



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**TEMA:**

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA CONFIHEREDIA CÍA.  
LTDA., DEL CANTÓN MORONA, PROVINCIA MORONA  
SANTIAGO, PERIODO 2016.

AUTORA:

LEONOR MARITZA VILLAMAGUA MORALES

MACAS - ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Leonor Maritza Villamagua Morales quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lic. Iván Patricio Arias González

**DIRECTOR**

Ing. María Fernanda Miranda Salazar

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Leonor Maritza Villamagua Morales, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 8 de noviembre del 2017.

Srta. Leonor Maritza Villamagua Morales

**C.C: 140078428-4**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado especialmente a mis padres quienes han sido el pilar fundamental en la culminación de mi carrera, de mi proyecto y por dejarme seguir mis sueños planteados. También a mi familia quienes de alguna manera aportaron con un granito de arena para que pueda seguir adelante con mis estudios.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por brindarme fuerza y sabiduría, a mis padres por el apoyo incondicional en el transcurso de toda mi carrera y de este proyecto.

Agradezco también a mis profesores por darnos sus conocimientos, de manera muy especial a la Lic. Iván Patricio Arias González y a la Ing. María Fernanda Miranda Salazar quienes me han sabido guiar con constante paciencia y en todo momento.

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de gráficos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	ix
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema de investigación.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema .....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. ....	4
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos: .....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS. ....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA. ....	8
2.2.1 Auditoría Operativa .....	8
2.2.2 Auditoría de Cumplimiento. Concepto.....	9
2.2.3 Aspectos fundamentales .....	9
2.2.4 Auditoría de Gestión.....	11
2.2.5 Objetivos de Auditoría.....	11
2.2.6 Riesgos en la Auditoría.....	13
2.2.7 Importancia de la Auditoría. ....	14
2.2.8 Procedimientos de Auditoría. ....	15
2.2.9 Metodología de la Auditoría de Gestión.....	19

2.2.10 Fases de la Auditoría.....	21
2.2.11 Naturaleza, Oportunidad y Alcance de los Procedimientos. ....	22
2.2.12 Control Interno.....	23
2.3 IDEA A DEFENDER .....	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	39
3.1 MODALIDAD.....	39
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.3 MÉTODOS .....	39
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	40
3.5 POBLACIÓN.....	40
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	41
4.1 PROPUESTA.....	41
4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	41
4.2.1 Archivo Permanente .....	42
4.2.2 Archivo Corriente .....	52
CONCLUSIONES .....	135
RECOMENDACIONES.....	136
BIBLIOGRAFÍA .....	137
ANEXOS .....	139

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Riesgo inherente .....	13
Tabla 2: Valuación del Riesgo de Control.....	13
Tabla 3: Valuación del Riesgo de detección.....	14
Tabla 4: Fases de la Auditoría. ....	21
Tabla 5: Ambiente de control. ....	30
Tabla 6: Población .....	40

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Elementos del control interno.....	25
Gráfico 2: Efectividad del control interno .....	27
Gráfico 3: Componentes del sistema de control interno.....	28
Gráfico 4: Objetivos en la evaluación del riesgo.....	32
Gráfico 5: Técnicas de evaluación de riesgos.....	33
Gráfico 6: Políticas y procedimientos.....	34
Gráfico 7: Estructura Organizacional. ....	48
Gráfico 8: Clasificación de clientes .....	122
Gráfico 9: Tipos de clientes .....	126



## RESUMEN

El proyecto de investigación que tiene por objetivo realizar una Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016, ha permitido valorar de manera profunda el sistema de control interno fundamentado en el enfoque contemporáneo informe COSO I, a través de la aplicación de la metodología proporcionada por la investigación y de auditoría operacional, mediante cuestionarios de control interno, entrevistas al presidente, gerente, contador y jefe de créditos, grado de cumplimiento de las actividades planificadas por los directivos con indicadores de gestión; instrumentos que ayudaron a determinar la eficiencia, eficacia y economía en los procesos, estableciendo la responsabilidad de cada colaborador y la exigencia de los directivos en el desenvolvimiento de las tareas encomendadas. Lo cual permitió identificar los siguientes hallazgos: control irresponsable en los procesos y procedimientos operativos, falta de control de cumplimiento en los procesos internos claves, deficiente control directivo en el otorgamiento de créditos e incorrecto proceso para la recuperación de cartera. Se establece las recomendaciones puestas a consideración que constan de realizar el rediseño del organigrama existente, así como la elaboración de un manual de funciones y procedimientos para la empresa, e implementar como política empresarial la capacitación del personal en todas las áreas a fin de lograr el mejoramiento continuo de la entidad.

**Palabras claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <COSO I> <INDICADORES DE GESTIÓN> <EFICIENCIA> <EFICACIA> <MORONA (CANTÓN)>

Lic. Iván Patricio Arias González  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The main objective of the present research is to perform an Operational Audit to “Confiheredia Company”, located in Morona County, Morona Santiago province in the year 2016. It allowed assessing deeply the internal control system based on the report contemporary approach COSO I, through the application of methodology provided by the research and the operational audit, through internal control questionnaires and interviews directed to the president, manager, accountant and chief of credits. At the same time, the degree of compliance with the activities planned by the directors with indicators of management and instruments that helped to determine the efficiency, effectiveness and economy in the processes; establishing the responsibility of each collaborator, and the requirement of the managers in the development of the task entrusted. This made it possible to identify the following findings: irresponsible control in the processes and operating procedures, lack of compliance control in key internal processes, poor management control in the granting of credits and incorrect process for account recovery. It establishes the recommendations that are taken into account after redesigning the existing organization chart, as well as the elaboration of a manual of functions and procedures for the company, and implement as a corporate policy about the training of personnel in all areas, in order to achieve the continuous improvement of the entity.

**Keywords:** ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES, COSO I, MANAGEMENT INDICATORS, EFFICIENCY, EFFICACY, MORONA (COUNTY).

## INTRODUCCIÓN

Las compañías limitadas y sociedad anónima son consideradas como una alternativa del sistema mercantil de un país y tiene por objeto dinamizar la economía y al mismo tiempo a los componentes del mercado, contribuyendo de esta forma a mejorar las condiciones de vida de todos los involucrados en esta dinámica. El propósito es hacer frente a la problemática local que consta de falta de oportunidades de empleo por una parte y el deseo de invertir para generar emprendimientos por otra. Se han constituido en uno de los sectores económicos más importantes en el desarrollo de la economía local dentro de la sociedad, pues han facilitado el incremento de nuevos micro negocios independientes que ocasionan de forma directa o indirecta el desarrollo social y económico mediante la apertura de nuevas plazas de trabajo.

En este sentido, toda institución debe ser evaluada por profesionales internos o externos, para conocer posibles puntos débiles sobre los cuales hay que tomar medidas preventivas o correctivas, determinar si los recursos y actividades están encaminadas bajo el concepto de eficiencia, eficacia y economía y si la administración se encamina a la consecución de la misión establecida siguiendo el debido proceso, fomentando políticas y controles operativos.

En este contexto la Auditoría Operacional es necesaria para analizar y evaluar los procesos administrativos, gerenciales y operativos poniendo énfasis en el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las actividades propias de una empresa comercial, para así detectar posibles desviaciones y evitar un resultado nefasto en la inversión realizada y en los objetivos previstos. Entonces dentro de los parámetros de Auditoría se analizó y evaluó los procedimientos y las formas adoptadas por los directivos con énfasis en el grado de confiabilidad de la información, considerando sugerencias basadas en un informe final que de ser tomadas en cuenta ayudará a un mejor tratamiento y control de los recursos disponibles.

El presente trabajo de investigación se presenta en cuatro capítulos a saber:

**Capítulo I. El Problema.-** En él se describe la motivación que llevó a la realización de la Auditoría Operacional, planteamiento de objetivos y la justificación del porqué del estudio.

**Capítulo II. Marco Teórico – Conceptual.** Se refiere a la teoría básica en la que se fundamenta la presente investigación. Auditoría Operativa, Control Interno, Auditoria de Gestión, Auditoria de Cumplimiento.

**Capítulo III. Marco Metodológico.-** Se detalla el manejo de métodos y técnicas de investigación y la aplicación de instrumentos útiles de recolección de información para el desarrollo de la evaluación encaminadas a detectar falencias o debilidades en la compañía.

**Capítulo IV: Marco Propositivo.-** Luego de una minuciosa valoración de los procedimientos empleados por la entidad se incluye las conclusiones y recomendaciones de auditoría. Adicionalmente se describe la bibliografía referente a la teoría adoptada.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.**

Confiheredia Cía. Ltda., no cuenta con procesos de Control Interno, definición de políticas para la otorgación de crédito, políticas para la recuperación de cartera vencida, por lo tanto es necesario realizar una Auditoría Operacional, para determinar el nivel de riesgo al cual está sometida la empresa al momento de otorgar crédito a los clientes y las directrices a tomar para la recuperación del mismo. De igual forma analizar si los estados financieros están presentados de acuerdo con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.

En la empresa Confiheredia Cía. Ltda., no se ha realizado una evaluación que valore los procesos de control interno y aumente la utilidad de la información que posee sobre la realidad de la empresa, por lo que la toma de decisiones no ha sido acertada en términos de eficiencia, eficacia y economía, habiendo incurrido en gastos innecesarios comprometiendo la estabilidad institucional y en general el cumplimiento de los objetivos y metas.

### **1.1.1 Formulación del Problema de investigación.**

¿Cómo una Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016, permite conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

Campo:	Auditoría
Área:	Procesos de Gestión, operación y Cumplimiento.
Aspectos:	Control Interno.
Espacial:	Confiheredia Cía. Ltda.
Temporal:	Periodo 2016.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Como parte inicial el beneficio que se obtendrá al realizar el trabajo de investigación será el mejoramiento en el sistema de control interno en el área financiera, administrativa, contable, de créditos, tributario, talento humano y de esta manera lograr la optimización de los recursos, además la mitigación de los riesgos. Al efectuar una evaluación operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., se conseguirá determinar los factores claves señalando la causa efecto y así recomendar las posibles soluciones para el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la Gerencia de la empresa de conformidad con las disposiciones legales aplicables a las actividades que desarrolla la compañía.

**Aporte teórico:** La auditoría Operacional que se efectúa en la empresa Confiheredia Cía Ltda., se realiza fundamentado en varias teorías que se disponen y que a través del tiempo han sido utilizadas en trabajos anteriores con el objetivo principal de evaluar la eficiencia, efectividad y economía en el manejo de los recursos, además de la verificación del cumplimiento de la normativa vigente.

**Aporte metodológico:** Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se procederá con el método inductivo – deductivo que servirá de guía para la ampliación, revisión y verificación de la fiabilidad y veracidad de la información presentada así como de los resultados alcanzados dentro de la planificación expuesta para el ejercicio fiscal que se auditará.

**Aporte práctico:** A fin de desarrollar un trabajo independiente al término del mismo se presentará conclusiones y recomendaciones que redundan en esmero en la ejecución de los procesos internos efectuados por todo el personal para un eficiente y correcto cumplimiento de los objetivos planteados como empresa. Además otro incentivo para la realización de la presente investigación es la ampliación de los conocimientos prácticos para ser un profesional competitivo en el mercado laboral.

**Aporte académico.-** Al llegar a una etapa final, el trabajo de titulación forma parte especial para culminar con el proceso de estudios en el área contable elegida, permitirá ejecutar los conocimientos teóricos adquiridos en la formación académica estableciendo

relación con la práctica diaria en el sector empresarial alcanzando una vasta experiencia competitiva.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General.**

Realizar una Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016, que permita conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

- Establecer la fundamentación teórica básica de Auditoría operacional, gestión administrativa, control interno y sus elementos, alcance y pautas que permitan analizar los procedimientos y comprobar la fidelidad y razonabilidad de la información.
- Utilizar la metodología adecuada para una eficiente evaluación de todo el proceso en cuanto a gestión, cumplimiento y operatividad administrativa.
- Ejecutar la evaluación y determinación de las debilidades que la entidad deba mitigar a través de la valoración de los procesos de control que se efectúan.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Hoy día el amplio campo de actividades de los contadores públicos requiere que éstos se interesen y estén bien informados acerca de las tendencias económicas, los acontecimientos políticos, eventos deportivos, y de otros muchos temas que juegan una parte significativa en los negocios y en los contactos sociales. Aun cuando un conocimiento profundo de la contaduría es una cualidad muy importante del contador, la habilidad para reunirse fácilmente con la gente y ganar su confianza y su buena voluntad no es menos importante para alcanzar el éxito en la profesión de la contaduría pública. La capacidad para trabajar eficazmente con los clientes se acrecentará mediante un interés sincero en sus problemas y con el uso de modales reposados y cordiales (Meigs, 1983)

Para obtener la información precisa y efectiva en el trabajo de investigación el primer paso será investigar el entorno económico de la empresa tanto interno como externo, políticas de negocios, políticas de talento humano, estrategias de control interno, determinar las debilidades con las que enfrenta a la competencia, es decir un amplio conocimiento de las condiciones y problemas para determinar los procedimientos adecuados de acuerdo a las circunstancias, con la finalidad de otorgar al trabajo una secuencia lógica, orden y coherencia. Por lo tanto, una revisión del sistema de control interno de la empresa es el primer paso lógico.

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se tuvo como base preliminar estudios de la especialidad realizados con anterioridad, y al estar dentro del tema se los ha utilizado como referencia bibliográfica por encontrarse estructurados de manera adecuada:

Para Edgar Patricio González Garzón (2015) “*Auditoría Operacional Departamento de Cobranzas Compañía SAYAGS S.A.*” *Período: 1 de Enero al 30 de abril de 2014*” (Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría) Universidad Técnica Particular de Loja. Escuela de Ciencias Contables y Auditoría. Centro Universitario Quito, manifiesta que:



La cultura de riesgos y seguros sobre los bienes de una empresa o persona natural ha crecido durante los últimos años, fomentando el crecimiento de las compañías de seguros. Este crecimiento obliga a las compañías de seguro a dar mejor servicio a sus clientes. En especial en el pago oportuno de los reclamos presentados. El éxito para el cumplimiento de este servicio radica en el manejo adecuado de la cartera de sus clientes, por lo que es importante controlar la antigüedad de la misma. En vista de lo expuesto anteriormente una auditoría operacional al departamento de cobranzas es viable, para medir la gestión realizada y corregir o mejorar los procedimientos si es necesario. El manejo de los fondos de una empresa es vital para la planeación y toma de decisiones de sus ejecutivos, por lo que es de gran importancia mantener una cartera controlada y bien manejada.

Por otra parte Blanca Margarita Sánchez Casanova (2014) *Auditoría operativa y su incidencia en la administración de la empresa cementerio la paz del Cantón Buena Fe, Provincia de los Ríos, año 2013*. (Tesis de Contador Público Autorizado) Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Carrera Contabilidad y Auditoría, dice que:

Uno de los problemas que aquejan a las empresas es su buen rendimiento, y los resultados que afectan la empresa, que a su vez es la consecuencia de cómo están operando sus departamentos. En la observación que se realizó en la empresa Cementerio La Paz del cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos. Se han presentado una serie de conflictos dentro de la estructura del área financiera.

No se señala como están constituidos los flujos de información y materiales, existe un bajo desempeño del proceso, teniendo en cuenta su factibilidad de aplicación y su impacto integral sobre todo el sistema, hay reclamos presentados por los clientes, carencias que el proceso presenta relacionadas con la falta de subprocesos, ausencia de normas y procedimientos, problemas con los recursos humanos, y una deficiente comunicación interna, todo ello ocasiona lentitud en el proceso de atención al cliente, ocasionando retrasos en el área financiera y administrativa.

Asimismo para Eugenia Rafaela Guanga Tacuri y Geomara Alexandra Ramírez Chinlli (2013) (*Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda, Oficina Matriz, Período 2012.* (Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Administración de Empresas. Escuela de Contabilidad y Auditoría, relatan que:

La complejidad y especialización en las instituciones financieras crea la necesidad de departamentalización para facilitar un control más adecuado de sus diversas operaciones, así como las exigencias del socio que requiere una mejor calidad en los servicios y productos financieros que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda.

Todos estos aspectos hacen que el trabajo de la Auditoría se vuelva cada vez más complejo exigiendo a la vez, a quien sea el encargado de velar por la buena gestión en la institución, y la búsqueda de nuevos métodos de evaluación. Además del ¿Por qué? se discutió ¿Qué o cuáles procesos fueron los que primero debieron enfocarse para obtener mejoras sustanciales en la gestión e impactar positivamente el desempeño del Talento Humano y Tecnológico en las áreas de la institución? Por último también debieron comprender ¿Cómo gestionar adecuadamente estos procesos para obtener resultados de alto impacto en el corto, mediano y largo plazo?

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **2.2.1 Auditoría Operativa**

De acuerdo a lo que se estable en base a la operatividad de las funciones (Emprendedores y PYMES, 2016) determina que:

Los procesos que se dan diariamente en una empresa pueden llegar a ser muchísimos. Y, obviamente, desde gerencia, es casi imposible poder controlar todo y asegurar la perfección en la operativa diaria. De ahí, surge la necesidad de la auditoría operativa. Ésta se trata de la evaluación total o parcial de los procedimientos de un negocio. Pero, ¿con qué fin? Con el objetivo de auxiliar a la dirección a eliminar las deficiencias gracias a unas determinadas medidas correctoras.

Asimismo, gracias a la auditoría operacional, una empresa ahorra mucho en costes, pues la rápida detección de errores, permite que se corrijan de manera prácticamente inmediata y evita que afecten durante demasiado tiempo a cualquier proceso. Se trata de prevenir y actuar a tiempo, evitando una situación o problema mayor.

En definitiva, a través de la auditoría operativa, lo que se pretende es evaluar y valorar el cómo se están llevando a cabo las actividades dentro del entramado interno de una empresa, de si los recursos se emplean de manera adecuada y, de este modo, concluir si las políticas y procedimientos que se desarrollan son o no aceptables.

### **2.2.2 Auditoría de Cumplimiento. Concepto**

Un concepto muy amplio y de fácil comprensión relata (Luna, 2012):

La Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

### **2.2.3 Aspectos fundamentales**

Para (Luna, 2012) el principal compromiso recae en la dirección.

#### **Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de leyes y regulaciones**

La responsabilidad primaria de prevención y detección de fraudes y errores es de los encargados de la gestión y dirección de la entidad. Las responsabilidades respectivas de los encargados de la gestión y dirección pueden variar, según la entidad, así como de país a país. La dirección, con el descuido de los encargados de su gestión, debe establecer el tono adecuado, crear y mantener una cultura de honradez y una ética

elevada, así como establecer controles adecuados que prevengan y detecten los fraudes y errores dentro de la entidad.

Es responsabilidad de aquellos encargados de gestionar la entidad el asegurarse, mediante la supervisión de la dirección, de la integridad de los sistemas de contabilidad y de información financiera de la entidad, así como que estén implantados sistemas de control adecuados, que incluyan los dirigidos a controlar el riesgo, el control financiero y el cumplimiento de la ley.

