje de manera eficiente todo lo relacionado al personal y el equipo de trabajo tenga conocimientos y profesionalismo para evitar gastos innecesarios en la empresa.

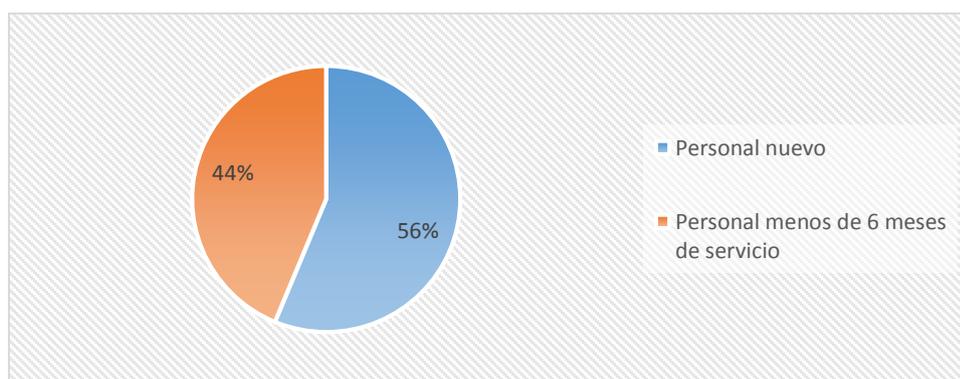
Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Rotación del personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personal nuevo	45	56%
Personal menos de seis meses	35	44%
Total del personal de empresa	80	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Figura N° 4 Rotación del personal



Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Conclusión

Del total de la población encuestada se determinó que el 56% expresa que la empresa cuenta con un personal estable para la realización de las actividades encomendadas en cada departamento, mientras que el 44% de la población encuestada expresa que si existe rotación del personal en especial el departamento de contabilidad porque allí se encuentran las auxiliares de contabilidad son aquellas personas encargadas de visitar a los clientes a diario y no tienen ningún incentivo personal por parte de la empresa.

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
PERÍODO AUDITADO
01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE

Tabla N° 9 Manual de funciones y procedimientos

INDICADOR DE EFICIENCIA

OBJETIVO OPERATIVO	Calcular el 80% de los manuales funcionales y de procedimientos para cada cargo existente en la empresa				
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de manuales funcionales y de procedimientos	80,00%	Anual	(Nro. De Manuales existentes en la Compañía/ Nro. Total de cargos existentes en la Compañía) X 100	%	ÍNDICE
	RANGO				50,00%
	5,00%				BRECHA DESFAVORABLE
			(5/10) X 100		63%
			50,00%		38%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado: Quinaluisa Marlene

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
HOJA DE HALLAZGOS

CONDICIÓN:	La empresa no cuenta con un manual de funciones y procedimientos que se encuentren establecidos de manera escrita, solo tienen un manual general de organización.
CRITERIO:	De acuerdo a las buenas prácticas administrativas, la implementación formal de un manual de procedimientos es de mucha importancia y utilidad para lograr una eficiente administración en cada nivel de la Entidad.
CAUSA:	La Gerente General no ha elaborado un manual de organización, por lo cual no se ha establecido las funciones y procedimientos a los colaboradores, se realizan de manera verbal por lo cual no ha existido una correcta organización y planificación para realizar este proceso.
EFECTO:	Al no existir un manual de funciones y procedimientos puede generar la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, ejerzan actividades compartidas, que no solo ocasionen pérdidas de tiempo sino también la disolución de responsabilidades.
CONCLUSIONES	La empresa no cuenta con un manual de funciones y procedimientos a causa de la falta de organización y planificación por parte de la gerencia, esto puede generar que los colaboradores realicen su trabajo solo basados en la experiencia y necesidades del puesto de trabajo que ocupan, mas no por un procedimiento establecido.
RECOMENDACIONES	<p>A la Gerente General</p> <p>Dispondrá al Jefe de Talento Humano la elaboración de un manual de procedimientos, que contengan detalles de la ejecución de actividades organizacionales especificando quién debe hacer una actividad; qué debe hacerse en esa actividad; cómo debe hacerse la actividad; dónde debe hacerse; y cuándo debe hacerse la actividad, el cual va a beneficiar en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> .- Propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente. .- Propicia el ahorro de esfuerzos y recursos. .- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa. .- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, comisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

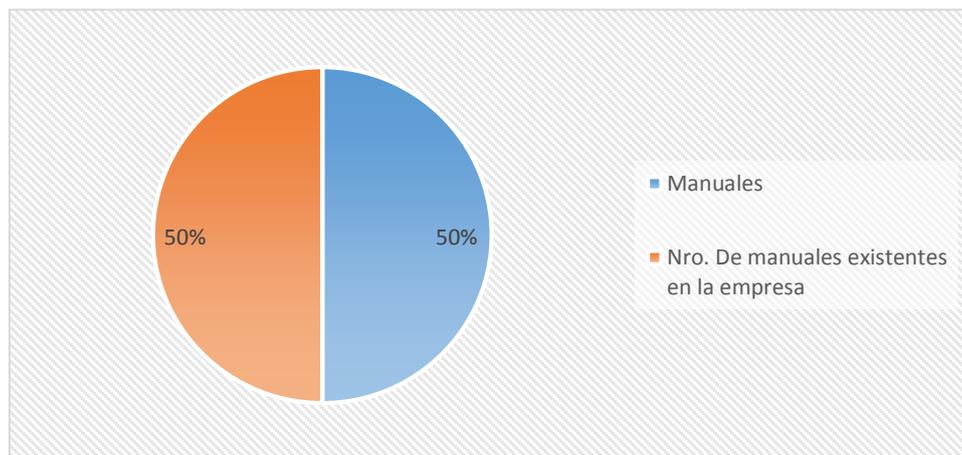
Manual de funciones y procedimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manuales	5	50%
N° de manuales existentes de la empresa	5	50%
Total de manuales funcionales y de procedimientos	10	100%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quinaluisa Marlene

Figura N° 5 Manual de funciones y procedimientos



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Conclusión

Del total de la población encuestada se determinó que el 50% expresa que la institución si cuenta con un manual de funciones y procedimientos para el desarrollo y prestación de servicios, manifiestan que gerencia lo ha realizado, para que cada empleado conozca de sus actividades y lo cumpla dentro de cada departamento, mientras que el 50% de la población encuestada expresa que no existe un manuales de funciones y procedimiento solo se da a conocer de forma verbal esto afecta en sus funciones y procedimientos del personal con la empresa y el cliente.

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
PERÍODO AUDITADO
01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2016

Tabla N° 10 Organismo de control IESS

INDICADOR DE EFICIENCIA

OBJETIVO OPERATIVO	Calcular el 20% de incumplimiento a los Organismos de Control como son el IESS				
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de incumplimiento con organismos de control	20%	Anual	(Nro. Total de empleados que no fueron afiliados en el primer día de trabajo al IESS/ Nro. Total de empleados de la Cía.) X 100	%	ÍNDICE
	RANGO		(2/10) X 100		BRECHA FAVORABLE
	1%		20%		100%
					99%

Fuente: Estudio de campo
 Elaborado por: Quinaluisa Marlene

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
ORGANISMO DE CONTROL IESS
HOJA DE HALLAZGOS

NO EXISTE HALLAZGO YA QUE LA BRECHA SE ENCUENTRA DENTRO DEL RANGO QUE ES +- 3%

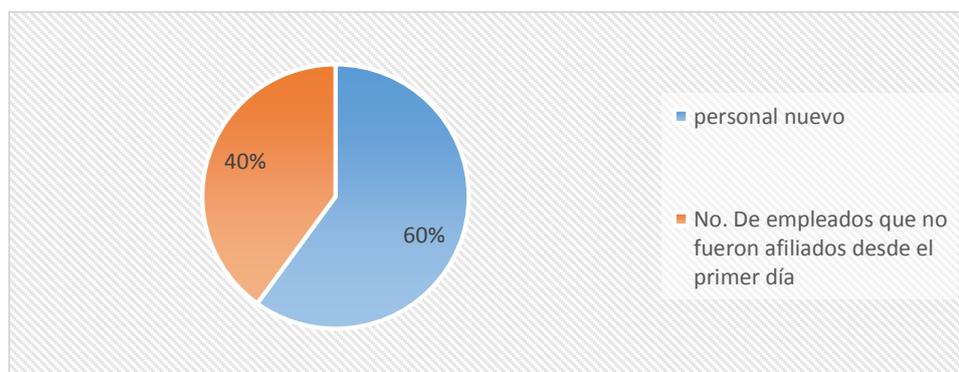
Organismo de control IESS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personal nuevo	6	60%
No. De empleados que no fueron afiliados desde el primer día	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Figura N° 6 Organismo de control IESS



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Conclusión

Del total de la población encuestada se determinó que el 40% expresa que la empresa afiliado a su personal desde el primer día para el desarrollo de sus actividades y prestación de servicio, manifiesta incluso hasta el personal que viene a realizar las practica pre profesionales, mientras que el 60% de la población encuestada expresa que no han sido afiliadas al organismo de control IESS desde el primer día porque tiene que pasar tres meses de prueba.

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2016
PERIODO AUDITADO

Tabla N° 11 Ingreso del presupuesto
INDICADOR DE EFICIENCIA

OBJETIVO OPERATIVO	Calcular el 15% de ingresos para el presupuesto de la empresa				
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Porcentaje de ingresos para presupuesto de la empresa	15%	anual	(INGRESOS AUTOFINANCIADOS / TOTAL DE INGRESOS EN EL PRESUPUESTO DE LA EMPRESA) X 100	%	ÍNDICE 7,00%
	RANGO		(700/10000,42) X 100		BRECHA DESFAVORABLE
	3%		7,00%		47 53

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
INGRESO DE PRESUPUESTO
HOJA DE HALLAZGOS

CONDICIÓN:	El porcentaje de ingresos autofinanciados en el presupuestos de la empresa es del 7%
CRITERIO:	La empresa incumple con uno de sus objetivos que es optimizar el limitado presupuesto para solucionar incluyentemente las demandas de los empleados
CAUSA:	Poco control de los beneficiarios de los diferentes proyectos realizando un análisis de la población que puede aportar económicamente.
EFEECTO:	Pocos recursos económicos
CONCLUSIONES	La empresa arrienda bienes inmuebles para el desarrollo de diferentes actividades creando una fuente de autofinanciamiento.
RECOMENDACIONES	Buscar en los proyectos ejecutados posibles ingresos puede ser por arrendamiento, aportes por los diferentes beneficios recibidos.

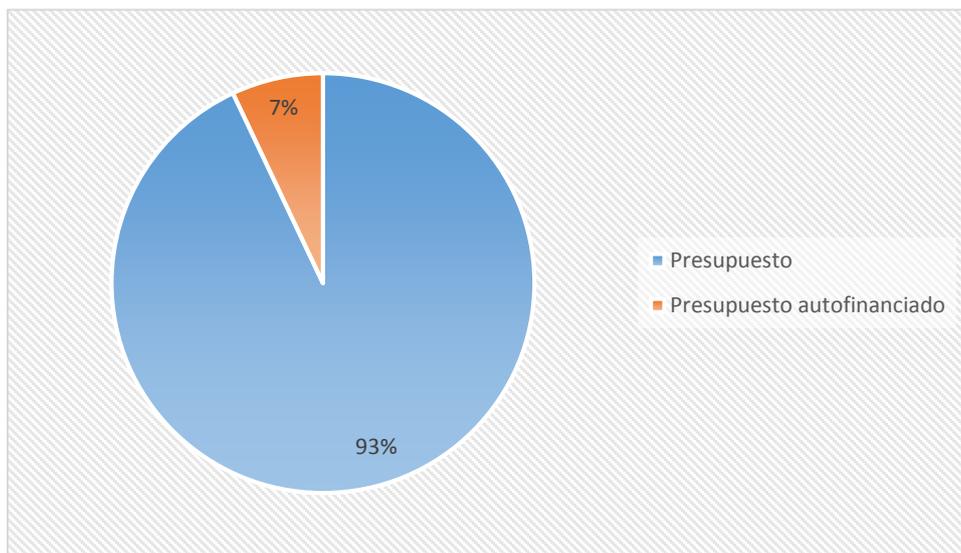
Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Ingreso de presupuesto período auditado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Presupuesto	9300	93%
Presupuesto autofinanciado	700	7%
Total del presupuesto para el año 2016.	10000	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Figura N° 7 Ingreso de presupuesto



Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Conclusión

Del total de la población encuestado se determinó que el 93% expresa que el presupuesto ayudará a mejorar los procesos de la empresa pues expresan que orienta a evaluar las necesidades de la empresa así como implementar nuevos departamentos así como en el control interno permitiendo un manejo más racional de los recursos, mientras que el 7% del presupuesto es autofinanciado, explican que no todo el presupuesto es sale de la propia empresa ,impidiendo disponer de un presupuesto propio para los requerimientos de la empresa.

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2016
PERIODO AUDITADO

Tabla N° 12 Proceso de Méritos y Oposiciones

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

OBJETIVO OPERATIVO	Porcentaje de empleados y empleadas que ingresaron a la empresa por medio del proceso de mérito y oposición				
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Índice de cumplimiento de selección de personal para ingreso a la empresa aei consultores y auditores año 2016	80%	Anual	# TRABAJ. SELECCIONADOS POR MERITO Y OPOSICIÓN / #TOTAL DE TRABAJADORES *100 (2/10)	%	ÍNDICE
	RANGO				20%
	5%				BRECHA DESFAVORABLE
			20%		25%
			20%		75%

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

**AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
PROCESO DE MÉRITOS Y OPOSICIONES
HOJA DE HALLAZGOS**

CONDICIÓN:	El personal que ingresaron a la empresa AEI Consultores y Auditores Cía. Ltda. En un 75% a la entidad con el proceso de méritos y oposición.
CRITERIO:	Las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador , en su el Artículo 228 ascenso y la promoción en la carrera se realizaran mediante concurso de mérito y oposición
CAUSA:	Agilizar los procesos y dar prioridad a los empleados
EFFECTO:	El proceso de selección no cumple con lo estipulado en la Ley de MRL, contemplar la selección de personal profesional que cumplan con los requisitos que el puesto de trabajo requiere y por tal razón no existe eficiencia en las funciones
CONCLUSIONES	No se cumple con los requisitos que emana la Constitución, por no cumplir con esta aplicación o método, no brinda confianza o seguridad, por lo que no se ajustan a las políticas y normas que se establecen en el momento de cubrir vacantes
RECOMENDACIONES	La empresa requiere la aplicación de procesos técnicos en el momento de seleccionar a los aspirantes a los diferentes puestos, estos deben ser idóneos, cumplir con requisitos necesarios para el desempeño laboral a través del concurso de mérito y oposición