Es responsabilidad de la dirección de la entidad el establecimiento de un entorno de control y de mantenimiento de políticas y procedimientos que ayuden a lograr el objetivo de asegurarse, en la medida de lo posible de que se mantenga una conducta ordenada y eficiente en la entidad. Esta responsabilidad incluye la puesta en práctica y la garantía de continuidad de funcionamiento de los sistemas de contabilidad y de control interno, que se diseñan para prevenir y detectar fraudes y errores. Dichos sistemas reducen, aunque no eliminan, el riesgo de irregularidades, ya sean originados por fraude o por error. Por consiguiente, la dirección asume la responsabilidad de los restantes riesgos.

Es responsabilidad de la administración asegurar que las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y regulaciones. Las siguientes políticas y procedimientos, entre otros, pueden ayudar a la administración para controlar sus responsabilidades de la prevención y detección de incumplimiento:

- Vigilar las regulaciones legales y asegurar que los procedimientos de operación estén diseñados para cumplir estas regulaciones.
- Instituir y operar sistemas apropiados de control interno.
- Desarrollar, hacer público, y seguir un código de conducta empresarial.
- Asegurar que los empleados están apropiadamente entrenados y comprenden el código de conducta empresarial.
- Vigilar el cumplimiento del código de conducta y actuar apropiadamente para disciplinar a los empleados que dejan de cumplir con él,
- Contratar asesores legales para auxiliar en la vigilancia de los requisitos legales.
- Mantener un compendio de las leyes importantes que la entidad tiene que cumplir dentro de su industria particular.

#### **2.2.4 Auditoría de Gestión**

Es importante tener en cuenta según (Luna, 2012) quien nos indica que la:

Gestión: Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.

En el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa lo cual, a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y el proceso de una buena dirección empresarial.

Con el objeto de generalizar en lo posible y fortalecer el enfoque de la auditoría de gestión, este capítulo sintetiza el concepto de administración estratégica para concentrarse en la etapa de evaluación como modelo de la auditoría de gestión, bajo la presunción de que toda empresa posee una estrategia, objetivos y misiones aunque no los haya diseñado, comunicado o escrito de manera formal o consciente.

La auditoría de Gestión se la puede definir como el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y 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. (Luna, 2012)

#### **2.2.5 Objetivos de Auditoría.**

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales: (Luna, 2012)

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.

- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

En este mismo sentido y para hacer más amplio los objetivos de Auditoría (Luna, 2012) aclara que:

Cualquier entidad promulga una misión, estableciendo objetivos, y desea logros y estrategias para realizarlos. Los objetivos pueden ser una aspiración de la entidad como un todo, o ser un blanco de actividad específica dentro de la entidad. Aun cuando muchos objetivos son específicos a una entidad particular, algunos son ampliamente compartidos. Por ejemplo, objetivos virtualmente comunes de todas las entidades es el logro y mantenimiento de una positiva reputación dentro de los negocios y comunidad de consumidores, suministrando estados financieros confiables a los accionistas o propietarios, y trabajando con cumplimiento de leyes y regulaciones.

Para este estudio los objetivos caen dentro de tres categorías.

- Operaciones: relativo al efectivo y eficiente uso de los recursos de la entidad.
- Información financiera: relativo a la preparación y divulgación de estados financieros confiables.
- Cumplimiento: relativo al cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

Esta categorización deriva enfoques sobre aspectos separados del control interno. Estas distintas pero traslapadas categorías (un objetivo particular puede caer bajo más de una categoría) dirigen diferentes necesidades, y pueden ser directa responsabilidad de diferentes ejecutivos. Esta categorización también deduce distintivos, entre lo que puede ser esperado desde cada una de las categorías del control interno.

## 2.2.6 Riesgos en la Auditoría.

Significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo en la auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

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

Tabla 1: Riesgo inherente

<b>Riesgo inherente</b>	
<b>Cualitativa</b>	<b>Cuantitativa</b>
Alto	Más de 60%
Moderado (bajo)	Entre 40% y 60%
Bajo	Menos de 40%

**Fuente:** Yanel Blanco Luna. Auditoría Integral Normas y Procedimientos (2012).

Riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Tabla 2: Valuación del Riesgo de Control

<b>Valuación del Riesgo de Control</b>	
<b>Cualitativa</b>	<b>Cuantitativa</b>
Alto	Más de 40%
Moderado (bajo)	Entre 20% y 40%
Bajo	Menos de 20%

**Fuente:** Yanel Blanco Luna. Auditoría Integral Normas y Procedimientos (2012).

Riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases.

Hay una relación inversa entre riesgo de detección y el nivel combinado de riesgos inherente y de control. Por ejemplo, cuando los riesgos inherentes y de control son altos, el riesgo de detección aceptable necesita estar bajo para reducir el riesgo en la auditoría a un nivel aceptablemente bajo.

Tabla 3: Valuación del Riesgo de detección

<b>Valuación del Riesgo de detección</b>	
<b>Cualitativa</b>	<b>Cuantitativa</b>
Alto	Más de 40%
Moderado (bajo)	Entre 20% y 40%
Bajo	Menos de 20%

**Fuente:** Yanel Blanco Luna. Auditoría Integral Normas y Procedimientos (2012).

### **2.2.7 Importancia de la Auditoría.**

Como es natural en el mundo de los negocios en la medida que existe un riesgo, también existe la manera de intentar controlarlo o de hecho minimizarlo, para el efecto la dirección de la empresa debe considerar que los controles se realizan en todos los procesos administrativos. Por lo tanto (Empresarios en Red, 2015) indica que:

“La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto”.

Aunque hay muchos tipos de auditoría, la expresión se utiliza generalmente para designar a la «auditoría externa de estados financieros», que es una auditoría realizada por un profesional experto en contabilidad, de los libros y registros contables de una entidad, para opinar sobre la razonabilidad de la información contenida en ellos y sobre el cumplimiento de las normas contables.



Una auditoría permitirá identificar errores cometidos en la organización y enmendarlos a tiempo, para tomar medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa.

La mayoría de las pequeñas y medianas empresas no tienen la obligación de hacer auditorías y no le dan importancia. Pero una auditoría puede ayudar a las organizaciones a optimizar sus operaciones y lograr importantes ahorros de costos.

Una auditoría interna puede ayudar a los gerentes a establecer medidas para lograr un buen control financiero y de gestión. Al realizar un análisis del balance se pueden identificar con claridad aquellas situaciones que constituyen un riesgo y que podría ser una oportunidad financiera; además, al realizar un análisis de las cuentas de resultados se puede planificar algunas estrategias para lograr mayores niveles de ahorro y rentabilidad.

Es necesario realizar una auditoría cuando existen evidencias de gastos excesivos, incumplimiento de proyectos, quejas de los clientes, alta rotación de recursos humanos y cuando los resultados distan de los esperados por los dueños.

Se pueden realizar auditorías internas, si se cuenta con el personal idóneo en la organización para realizar un control de los procesos administrativos y analizar los estados financieros de la empresa. Pero además se puede contratar a empresas externas para que realicen una auditoría objetiva que permita identificar en la organización los principales riesgos que deberían resolverse, ajustar las estrategias adecuadas a lo que espera la gerencia y entregar confianza al mercado en relación a que los estados financieros se encuentran exentos de errores significativos.

### **2.2.8 Procedimientos de Auditoría.**

(Luna, 2012) Dice que:

El auditor debe diseñar la auditoría de cumplimiento para proporcionar una seguridad razonable de que la entidad cumple con las leyes, regulaciones y otros requerimientos importantes para el logro de los objetivos.

Una auditoría de cumplimiento está sujeta al inevitable riesgo de que algunas violaciones o incumplimientos de la importancia relativa a leyes y regulaciones no sean encontrados aun cuando la auditoría esté apropiadamente planeada y desarrollada de acuerdo con las normas técnicas debido a factores como:

- La existencia de muchas leyes y regulaciones sobre los aspectos de operación de la entidad que no son capturadas por los sistemas de contabilidad y de control interno.
- La efectividad de los procedimientos de auditoría es afectada por las limitaciones inherentes de los sistemas de contabilidad y de control interno por el uso de comprobaciones.
- Mucha de la evidencia obtenida por el auditor es de naturaleza persuasiva y no definitiva.
- Él incumplimiento puede implicar conducta que tiene la intención de ocultarlo, como colusión, falsificación, falta deliberada de registro de transacciones o manifestaciones erróneas intencionales hechas al auditor.

De acuerdo con requerimientos legales y estatutarios específicos o con el alcance del trabajo se requiere al auditor que responda como parte de la auditoría integral si la entidad cumple con las principales leyes o regulaciones a que debe someterse. En estas circunstancias, el auditor debe planear someter a prueba el cumplimiento con estas leyes y regulaciones.

Para planear la auditoría de cumplimiento, el auditor deberá obtener una comprensión general del marco legal y regulador aplicable a la entidad y la industria y cómo la entidad está cumpliendo con dicho marco de referencia.

Para obtener ésta comprensión general, el auditor reconocería particularmente que algunas leyes y regulaciones pueden tener un efecto fundamental sobre las operaciones de la entidad. Es decir, el incumplimiento de algunas leyes y regulaciones puede causar que la entidad cese en sus operaciones, o poner en cuestionamiento la continuidad de la entidad como un negocio en marcha o estar sujeta a sanciones legales importantes.

Para obtener la comprensión general de leyes y regulaciones, el auditor normalmente tendría que:

- Usar el conocimiento existente de la industria y negocio de la entidad.
- Identificar las leyes y regulaciones que debe cumplir la entidad:
  - Leyes sobre sociedades. Su estudio tiene como objetivo comprobar si la empresa ha cumplido con las normas legales relevantes en materia de sociedades o normas legales del sector al que pertenece la entidad por ejemplo, financiero, cooperativo, etc., para ello habrá que examinar estatutos, actas, decisiones de los órganos de administración y contratos para comprobar si se ajustan a la legislación.
  - Leyes tributarias. Estas leyes establecen la relación entre las autoridades tributarias y la empresa como sujeto pasivo. La auditoría tiene como objeto comprobar si todos los impuestos, contribuciones, retenciones, etc... Han sido declarados y contabilizados de acuerdo con las leyes sobre la materia.
  - Leyes laborales. Establecen las relaciones entre la empresa y su personal. La auditoría debe estudiar la regulación laboral y los acuerdos colectivos para comprobar su aplicación de conformidad con los mismos.
  - Legislación contable. Se refiere al plan de cuentas, libros obligatorios de contabilidad, libros de actas de socios, accionistas y similares y estructuras de la correspondencia. Esta auditoría se practica mediante la revisión de las normas sobre registros de contabilidad, soportes, comprobantes, libros y verificación de que la empresa cumpla satisfactoriamente estos requisitos.
  - Leyes cambiarias o de aduanas. Averiguar con la administración respecto de las políticas y procedimientos de la entidad referentes al cumplimiento de leyes y regulaciones. Averiguar con la administración sobre las leyes, o regulaciones que puede esperarse tengan un efecto fundamental sobre las operaciones de la entidad. Discutir con la administración las políticas o procedimientos adoptados para identificar, evaluar y contabilizar las demandas de litigio y las evaluaciones.

Después de obtener la comprensión general, el auditor deberá desarrollar procedimientos para ayudar a identificar casos de incumplimiento con aquellas leyes y regulaciones aplicables a la entidad.

El auditor deberá obtener evidencia suficiente y apropiada en la auditoría sobre el cumplimiento con aquellas leyes y regulaciones que el auditor generalmente reconoce que le son aplicables a la entidad. Según manifiesta (Luna, 2012) El auditor debería tener una suficiente comprensión de estas leyes y regulaciones para considerarlas cuando audita las afirmaciones relacionadas con la determinación de montos que van a ser registrados y las revelaciones que van a ser hechas.

Dichas leyes y reglamentaciones deberán estar bien establecidas y ser conocidas por la entidad y dentro de la industria; ser consideradas recurrentemente en el registro de las operaciones. Estas leyes y regulaciones, pueden relacionarse, por ejemplo, a la forma y contenido de los estados financieros, incluyendo requerimientos específicos de la industria; a la contabilización de transacciones bajo contratos de gobierno; o a la acumulación o reconocimiento de gastos para impuestos sobre la renta o costos por pensiones.

(Luna, 2012) En este sentido puntualiza que:

Cuando el auditor se encuentre con circunstancias que le hagan pensar de la existencia de irregularidades en los estados financieros, como consecuencia de fraudes o errores, el auditor deberá realizar procedimientos para determinar el efecto de las irregularidades en la temática de la auditoría integral.

En el curso de la auditoría el auditor puede encontrarse con circunstancias que lleven a apreciar la existencia de irregularidades importantes, derivadas de fraudes o errores. Cuando el auditor se halle con tales circunstancias, la naturaleza, la planificación y la amplitud de los procedimientos a llevar a cabo dependerá del juicio del auditor, según el tipo de fraude o error indicado, la probabilidad de que así suceda, y la probabilidad de que un determinado tipo de fraude o error pudiera tener un efecto significativo en la auditoría.

El auditor no puede dar por sentado que un solo ejemplo de fraude o error es un acontecimiento aislado y, por tanto, antes de la conclusión de la auditoría, el auditor estudia si necesitará revisarse la evaluación de los elementos del riesgo de auditoría que se hicieron durante su planificación, y si la naturaleza, planificación y amplitud de los otros procedimientos del auditor deben reconsiderarse igualmente por ejemplo, el auditor se fijará en lo siguiente:

- El carácter, momento y amplitud de los procedimientos sustantivos.
- La evaluación de la efectividad de los controles internos si la calificación del riesgo de control fue por debajo de alto.
- La asignación adecuada de miembros del equipo de auditoría a tenor de las circunstancias.

### **2.2.9 Metodología de la Auditoría de Gestión.**

Planeación y Evaluación.

Para (Luna, 2012) manifiesta que: La planeación de la auditoría de gestión debe incluir asuntos como los siguientes:

- Conocimiento de los productos, mercados, clientes, canales de distribución y alianzas de colaboración.
- Conocimiento de los objetivos, estrategias y riesgos del negocio.
- Conocimiento de los procesos claves del negocio.
- Conocimiento de los elementos básicos de un plan de gestión.
- Conocimiento de los principios fundamentales de la administración estratégica.
- Conocimiento del proceso de la administración estratégica.
- Elaboración del programa con la naturaleza, alcance y oportunidad de la auditoría de gestión.

La evaluación del plan de gestión comprende:

- El análisis del plan de gestión adoptado por la empresa, es decir el conjunto de políticas y estrategias definidas por la entidad para alcanzar sus objetivos de corto,

mediano y largo plazo; análisis de los programas, subprogramas y proyectos que esté ejecutando la empresa para lograr los objetivos y resultados del plan de gestión.

#### **Análisis del ambiente interno.**

- Fortalezas
- Debilidades

#### **Análisis del ambiente externo.**

- Oportunidades

#### **Amenazas Dirección organizacional.**

- Filosofía
- Objetivos
- Metas
- Revisión de la documentación que genera la entidad.
- Documentar los procesos y sub procesos importantes.
- Identificar los riesgos principales del negocio.
- Evaluar los controles de la empresa.
- Elaborar conclusiones relativas a las debilidades en la formulación de las estrategias y las deficiencias en la ejecución.
- Revisión de la implementación del plan estratégico, para lo cual se revisarán los resultados financieros y operacionales.
- Revisar los resultados financieros, comerciales y operativos cotejándolos con los puntos de referencia establecidos y los estándares de la industria a fin de identificar desviaciones importantes y tendencias emergentes.
- Toma de acciones correctivas.

#### **Selección y diseño de los medidores de desempeño.**

(Luna, 2012). El proceso de la auditoría de gestión requiere de un modelo cuantitativo expresado en forma de indicadores cuyo seguimiento se pueda llevar a cabo fácilmente. En la selección y diseño de los indicadores se debe:

- Identificar los indicadores que mejor reflejen las metas y objetivos propuestos.
- Identificar los indicadores claves del desempeño o factores críticos de éxito.
- Identificar para cada uno de los indicadores propuestos las fuentes de información y las acciones necesarias para que ésta información sea oportuna y confiable.
- Analizar el desempeño financiero.
- Analizar el desempeño operacional.

### 2.2.10 Fases de la Auditoría.

Para el desarrollo óptimo de auditoria se determina las siguientes fases (Luna, 2012):

Tabla 4: Fases de la Auditoría.

<b>ETAPA PREVIA Y DIFERENCIACIÓN DE LOS TÉRMINOS DEL TRABAJO</b>
<b>PLANEACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocimiento de la industria y negocio del cliente.</li> <li>➤ Obtención de información sobre las obligaciones legales de la empresa.</li> <li>➤ Obtención de información sobre el plan de gestión de la empresa.</li> <li>➤ Realización de procedimientos analíticos preliminares.</li> <li>➤ Establecer la importancia relativa y evaluar el riesgo aceptable de auditoría y el riesgo inherente.</li> <li>➤ Entender la estructura de control interno y evaluar el riesgo de control.</li> <li>➤ Elaborar un plan global de auditoría y un programa de auditoría.</li> </ul>
<b>ESTABLECIMIENTO DEL GRADO DE CONFIANZA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificación, documentación y pruebas de los procedimientos de control.</li> <li>➤ Determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos.</li> </ul>
<b>APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS</b>
<b>FASE FINAL DE LA AUDITORÍA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar los pasivos contingentes</li> <li>➤ Revisar los acontecimientos posteriores</li> <li>➤ Acumular evidencias finales:</li> <li>➤ Evaluar el supuesto de empresa en marcha.</li> <li>➤ Obtener carta de presentación o certificaciones de los estados financieros.</li> <li>➤ Revisar los estados financieros y verificar que las cifras finales concuerdan con ellos.</li> <li>➤ Construir los indicadores esenciales para evaluar el desempeño de la administración en el cumplimiento de los objetivos y metas</li> <li>➤ Emitir el informe de auditoría integral</li> <li>➤ Discusión del informe con la administración o comité de auditoría.</li> </ul>

**Fuente:** Yanel Blanco Luna. Auditoría Integral Normas y Procedimientos (2012).

### **2.2.11 Naturaleza, Oportunidad y Alcance de los Procedimientos.**

Para la realización de una auditoría efectiva y emitir un informe acorde a los hechos encontrados es importante conocer desde y hasta donde llega el estudio y análisis de la información. Por lo tanto (Luna, 2012) manifiesta que:

Una vez concluido el plan general de la auditoría se elaboran los programas de auditoría donde se indicará la naturaleza, amplitud y oportunidad de las pruebas de auditoría. Los programas de auditoría son una guía de la manera como debe practicarse la auditoría y un medio de control sobre la ejecución de la misma.

Como los programas de auditoría se preparan anticipadamente, en la etapa de la planeación con base en el conocimiento que se formó el auditor en el plan general de la auditoría, por esta razón los programas se pueden modificar en la medida en que se ejecute el trabajo, teniendo en cuenta los hechos concretos que se vayan observando. Por regla general los programas se elaboran por secciones de acuerdo con cada una de las áreas de los estados financieros o ciclos de operación.