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

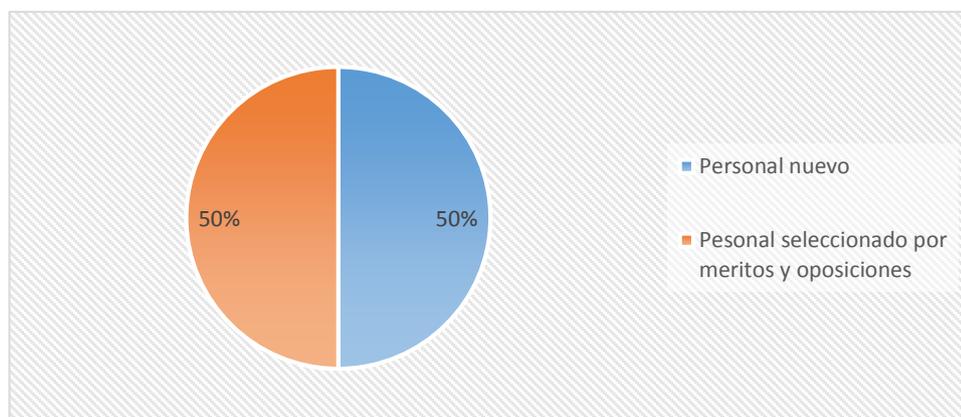
Proceso de méritos y oposiciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personal nuevo	5	50%
Personal seleccionado por méritos y oposiciones	5	50%
Total del personal de la empresa	10	100%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Figura N° 8 Proceso de méritos y oposiciones



Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Conclusión

Del total de la población encuestado se determinó que el 50% expresa que la empresa cuenta con personal seleccionado por méritos y oposiciones para el desarrollo de sus actividades y prestación de servicios, manifiestan que si existe una persona designada para el departamento de Talento Humano para la contratación del nuevo personal, mientras que el otro 50% de la población encuestado manifiesta que no existe una persona designada para la contratación del personal en la empresa, explican que no todo el personal contratado fue por méritos y oposiciones, impidiéndoles atender con inmediatez los requerimientos al interior de la empresa y de otras entidades.

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2016
PERIODO AUDITADO

Tabla N° 13 Bajar la rotación del personal
INDICADOR DE EFICIENCIA

OBJETIVO OPERATIVO	Bajar la rotación del personal a un 10% de la empresa AEI consultores y Auditores en el año 2016				
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS
ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA AEI CONSULTORES Y AUDITORES CIA. LTDA. EN EL AÑO 2016	10%	Anual	# TRABAJ. DESPEDIDOS / #TOTAL DE TRABAJADORES *100	%	20,00%
	RANGO				
	2%		(2/10)*100		BRECHA DESFAVORABLE
			20,00%		200,0%
					98,0%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quina luisa, Marlene

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
BAJAR LA ROTACIÓN DEL PERSONAL
HOJA DE HALLAZGOS

CONDICIÓN:	No cuenta con personal de planta que reemplace las ausencias del personal ocasional 98%.
CRITERIO:	El código de trabajo establece que la administración debe poseer personal que reemplace a la persona ausente por lo que se requiere que todos el personal conozcan cada área y cada una de las funciones de otros en caso de ausentismo
CAUSA:	No existe una disposición por parte de la máxima autoridad para realizar la rotación personal
EFFECTO:	En ausencia de alguna persona existe retraso en los procesos diarios, provoca mal servicio a los usuarios
CONCLUSIONES	No cumple con el ART. 17 del Código Laboral, en el momento en que exista ausentismo ocasional de personal, se presentan problemas muy graves , se retrasan los diferentes procesos por lo que el servicio no es eficiente
RECOMENDACIONES	Se recomienda que la empresa debe implementar la rotación del personal, los mismos deberán conocer cada una de los deberes y responsabilidades de cada departamento en el caso de reemplazar de ausentismo, este proceso evitara retrasos en las actividades a realizarse.

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

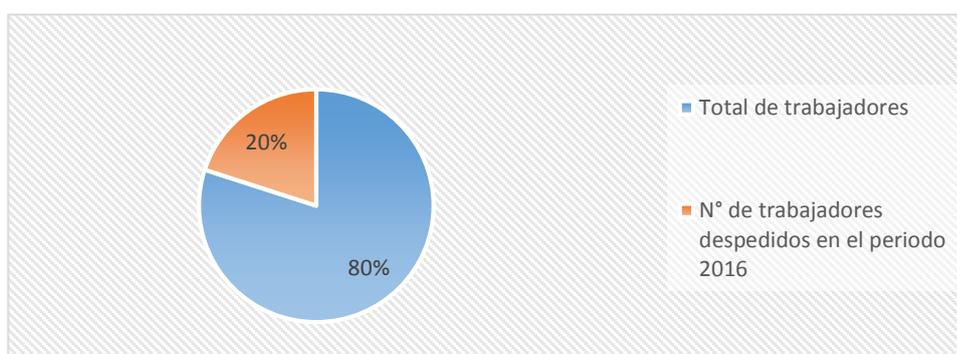
Bajar la rotación del personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total de trabajadores	20	80%
N° de trabajadores despedidos en el periodo 2016	5	20%
Total del personal de la empresa	25	100%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Figura N° 9 Bajar la rotación del personal



Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Quinaluisa Marlene

Conclusión

Del total de la población encuestada se determinó que el 80% expresa que la realización de los manuales de funciones, procedimientos y un organigrama estructural ayudara a bajar la rotación del personal en la empresa, manifiesta que las tareas recomendadas al personal de cada departamento de lo hace de manera verbal, mientras que 20% de la población encuestada expresa que si se desarrollan las actividades de manera adecuada al interior de la empresa y los clientes.

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
APLICACIÓN Y TABULACIÓN DE ENCUESTA
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Fecha de inicio: 06/11/2016

Fecha de terminación: 10/11/2016

Período: Del 01 Enero al 31 de Diciembre del 2016

Procedimiento				
Como parte importante de la Auditoría de Gestión se aplicó una encuesta al personal administrativo y comercial de la empresa, para medir el desempeño laboral y la comunicación interna si es suficiente, clara y oportuna.				
Preguntas	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular
Desempeño laboral				
1	41	15	4	1
2	39	11	7	4
3	36	14	6	5
4	22	25	8	6
5	18	22	12	9
TOTAL	156	87	37	25
Comunicación				
6	9	10	26	19
7	3	6	20	32
8	5	7	13	35
9	10	13	11	26
TOTAL	27	36	70	112
Elaborado por: D.B. Fecha: 10/11/2016		Revisado por: Fecha: 16/11/2016		

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
Período: Del 1 ero de Octubre al 20 de Diciembre del 2016
DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES

Objetivos				
. Verificar que el proceso de adquisiciones cumpla con las normas establecidas observando los procedimientos y considerando una evaluación de los parámetros de economía, eficiencia y efectividad.				
. Evaluar los posibles hallazgos que puedan existir en el área de compras, para determinar el grado de economía, eficiencia y efectividad de los procesos con el fin de dar a conocer las conclusiones y recomendaciones.				
Nro.	PROCEDIMIENTO	REF PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar una entrevista para indagar acerca de los proceso de importaciones.	E-P.A.2- 1 /1-1	D.B.	10/11/2016
2	Realizar una entrevista para indagar acerca de los proceso de compras nacionales.	E-P.A.2- 2 /1-1	D.B.	10/11/2016
3	Propuesta de flujograma para el área de Adquisiciones referente a las importaciones y compras nacionales.	E-P.A.2- 3 /2-2	D.B.	12/11/2016
Compras nacionales				
4	Verificar si las compras se realizan con proveedores registrados en la base de datos.	E-P.A.2- 4 /1-1	D.B.	13/11/2016
5	Solicitar al encargado en número de compras nacionales y realizar un muestreo sistemático verificando que estén respaldadas con la documentación correspondiente, registradas y los pedidos se hayan atendido en su totalidad.	E-P.A.2- 5 /2-2	D.B.	15/11/2016
Importaciones				
6	Verificar si la elección del embarcador, sea marítima o aéreo es la mejor en lo que se refiere a costo/beneficio	E-P.A.2- 6 /1-1	D.B.	25/11/2016
7	Revisar que la póliza de seguro contratado ha sido realizada de acuerdo a los términos establecidos previos a la importación.	E-P.A.2- 7 /1-1	D.B.	28/11/2016
Elaborado por: D.B. Fecha: 01/11/2016		Revisado por: Fecha: 10/12/2016		

Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quinaluisa Marlene

AEI CONSULTORES & AUDITORES CIA LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
Período: Del 1 ero de Octubre al 20 de Diciembre del 2016
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Nro.	PROCEDIMIENTO	REF PT	RESPONSABLE	FECHA
8	Realizar una comparación del stock de mercadería en el período auditado junto con las ventas de los productos, para medir el abastecimiento de mercadería.	E-P.A.2- 8 /1-1	D.B.	03/12/2016
	Análisis Financiero			
9	Solicitar los Estados Financieros del período a evaluar y a través de indicadores establecer el porcentaje de adquisiciones que se han realizado y su nivel de endeudamiento	E-P.A.2- 9 /1-1	D.B.	05/12/2016
10	Realizar indicadores de Gestión para el Departamento de Adquisiciones	E-P.A.2- 10 / 2-2	D.B.	08//12/2016
11	Realizar las Hojas de Hallazgos para el departamento de Adquisiciones	E- 2 HH/4-4	D.B.	10/12/2016
Elaborado por: D.B. Fecha: 01/11/2016		Revisado por: Fecha: 10/12/2016		

Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quinaluisa Marlene

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

CARTA A LA GERENCIA

QUITO, 28 DE FEBRERO DEL 2016

Señor:

VINICIO QUIHUANGO

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA AEI CONSULTORES Y AUDITORES CIA LTDA.

De mi Consideración:

INFORME CONFIDENCIAL AEI CONSULTORES Y AUDITORES CIA LTDA. DE AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

“Este comunicado de la Srta. Quina luisa Marlene representa el trabajo realizado a los departamentos de Gerencia por un periodo de análisis del 1 enero al 31 de diciembre del 2016; les comunicó que he realizado la evaluación del control interno de la empresa con criterios que se han considerado pertinentes, con el objetivo de evaluar el control interno de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NASGA”s.

Nuestra evaluación profesional para expresar una opinión sobre la gestión de la administración del Gerente se la ha realizado con dos criterios: Evaluación a la Gerencia y evaluación al proceso administrativo, planificación, organización, dirección y control. La administración de la empresa es la única responsable del sistema de control interno y de su gestión interna empresarial.

Como es nuestra responsabilidad, indicamos que el sistema de control interno de la gestión tiene como objetivo dar a la administración seguridad razonable del cumplimiento de las funciones, moras internas y de la retaliación eficiente y eficaz del trabajo encomendado.

En Auditoría por lo general existen las limitaciones inherentes de un sistema de control interno de la gestión, es probable que existan errores e irregularidades no detectados

por el profesional. Para la evaluación realizada se revelará todas las debilidades de la gestión del área de Gerencia, el auditor no expresa ninguna opinión sobre el sistema de control interno a la gestión. En base a nuestra evaluación de área de gerencia se ha preparado una serie de recomendaciones tendientes a mejorar el sistema de control interno y de los procedimientos para una eficiente y eficaz gestión, Las recomendaciones tienen las mejoras al control interno.

El informe se preparó con el objetivo de proporcionar información a la administración de la empresa AEI Consultores y Auditores Cía. Ltda. Sobre la gestión para lo cual presentamos las evidencias de las actividades y procedimientos en la Administración.

Los comentarios y recomendaciones las daremos en el plazo señalado y esperamos dialogar de la Auditoría realizada con la Gerencia.”

Quina luisa, Marlene

Quito, 28 de febrero del 2017

INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN A LA EMPRESA AEI CONSULTORES Y AUDITORES CÍA. LTDA. SOBRE LA REVISIÓN AL FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016.

A los señores miembros de la Junta de Socios:

Hemos auditado a la empresa “AEI CONSULTORES Y AUDITORES CÍA. LTDA. Al 31 de diciembre del 2016 la gestión de cada departamento administrativo de la empresa.

El trabajo aplicado se basa acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas las cuales requieren planificación y desarrollo del trabajo auditor con el objeto de lograr certeza razonable de que se está realizando las funciones de forma eficiente y eficaz, siguiendo los procedimientos de acuerdo a las normas, políticas y objetivos de la empresa AEI CONSULTORES Y AUDITORES CÍA. LTDA. Los resultados encontrados son los siguientes:

CONCLUSIÓN

La empresa tiene una inadecuada distribución del espacio físico de cada uno de los departamentos. Podemos definir la distribución del espacio físico para la ubicación de cada departamento, puesto de trabajo etc. no es adecuada para el desarrollo de las actividades de la empresa.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente.- Realizar la medición exacta del espacio físico de la empresa con la finalidad de obtener una adecuada distribución del espacio físico de trabajo para cada departamento en base a la magnitud del trabajo para que sea un lugar adecuado y confortable.