#### **Naturaleza**

La naturaleza de los procedimientos de auditoría se refiere a su propósito (pruebas de controles o procedimientos sustantivos) y su tipo, esto es, inspección, observación, indagación, confirmación, cálculo, re-desempeño, o procedimientos analíticos. Para algunas aseveraciones, ciertos procedimientos de auditoría pueden ser más apropiados que otros. Por ejemplo, en relación con los ingresos, las pruebas de los controles pueden ser más apropiadas en relación con la integridad de la aseveración, si bien los procedimientos sustantivos pueden ser más apropiados en relación con la ocurrencia de la aseveración.

#### **Oportunidad**

La oportunidad se refiere a cuándo se desarrollan los procedimientos de auditoría o al período o fecha para la cual aplica la evidencia de auditoría.



El auditor puede desarrollar pruebas de los controles o procedimientos sustantivos en una fecha intermedia o a final del período. A más alto el riesgo de declaración equivocada importante, mayoría probabilidad de que el auditor pueda decidir que es más efectivo desarrollar procedimientos sustantivos cerca de, o al final del período más que en una fecha temprana, o desarrollar procedimientos de auditoría no-anunciados o en tiempos no-predecibles. De otro modo, desarrollar procedimientos de auditoría antes de finalizar el período le puede permitir al auditor considerar asuntos importantes en cuanto ellos surgen y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo para direccionarlos.

### Extensión

La extensión incluye la cantidad a desarrollar de un procedimiento específico de auditoría, por ejemplo, un tamaño de muestra o una cantidad de observaciones de un procedimiento de control. La extensión de un procedimiento de auditoría se determina mediante el juicio del auditor luego de considerar la importancia, el riesgo valorado, y el grado de aseguramiento que el auditor planea obtener. En particular, el auditor ordinariamente incrementa la extensión de los procedimientos de auditoría en la medida en que se incrementa el riesgo de declaración equivocada importante. Sin embargo, incrementar la extensión de un procedimiento de auditoría es solamente efectivo si el procedimiento de auditoría mismo es relevante para el riesgo específico; por consiguiente, la naturaleza de un procedimiento de auditoría constituye la consideración más importante.

#### **2.2.12 Control Interno.**

Considerando la acotación de (Gaitan, 2006) los avances tecnológicos dentro de los sistemas de control interno se han rodeado también de nuevos subsistemas desarrollados informáticamente, integrados en el esquema de la organización por el conjunto de planes, métodos, principios, normas internas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados con el fin de procurar que todas las actividades operativas, actuaciones en general y administración de la información sean adecuadamente comunicadas y utilizadas, así como sus recursos sean utilizados razonablemente, realizándose bajo normas constitucionales y legales vigentes dentro de

las políticas trazadas por la administración y en atención a una planeación estratégica de metas y objetivos de:

- Conseguir que la empresa cuente con un adecuado y efectivo sistema de control interno.
- Disponer de un sistema de evaluación ajustado a las necesidades de la empresa o ente económico.
- Lograr la aplicación de normas y procedimientos, salvaguarda de bienes y eficiente uso de recursos, así como del correcto y oportuno registro y manejo de información.
- Propender por la apropiación y aplicación de las políticas en la ejecución de planes, programas y proyectos.
- Lograr que la empresa cuente con controles eficientes, eficaces y económicos para implementarlos de manera consciente y crear un ambiente de autocontrol.

Enfoque tradicional del control interno.

El entorno económico, político y social genera cambios en los sistemas de control interno de las organizaciones empresariales, ya que los riesgos varían, las necesidades son otras, las culturas se transforman y los avances tecnológicos son vertiginosos, su implementación y evaluación no pueden ser responsabilidad aislada de la administración, el contador o la auditoría (Gaitan, 2006).

Objetivos del control interno.

"El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración" (Gaitan, 2006).

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

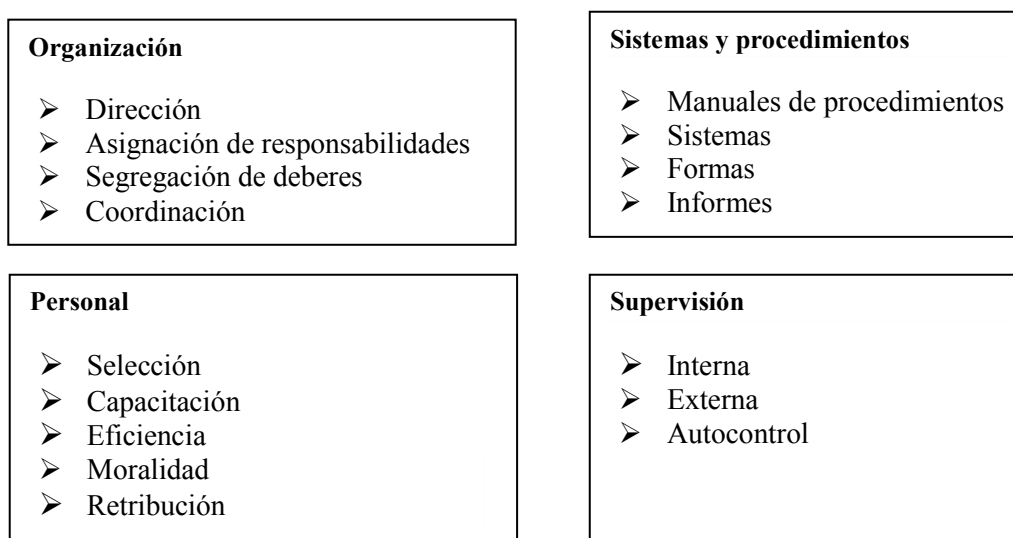
- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.

- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Elementos del control interno.

Para alcanzar los objetivos propuestos para el control interno de una organización en todos los niveles es preciso determinar los elementos que intervendrán, así pues considerar la jerarquía y corresponsabilidad de dichos elementos, además de prever el alcance en la ejecución de las tareas, las cuales se establecen en el buen manejo de los recursos.

Gráfico 1: Elementos del control interno



**Fuente:** Rodrigo Estupiñán Gaitán. Control Interno y Fraudes. COSO I y II (2006).

Explicación técnica de los elementos básicos del sistema de control interno.

Elemento de organización.

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

Elementos, sistemas y procedimientos

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

Elementos de personal.

- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

Elementos de supervisión.

- Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico (Gaitan, 2006).

El propósito de ejecutar un adecuado control interno es generar seguridad razonable en la información presentada no sólo financiera sino toda la información que genera la empresa, por lo tanto es preciso diseñar una estructura de información y comunicación en el entorno interno y de esta manera hacer frente a los riesgos inherentes en el desarrollo de las actividades empresariales.

Enfoque contemporáneo del control interno.

"Informe COSO" (Gaitan, 2006)

Así mismo se realiza un análisis referente al control interno actual, considerando los cambios de la globalización de la información, las exigencias de la competencia y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Definición.

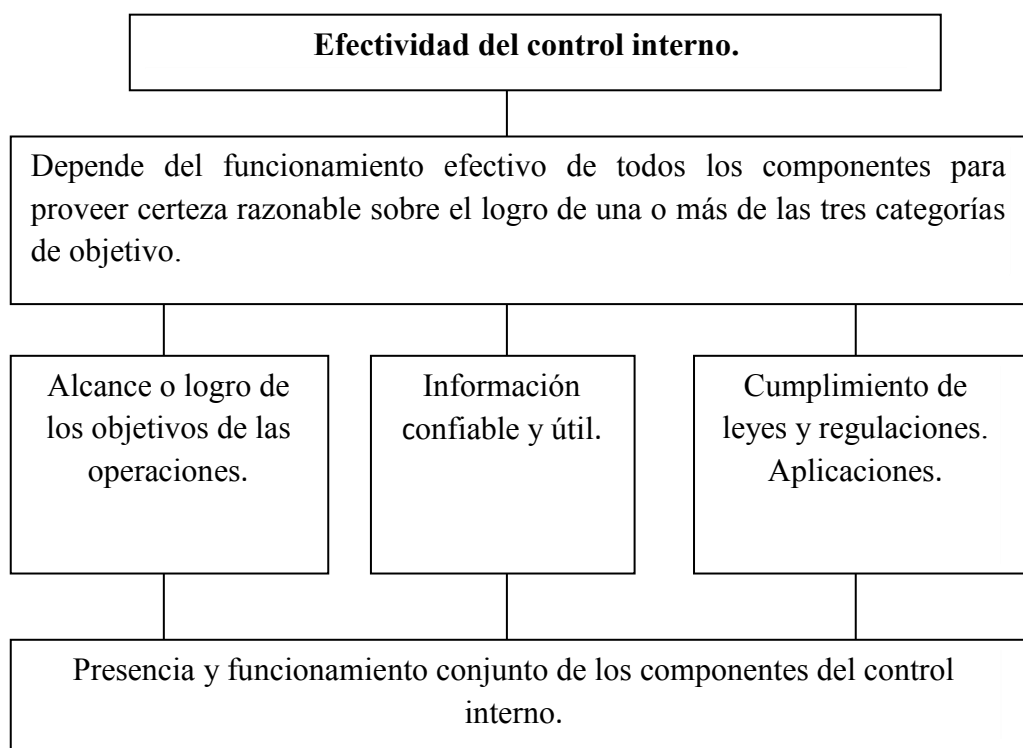
Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del

personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:

Gráfico 2: Efectividad del control interno



**Fuente:** Rodrigo Estupiñán Gaitán. Control Interno y Fraudes. COSO I y II (2006).

- Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos.
- Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
- Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos.

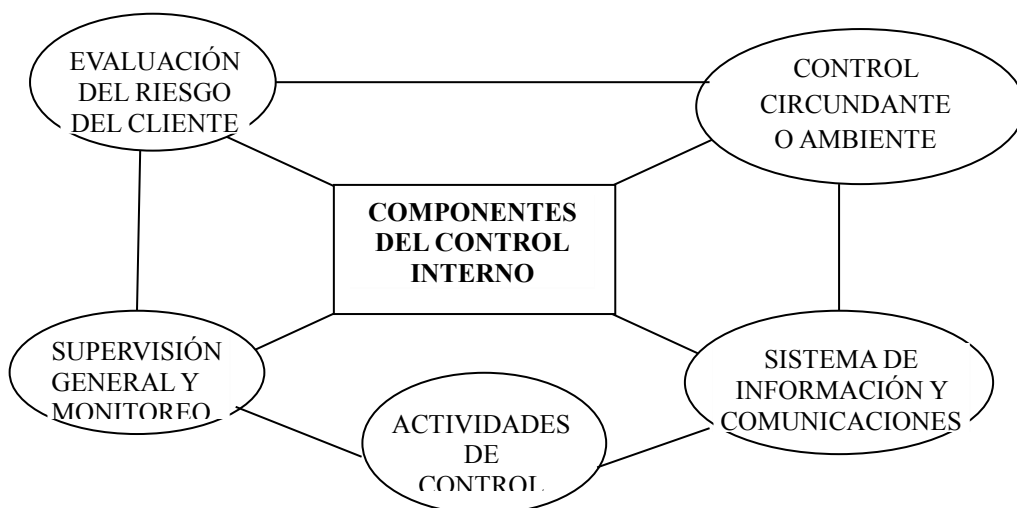
Componentes.

(Gaitan, 2006) Detalla que: El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma cómo la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.

Gráfico 3: Componentes del sistema de control interno.



**Fuente:** Rodrigo Estupiñán Gaitán. Control Interno y Fraudes. COSO I y II (2006).

Niveles de efectividad.

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversa forma en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo.

El control interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos, respectivamente, si el consejo de administración o junta directiva y la gerencia tienen una razonable seguridad de que:

- Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- Se observen las leyes y los reglamentos aplicables.

Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo.

a. Ambiente de control.

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influya la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

- Integridad y valores éticos. Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.

Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija pautas a través de su ejemplo. La gente imita a sus líderes.

Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o inexistencia de ellos, alta descentralización sin el respaldo del control requerido, debilidad de la función de auditoría, inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

- Competencia. Son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.
- Junta Directiva. Consejo de Administración y/o comité de auditoría. Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.
- Filosofía administrativa y estilo de operación. Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, y los principios y criterios contables, entre otros.

Tabla 5: Ambiente de control.

<b>Factores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>La integridad y los valores éticos.</b></li> <li>➤ <b>El compromiso a ser competente.</b></li> <li>➤ <b>Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.</b></li> <li>➤ <b>La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.</b></li> <li>➤ <b>La estructura de la organización.</b></li> <li>➤ <b>La asignación de autoridad y responsabilidades.</b></li> <li>➤ <b>Las políticas y prácticas de recursos humanos.</b></li> </ul>
-----------------	---

**Fuente:** Rodrigo Estupiñán Gaitán. Control Interno y Fraudes. COSO I y II (2006).

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

#### b. Evaluación de Riesgos.

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y; la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.



En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

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

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

#### Objetivos

La importancia que tiene este componente en cualquier organización es evidente, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito. Una vez que tales factores han sido identificados, la gerencia tiene la responsabilidad de establecer criterios para medirlos y prevenir su posible ocurrencia a través de mecanismos de control e información, a fin de estar enfocando permanentemente tales factores críticos de éxito.

Las categorías de los objetivos son las siguientes:

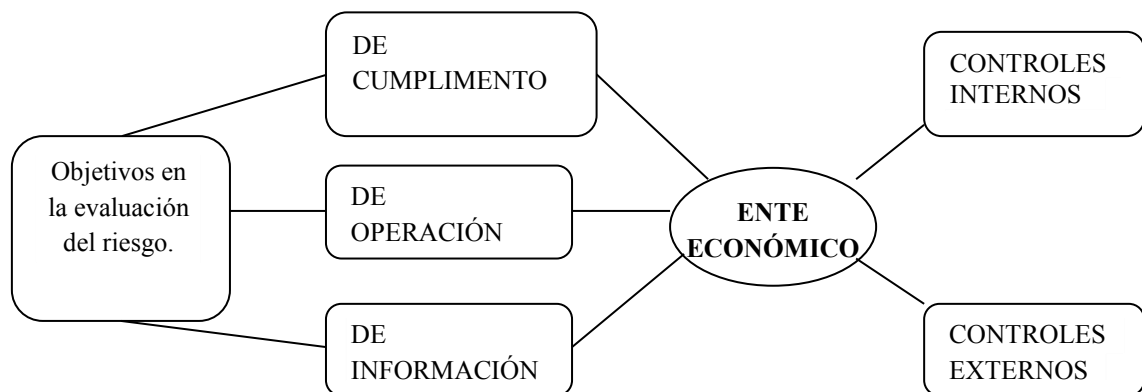
- Objetivos de cumplimiento. Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- Objetivos de operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- Objetivos de la información financiera. Se refieren a la obtención de información financiera confiable.

En ocasiones la distinción entre otros tipos de objetivos es demasiado sutil, debido a que unos se trasladan o apoyan a otros.

El logro de los objetivos antes mencionados está sujeto a los siguientes eventos:

- Los controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la administración.
- En relación con los objetivos de operación, la situación difiere de la anterior debido a que existen eventos fuera de control del ente o controles externos. Sin embargo, el propósito de los controles en esta categoría está dirigido a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reporta el avance de los resultados y se implementan las acciones indispensables para corregir desviaciones.

Gráfico 4: Objetivos en la evaluación del riesgo.



**Fuente:** Rodrigo Estupiñán Gaitán. Control Interno y Fraudes. COSO I y II (2006).

Todas las entidades enfrentan riesgos y éstos deben ser evaluados.

El análisis de riesgos y su proceso. Sin importar la metodología en particular, debe incluir entre otros aspectos los siguientes:

- La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
- La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- La evaluación periódica del proceso anterior.

Manejo de cambios.

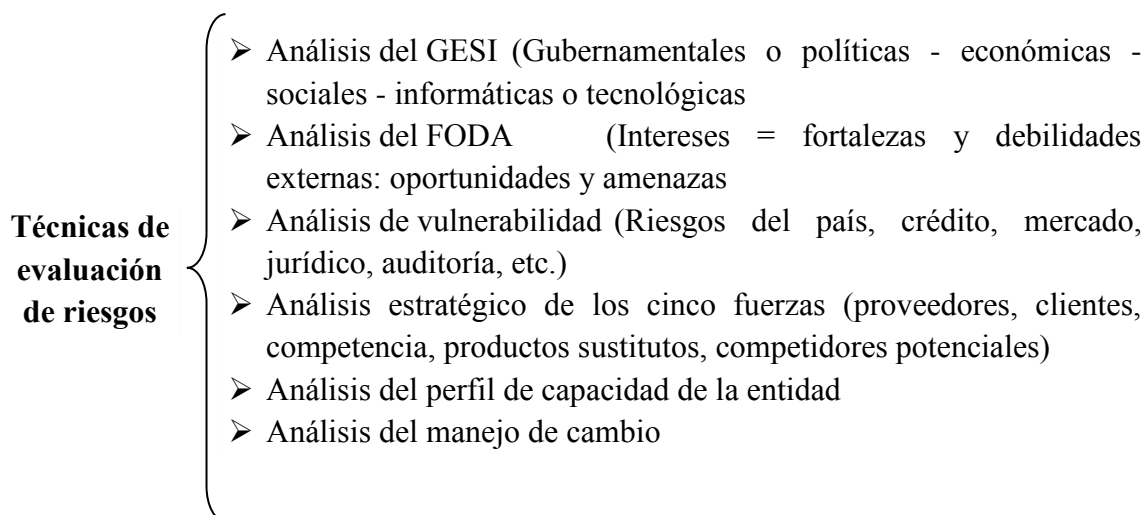
Este elemento resulta de vital importancia debido a que está enfocado a la identificación de los cambios que pueden influir en la efectividad de los controles internos. Tales cambios son importantes, ya que los controles diseñados bajo ciertas condiciones pueden no funcionar apropiadamente en otras circunstancias.

Por lo tanto, la responsabilidad primaria sobre los riesgos, su análisis y manejo es de la gerencia, mientras que al auditor le corresponde apoyar el cumplimiento de tal responsabilidad.

Existen factores que requieren atenderse con oportunidad ya que presentan sistemas relacionados con el manejo de cambios como: crecimiento rápido, nueva tecnología, reorganizaciones corporativas y otros aspectos de igual trascendencia.

Los mecanismos contenidos en este proceso deben tener un marcado sentido de anticipación que permita planear e implantar las acciones necesarias, que respondan al criterio costo-beneficio.

Gráfico 5: Técnicas de evaluación de riesgos



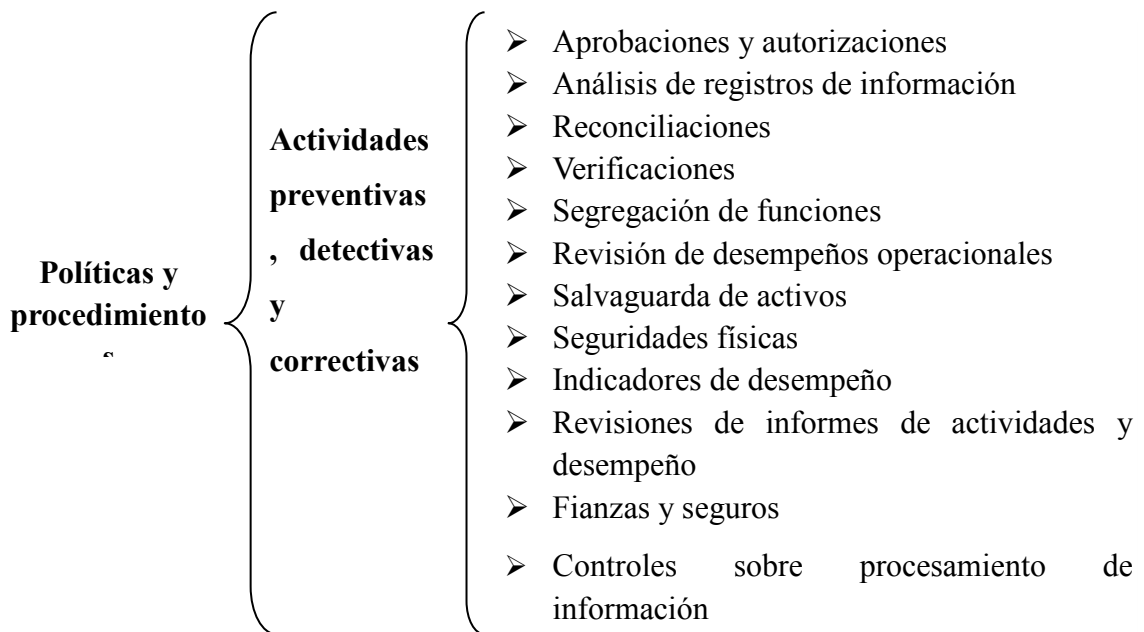
**Fuente:** Rodrigo Estupiñán Gaitán. Control Interno y Fraudes. COSO I y II (2006)

c. Actividades de Control.

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

Gráfico 6: Políticas y procedimientos



**Fuente:** Rodrigo Estupiñán Gaitán. Control Interno y Fraudes. COSO I y II (2006).

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

#### d. Sistemas de información y comunicación.

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

##### Controles generales.

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

##### Controles de aplicación.

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

##### Información y comunicación.

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable.

Es conveniente considerar en esta parte las tecnologías que evolucionan en los sistemas de información y que también, en su momento, será necesario diseñar controles a través de ellas. Tal es el caso de internet, el procesamiento de imágenes, el intercambio

electrónico de datos y hasta asuntos relacionados con los sistemas expertos. Conviene aclarar, al igual que los demás componentes, que las actividades de control, sus objetivos y responder a sus estructuras deben acogerse las necesidades específicas de cada organización. Sin embargo, la información contable tiene fronteras. Ni se puede usar para todo, ni se puede esperar todo de ella. Esto puede parecer evidente, pero hay quienes piensan que la información de los estados financieros pudiera ser suficiente para tomar decisiones acerca de una entidad.

La conciliación eficaz permite transmitir mensajes que facilitan el cumplimiento de las responsabilidades y promueven el control.

Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados.

Para todos los efectos, es preciso estar conscientes de que la contabilidad nos dice, en parte, lo que ocurrió pero no lo que va a suceder en el futuro.

Por otro lado, en ocasiones la información no financiera constituye la base para la toma de decisiones, pero, igualmente resulta insuficiente para la adecuada conducción de una entidad.

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta gerencia de sus responsabilidades sobre el control. También debe entender su propia participación en el sistema de control así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Así mismo, debe contarse con los medios para comunicar información relevante hacia mandos superiores, así como entidades externas.

Los elementos que integran este componente, son entre otros:

La información generada internamente así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple distintos propósitos a diferentes niveles.

La información, para actuar como un medio efectivo de control, requiere de las siguientes características: oportunidad, actualización, razonabilidad y accesibilidad. En lo anterior, se invierte una cantidad importante de recursos. En la medida que los sistemas de información apoyan las operaciones, se convierten en un mecanismo de control útil.

La comunicación. A todos los niveles de la organización deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno, la información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas. Los canales de comunicación con el exterior, son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa a clientes, proveedores, contratistas, entre otros. Así mismo, son necesarios para proporcionar información a las entidades de vigilancia y control sobre las operaciones de la entidad e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control.

Objetivos de las pruebas de cumplimiento.

Determinar sí:

Existen registros auxiliares para el activo fijo y la depreciación acumulada, los cuales son conciliados periódicamente con la cuenta de control de mayor y comprobados con los inventarios físicos.

➤ Existen políticas específicas de autorización y control sobre adquisiciones, transferencias y ventas o baja de los bienes propiedad de la empresa y de los bienes arrendados.

- Existen políticas aprobadas y establecidas por escrito, para depreciación y capitalización y el departamento de contabilidad cumple con ellas.

Objetivos de las pruebas sustantivas.

Comprobar:

- Las bases de valuación de las cuentas de activo fijo y si son uniformes con las del periodo anterior.
- Si las adiciones son partidas propiamente capitalizables y representan costos reales de activos físicamente instalados o construidos
- Si no se cargan a mantenimiento o a otras cuentas de resultados, partidas importantes que deberían ser capitalizadas.
- Si los saldos de las depreciaciones o amortizaciones acumuladas, son razonables, considerando la vida probable de los activos y los posibles valores de desecho.

Programa

Revise y evalúe la solidez y/o debilidades del control interno y con base en dicha evaluación:

- Realice las pruebas de cumplimiento y determine la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría aplicables en las circunstancias,
- Prepare un memorándum con el resultado del trabajo, las conclusiones alcanzadas y los comentarios acerca de solidez y/o debilidades del control interno que requieran tomar una acción inmediata o pueden ser puntos apropiados para nuestra carta de observación y recomendaciones.

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

La Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016, permite conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.



## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD**

Método cualitativo.- El método cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes, a cerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2010)

Método cuantitativo.- Es aquel que se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. (Rodriguez, 2010)  
Medirá valores cuantificables, que pueden ser frecuencias, porcentajes, costos, tasas y magnitudes, entre otros.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Básica.- Los aspectos que se aplicarán en la realidad son teóricos.

Descriptiva.- Describirá y analizará los procesos, programas, procedimientos, técnicas y políticas de auditoría.

### **3.3 MÉTODOS**

Método inductivo.- Método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares (Pérez & Merino, 2016). Esto implicará pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos al planteamiento de teorías.

Observación.- A través de este método observaré el desenvolvimiento directo del personal responsable de los procesos de control, gestión, administración para poder llegar a la recolección de información.

Criterio de expertos.- La información que va a ser objeto de análisis estará sujeta a un análisis de expertos para tomar las mejores decisiones en la continuación del trabajo.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica de Inspección.- Consistirá en examinar los recursos materiales y registros de la institución, los cuales comprenden todos los registros y documentos que tengan como fin respaldar y facilitar las transacciones de la institución examinada.

Técnica de la investigación.- Se obtendrá los datos e información, por medio de los funcionarios de la propia empresa.

Técnica de la observación- Es la técnica por medio de la cual, el auditor se cerciorará personalmente de hechos y circunstancias relacionados con la forma como se realizan las operaciones en la empresa por parte del personal de la misma.

Encuesta.- Se aplicará a todos los funcionarios de la institución.

Entrevista.- Se realizará una entrevista a los funcionarios del área administrativa y contable para la obtención de información a través de una serie de preguntas significativas que nos darán pautas en el proceso de auditoría.

Cuestionario.- Se ejecutará cuestionarios para el levantamiento de la información en el área financiera, de ventas, de créditos, de cobranzas y a la gerencia.

### 3.5 POBLACIÓN

En la presente investigación se tomará en cuenta al 95% de la población de estudio.

Tabla 6: Población

<b>PERSONAL</b>	<b>POBLACIÓN</b>
<b>ADMINISTRATIVO</b>	4
<b>OPERATIVO</b>	16

Elaborado por: Leonor Villamagua (2017)

La población estará conformada por el personal administrativo como Presidente, Gerente, Contadora, Secretaria y personal operativo como Agentes de crédito, cobranzas, vendedores y bodega, debido a que son los involucrados en el proceso de auditoría que se llevará a efecto para el análisis y evaluación de la institución.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 PROPUESTA**

Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016.

### **4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Efectuar una Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016, permite conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

#### 4.2.1 Archivo Permanente

<b>CLIENTE:</b>	<b>Confiheredia Cía. Ltda.</b>
<b>DIRECCIÓN:</b>	Alfredo Rivadeneira y Juana Villarreal
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría Operacional
<b>PERIODO:</b>	1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

### ARCHIVO PERMANENTE

#### ÍNDICE

#### CONTENIDO DEL ARCHIVO PERMANENTE

<b>AP1</b>	CERTIFICACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN DE CONFIHEREDIA CÍA. LTDA, EN EL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN MORONA.
<b>AP2</b>	RUC DE CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.
<b>AP3</b>	CERTIFICACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN DE CONFIHEREDIA CÍA. LTDA, EN LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS.
<b>AP4</b>	CERTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PATRONALES EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.
<b>AP5</b>	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
<b>AP6</b>	RESEÑA HISTÓRICA.
<b>AP7</b>	ARCHIVO DE EDAD DE LA CARTERA

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017



**REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL  
DEL CANTON MORONA**



**CERTIFICACIÓN:**

Que la escritura pública de constitución de la  
COMPAÑIA CONFIEREDIA CIA. LTDA., que en segunda  
copia antecede queda Inscrita en el Registro Mercantil,  
bajo el número (15), repertorio número (95).

Macas, 03 de julio de 2014

Dr. Jorge Cárdenas Riera  
**REGISTRADOR MUNICIPAL DE LA  
PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN MORONA**



Dirección: Calle 10 de Agosto y Don Bosco  
Macas - Morona - Morona Santiago  
0700-149 Ext. 0100 - 0101

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NÚMERO RUC:** 1490818077001  
**RAZÓN SOCIAL:** CONFIEREDIA CIA. LTDA.

**NOMBRE COMERCIAL:**  
**REPRESENTANTE LEGAL:** REYES LOYOLA JULIA EUGENIA  
**CONTADOR:** CAJILIMA BARRERA MARIA LUCRECIA  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N  
**OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:**  SI /  S/N  
**NÚMERO:**

**FEC. NACIMIENTO:**  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 11/11/2014  
**FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**  
**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 11/11/2014  
**FEC. ACTUALIZACIÓN:** 26/05/2016  
**FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DIVERSOS PARA EL CONSUMIDOR.

**DOMICILIO TRIBUTARIO**  
Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: MORONA Parroquia: GENERAL PROAÑO Calle: ALFREDO RIVADENEIRA Numero: S/N Intersección: JUANA VILLARREAL  
Piso: 0 Referencia ubicación: FRENTE AL ESTADIO DE PROAÑO Celular: 0989242986 Email: eugeniareyes1978@hotmail.com Telefono Domicilio: 072306645

**DOMICILIO ESPECIAL**  
SN

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	\ ZONA 6\ MORONA SANTIAGO	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2016001102499  
Fecha: 11/10/2016 10:59:32 AM



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NÚMERO RUC:** 1490816077001  
**RAZÓN SOCIAL:** CONFIEREDIA CIA. LTDA.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

No. ESTABLECIMIENTO: 001      Estado: ABIERTO - MATRIZ      FEC. INICIO ACT.: 03/07/2014  
 NOMBRE COMERCIAL:      FEC. CIERRE:      FEC. REINICIO:  
 ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DIVERSOS PARA EL CONSUMIDOR.  
 DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
 Provincia: MORONA SANTIAGO Canton: MORONA Parroquia: GENERAL PROAÑO Calle: ALFREDO RIVADENEIRA Numero: S/N Interseccion: JUANA VILLARREAL  
 Referencia: FRENTE AL ESTADIO DE PROAÑO Piso: 0 Celular: 0989242986 Email: eugeniareyes1978@hotmail.com Telefono Domicilio: 072306645



Código: RIMRUC2016001102499  
 Fecha: 11/10/2016 10:59:32 AM

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA LEGAL**

<b>DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA:</b>	CONFIHEREDIA CIA. LTDA.		
<b>SECTOR:</b>	SOCIETARIO <input checked="" type="checkbox"/>	MERCADO DE VALORES <input type="checkbox"/>	SEGUROS <input type="checkbox"/>
<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE:</b>	179232	<b>DOMICILIO:</b>	MACAS
<b>RUC:</b>	1490816077001		
<b>REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES):</b>	REYES LOYOLA JULIA EUGENIA;		
<b>CAPITAL SOCIAL:</b>	\$ 2.000,0000	<b>SITUACIÓN ACTUAL:</b>	ACTIVA
<b>LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURÍDICA Y SU PLAZO SOCIAL CONCLUYE EL:</b>	03/07/2064		

**CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:**      **SI**      **HA CUMPLIDO**

Siendo responsabilidad del Representante Legal la veracidad de la información remitida a esta Institución, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros certifica que, a la fecha de emisión del presente certificado, esta compañía ha cumplido con sus obligaciones.

**FECHA DE EMISIÓN:**      15/12/2016 12:05:42 ✓

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web [www.supercias.gob.ec/portalinformacion/verifica.php](http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/verifica.php) con el siguiente código de seguridad:



CR7W3010192

15/12/2016 11:46:02

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017





## CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PATRONALES

El IESS CERTIFICA que revisados los archivos del Sistema de Historia Laboral, el señor(a) REYES LOYOLA JULIA EUGENIA, representante legal de la empresa CONFIHEREDIA CIA. LTDA. con RUC Nro. 1490816077001 y dirección CENTRO. ALDREDO RIVADENEIRA. S/N. JUANA VILLARREAL. FRENTE ESTADIO PROA., NO registra obligaciones patronales en mora.

Registra obligaciones patronales en estado depositado por el valor de USD \$322.75. La conciliación bancaria de la Institución se reflejará en 48 horas.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social aclara que, si existieran obligaciones pendientes no determinadas a la fecha, esta certificación no implica condonación o renuncia del derecho del IESS, al ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar para su cobro.

El contenido de éste certificado puede ser validado ingresando al portal web del IESS en el menú Empleador – Certificado de Obligaciones Patronales, digitando el RUC de la empresa o número de cédula.

Gabriela Bermeo Tapia

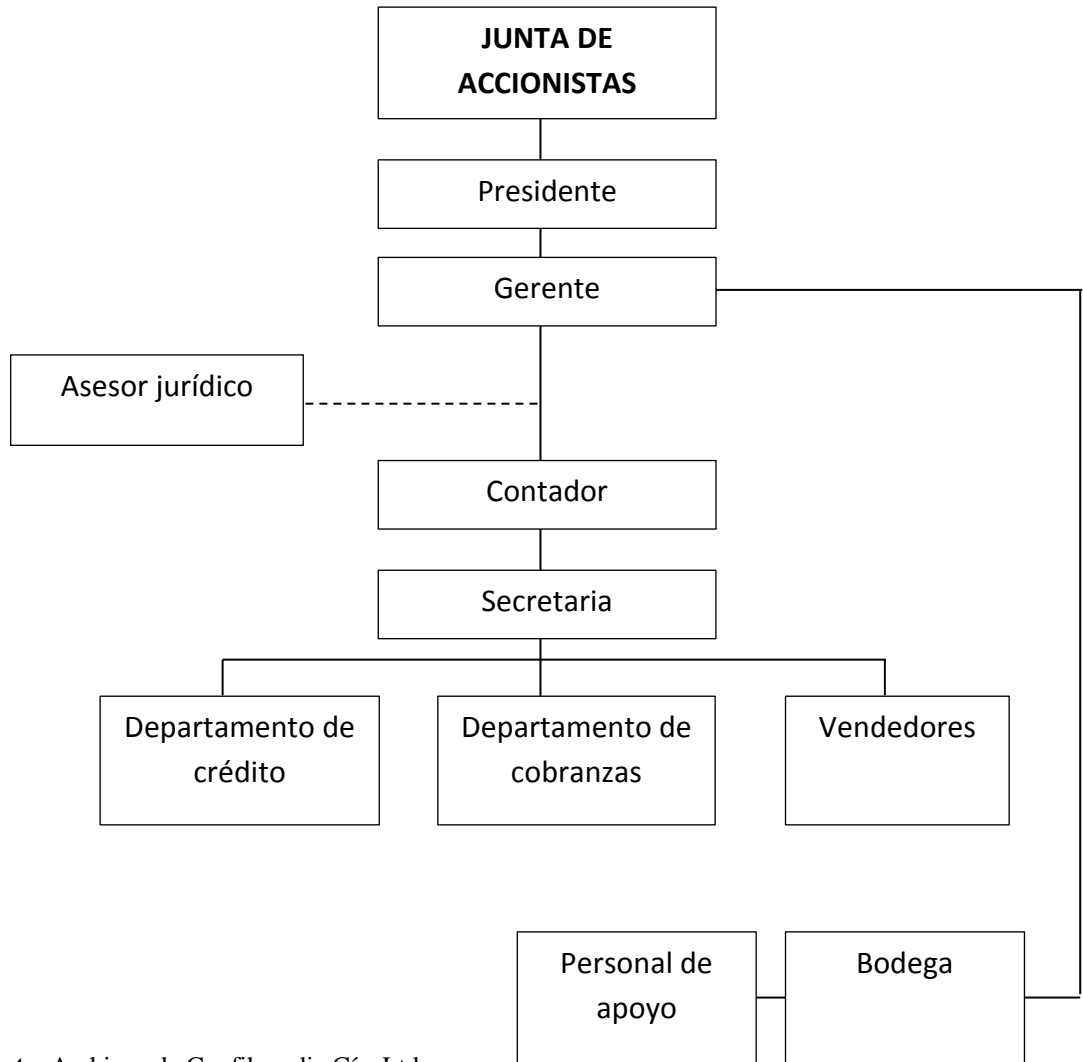
Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera



Emitido el 15 de diciembre de 2016 ✓

Validez del Certificado 2 días

Gráfico 7: Estructura Organizacional.



Fuente: Archivos de Confiheredia Cía. Ltda.

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

## Información General. Reseña Histórica

El Ecuador es un país muy amplio y generoso que permite la dinamización de la economía de diferentes formas, de hecho la comercialización de productos elaborados es una dinámica que genera la producción de una economía emprendedora lo que enmarca varias circunstancias dentro de la empresa que realiza esta actividad, para lo cual es necesario conocer el contexto económico y prevenir posibles situaciones de riesgo para la entidad.

En la provincia Morona Santiago el 24 de junio de 2014, se constituye la Compañía Confiheredia Cía. Ltda., en calidad de socios el Sr. Cesar Eugenio Reyes Toral y la Ing. Julia Eugenia Reyes Loyola, con un capital social de 2000.00 USD, domiciliada en la ciudad de Macas, parroquia General Proaño, cuyo objeto social es la compra – venta, distribución y comercialización por cualquier medio de todo tipo de productos alimenticios, bebidas y tabacos de consumo masivo al por mayor y menor. La principal marca de productos es Confiteca, de hecho de allí nace el nombre de la compañía.