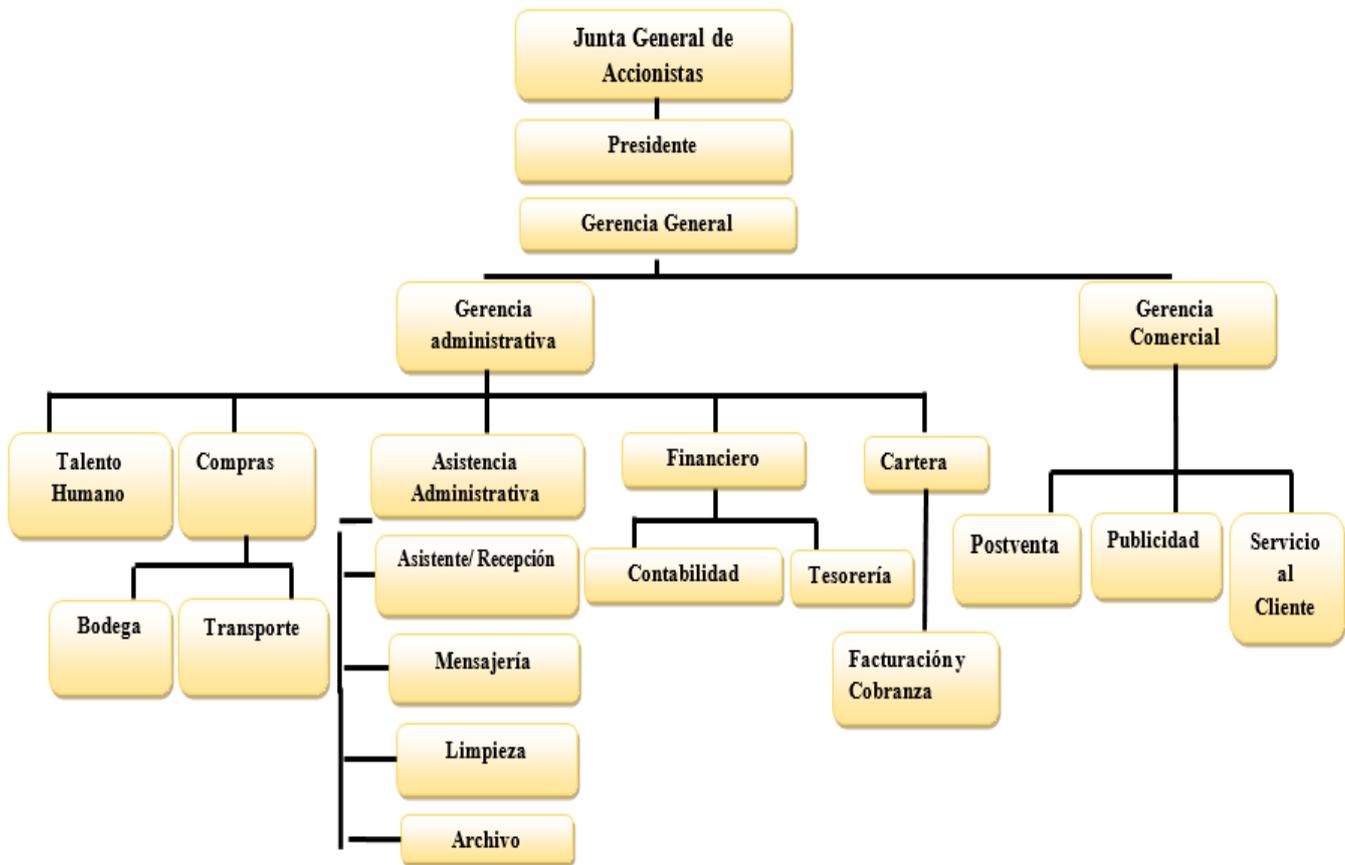
CONCLUSIÓN

No existe una estructura organizacional por lo tanto la empresa no presenta una adecuada segregación de funciones. Una mala estructura organizativa hace poco para fomentar el concepto de trabajo en equipo de tal forma no hay cooperación entre sí, y los trabajadores dentro de los departamento no pueden tener un compañerismo en las tareas encomendadas.

RECOMENDACIÓN

Al gerente.- Realizar una estructura organizacional que establezca cada uno de los principales departamentos para el desarrollo de las actividades.

Figura N° 1 Organigrama Estructural



CONCLUSIÓN

No tiene documentación de sustento de las funciones y procedimientos de cada departamento lo cual no facilita la supervisión del trabajo.

RECOMENDACIÓN

El Gerente: Debe establecer funciones para cada departamento, procedimientos para los gastos, adquisiciones. Para la revisión de las adquisiciones se debe aprobar y garantizar que los esfuerzos y los recursos no se incrementen y permitan que el proceso de aprobación se examine más a fondo y bajar los gastos innecesarios.

- El jefe departamental debe presentar una solicitud de compra al jefe financiero.
- El jefe financiero revisa y verifica la necesidad de realizar el gasto y envía al Gerente para su autorización.
- El gerente autoriza la realización del gasto para la compra del bien o servicio.
- El jefe del departamento recibe la autorización y realiza la compra del bien o servicio.
- El jefe del departamento recibe la compra con la factura del proveedor.

- El jefe del departamento revisa que todo esté acorde al pedido.
- El jefe del departamento entrega a instabilidad la factura del proveedor
- Contabilidad registra el gasto.
- Contabilidad emite el egreso para el gasto.

CONCLUSIÓN

El poco interés en dar solución al clima laboral no permite que los empleados tomen con seriedad los llamados de atención, lo que ha generado problemas de comunicación y conflictos internos entre el personal por lo tanto disminuye la operatividad y la eficiencia y eficacia del trabajo.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente establecer lineamientos para la solución de conflictos internos de acuerdo a la gravedad dar soluciones acordes mediante el departamento de Talento Humano.

OPINIÓN DEL AUDITOR

En mi opinión el presente informe tiene salvedades para lo cual se lo recomienda a los Directores de cada departamento o área deben buscar mecanismos para corregir las debilidades y amenazas, y aprovechar las fortalezas y oportunidades favorables para cada departamento. De esta forma mantener actualizado el Análisis FODA, el departamento de Talento Humano, procesos de méritos y oposiciones, bajar la rotación del personal, organismo de control IESS, manual de funciones y procedimientos debe aplicar mecanismos de control Interno.

Para analizar los hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría, la opinión estará basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría(Normas Internacionales de Información Financiera).

Atentamente,

D.B CONSULTORES Y AUDITORES

Quinaluisa, Marlene

CAPITULO IV

4.1.CONCLUSIONES

- La Auditoría de Gestión aplicada a la empresa AEI Consultores & Auditores Cía. Ltda. constituyo una herramienta substancial para evaluar el desempeño de los procesos y actividades de la empresa, enfocada a la consecución de la economía, eficiencia, eficacia y ética en el manejo de los recursos: con el fin de presentar un producto profesional a la máxima autoridad y a sus funcionarios responsables, que les permita tomar acciones correctivas y mejorar los procesos institucionales.
- Durante el desarrollo de la auditoría se logró cumplir con los objetivos establecidos por el equipo auditor, se pudo constatar la falta de un Sistema de Control Interno establecido de manera formal, lo que les ha impedido el buen desarrollo de algunas actividades: en base a los resultados de la evaluación del control interno, se emitieron conclusiones y recomendaciones de mejora sobre los procesos más críticos que fueron identificados luego de un análisis de elementos básicos: objetivos, riesgos y controles, indicadores, definición de funciones desarrollo profesional del talento humano, manuales de funciones y procedimientos; las mismas que de hecho proporcionarán valor agregado al control de los recursos de la entidad.
- Mediante la aplicación de las pruebas y la obtención de evidencias suficientes y competentes en el desarrollo de la auditoría se detectó la ausencia del manual de clasificación y descripción de puesto, y el Plan Anual de Capacitación al Talento Humano de la empresa AEI Consultores & Auditores Cía. Ltda. En su contenido no involucra a todos los empleados/as de la institución de acuerdo a las necesidades y relacionado directamente con el puesto que desempeñan.

4.2. RECOMENDACIONES

- La empresa AEI Consultores & Auditores de la Cía. Ltda. debe promover y apoyar la ejecución de Auditorías de Gestión a los diferentes departamentos administrativos para detectar falencias y tomar medidas correctivas que contribuya el cumplimiento de las actividades y objetivos de la empresa bajo los criterios de eficiencia y eficacia, económica y ética.
- Aplicar las recomendaciones emitidas mediante el informe final a la empresa AEI Consultores & Auditores de la Cía. Ltda. a fin de mejorar los procesos en el manejo de los recursos.
- Elaborar el manual de clasificación y descripción de puestos que defina la responsabilidad de cada área administrativa, en el que considere los nuevos perfiles académicos y laborales, así como la misión, visión, objetivos, servicios que presta la entidad y los procesos organizacionales; y un plan anual de capacitaciones que involucren a todos los empleados/as de la empresa establecido de acuerdo a las necesidades reales de capacitación y relacionado directamente con el puesto que desempeñan.