La empresa dueña de la marca está ubicada en la ciudad de Quito y desde allí se imparten algunas condiciones relacionadas a precios, promociones, cobertura de mercado, atención al cliente, número de ejecutivos de ventas. Asimismo al ser una comercialización exclusiva de esta marca se adquieren ventajas como única distribuidora lo que significa que no existen más empresas que ofrezcan el mismo servicio dentro de la provincia lo que requiere una exigente atención y presentación con la marca principal, adicional a esto se ha incrementado productos de consumo masivo en general.

La provincia Morona Santiago tiene una extensión territorial de 25.690 Km<sup>2</sup>, lo que constituye la segunda provincia geográficamente más grande del país, dividida políticamente en 12 cantones que son: Morona, Gualaquiza, Gral. Leonidas Plaza (Limón Indanza), Palora, Santiago, Sucúa, Huamboya, San Juan Bosco, Pablo Sexto, Tiwintza, Logroño y Taisha. En el cantón Morona, ciudad Macas por ser la capital de la provincia se encuentra el mayor número de habitantes.

En lo referente a la economía a nivel provincial se analiza que el mayor generador de trabajo y de divisas es el comercio, considerando que existe una población infantil y adolescente numerosa distribuida por todo el territorio provincial quienes forman parte del enfoque estratégico de la empresa. Además existe una extensa cantidad de tiendas, locales de internet, colegios, escuelas que forman parte de la desplegada lista de clientes para realizar cobertura. Asimismo por la amplitud geográfica de la provincia es necesario el trabajo conjunto con los mayoristas para esto la empresa ha determinado mecanismos en función de montos de compras, pronto pago, cobertura.

En virtud de ello surge la contratación del personal tanto administrativo como operativo para cubrir el mercado en todos los cantones. Para ello existe una división en zonas y rutas permitiendo una segmentación equitativa para el personal de ventas y el personal de distribución con la finalidad de optimizar los recursos.

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CIA LTDA**

S/N

R.U.C.: 1490816077001

Fecha de Impresión: 12 - Ene - 2017 Hora: 13:33:23 Pág: 14

Usuario: EUGENIA REYES (ql) Reporte: Coecobro @

**Edad de la Cartera**

s: 01/10/2016 - 31/12/2016 Vcto: 01/10/2016 - 30/03/2017 Parám: 12/01/2017 Corte: 31/12/2016 sin saldos cero <Sin saldos de Cheq.Posfect> Orden x facturas

Cliente	Saldo	< 0 Días	1-30 Días	30-60 Días	61-90 Días	> 90 Días	Observaciones
YUMICEBA TIERRA WILSON HERNAN / /	180.75		97.40	83.35			
/ YUNDA MOROCHO SEGUNDO OSWALDO / /	42.74		42.74				
'UNGA CHAPA JUAN BAUTISTA / / CALLE	483.53		220.60	155.29	107.64		
YUNGA RODRIGUEZ ESTALIN EDUARDO / /	197.87		60.41	137.46			
ZAMBRANO TIRADO ORLANDO / / AV.	62.43		17.40	45.03			
ZAPATA QUEZADA ANGEL PATRICIO / / 10 DE	128.79			28.94	99.85		
ZEAS TORRES SANDY GRACIELA / /	53.87			18.63	35.24		
ZHAGUI TENECELA CARMEN DOLORES / /	231.47		231.47				
ZHICAY BORJA MARIA ROSA / / PASTOR	21.04				21.04		
ZHUJILEMA PAGUAY SANDRA SARA / /	44.51		17.53		26.98		
/ ZHUMI DOMINGUEZ MARIA MAGDALENA / /	59.66			59.66			
'ZHUMI PORTILLO LUZ MARGARITA / / 28 DE	232.68			232.68			
'ZHUNIO ZHUNIO AMELIA DE JESUS / /	105.53			67.09	38.44		
'ZUMBA TAPIA MARIA INES / / BELLA VISTA	65.46		10.21	20.35	34.90		
'ZUNIGA ASTUDILLO GILBERTO / / PATUCA	107.56				107.56		
'ZUNIGA JARA GLORIA BEATRIZ / / AV.	96.24		96.24				
/ ZUÑA HURTADO GERMANIA YOLANDA / /	91.96			91.96			
'ZUÑIGA AMON OLGA BEATRIZ / / PATUCA	52.75	25.67		27.08			
/ ZUÑIGA LEON CARLOS GUSTAVO / /	90.42			90.42			
<b>TOTAL CARTERA -- &gt;</b>	<b>164,756.57</b>	<b>7,284.55</b>		<b>60,442.64</b>		<b>2,602.47</b>	
<b>TOTAL FACTURAS -- &gt;</b>	<b>170,996.72</b>		<b>55,521.47</b>		<b>38,905.44</b>		

Confiheredia Cia. Ltda.  
R.U.C.: 1490816077001  
*Eugenia Reyes*  
FIRMA AUTORIZADA

#### 4.2.2 Archivo Corriente

<b>CLIENTE:</b>	<b>Confiheredia Cía. Ltda.</b>
<b>DIRECCIÓN:</b>	Alfredo Rivadeneira y Juana Villarreal
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría Operacional
<b>PERIODO:</b>	1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

### ARCHIVO CORRIENTE

#### ÍNDICE

#### CONTENIDO DEL ARCHIVO CORRIENTE

<b>PGA</b>	PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
<b>PA.</b>	PLANIFICACIÓN.
<b>PP.</b>	Planificación Preliminar
<b>PE.</b>	Planificación Específica.
<b>CI.</b>	Control Interno
<b>EJA.</b>	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA
<b>EJAO.</b>	Auditoría Operacional
<b>CR.</b>	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**4.2.2.1 Programa General de Auditoría.**

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.  
AUDITORÍA OPERACIONAL  
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA  
Periodo 2016**

<b>OBJETIVOS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluar la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos planteados.</li> <li>➤ Determinar los puntos débiles con la finalidad de proponer recomendaciones.</li> <li>➤ Emitir una opinión referente a la situación de la empresa mediante un informe de Auditoría.</li> </ul>				
No.	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>				
1	Realizar la visita preliminar y mantener una reunión con el personal que interviene en la auditoría.	PP2. 1/1	LMVM	04-07-2017
2	Entrevista a: Presidente Gerente Contadora Jefe de créditos	PP3. 2/2 PP4. 2/2 PP5. 2/2 PP6. 2/2	LMVM LMVM LMVM LMVM	04-07-2017 04-07-2017 05-07-2017 05-07-2017
3	Construir el informe de la planificación preliminar.	PP7.	LMVM	07-07-2017

<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>				
4	Realizar una evaluación al sistema de control interno en el área administrativa, financiera y operativa a través del método COSO I.	<b>PE2.</b>	<b>LMVM</b>	10-07-2017
5	Preparar la matriz de ponderación para el área administrativa, financiera y operativa y estimar el nivel de riesgo existente en cada una de las operaciones evaluadas.	<b>PE3.</b>	<b>LMVM</b>	17-07-2017
6	Elaborar los papeles de trabajo resumen que sustenten el informe.	<b>PE4.</b>	<b>LMVM</b>	24-07-2017
7	Elaborar el informe de control interno.	<b>PE5.</b>	<b>LMVM</b>	31-07-2017
<b>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>				
	Auditoría Operacional			
8	Analizar la muestra de ventas cuya edad sea mayor a 30 días.	<b>EJAO2.</b>	<b>LMVM</b>	02-08-2017
9	Analizar de la muestra obtenida cuyos clientes adquieran una calificación diferente de A.	<b>EJAO3.</b>	<b>LMVM</b>	09-08-2017
10	Aplicar indicadores de gestión de eficacia y eficiencia.	<b>EJAO4.</b>	<b>LMVM</b>	14-08-2017
<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
11	Redactar el informe final de Auditoría Operacional.	<b>CROI.</b>	<b>LMVM</b>	25-08-2017

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017



#### 4.2.2.2 Planificación

<b>CLIENTE:</b>	<b>Confiheredia Cía. Ltda.</b>
<b>DIRECCIÓN:</b>	Alfredo Rivadeneira y Juana Villarreal
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría Operacional
<b>PERIODO:</b>	1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

#### ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

CONTENIDO	INDICE
Primera parte Administración de la Auditoría	AD
Segunda parte Planificación Preliminar	PP
Tercer parte Planificación Específica	PE

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

PRIMERA PARTE

ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

---

CONTENIDO

**AD1.** PRESENTACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA.

**AD2.** CARTA DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE.

**AD3.** CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES.

**AD4.** ORDEN DE TRABAJO DE AUDITORÍA.

**AD5.** COMUNICACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA.

**AD6.** CONFIRMACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA.

---

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

## **PLAN DE AUDITORÍA OPERACIONAL.**

Macas, 19 de junio de 2017.

Ingeniera.

Julia Eugenia Reyes Loyola.

**GERENTE DE CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**

Presente.

De nuestra consideración:

A través de la presente nos es grato poner en su consideración y a los directivos de la institución la siguiente propuesta de auditoría operacional para **Confiheredia Cía. Ltda.**, para el año terminado al 31 de diciembre de 2016, la misma que se ha preparado tomando en cuenta el alcance de la auditoría operacional, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y más disposiciones legales que reglamentan las operaciones de la empresa.

### **Objetivo General.**

Realizar una Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016, que permita conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

### **Objetivos específicos.**

- Evaluar el control interno.
- Valorar el grado de eficiencia y eficacia en los procesos operativos que realiza la empresa.

- Evaluar la gestión operativa en el proceso de recuperación de la cartera determinando debilidades con el fin de mitigarlas al momento de sugerir las recomendaciones.

### **Alcance de la auditoría**

La auditoría operacional será realizada en el toda la empresa Confiheredia Cía. Ltda., ubicada en el cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016.

### **Equipo de trabajo.**

El personal determinado para la ejecución de la auditoría es el siguiente:

Supervisor:	Lic. Iván Patricio Arias González
Jefe de Equipo de Auditoría:	Ing. María Fernanda Miranda Salazar
Operativo:	Srta. Leonor Maritza Villamagua Morales

### **Tiempo estimado para la ejecución:**

Para el inicio del examen es con fecha 04 de julio de 2017, el tiempo presupuestado para el eficaz cumplimiento del trabajo es de 40 días laborables en los que se realizará lo siguiente:

Planificación Preliminar:	4 días desde el 04 hasta el 07 de julio.
Planificación Específica:	16 días desde el 10 hasta el 31 de julio.
Ejecución del trabajo de campo:	14 días desde el 01 hasta el 18 de agosto.
Comunicación de resultados:	5 días desde el 21 hasta el 25 de agosto.

Fecha planificada para la entrega del informe de auditoría es para el 25 de agosto de 2017.

### **Colaboración del cliente:**

La cooperación que se solicita de Confiheredia Cía. Ltda., es la facilitación de la información en los tiempos requeridos principalmente del área administrativa y de ventas.

**Producto a entregar:**

La Auditoría Operacional se llevará a cabo dentro de las prescripciones legales, fundamentos profesionales y las normas internacionales de auditoría y otros procedimientos de auditoría que consideremos necesarios e importantes de acuerdo a las circunstancias que se vayan presentando en la ejecución del trabajo. Después de evaluar los riesgos inherentes de la empresa los procedimientos de auditoría debe contener las siguientes pruebas:

- Estudio y evaluación de la organización del sistema de control interno.
- Comprobación de la existencia de procedimientos apropiados de operación y la eficacia de los mismos.
- Otros procedimientos de auditoría que se estimen aplicables conforme a las condiciones de trabajo.

Lic. Iván Patricio Arias González

**SUPERVISOR**

## CARTA DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

Macas, 26 de junio de 2017.

Señorita.

Leonor Maritza Villamagua Morales.

Presente.

De mi consideración:

Luego de realizada la respectiva consulta a los directivos de Confiheredia Cía. Ltda., se resolvió autorizar la contratación de los servicios profesionales de auditoría externa para la realización de la Auditoría Operacional a la empresa por el período 2016.

Razón por la cual se procede a notificar que la oferta profesional que su firma presentó fue aceptada; autorizo el inicio del trabajo correspondiente solicitando absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en la labor.

Atentamente,

Julia Eugenia Reyes Loyola.

**GERENTE DE CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**

## **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES.**

En la ciudad de Macas a los veinte y ocho días del mes de junio del año dos mil diecisiete, comparece por una parte la Ing. Julia Eugenia Reyes Loyola con cédula de ciudadanía No. 0103512133 en calidad de Gerente General de la empresa Confiheredia Cía. Ltda., con matriz en el Cantón Morona, Provincia Morona Santiago, y por otra parte la Srta. Leonor Maritza Villamagua Morales, portadora de la cédula de ciudadanía No. 1400784284 en calidad de representante de la prestación de servicios; para celebrar el presente contrato, los mismos que están contenidos en las siguientes cláusulas.

### **PRIMERA.- OBJETO**

La Ing. Julia Eugenia Reyes Loyola en calidad de Gerente General de la empresa Confiheredia Cía. Ltda., contrata los servicios lícitos y profesionales de la Srta. Leonor Maritza Villamagua Morales, para que sea quien bajo su exclusiva responsabilidad realice la Auditoría Operacional de Confiheredia Cía. Ltda., correspondiente al período 2016.

### **SEGUNDA.- PLAZO**

El tiempo estipulado para la entrega del informe final de la auditoría operacional es de cuarenta días laborables, contados desde la suscripción del presente contrato, pudiendo ampliarse el tiempo estipulado de existir causa fortuita o de fuerza mayor debidamente comprobada y aceptada por la institución.

### **TERCERA.- HORARIO DE TRABAJO.**

No se establece un horario de trabajo fijo, se sujetará al cronograma, exigencias y compromisos que vayan prestándose en el desarrollo del trabajo.

#### **CUARTA.- RESPONSABILIDAD**

Será de exclusiva responsabilidad de la firma auditora, el pago de remuneraciones del personal que utilice para la ejecución de la auditoría, motivo por el cual no se establece ningún vínculo laboral entre los comparecientes, puesto que una vez concluido los trabajos contratados se da por terminado el presente contrato.

#### **QUINTA.- ACEPTACIÓN**

Las comparecientes en este contrato aceptan el presente contrato con todo lo estipulado en el mismo.

Para constancia de lo acordado, se firma el documento en un original y dos copias del mismo tenor.

Julia Eugenia Reyes Loyola.  
**GERENTE DE CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**

Srta. Leonor Villamagua Morales  
**EQUIPO DE AUDITORIA**



**ORDEN DE TRABAJO No. 001-AO-2017**

Macas, 28 de junio de 2017.

Ingeniera.

María Fernanda Miranda Salazar.

**JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA.**

Presente.

De nuestra consideración:

De acuerdo al contrato realizado con la Gerente de Confiheredia Cía. Ltda., Ingeniera Julia Eugenia Reyes Loyola para realizar la Auditoría Operacional a la empresa antes mencionada, autorizó a usted para que en calidad de Jefe de Equipo inicie dicha Auditoría por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

Se cumplirá con los siguientes objetivos:

**Objetivo General.**

Realizar una Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016, que permita conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**Objetivos específicos.**

- Evaluar el control interno.
- Valorar el grado de eficiencia y eficacia en los procesos operativos que realiza la empresa.

- Evaluar la gestión operativa en el proceso de recuperación de la cartera determinando debilidades con el fin de mitigarlas al momento de sugerir las recomendaciones.

### **Alcance de la auditoría**

La auditoría operacional será realizada en el toda la empresa Confiheredia Cía. Ltda., ubicada en el cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016.

### **Equipo de trabajo.**

El personal determinado para la ejecución de la auditoría es el siguiente:

Supervisor:	Lic. Iván Patricio Arias González
Jefe de Equipo de Auditoría:	Ing. María Fernanda Miranda Salazar
Operativo:	Srta. Leonor Maritza Villamagua Morales

### **Tiempo estimado para la ejecución:**

Para el inicio del examen es con fecha 04 de julio de 2017, el tiempo presupuestado para el eficaz cumplimiento del trabajo es de 40 días laborables en los que se realizará lo siguiente:

Planificación Preliminar:	4 días desde el 04 hasta el 07 de julio.
Planificación Específica:	16 días desde el 10 hasta el 31 de julio.
Ejecución del trabajo de campo:	14 días desde el 01 hasta el 18 de agosto.
Comunicación de resultados:	5 días desde el 21 hasta el 25 de agosto.

Fecha planificada para la entrega del informe de auditoría es para el 25 de agosto de 2017.

**OFICIO:** 01-AO-CONFIHEREDIA-2017

Sección: Auditoría

Asunto: Comunicación de inicio de Auditoría.

Macas, 29 de junio de 2017.

Ingeniera.

Julia Eugenia Reyes Loyola.

**GERENTE DE CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**

Presente.

De nuestra consideración:

De acuerdo a la orden de trabajo **001-AO-2017**, se realizará la auditoria Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., den cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016.

Se cumplirá con los siguientes objetivos:

**Objetivo General.**

Realizar una Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016, que permita conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**Objetivos específicos.**

- Evaluar el control interno.

- Valorar el grado de eficiencia y eficacia en los procesos operativos que realiza la empresa.
- Evaluar la gestión operativa en el proceso de recuperación de la cartera determinando debilidades con el fin de mitigarlas al momento de sugerir las recomendaciones.
- Otros procedimientos de auditoría que consideremos aplicables de acuerdo con las circunstancias.
- Realizar y archivar las hojas de hallazgos.
- Emitir el informe en el que constarán conclusiones y recomendaciones del análisis efectuado.

El personal determinado para la ejecución de la auditoría es el siguiente:

Supervisor:	Lic. Iván Patricio Arias González
Jefe de Equipo de Auditoría:	Ing. María Fernanda Miranda Salazar
Operativo:	Srta. Leonor Maritza Villamagua Morales

Particular que comunico para los fines respectivos.

Atentamente,

Ing. María Fernanda Miranda Salazar.

**JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA.**

## **CONFIRMACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA**

Macas, 30 de junio de 2017.

Ingeniera

María Fernanda Miranda Salazar.

**JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA.**

Presente.

En respuesta al oficio No. 01-AO-**CONFIHEREDIA**-2017, de fecha 29 de junio de 2017, con asunto Comunicación de Inicio de Auditoría, cumpla en informarle que el personal que labora en la Institución tiene el conocimiento sobre el proceso de auditoría que se llevará a cabo en las instalaciones de la entidad, para lo cual contará con la colaboración necesaria para facilitar la información y documentación que se requerirá.

Cabe manifestar que estamos a disposición del equipo de trabajo con la finalidad de cumplir de la mejor manera y en el tiempo señalado con lo estipulado en el contrato de servicios profesionales.

Atentamente,

Ing. Julia Eugenia Reyes.