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.). Obtenido de

http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/institucion/base_legal.pdf

(s.f.). Obtenido de http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-customs.html

técnicas de Auditoría. (noviembre de 2009). Obtenido de

<http://blogauditoria.files.wordpress.com/2009/11/evidencia.pdf>

Aguirre, D. J. (2005). *Auditría y Control Interno* (MMVI ed.). Madrid, España.

ARENS, A. A. (2007). *AUDITORIA UN ENFOQUE INTEGRAL*. MÉXICO: PEARSON EDUCACIÓN.

Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y procedimientos* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Edición.

Gaitán, R. E. (2006). *Administración o Gestión de riesgos E.R.M y la Auditoría Interna* (2006 ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe.

Gutierrez, A. d. (2011). *Auditoría un enfoque práctico* (Primera ed.). Madrid, España: Paraninfo S.A.

<http://servicios.com.ec>. (s.f.). Obtenido de <http://servicios.com.ec/estatales/iess-instituto-ecuatoriano-de-seguridad-social/>

<http://www.ideal.org>. (s.f.). Obtenido de <http://www.ideal.org/?ideal=articulos&id=30#>

<http://www.revistalideres.ec/>. (s.f.). Obtenido de

http://www.revistalideres.ec/rrhh/desempleo-pobreza-INEN-encuesta_0_1067293262.html.

<https://www.flickr.com>. (s.f.). Obtenido de <https://www.flickr.com/people/sriecuador/>

Ramón, A., Guerola, J., & Ana, C. (2012). *Investigaciones y publicaciones 2012 (III)*. *Actualizaciones COSOI*. Obtenido de

[http://centrogobiernocorporativo.ie.edu/files/Inv%20-Pub%20%20CGC%202012-III%20\(2\).pdf](http://centrogobiernocorporativo.ie.edu/files/Inv%20-Pub%20%20CGC%202012-III%20(2).pdf)

Revelo Rosero, J. (2012). *Modulo de Auditoria Administrativa*. Quito: UTE.

Valero, N., & Mauricio, R. (23 de Julio de 2013). *Estructura del Control Interno COSO:*

Preparándose para los cambios. Obtenido de

http://webservice2.deloitte.com.co/Consultoria%20en%20riesgo/coso/Cambios%20al%20Modelo%20de%20CI%20COSO%202013_Julio24_FINAL.pdf

ANEXOS

Anexo 1

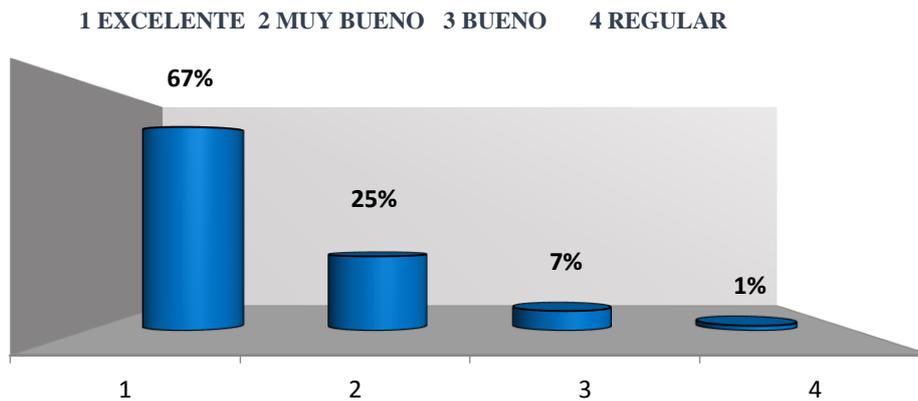
- 1.- ¿La preparación académica que usted tiene está acorde con la función que desempeña en el puesto de trabajo?
- 2.- ¿Las actividades que realiza en la empresa son congruentes y tienen relación para lo que usted postuló?
- 3.- ¿Cumple a tiempo y de manera eficaz con todas las actividades y tareas asignadas en el día?
- 4.- ¿Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo sus habilidades?
- 5.- ¿La gestión que realiza la gerencia para el mejoramiento permanente de los procesos técnicos, administrativos, comerciales y la optimización en el uso de los recursos es?
- 6.- ¿La comunicación entre departamentos es clara y concisa.
- 7.- ¿La comunicación entre usted y su jefe o supervisor es?
- 8.- ¿Cuándo se debe tomar una decisión importante para la empresa toman en cuenta las opiniones de los colaboradores?
- 9.- Mida el nivel de confianza entre sus compañeros de trabajo
- 10.- ¿Qué medio emplea la mayoría de las veces para comunicarse de manera interna en la empresa?

Anexo 2.

INTERPRETACIÓN DE GRÁFICAS DE LAS ENCUESTAS TABULADAS

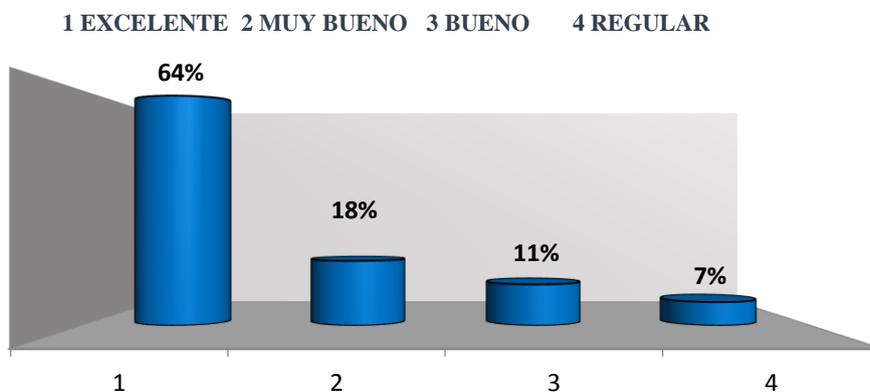
DESEMPEÑO LABORAL

1.- ¿La preparación académica que usted tiene está acorde con la función que desempeña en el puesto de trabajo?



Análisis La gráfica describe que la preparación académica de los trabajadores está acorde con la función que desempeñan en el puesto de trabajo, siendo excelente con un 67% del total de 10 colaboradores.

2.- ¿Las actividades que realiza en la empresa son congruentes y tienen relación para lo que usted postuló?



Análisis La gráfica nos indica que las actividades realizadas por los colaboradores son congruentes para lo que ellos postularon, siendo excelente en un 64%.