**GERENTE DE CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**

### 4.2.2.3 Planificación Preliminar

CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

SEGUNDA PARTE

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

---

#### CONTENIDO

**PP1.** PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA

**PP2.** VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA

RESUMEN DE LAS ENTREVISTAS CON:

**PP3.** Presidente

**PP4.** Gerente

**PP5.** Contadora

**PP6.** Jefe de créditos

**PP7.** REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

---

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 03-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA**  
**Periodo 2016**

<b>OBJETIVOS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alcanzar un conocimiento del entorno interno de la empresa para generar ideas sobre el funcionamiento.</li> <li>➤ Emitir un informe preliminar sobre la empresa.</li> </ul>				
No.	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>				
1	Visite las instalaciones de la empresa.	PP2. 1/1	LMVM	04-07-2017
2	Entrevista a:			
	Presidente	PP3. 2/2	LMVM	04-07-2017
	Gerente	PP4. 2/2	LMVM	04-07-2017
	Contadora	PP5. 2/2	LMVM	05-07-2017
	Jefe de créditos	PP6. 2/2	LMVM	05-07-2017
3	Levantar el archivo permanente en base a la información disponible en la empresa.			
3.1.	Certificación de la inscripción de Confiheredia Cía. Ltda., en el registro municipal de la propiedad y mercantil del cantón morona.	AP1. 1/1	LMVM	07-07-2017
3.2.	Ruc de Confiheredia Cía. Ltda.	AP2. 2/2	LMVM	07-07-2017

3.3.	Certificación de la inscripción de Confiheredia Cía. Ltda., en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.	AP3. 1/1	LMVM	07-07-2017
3.4.	Certificación del cumplimiento de obligaciones patronales en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	AP4. 1/1	LMVM	07-07-2017
3.5.	Estructura organizacional.	AP5. 1/1	LMVM	07-07-2017
3.6.	Reseña histórica.	AP6. 2/2	LMVM	07-07-2017
3.7.	Archivo de edad de la cartera	AP7. 1/1	LMVM	07-07-2017
4.	Elaborar un reporte de la planificación preliminar.	PP7. 3/3	LMVM	07-07-2017



**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**

Cantón Morona – Provincia Morona Santiago

Periodo: enero – diciembre 2016

**VISITA A LA EMPRESA**

El día martes cuatro de julio del año 2017, siendo las ocho de la mañana se inicia con la visita programada a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., el horario de trabajo es de 08H00 a 13H00 y de 15H00 a 18H00 de lunes a viernes, este horario es con el personal que labora en las instalaciones de la empresa y para el personal de ventas el horario empieza a las 08H00 y culmina cuando cubre la ruta total asignada para el día, de igual manera cuando deben salir fuera del cantón, cabe recalcar que es distribución exclusiva a nivel provincial, por lo tanto el horario de los ejecutivos de ventas no está enmarcado únicamente a las 8 horas diarias de labores. El control de la asistencia se lo realiza por medio de fichas pre-impresas en ellas el personal firma la hora de entrada y la hora de salida y estos documentos reposan en los archivos de la Sra. Secretaria quien emite un informe mensual a Contabilidad junto con los justificativos en caso que hayan permisos, para la elaboración de los roles de pago.

Las instalaciones están ubicadas en la parroquia General Proaño de la ciudad de Macas, constan de 1 bodega amplia para el almacenamiento de la mercadería, un local de un solo ambiente distribuido en cinco oficinas, una para la gerente, secretaria, contadora, cobranzas, créditos y un salón grande para reuniones con el personal, las cuales se realizan diariamente con el objetivo de direccionar las ventas, rutas o cualquier requerimiento o inconveniente que se suscite en el desarrollo de las actividades.

La Ing. Eugenia Reyes manifiesta que el personal con el que cuenta es muy colaborador, responsable, aun cuando las condiciones del mercado no son las mejores por la disminución de las ventas que existen. La situación económica del país en el año examinado fue complicada sin embargo la predisposición del personal en todo el tiempo es la mejor.

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 04-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**AUDITORÍA OPERACIONAL  
CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**

Cantón Morona – Provincia Morona Santiago

Periodo: enero – diciembre 2016

**ENTREVISTA AL PRESIDENTE**

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO:</b>	SR. CÉSAR EUGENIO REYES TORAL
<b>CARGO:</b>	PRESIDENTE
<b>ENTREVISTADORA:</b>	LEONOR MARITZA VILLAMAGUA MORALES
<b>DÍA PREVISTO:</b>	2017-07-04
<b>HORA ENTREVISTA:</b>	08:30 HORAS
<b>LUGAR ENTREVISTA:</b>	INSTALACIONES DE LA EMPRESA

**Objetivo:** Dar a conocer el inicio de la Auditoría Operacional que permitirá conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**1. ¿Qué tipo de empresa es y qué organismos regulan el funcionamiento?**

Es una empresa comercial destinada exclusivamente a la compra y venta de productos elaborados. Se rige bajo las normas constitucionales del Estado y los organismos de control como el Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Relaciones Laborales, Superintendencia de Compañías, valores y Seguros.

**2. ¿Cómo se formó la empresa?**

Por la necesidad de una distribuidora que comercialice a nivel provincial la marca Confiteca la misma que requería la conformación de una compañía como requisito principal.

**3. ¿Cómo está dividida la empresa actualmente?**

La división es por departamentos los cuales se segmentan de acuerdo a las funciones que desempeñan además cuentan con el personal necesario y se coadyuvan mutuamente. Los departamentos son:

- Gerencia
- Contabilidad
- Ventas
- Crédito
- Cobranzas
- Bodega

**4. La situación económica del país ha afectado de alguna manera a la estabilidad de Confiheredia Cía. Ltda?**

En todo sentido. La empresa se ha visto afectada por lo tanto se ha recurrido a créditos bancarios para lograr sostener la situación debido a la disminución de las ventas.

**5. ¿Se ha definido algún plan de acción para enfrentar las circunstancias cambiantes del mercado?**

Siempre se están realizando modificaciones, cambios e innovaciones para enfrentar a la competencia, para brindar facilidades y oportunidades a los clientes, enfocados perennemente al cumplimiento de los objetivos propuestos como empresa.

**6. ¿Qué productos ofrece a sus clientes?**

La marca principal es Confiteca que distribuye una gran variedad de productos de confitería como chupetes, chicles, caramelos, chocolates en diversas formas y presentaciones que hacen atractivo el producto especialmente a los niños, adicional se ha incrementado varios proveedores con el objetivo de ofrecer variedad en alternativas de comercialización para los agentes vendedores como para los clientes en las compras.

**7. ¿Considera que es apropiado realizar una Auditoria Operacional para evaluar la gestión de la empresa?**

Es la primera vez que se realiza, sin embargo considero muy oportuna para conocer si ha existido eficiencia en la recuperación de la cartera, la capacidad de endeudamiento de la empresa, en fin en todos los procesos internos para asegurar la estabilidad de la empresa.

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 04-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**AUDITORÍA OPERACIONAL  
CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**

Cantón Morona – Provincia Morona Santiago

Periodo: enero – diciembre 2016

**ENTREVISTA AL GERENTE**

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO:</b>	ING. JULIA EUGENIA REYES LOYOLA
<b>CARGO:</b>	GERENTE
<b>ENTREVISTADORA:</b>	LEONOR MARITZA VILLAMAGUA MORALES
<b>DÍA PREVISTO:</b>	2017-07-04
<b>HORA ENTREVISTA:</b>	14:00 HORAS
<b>LUGAR ENTREVISTA:</b>	INSTALACIONES DE LA EMPRESA

**Objetivo:** Dar a conocer el inicio de la Auditoría Operacional que permitirá conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**1. ¿Cuál es la principal función que desempeña dentro de la empresa?**

Planear, organizar, dirigir controlar y evaluar las actividades y procesos de la empresa.

Realizar los pedidos a los proveedores con la finalidad de mantener una bodega completa.

**2. ¿Cuántos años de experiencia mantiene en lo referente a administración de una empresa comercial?**

Muchos años, laborando como dependiente en calidad de jefe financiera, líder del departamento de cobranzas y otros hasta el año 2014 que decidí formar parte de los socios para constituir la empresa Confiheredia Cía. Ltda.

**3. ¿Cómo se comunican y gestionan las relaciones entre proveedores, colaboradores y clientes?**

Con los avances tecnológicos que actualmente se dispone, todo tipo de comunicación se realiza con prontitud y en tiempo real, ya sea en busca de una solución, participar o informar una disposición. Para esto la empresa ha invertido en tecnología con la finalidad de reducir y optimizar los recursos.

**4. ¿Cuenta con un software actualizado e integrado para generar los procesos empresariales?**

Es una tecnología que a partir de enero de 2016 se implementó en la empresa con el objetivo de ahorrar el consumo de suministros de oficina principalmente en el departamento de ventas.

**5. ¿Periódicamente se mide el desempeño de los colaboradores de la empresa?**

Se ha adoptado como forma de controlar la fijación de metas en el monto de ventas. En el área de bodega la meta es mantener un inventario actualizado y real. En el área financiera y administrativa el desempeño está centrado en función a la solución de algún inconveniente, mantenimiento de toda la información actualizada.

**6. ¿Cómo determinar la satisfacción de los clientes?**

Con la fidelidad demostrada frente a los competidores, con los pagos efectuados en los tiempos determinados por la mayoría de ellos. Para mantener esa satisfacción la empresa dueña de la marca continuamente está renovando los productos, otorgando promociones, incluyendo artículos para beneficio personal en el caso de los clientes pequeños.

**7. ¿Se brinda capacitación permanente a los colaboradores de la empresa?**

No, hasta el momento. Para el ingreso a la empresa se solicita como requisito una experiencia mínima de dos años.

**8. ¿Existe cultura organizacional y trabajo en equipo para la consecución de los objetivos institucionales?**

Se trabaja en función a valores y principios definidos y aceptados en común entre todo el personal, además para ello se ha realizado una distribución equitativa de funciones y tareas a cada departamento.

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 04-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**AUDITORÍA OPERACIONAL  
CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**

Cantón Morona – Provincia Morona Santiago

Periodo: enero – diciembre 2016

**ENTREVISTA A LA CONTADORA**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:** LIC. MARÍA CAJILIMA BARRERA

**CARGO:** CONTADORA

**ENTREVISTADORA:** LEONOR MARITZA VILLAMAGUA  
MORALES

**DÍA PREVISTO:** 2017-07-05

**HORA ENTREVISTA:** 10:00 HORAS

**LUGAR ENTREVISTA:** INSTALACIONES DE LA EMPRESA

**Objetivo:** Dar a conocer el inicio de la Auditoría Operacional que permitirá conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**1. ¿Cuántos años labora en la empresa?**

Desde la constitución de la misma.

**2. ¿Nivel de instrucción?**

Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Contador Público Autorizado.

**3. ¿Dispone de un manual donde se especifique sus funciones?**

No, se realiza las actividades de acuerdo a las necesidades y requerimientos que se presenten, cumplo con mis funciones y si está dentro de mi alcance ayudo en algún otro departamento.



**4. ¿Cuál es su principal función en la empresa?**

Mantener actualizada la información financiera, contable, económica, del personal, de inventarios, de proveedores y con la ayuda del software generar Estados financieros a la fecha requerida.

**5. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa sobre el software que se opera para el desarrollo de las funciones?**

No. Al momento de la implementación se instruyó un poco sobre el funcionamiento y ya con la manipulación y el manejo se ha logrado descubrir las bondades que presta.

**6. ¿Cuántas personas tiene acceso al sistema para la manipulación de datos?**

Cada colaborador tiene su clave personal y el acceso es restringido a cada área. Al sistema en general solo podemos ingresar la Gerente y la Contadora.

**7. ¿Existe cultura organizacional y trabajo en equipo para la consecución de los objetivos institucionales?**

Considero que sí, aunque cada quien cumple con la función asignada previamente y en caso de ausencia se colabora en la medida de lo posible. El objetivo es cumplir con los requerimientos ya sea de los clientes o de los directivos.

**8. ¿Se realiza medición del desempeño laboral dentro de la empresa?**

No, para medir el desempeño se lo realiza a través del cumplimiento de metas que se adoptan internamente y son de mutuo acuerdo entre las partes.

**9. ¿Se brindan incentivos a los colaboradores por el cumplimiento de las metas establecidas?**

Los incentivos se manejan solo en el departamento de ventas de acuerdo a la recuperación de cartera en tiempos y en montos.

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 05-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**AUDITORÍA OPERACIONAL  
CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**

Cantón Morona – Provincia Morona Santiago

Periodo: enero – diciembre 2016

**ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITOS**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:** LIC. LINO EDUARDO SEGOVIA

**CARGO:** JEFE DE CRÉDTIOS

**ENTREVISTADORA:** LEONOR MARITZA VILLAMAGUA  
MORALES

**DÍA PREVISTO:** 2017-07-05

**HORA ENTREVISTA:** 11:30 HORAS

**LUGAR ENTREVISTA:** INSTALACIONES DE LA EMPRESA

**Objetivo:** Dar a conocer el inicio de la Auditoría Operacional que permitirá conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**1. ¿Cuántos años labora en la empresa?**

Hace aproximadamente 2 años. Inicialmente como ejecutivo de ventas y después como jefe de créditos.

**2. ¿Nivel de instrucción?**

Actualmente estoy al término de los estudios superiores en Ing. en Administración de Empresas.

**3. ¿Cuál es su principal función en la empresa?**

Autorizar, controlar y evaluar la gestión para la otorgación y recuperación de cartera con la finalidad de mantener un mínimo porcentaje de las ventas totales en calidad de cuentas por cobrar.

**4. ¿Dispone de un manual donde se especifique sus funciones?**

No existe un manual diseñado, pero al momento de posesionarse en el cargo la Gerente especifica las responsabilidades que tenemos a cumplir.

**5. ¿Dispone de un software que le ayude en el desarrollo de las tareas asignadas?**

Si y a través de este sistema se puede controlar la edad de la cartera.

**6. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa sobre el software que se opera para el desarrollo de las funciones?**

Un requisito primordial para el ingreso a la empresa es tener conocimientos en el manejo de programas informáticos. Entonces he recibido capacitación pero por cuenta propia para mantener el puesto de trabajo.

**7. ¿Existe cultura organizacional y trabajo en equipo para la consecución de los objetivos institucionales?**

Por supuesto. Es necesario mantener una buena predisposición para entender y aceptar aquellas circunstancias que no podemos controlar especialmente cuando se trata de los clientes.

**8. ¿Se realiza medición del desempeño laboral dentro de la empresa?**

Sí. En función al valor que se mantiene en la cuenta Clientes se mide la gestión realizada por el personal encargado de la recuperación de cartera.

**9. ¿Se brindan incentivos a los colaboradores por el cumplimiento de las metas establecidas?**

Sí. Está establecido que de acuerdo al tiempo en el cual se logre cobrar el total de la factura se otorgará el 1% adicional en las comisiones por ventas o por el contrario a partir de los 60 días se descontará el mismo porcentaje.

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 05-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**REPORTE DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

Periodo: enero – diciembre 2016

**Motivo de la Auditoría.**

La Auditoría Operacional se ejecutará en acatamiento a la orden de trabajo No. 001-AO-2017 de fecha 28 de junio de 2017, luego de la carta de aceptación del cliente de fecha 26 de junio de 2017 se procede a la contratación de los servicios profesionales para la realización del trabajo.

**Objetivo General.**

Realizar una Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016, que permita conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**Objetivos específicos.**

- Revisión y evaluación del control interno.
- Valoración del grado de eficiencia y eficacia en los procesos operativos que realiza la empresa.
- Evaluación de la gestión operativa en el proceso de recuperación de la cartera determinando debilidades con el fin de mitigarlas al momento de sugerir las recomendaciones.
- Otros procedimientos de auditoria que consideremos aplicables de acuerdo con las circunstancias.
- Realizar y archivar las hojas de hallazgos.
- Emitir el informe en el que constarán conclusiones y recomendaciones del análisis efectuado.

**Alcance de la Auditoría**

La auditoría operacional será realizada en el toda la empresa Confiheredia Cía. Ltda., ubicada en el cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016.

Información general de la empresa.

<b>Razón Social:</b>	CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.
<b>RUC:</b>	1490816077001.
<b>Actividad Principal:</b>	Venta al por mayor y menor de productos diversos para el consumidor.
<b>País:</b>	Ecuador.
<b>Provincia:</b>	Morona Santiago.
<b>Cantón:</b>	Morona.
<b>Dirección:</b>	Parroquia General Proaño. Calle Alfredo Rivadeneira y Juana Villarreal.
<b>Teléfono:</b>	072306645
<b>Tipo de Empresa:</b>	Compañía Limitada.
<b>Fecha de Constitución:</b>	24 de junio de 2014.
<b>Gerente de la Empresa:</b>	Ing. Julia Eugenia Reyes Loyola

**Productos de la empresa.**

El principal producto es la marca CONFITECA con toda la variedad de confitería que mantiene, adicional a ello se incrementan otras líneas de productos alimenticios para ofrecer variedad tanto a los ejecutivos de ventas como a los clientes de toda la provincia. Las ventas se realizan al por mayor y menor.

**Misión.**

Contribuir al desarrollo de la provincia sirviendo con una gran variedad en precios y productos al por mayor y menor y de calidad, ofreciendo oportunidades de superación a nuestros clientes internos como externos con la garantía de brindar cobertura a nivel provincial.

**Visión.**

Ser un ente generador de trabajo reconocido a nivel provincial y regional con un enfoque integral en una comercialización eficiente y oportuna que permita alcanzar niveles de solidez y rentabilidad garantizando la sostenibilidad en el tiempo.

**Normativa que regula las actividades de la empresa:**

- Ley de Régimen Tributario
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 07-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

#### 4.2.2.4 Planificación Específica.

CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

TERCERA PARTE

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

---

#### CONTENIDO

- |             |   |
|-------------|---|
| <b>PE1</b>  | Programa de Auditoría aplicado para la planificación específica.  |
| <b>PE2.</b> | Realizar una evaluación del sistema de control interno a la ejecución de todos los procesos mediante el COSO I.     |
| <b>PE3.</b> | Preparar la matriz de ponderación y estimar el nivel de riesgo existente en cada una de las operaciones analizadas. |
| <b>PE4.</b> | Realizar papeles de trabajo resumen que sustentan el informe.   |
| <b>PE5.</b> | Realizar el informe de control interno.   |

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

## 4.2.2.5 Evaluación del Control Interno.

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA**  
**Periodo 2016.**

<b>OBJETIVOS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluar el control interno según COSO I.</li> <li>➤ Establecer el riesgo y la confianza del Control Interno.</li> </ul>				
No.	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
1	Realice una evaluación del sistema de control interno en el área administrativa, financiera y operativa a través del método COSO I.	PE2.	LMVM	10-07-2017
2	Prepare la matriz de Ponderación para el área administrativa, financiera y operativa y estimar el nivel de riesgo existente en cada una de las operaciones analizadas.	PE3.	LMVM	17-07-2017
3	Realice la hoja de hallazgos.	PE4.	LMVM	24-07-2017
4	Realice el informe de control interno.	PE5.	LMVM	31-07-2017

Elaborado por: LMVM	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: IA / MM	Fecha: 25-08-2017



**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

**SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**OBJETIVO:** Determinar si la organización cuenta con una estructura organizativa que pueda controlar eficazmente las actividades que realiza, para llevar a cabo la estrategia diseñada para alcanzar los objetivos fijados.