Elaborado por: D.B.
Fecha: 10/11//2016

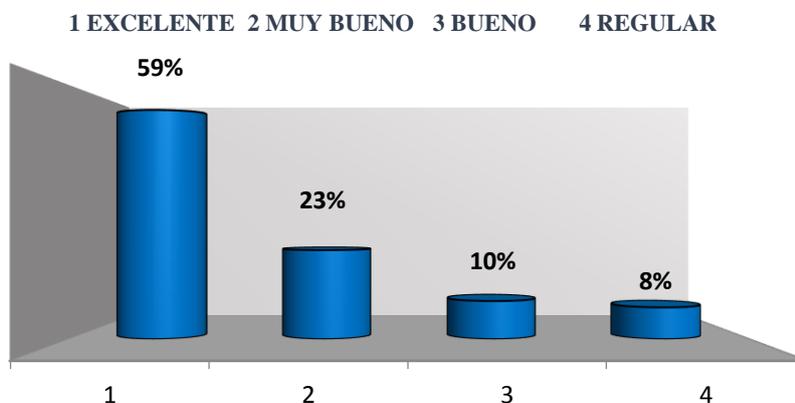
Revisado por:
Fecha: 16/11//2016

Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quinaluisa Marlene

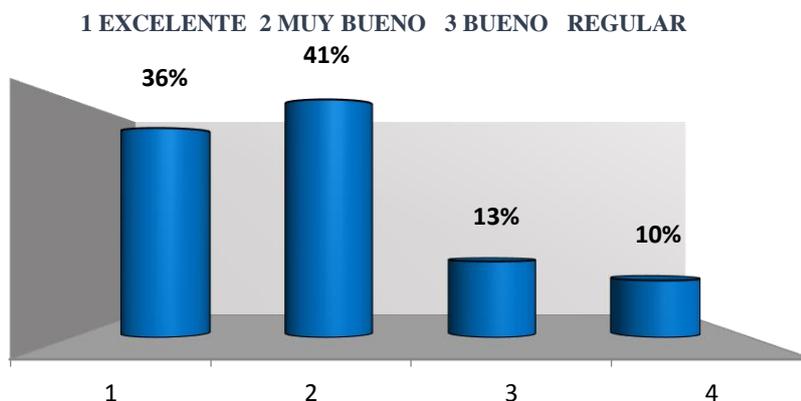
INTERPRETACIÓN DE GRÁFICAS DE LAS ENCUESTAS TABULADAS

3.- ¿Cumple a tiempo y de manera eficaz con todas las actividades y tareas asignadas en el día?



Análisis Los colaboradores cumplen con sus actividades y tareas asignadas en el día, de una forma excelente esto es el 59% del total de 10 colaboradores.

4.- ¿Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo sus habilidades?



Análisis Se observa en la gráfica que a través del puesto de trabajo los colaboradores pueden desarrollar sus habilidades de manera muy buena con el 41%

Elaborado por: D.B.
Fecha: 10/11//2016

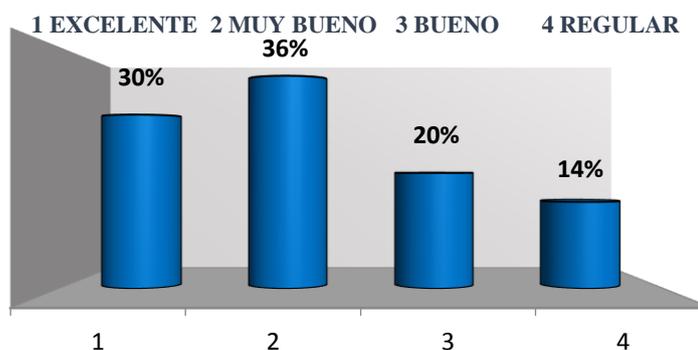
Revisado por:
Fecha: 16/11//2016

Fuente: Estudio de campo
Elaborado: Quinaluisa Marlene

INTERPRETACIÓN DE GRÁFICAS DE LAS ENCUESTAS TABULADAS

DESEMPEÑO LABORAL

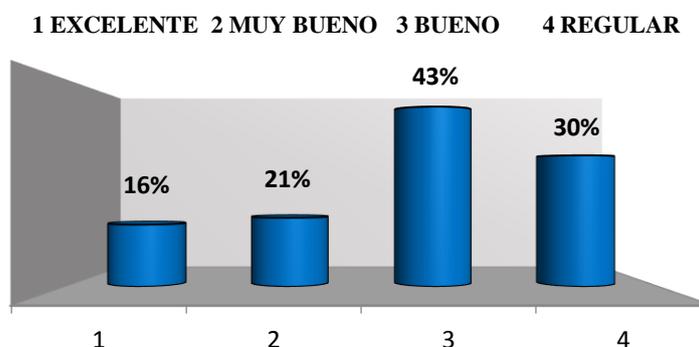
5.- ¿La gestión que realiza la gerencia para el mejoramiento permanente de los procesos técnicos, administrativos, comerciales y la optimización en el uso de los recursos es?



Análisis La gráfica nos indica que la gestión realizada por la gerencia para el mejoramiento permanente de los procesos técnicos, administrativos, comerciales y la optimización en el uso de los recursos es muy buena con el 36%

COMUNICACIÓN

6.- ¿La comunicación entre usted y su jefe o supervisor es?



Análisis En la gráfica se representa que la comunicación entre el jefe o supervisor y el personal es buena con el 43%

Elaborado por: D.B.
Fecha: 10/11//2016

Revisado por:
Fecha: 16/11//2016

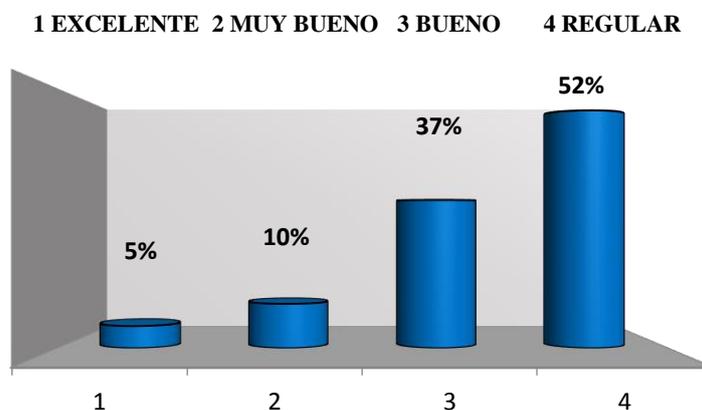
Fuente: Estudio de campo
Elaborado: Quinaluisa Marlene

INTERPRETACIÓN DE GRÁFICAS DE LAS ENCUESTAS

TABULADAS

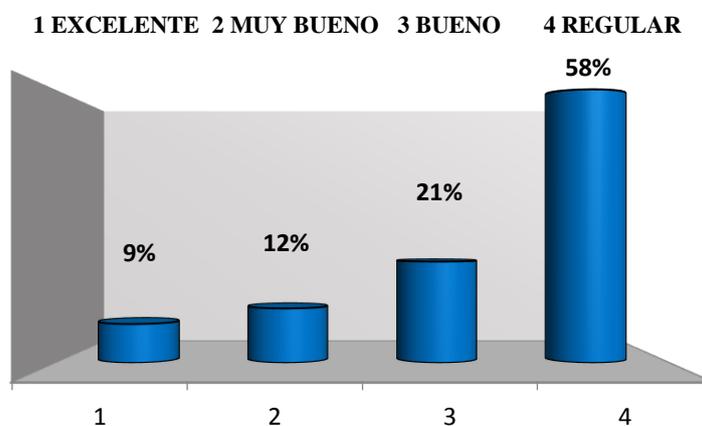
COMUNICACIÓN

7.- ¿La comunicación entre departamentos es clara y concisa.



Análisis Se muestra en la gráfica que la comunicación entre departamentos no es totalmente clara y concisa, es regular con el 52%.

8.- ¿Cuándo se debe tomar una decisión importante para la empresa toman en cuenta las opiniones de los colaboradores?