N°	Preguntas	Respuesta	P/T	CALIF.	OBSERVACIONES
		Si/No/NA	6	2	
1	¿La estructura organizativa es la adecuada?	NO	1	0	Existe dispersión en las funciones.
2	¿El organigrama refleja claramente los niveles jerárquicos?	SI	1	1	
3	¿Los principales directivos reflejan los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	SI	1	1	
4	¿Existe un manual y reglamento operativo de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?	NO	1	0	Se otorga en función al criterio del ejecutivo de ventas
5	¿Existe un manual de políticas y procedimientos que regule los procesos?	NO	1	0	Es de manera empírica
6	¿Existe un manual de funciones establecido?	NO	1	0	Solo verbal
<b>TOTAL</b>		6	6	2	

$$OCP = \frac{CT}{PT} = \frac{2}{6} = 33\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	6	NC / NR	ENFOQUE
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	2		
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	4		
NC	NIVEL DE CONFIANZA	33%	BAJO	CUMPLIMIENTO
NR	NIVEL DE RIESGO	67%	ALTO	
				ES SIGNIFICATIVO COMUNICAR

**CONCLUSIÓN:** El componente de control Interno denominado Ambiente de Control, en su estructura organizacional; muestra una calificación de 33% de Confianza dando como resultado Confianza BAJA y el Riesgo ALTO 67%.

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

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**PE 2. 2/9**

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

**SUBCOMPONENTE: COMPETENCIA PROFESIONAL**

**OBJETIVO:** Establecer el grado de importancia que tienen las competencias profesionales de los servidores y si están acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.

N°	Preguntas	Respuesta	P/T	CALIF.	OBSERVACIONES
		Si/No/NA	6	2	
1	¿El personal que labora en el área administrativa tiene la preparación académica adecuada?	SI	1	1	
2	¿Se realiza capacitaciones al personal que colabora en el área de forma constante?	NO	1	0	De hecho nunca han recibido una capacitación.
3	¿Conoce el personal las funciones a desarrollar en su cargo?	SI	1	1	Se les informa en el momento de la contratación.
4	¿El personal cumple con los requisitos del perfil del cargo que desempeña?	NO	1	0	Tienen una profesión diferente a la requerida.
5	¿El personal se encuentra realizando las tareas para las que fue contratado?	NO	1	0	Se considera la antigüedad para el ascenso o remoción.
6	¿Se evalúa al personal al menos una vez al año?	NO	1	0	En ninguna área.
<b>TOTAL</b>		6	6	2	

$$OCP = \frac{CT}{PT} = \frac{2}{6} = 33\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	6	NC / NR	ENFOQUE
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	2		
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	4		
NC	NIVEL DE CONFIANZA	33%	BAJO	CUMPLIMIENTO
NR	NIVEL DE RIESGO	67%	ALTO	
				ES SIGNIFICATIVO COMUNICAR

**CONCLUSIÓN:** El componente de control Interno denominado Ambiente de Control, en su estructura competencia profesional; muestra una calificación de 33% de Confianza dando como resultado Confianza BAJA y el Riesgo ALTO 67%.

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

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO**

**SUBCOMPONENTE: OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO**

**OBJETIVO:** Establecer la efectividad de los controles internos y la garantía razonable de que los objetivos institucionales se cumplirán.

N°	Preguntas	Respuesta	P/T	CALIF.	OBSERVACIONES
		Si/No/NA	6	3	
1	¿Los procedimientos que se cumplen son apropiados para el cumplimiento de los objetivos establecidos?	NO	1	0	Se omiten procesos en la otorgación de créditos.
2	¿Los deberes del contador están separados de las personas que manejan los fondos?	NO	1	0	Los realiza la misma persona.
3	¿Se realizan comparaciones periódicas entre las metas alcanzadas con las propuestas?	SI	1	1	
4	¿Los funcionarios que manejan los fondos están respaldados con pólizas de seguros?	NO	1	0	No se ha solicitado.
5	¿Es oportuna y eficiente la comunicación entre departamentos?	SI	1	1	
6	¿Se realiza cotejo de los saldos en facturas con llamadas telefónicas a los clientes?	SI	1	1	
<b>TOTAL</b>		6	6	3	

$$OCP = \frac{CT}{PT} = \frac{3}{6} = 50\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	6	NC / NR	ENFOQUE
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	2		
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	4		
NC	NIVEL DE CONFIANZA	50%	BAJO	CUMPLIMIENTO
NR	NIVEL DE RIESGO	50%	ALTO	
				ES SIGNIFICATIVO COMUNICAR

**CONCLUSIÓN:** El componente de control Interno denominado Evaluación del Riesgo, en el aspecto objetivos de cumplimiento, muestra una calificación de 50% de Confianza dando como resultado Confianza BAJA y el Riesgo ALTO 50%.

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

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA ADMINISTRATIVA****COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL****SUBCOMPONENTE: SALVAGUARDA DE ACTIVOS**

**OBJETIVO:** Determinar si la prevención de errores es correcta y eficiente en el desarrollo de las funciones de los colaboradores y administradores.

N°	Preguntas	Respuesta	P/T	CALIF.	OBSERVACIONES
		Si/No/NA	5	4	
1	¿Existe una póliza de seguro que respalde los bienes de la empresa?	SI	1	1	
2	¿Se mantiene un respaldo de la información contable y financiera de la empresa?	SI	1	1	
3	¿En caso de caducidad de los productos existe reposición?	NO	1	0	Son productos de larga vida.
4	¿Se realiza la depreciación legal de los activos fijos?	SI	1	1	
5	¿La Junta Directiva aprueba aquellas obligaciones o pasivos a largo plazo?	SI	1	1	
<b>TOTAL</b>		5	5	4	

$$OCP = \frac{CT}{PT} = \frac{4}{5} = 80\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	5	NC / NR	ENFOQUE
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	4		
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	1		
NC	NIVEL DE CONFIANZA	80%	ALTO	CUMPLIMIENTO
NR	NIVEL DE RIESGO	20%	BAJO	
				NO ES SIGNIFICATIVO COMUNICAR

**CONCLUSIÓN:** El componente de control Interno denominado Actividades de control, en el aspecto salvaguarda de activos, muestra una calificación de 80% de Confianza dando como resultado Confianza ALTA y el Riesgo BAJO 20%.

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

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA FINANCIERA**

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**SUBCOMPONENTE: CONTROL EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION**

**OBJETIVO:** Determinar si en las funciones asignadas se aplican los controles preventivos, y correctivos para un mejor desempeño.

N°	Preguntas	Respuesta	P/T	CALIF.	OBSERVACIONES
		Si/No/NA	5	2	
1	¿Para el otorgamiento del crédito se evalúa y califica en base a la información recibida?	SI	1	1	
2	¿Se verifica que la documentación de respaldo sea suficiente y confiable?	NO	1	0	Se otorga en función al conocimiento previo del cliente.
3	¿Se negocian las condiciones de crédito con los clientes en lo referente a plazos y montos?	SI	1	1	
4	¿Está definido el monto total que se puede poseer en calidad de crédito?	NO	1	0	No es una política que se haya establecido todavía.
5	¿Existen procedimientos para la recuperación de cartera vencida más de 60 días?	NO	1	0	Se recupera con las visitas constantes a los clientes.
<b>TOTAL</b>		5	5	2	

$$OCP = \frac{CT}{PT} = \frac{2}{5} = 40\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	5	NC / NR	ENFOQUE
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	2		
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	3		
NC	NIVEL DE CONFIANZA	40%	BAJO	CUMPLIMIENTO
NR	NIVEL DE RIESGO	60%	ALTO	
				ES SIGNIFICATIVO COMUNICAR

**CONCLUSIÓN:** El componente de control Interno denominado Actividades de Control, en el aspecto control en los sistemas de información, muestra una calificación de 40% de Confianza dando como resultado Confianza BAJA y el Riesgo ALTO de 60%.

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

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA FINANCIERA**

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**SUBCOMPONENTE: POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

**OBJETIVO:** Determinar si en las funciones asignadas se aplican las políticas y procedimientos relevantes a las actividades de crédito para su correcto funcionamiento y seguimiento.

N°	Preguntas	Respuesta	P/T	CALIF.	OBSERVACIONES
		Si/No/NA	5	3	
1	¿Reciben capacitación frecuentemente y se realizan evaluaciones del desempeño del personal?	NO	1	0	El personal contratado debe contar con experiencia en el negocio.
2	¿La entidad cuenta con un manual de crédito, que defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?	NO	1	0	No existe manual alguno.
3	¿Considera usted que se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?	SI	1	1	
4	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	SI	1	1	
5	¿En la recuperación de cartera, las personas responsables se encargan de todo el proceso?	SI	1	1	
<b>TOTAL</b>		5	5	3	

$$OCP = \frac{CT}{PT} = \frac{3}{5} = 60\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	5	NC / NR	ENFOQUE
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	3		
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	2		
NC	NIVEL DE CONFIANZA	60%	MODERADO	CUMPLIMIENTO
NR	NIVEL DE RIESGO	40%	MODERADO	
				NO ES SIGNIFICATIVO COMUNICAR

**CONCLUSIÓN:** El componente de control Interno denominado Actividades de Control, en el aspecto políticas y procedimientos, muestra una calificación de 60% de Confianza dando como resultado Confianza MODERADO y el Riesgo MODERADO de 40%.

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

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ÁREA FINANCIERA****COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL**SUBCOMPONENTE:** ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES**OBJETIVO:** Determinar si el control interno es el adecuado por la división de responsabilidades dentro del área financiera.

N°	¿Preguntas	Respuesta	P/T	CALIF.	OBSERVACIONES
		Si/No/NA	5	4	
1	¿Se prepara periódicamente un análisis por edades de las cuentas por cobrar?	SI	1	1	
2	¿Las dependencias de la empresa se encuentran protegidas por guardias o cercas eléctricas?	NO	1	0	No se ha considerado tal inversión.
3	¿Periódicamente se toman inventarios físicos de los activos fijos bajo la supervisión de empleados no responsables por su custodia ni por su registro contable?	SI	1	1	
4	¿Se informa a la gerente por las diferencias entre el inventario físico y los registros auxiliares?	SI	1	1	
5	¿Compara el departamento de contabilidad los precios, condiciones, cantidades, cálculos y otros aspectos en las facturas?	SI	1	1	
<b>TOTAL</b>		5	5	4	

$$OCP = \frac{CT}{PT} = \frac{4}{5} = 60\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	5	NC / NR	ENFOQUE
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	3		
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	2		
NC	NIVEL DE CONFIANZA	80%	ALTO	CUMPLIMIENTO
NR	NIVEL DE RIESGO	20%	BAJO	
				NO ES SIGNIFICATIVO COMUNICAR

**CONCLUSIÓN:** El componente de control Interno denominado Ambiente de Control, en el aspecto Asignación de autoridad y responsabilidades, muestra una calificación de 80% de Confianza dando como resultado Confianza ALTO y el Riesgo BAJO de 20%.

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

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**PE 2. 8/9**

**ÁREA OPERATIVA**

**COMPONENTE: SUPERVISION Y MONITOREO**

**SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES DE MONITOREO.**

**OBJETIVO:** Determinar si el sistema de supervisión está funcionando de acuerdo a lo planeado y establecer la eficacia del diseño de la estructura de control interno.

N°	Preguntas	Respuesta	P/T	CALIF.	OBSERVACIONES
		Si/No/NA	5	3	
1	¿Se realizan periódicamente constataciones físicas del inventario de mercaderías?	SI	1	1	
2	¿Se cuestiona continuamente al personal sobre los valores y principios que deben predominar en el desarrollo de las actividades?	NO	1	0	Las reuniones son rutinarias y precisamente para lo concerniente a rutas y cobertura.
3	¿Se realizan verificaciones sorpresivas en bodega, caja, bancos?	SI	1	1	
4	¿Se realiza reconciliación de las cuentas bancarias por alguien diferente a quien firma los cheques?	NO	1	0	Las conciliaciones lo realiza la Gerente.
5	¿Se realiza verificaciones al sistema de facturación y de ingreso de mercaderías?	SI	1	1	
<b>TOTAL</b>		5	5	3	

$$OCP = \frac{CT}{PT} = \frac{3}{5} = 60\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	5	NC / NR	ENFOQUE
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	3		
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	2		
NC	NIVEL DE CONFIANZA	60%	MODERADO	CUMPLIMIENTO
NR	NIVEL DE RIESGO	40%	MODERADO	
				NO ES SIGNIFICATIVO COMUNICAR

**CONCLUSIÓN:** El componente de control Interno denominado Supervisión y Monitoreo, en el aspecto Actividades de Monitoreo, muestra una calificación de 60% de Confianza dando como resultado Confianza MODERADO y el Riesgo MODERADO de 40%.

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

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017



**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**PE 2. 9/9**

**ÁREA OPERATIVA**

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**SUBCOMPONENTE: REVISION DE DESEMPEÑOS OPERACIONALES.**

**OBJETIVO:** Determinar si el sistema de supervisión está funcionando de acuerdo a lo planeado y establecer la eficacia del diseño de la estructura de control interno.

N°	Preguntas	Respuesta	P/T	CALIF.	OBSERVACIONES
		Si/No/NA	5	2	
1	¿Las funciones de bodega son completamente independientes de contabilidad?	SI	1	1	
2	¿Los pedidos de los clientes son revisados y aprobados por el departamento de créditos?	NO	1	0	Se realizan directamente a través del dispositivo móvil que dispone cada ejecutivo de ventas.
3	¿Se efectúan los despachos únicamente con órdenes debidamente aprobadas?	NO	1	0	Se factura y se despacha y el ejecutivo de ventas es el responsable.
4	¿Después del despacho una copia del pedido pasa directamente a facturación?	NO	1	0	El despacho se realiza previa factura.
5	¿El cajero tiene a cargo la custodia de los ingresos desde que se reciben en su departamento hasta el depósito en el banco?	SI	1	1	
<b>TOTAL</b>		5	5	2	

$$OCP = \frac{CT}{PT} = \frac{2}{5} = 60\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	5	NC / NR	ENFOQUE
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	3		
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	2		
NC	NIVEL DE CONFIANZA	40%	BAJO	CUMPLIMIENTO
NR	NIVEL DE RIESGO	60%	ALTO	
				ES SIGNIFICATIVO COMUNICAR

**CONCLUSIÓN:** El componente de control Interno denominado Actividades de Control, en el aspecto Revisión de desempeños operacionales, muestra una calificación de 60% de Confianza dando como resultado Confianza MODERADO y el Riesgo MODERADO de 40%.

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

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CÍA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**PERMANENTES DE SUPERVISIÓN**  
**PERIODO 2016**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO**

COMPONENTE	TOTAL DE CONFIANZA	
	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Ambiente de control	17	8
Evaluación del riesgo	6	3
Actividades de control	20	11
Supervisión y Monitoreo	5	3
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>25</b>

$$OCP = \frac{CT}{PT} = \frac{25}{48} = 52\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	48	NC / NR	ENFOQUE
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	25		
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	23		
NC	NIVEL DE CONFIANZA	52%	MODERADO	CUMPLIMIENTO
NR	NIVEL DE RIESGO	48%	MODERADO	
				NO ES SIGNIFICATIVO COMUNICAR

**CONCLUSIÓN:** El componente de control Interno consolidado muestra una calificación de 52% de Confianza dando como resultado Confianza MODERADO y el Riesgo MODERADO de 48%. Pero no se debe descuidar la parte segmentada pues existen serios inconvenientes.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 10-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**HALLAZGO 1**

**AMBIENTE DE CONTROL: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**CONDICIÓN:** La empresa Confiheredia Cia Ltda., ha descuidado en forma excesiva el diseño de un manual tanto de funciones como de procedimientos que sirva de guía en el desarrollo de las actividades de los colaboradores.

**CRITERIO:** La empresa debe determinar y entregar por escrito a cada funcionario las funciones y responsabilidades de desarrollar, con la finalidad de ejercer un mayor control y minimizar los riesgos inherentes de cada actividad. Acuerdo Ministerial No. MDT-2016, Ministerio de Relaciones Laborales: “En el mundo actual la producción y comercialización de productos así como la prestación de servicios requieren de modalidades contractuales que se ajusten a sus reales actividades, utilizando como base las opciones de contratación definidas en el Código del Trabajo.”

**CAUSA:** Que en la ocurrencia de un error no exista un responsable que asuma las consecuencias.

**EFEECTO:** Origen de pérdidas innecesarias a la empresa por la escasa organización estructural dentro de la misma.

**CONCLUSIÓN:** La empresa debe considerar la organización estructural, delimitando funciones y responsables con el objetivo de mejorar la imagen empresarial interna y externa y cumplir con la misión y visión establecida.

**RECOMENDACIÓN:** Se recomienda implementar el rediseño del organigrama existente, así como la elaboración de un manual de funciones y procedimientos para la empresa.

**AMBIENTE DE CONTROL: COMPETENCIA PROFESIONAL**

**CONDICIÓN:** Los directivos de Confiheredia Cía. Ltda., han desatendido el elemento humano calificado en áreas importantes al no brindarles capacitación.

**CRITERIO:** La empresa debe otorgar espacios, permitir el desarrollo profesional de los colaboradores, brindar la capacitación necesaria para un desempeño eficiente en la ejecución de las tareas. Art. 42, numeral 27 del Código de Trabajo: “Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos. El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;”

**CAUSA:** Desmotivación de los funcionarios, además de buscar oportunidades en otras empresas.

**EFFECTO:** Poca destreza en el desarrollo de las actividades y abandono del puesto de trabajo ocasionando atraso en las actividades de la empresa.

**CONCLUSIÓN:** La capacitación profesional es importante tanto para la empresa como para el desarrollo personal de cada individuo, sirve como motivación en la ejecución de las actividades y como crecimiento profesional.

**RECOMENDACIÓN:** Se sugiere a la Gerencia implementar como política empresarial la capacitación del personal en todas las áreas logrando así fidelidad del personal y mejoramiento en los procesos.

**EVALUACION DEL RIESGO: OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO**

**CONDICIÓN:** En la empresa Confiheredia Cía Ltda., se evidencia una importante desatención a procesos claves donde la omisión de uno o varios de ellos implica incurrir en riesgos innecesarios agrandando aún más el riesgo inherente propio del desarrollo de las actividades.

**CRITERIO:** Revisión del cumplimiento de todos los procesos para minimizar los riesgos en el desempeño de las funciones. Art. 355 del Código de Trabajo: “Imprudencia profesional.- La imprudencia profesional, o sea la que es consecuencia de la confianza que inspira el ejercicio habitual del trabajo, no exime al empleador de responsabilidad.”