Análisis Se observa en la gráfica que cuando se debe tomar una decisión importante para la empresa se toma la opinión de los colaboradores de manera regular siendo el 58 % del total de 10 colaboradores.

Elaborado por: D.B.
Fecha: 10/11//2016

Revisado por:
Fecha: 16/11//2016

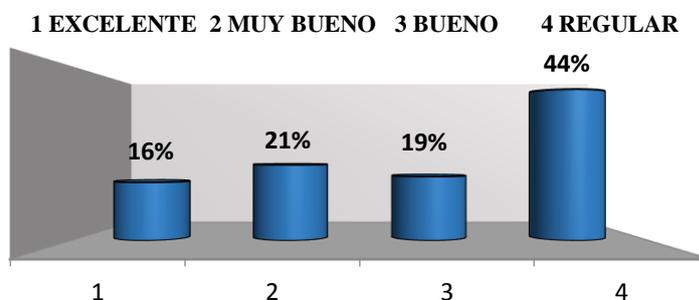
Fuente: Estudio de campo

Elaborado: Quinaluisa Marlene

INTERPRETACIÓN DE GRÁFICAS DE LAS ENCUESTAS TABULADAS

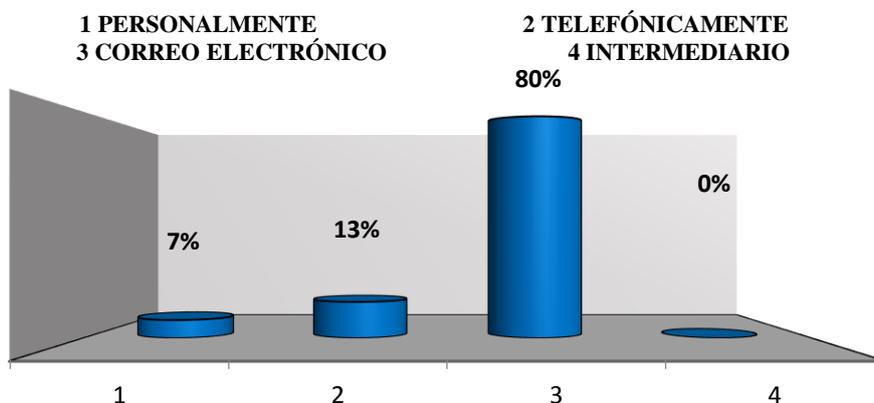
COMUNICACIÓN

9.- Mida el nivel de confianza entre sus compañeros de trabajo



Análisis La gráfica demuestra que el nivel de confianza entre los compañeros de trabajo es regular con el 44%.

10.- ¿Qué medio emplea la mayoría de las veces para comunicarse de manera interna en la empresa?



Análisis La gráfica indica que los medios para comunicarse de manera interna es el correo electrónico con el 80%.

Elaborado por: D.B.
Fecha: 10/11//2016

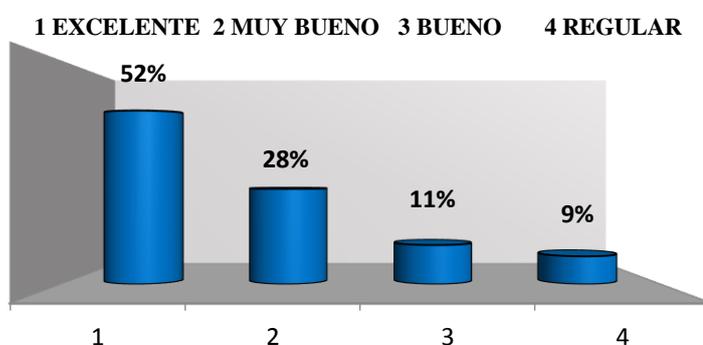
Revisado por:
Fecha: 16/11//2016

Fuente: Estudio de campo
Elaborado: Quinaluisa Marlene

RESULTADO TOTAL DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL DESEMPEÑO LABORAL

Cálculo
 Para obtener el resultado final de la encuesta relacionada al desempeño laboral se saca la media aritmética, dividimos el número total de encuestas para el número total de preguntas, de esta manera se obtiene el resultado final.
 Para determinar el porcentaje total se realiza una regla de tres, determinando a los 10 colaboradores encuestados como población.

Excelente		Bueno	
Total encuestas	10	Total encuestas	37
Total preguntas	5	Total preguntas	5
Total	15	Total	7
Porcentaje	2%	Porcentaje	11%
Muy Bueno		Regular	
Total encuestas	8	Total encuestas	25
Total preguntas	5	Total preguntas	5
Total	13	Total	5
Porcentaje	2,8%	Porcentaje	9%



ANÁLISIS La tabulación de la encuesta realizada al personal administrativo y comercial determinó que el desempeño laboral de los trabajadores es excelente, obteniendo el 90% correspondiente a 10 colaboradores del total de encuestas realizadas. Sus conocimientos, capacidades y habilidades que emplean en su trabajo permiten el cumplimiento de las metas y el logro de la eficiencia, eficacia y competitividad.



Elaborado por: D.B.
 Fecha: 04/11//2016

Revisado por:
 Fecha: 16/11//2016

Fuente: Estudio de campo
Elaborado: Quinaluisa Marlene

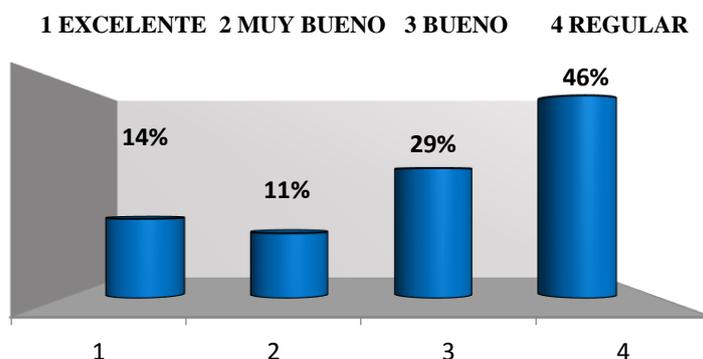
RESULTADO TOTAL DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL

COMUNICACIÓN

Cálculo

- Para obtener el resultado final de la encuesta relacionada al desempeño laboral se saca la media aritmética, dividimos el número total de encuestas para el número total de preguntas, de esta manera se obtiene el resultado final.
- Para determinar el porcentaje total se realiza una regla de tres, determinando a los 10 colaboradores encuestados como población.

Excelente		Bueno	
Total encuestas	2	Total encuestas	6
Total preguntas	7	Total preguntas	4
Total	7	Total	10
Porcentaje	1 1 %	Porcentaje	40 %
Muy Bueno		Regular	
Total encuestas	6	Total encuestas	10
Total preguntas	3	Total preguntas	4
Total	9	Total	14
Porcentaje	1 4 %	Porcentaje	14 %



ANÁLISIS La tabulación de la encuesta realizada al personal administrativo y comercial determinó que la comunicación es regular con el 46%, correspondiente a 4 colaboradores del total de encuestas realizadas



Ref. E 1-HH/ 9-9

Elaborado por: D.B.
Fecha: 04/11//2016

Revisado por:
Fecha: 16/11//2016

Fuente: Estudio de campo
Elaborado: Quinaluisa Marlene

Anexo 3

Departamento de Gerencia



Departamento Financiero



Departamento de Talento Humano



Departamento de Adquisiciones



Departamento de Contabilidad



Departamento de Ventas



Recepcionista



Departamento de cartera