**CAUSA:** Falta de establecimiento de un supervisor que verifique el cumplimiento de procedimientos.

**EFFECTO:** Poner en riesgo el principio de empresa en marcha por la poca observancia en la medición del riesgo.

**CONCLUSIÓN:** De acuerdo con los procesos aplicados por la empresa, la omisión de ciertos procedimientos podría ocasionar efectos importantes debido a que son aspectos significativos que comprometen el logro de los objetivos planteados.

**RECOMENDACIÓN:** A la gerencia se sugiere supervisar los procesos de los funcionarios para garantizar un efectivo control interno en todas las áreas de la empresa sin soslayar que de un correcto control interno depende la eficiencia y economía de la compañía.

**ACTIVIDADES DE CONTROL: CONTROL EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION.**

**CONDICIÓN:** En Confiheredia Cía Ltda., no se ha establecido un límite de créditos que se otorga a los clientes por la venta de mercadería por lo cual se mantiene una cartera con edad mayor a 60 días y además no está diseñado el proceso legal para la recuperación.

**CRITERIO:** La compañía está inmersa en riesgos que podrían evitarse con la definición de políticas crediticias. Art. 47 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. “Sistemas de Crédito.- Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa: 1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; 3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y, 4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio, (...).”

**CAUSA:** La existencia de una cartera vencida por más de 90.

**EFFECTO:** Poner en riesgo el capital invertido en mercaderías ocasionando retrasos para futuras adquisiciones.

**CONCLUSIÓN:** En función al análisis realizado la compañía no mantiene políticas definidas en la otorgación de créditos ni en la recuperación de cartera y de hecho se comprometen los recursos económicos de la empresa por la falta de un sistema de control interno más adecuado y acorde a las necesidades de la empresa.

**RECOMENDACIÓN:** Se sugiere a la Gerencia y jefes departamentales establecer una política empresarial con niveles de autorización que en la praxis permita un adecuado control sin obviar procesos claves como la autorización de créditos.

**ACTIVIDADES DE CONTROL: REVISION DE DESEMPEÑOS OPERACIONALES.**

**CONDICIÓN:** En la compañía se efectúan procesos cronológicamente inversos en cuanto a la aprobación de créditos o al despacho de mercadería desde bodega en donde únicamente el ejecutivo de ventas y el bodeguero son los responsables de allí que en la ocurrencia de un error involuntario la reposición se realiza mediante descuento lo que ocasiona retraso en la disponibilidad de efectivo.

**CRITERIO:** Los procesos de control interno no son supervisados correctamente por lo tanto la probabilidad de ocurrencia de error es mayor. Norma Internacional de Contabilidad 2 Art. 10: “El coste de las existencias comprenderá todos los costes derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costes en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.”

**CAUSA:** Descuadres en la constatación física del inventario, un significativo monto del capital invertido que se mantiene por cobrar.

**EFFECTO:** Recurrir al financiamiento externo para continuar con el propósito de la empresa lo que significa incremento de los gastos.

**CONCLUSIÓN:** Existe ausencia de un apropiado sistema de control interno de las actividades y procesos pues no se han delegado funciones evidenciándose una ejecución empírica y poco convencional, además la falta de enlace de información entre departamentos.

**RECOMENDACIÓN:** Se recomienda implementar un sistema de control interno en el cual predomine la supervisión y coordinación departamental, se emitan reportes interdepartamentales e independientes y se realice el cotejo de información de ingreso y salida de la mercadería.

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 31-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**Oficio N° 02-PEE-2017**

**Sección:** Auditoría.

**Asunto:** Informe de la Evaluación de Control Interno

Riobamba, 31 de Julio de 2017

Ingeniera

Julia Eugenia Reyes Loyola

**GERENTE DE CONFIHEREDIA CIA. LTDA.**

Presente.-

Como parte de la auditoría operacional de CONFIHEREDIA CIA. LTDA., por el período 2016, hemos examinado los procedimientos de control interno en el área administrativa, financiera y operativa implementados en la institución. Nuestra evaluación fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, normas que determinan entre otras, que se evaluará la efectividad de los procedimientos de control interno establecidos para proteger los recursos y la integridad de la información.

En nuestra opinión la auditoría operacional a la EMPRESA CONFIHEREDÌA CÍA. LTDA., del cantón Morona, se presenta razonablemente en todos los aspectos importantes.

Debido a la naturaleza de nuestra evaluación, los resultados se encuentran expresados en los comentarios que se comunica a continuación.

Atentamente,

Ing. María Fernanda Miranda Salazar.

**JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA**



**INFORME DE CONTROL INTERNO****AREAS: ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, OPERATIVA.****PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

A continuación se detalla los puntos más relevantes encontrados en la auditoría operacional en el componente Ambiente de Control, con el sub componente Estructura Organizacional, aplicada en el proceso de auditoría:

**1. Área administrativa.****Conclusión:**

De acuerdo con los procedimientos analizados, la empresa tiene que considerar seriamente la organización estructural, delimitando funciones y responsables con el objetivo de mejorar la imagen empresarial interna y externa y cumplir con la misión y visión establecida. La existencia de un control débil permite conductas contrarias a las requeridas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Recomendación:**

Presidente, Gerente

Implementar el rediseño del organigrama existente, así como la elaboración de un manual de funciones y procedimientos para la empresa, lo que provocara ser eficientes y eficaces en las operaciones de la empresa y mejorara la optimización de los recursos disponibles.

**2. Área Financiera****Actividades de control: Control en los sistemas de información.****Conclusión:**

En función al análisis realizado la compañía no mantiene políticas definidas en la otorgación de créditos ni en la recuperación de cartera y de hecho se comprometen los recursos económicos de la empresa por la falta de un sistema de control interno más adecuado y acorde a las necesidades de la empresa.

**Recomendación:**

A la Gerencia: se sugiere establecer como política empresarial con niveles de autorización que en la praxis permita un adecuado control sin obviar procesos claves como la autorización de créditos.

### 3. Área Operativa

**Actividades de control: Revisión de desempeños operacionales.**

**Conclusión:**

Existe ausencia de un apropiado sistema de control interno de las actividades y procesos pues no se han delegado funciones evidenciándose una ejecución empírica y poco convencional, además la falta de enlace de información entre departamentos.

**Recomendación:**

Se aconseja implementar un sistema de control interno en el cual predomine la supervisión y coordinación departamental, se emitan reportes interdepartamentales e independientes y se realice el cotejo de información de ingreso y salida de la mercadería.

Ing. María Fernanda Miranda.

**JEFE DE EQUIPO**

Srta. Leonor Villamagua

**OPERATIVO**

Lic. Iván Patricio Arias

**SUPERVISOR**

Macas, 31 de julio de 2017.

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 31-07-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

#### 4.2.2.6 Ejecución de la Auditoría

<b>CLIENTE:</b>	<b>Confiheredia Cía. Ltda.</b>
<b>DIRECCIÓN:</b>	Alfredo Rivadeneira y Juana Villarreal
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría Operacional
<b>PERIODO:</b>	1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

### ARCHIVO DE EJECUCIÓN

#### ÍNDICE

#### CONTENIDO DEL ARCHIVO CORRIENTE

#### EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

**EJAO.** EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 02-08-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

## EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

---

### CONTENIDO

<b>EJAO1.</b>	<b>Programa de Auditoría Operacional</b>
<b>EJAO2.</b>	Analizar la muestra de ventas cuya edad sea mayor a 30 días.
<b>EJAO3.</b>	Analizar de la muestra obtenida cuyos clientes adquieran una calificación diferente de A.
<b>EJAO4.</b>	Aplicar indicadores de gestión de eficacia y eficiencia.

---

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 02-08-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CIA. LTDA.**  
**AUDITORIA OPERACIONAL**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**Periodo 2016**

**OBJETIVOS:**

- Analizar la información y documentación recopilada y determinar eficiencia y eficacia en los procesos operacionales de la empresa.
- Determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos a través de indicadores de gestión.

No.	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
1	Seleccione una muestra de las ventas cuya edad sea mayor a 30 días.	EJAO2. 7/7	LMVM	02-08-2017
2	Analice la muestra obtenida cuyos clientes adquieran una calificación diferente de A.	EJAO3. 8/8	LMVM	09-08-2017
3	Aplicación de Indicadores de Gestión de eficacia y eficiencia.	EJAO4.6/6	LMVM	14-08-2017

Elaborado por: LMVM	Fecha: 02-08-2017
Supervisado por: IA / MM	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CIA. LTDA.**  
**CÉDULA DE CRÉDITOS CUYA EDAD ES MAYOR A 30 DÍAS**

Determinación de la muestra de entre los clientes que mantienen créditos pendientes en la empresa dentro del periodo analizado.

$$n = \frac{N}{ME^2(N-1)+1}$$

**Dónde:**

**n=** Muestra

**N=** Tamaño

**ME=** Margen de error (0,05)

$$n = \frac{380}{0.05^2(380-1)+1}$$

$$n = \frac{380}{1.9475}$$

$$n = 195$$

## CONFIHEREDIA CIA. LTDA.

## CÉDULA DE CRÉDITOS CUYA EDAD ES MAYOR A 30 DÍAS

	SALDO	EDAD DE LA CARTERA			
		1 - 30	30 - 60	61 - 90	>90
ABAD CALLE GLADYS PRIMAVERA	177.70	46.80		130.90	
ALBARRACIN LÓPEZ LUZ ARMINDA	44.77		23.69	21.08	
ALBARRACIN URGILES BAYRON GEOBANI	294.80	66.75	74.98	90.47	62.60
ALTAMIRANO LEÓN SANDRA LUCIA	135.17	54.39		80.78	
ALTAMIRANO ROJAS DIANA	57.35			57.35	
ALVARADO AGUILAR CARMEN ADELINA	393.36	164.52	77.30	151.54	
ALVAREZ PALOMEQUE SONIA GUADALUPE	30.83			30.83	
ANGAMARCA ZHICAY ALEX VINICIO	97.89	16.54	30.47	50.88	
ANGOS PAUCAR JENNY ELIZABETH	96.29			96.29	
ANRANGO ANRANGO JOSÉ ALBERTO	163.50	30.10	24.34	109.06	
ANRANGO YOLANDA SUSANA	49.78			49.78	
AREVALO JARAMILLO ROSALÍA SEGUNDA	201.90	60.64	62.33	31.41	47.52
AREVALO QUITO CARLOS FAVIAN	133.60	43.31		90.29	
ARIAS QUINATO MIRIAM ERNESTINA	132.31	37.72	32.11	62.48	
ARPI DELEG MIRIAM PATRICIA	146.76	19.94	17.05	109.77	
ARTEAGA REMACHE MAYRA BEATRIZ	163.37	22.89	58.11		82.37
ASQUI LEMA LUIS ABRAHAM	1,226.77		1,226.77		
ATIENCIA CAMBISACA ORFELINA ESTHER	43.17	23.14		20.03	
AUCAY EMPERATRIZ JUDITH	82.57		48.56	34.01	
AUCAY REYES ARMANDO	44.63			44.63	
BALBUCA MARTÍNEZ PAULO CESAR	42.49			42.49	
BALLA CHIRAU JOSÉ RODRIGO	673.52	303.67	369.85		
BARRERA BORJA JORGE	39.60			39.60	
BARRERA HOYOS SARA INÉS	313.16	162.28	150.88		
BARRERA VERA ROSA GUILLERMINA	170.54		50.49	55.78	64.27
BARRETO OTAVALO ROSA EDELMIRA	287.02	53.85	98.51	77.07	57.59
BASANTES PILATAXI SAF?A SUSANA	222.77		222.77		
BENAVIDES TELLO JULIA MARIANA	162.08	79.24		82.84	
BERMEO TORRES MERI GABRIELA	46.67	28.85		17.82	
BORJA GUARACA JULIA MARGARITA	304.25	54.89	126.37	122.99	
BORJA LUCERO JORGE	26.82			26.82	
BRAVO CORONEL LILIAN CARMITA	201.91	53.93	113.70	34.28	
BRITO BRITO NOEMÍ MATILDE	436.56	182.56	152.60	101.40	
BURGOS CALDERÓN JHANNEL MARIUXI	344.14	293.24		50.90	
CABRERA AREVALO ESTHER FELICIA	99.77	33.79		65.98	
CABRERA DURAN GLORIA YOLANDA	1,468.67	175.72	593.85	699.10	
CABRERA JARA LOURDES BEATRIZ	27.84			27.84	
CABRERA RIVAS DIEGO ALFREDO	212.36	68.40	57.62	86.34	
CABRERA RODRÍGUEZ JUAN PORFILIO	72.34	42.66		29.68	
CABRERA SIGUENCIA BERTHA LUSMILA	197.45	81.72		115.73	

CABRERA SIGUENCIA BLANCA ROSA	1,483.42	1,281.85		201.57	
CABRERA VERA DORIS	102.69	63.70		38.99	
CACERES LOJANO JOSÉ MIGUEL	132.91	50.33	47.87	34.71	
CAJILIMA BARRERA LAURA RUBILU	1,212.48	180.22	602.78	429.48	
CALLE BRIONES LIVIA AZUCENA	128.88	40.34		66.18	22.36
CALLE CABRERA REBECA ALEJANDRINA	76.80			76.80	
CALLE LEÓN AMANDA GERARDINA	686.49	212.78	299.07	174.64	
CALLE ORTIZ LIZBETH	85.96		30.11	31.74	24.11
CALLE VELEZ NIMIA LIDI	177.33	114.84	34.23	28.26	
CAMACHO PUMA BETTY ISABEL	29.55			29.55	
CAMBISACA RIVERA NELLY PATRICIA	176.69	85.81		90.88	
CAMPOVERDE ORELLANA GINA	359.60	110.00	126.49	123.11	
CAMPOVERDE ORELLANA REINA EDITH	299.45	93.45		206.00	
CAMPOVERDE SEGUNDO/ /CENTRO	86.79	28.36	13.97		44.46
CAMPOVERDE SOLIS ZOILA ERNESTINA	61.27	20.55	28.72	12.00	
CÁRDENAS BERMEO MARÍA LUISA	169.97	32.16	69.81	68.00	
CÁRDENAS CABRERA GRACIELA	118.11	24.59	54.83	38.69	
CÁRDENAS CÁRDENAS ELSA MARÍA	222.75	93.02	75.06	54.67	
CÁRDENAS CÁRDENAS MARTHA LEONILA	49.88			49.88	
CÁRDENAS CÁRDENAS ROSA ESTHELA	92.24			92.24	
CÁRDENAS ESPINOZA MIRIAN EDITH	650.92		650.92		
CÁRDENAS LÓPEZ MIGUEL ÁNGEL	113.63	41.42		72.21	
CÁRDENAS LUCERO CARMITA ISABEL	137.71	90.13	47.58		
CARDENAS SAQUICELA ESTHER ORFELINA	216.53	128.67	87.86		
CÁRDENAS VALVERDE BLANCA	101.36	42.61	22.50	36.25	
CÁRDENAS ZHISPON AMADA EDELMIRA	158.29	58.14		100.15	
CARVAJAL YANZA JORGE LUIS	156.17	67.87	42.41	45.89	
CASTELO GRANIZO ROSA GLADYS	180.49	59.17	121.32		
CASTRO CHUCAY ERLINDA NOEMI	766.19	318.15	71.50	376.54	
CASTRO MACAO SEGUNDO FIDEL	134.58		134.58		
CATOTA SUQUILANDA ÁNGEL ALEJANDRO	11.74		11.74		
CATUTO SÁNCHEZ CLARA MELISA	26.48		26.48		
CEPEDA ANRANGO MARCO ALONSO	83.98			83.98	
CEVALLOS FABRICIA	148.25	76.69	71.56		
CISNEROS ORTIZGERANDO PLUTARCO	126.87		47.99	78.88	
COBOS BRITO NUBE ESPERANZA	467.25	90.64	243.55	109.25	23.81
COMISARIATO SOLIDARIO MÉNDEZ	269.01	73.44	195.57		
COMPAÑÍA CHUNGATA SAGUAY S.A.	31.99		31.99		
CONDO CHIMBORAZO ELIDA BERNAVELA	116.42	60.83	55.59		
CONTRERAS TAPIA ZOILA ROSA	280.73	96.05	135.61		49.07
CORDOVA DELEG SONIA AMADA	320.53	110.24	38.25	172.04	
CORONEL CHACHA MANUEL ROLANDO	154.51	26.76	70.34	57.41	



CORREA DURAN AÍDA MAGALY	376.89	70.92	141.51	164.46	
CRESPO CEDILLO BETTY CARMITA	299.38	61.12	107.48	130.78	
CRESPO VIZÑAY MARCIA MARÍA	20.27			20.27	
CRIOLO QUITO YENI MARISOL	26.70				26.70
CUJÍ BORJA BLANCA CECILIA	54.31	27.13	27.18		
CUJÍ GÓMEZ MARTHA NARCISA	83.79			83.79	
CUJÍ MARCA ROSA CELIA	126.35		55.19	71.16	
CUJÍ ZHICAY MARÍA ESTHER	100.07	48.67		51.40	
CUÑAS DAQUILEMA MARÍA NIEVES	74.41	29.45		44.96	
CHACÓN LÓPEZ AÍDA CLEOTILDE	140.23	40.04	30.68	69.51	
CHACÓN ZUÑIGA LINO SANTIAGO	92.62		20.80	71.82	
CHACHA CHACHA MARÍA LOURDES	46.98	38.15		8.83	
CHACHA CHACHA NANCYJIMENA	186.10	41.85	36.91	107.34	
CHACHA CHACHA ROSA ANGELITA	45.29		45.29		
CHACHA CHACHA YOLANDA MARUJA	152.77			152.77	
CHAVEZ MIRANDA WILLIAN PATRICIO	189.60	157.83	31.77		
CHICAYZA PALATE EDISON MARCELO	32.68				32.68
CHILLOGALLO CHUNZHO INÉS MARGARITA	124.26		81.54	42.72	
CHILLOGALLO FAJARDO MANUEL JESÚS	238.56	61.48	95.96	81.12	
CHIMBO VASQUEZ MARIELA NOEMI	854.55	565.62		288.93	
GONZALES GARZÓN LIGIA MARTHA	252.57		67.09	185.48	
GONZALES LINARES SEGUNDO CRISTÓBAL	2,328.79	1,173.34	1,155.45		
GUALAN ESPINOZA FANY GLORIA	70.77		70.77		
GUAMAN ISAMA MARÍA ESTELA	4,111.36		2,975.21	1,136.15	
GUAMAN ISAMA CESAR ANTONIO	6,875.10	503.01	6,372.09		
GUAMAN PATINO MARÍA DOLORES	545.71			545.71	
GUAPISACA ZHUÑO ESTHELA ERMELINDA	28.14			28.14	
GUARACA SUAREZ MARCO VINICIO	510.35		82.63	427.72	
GUARTATANGA SANTANA SOFÍA LORENA	123.97	44.35	36.15		43.47
GUERRERO ALVAREZ GERARDINA ISABEL	15.49		15.49		
GUERRERO TIGRE CARMEN MARGARITA	44.85	22.13		22.72	
GURMENDI YEPEZ ESMERALDA NINES	255.27		255.27		
GUTAMA PACHO ALICIA ENRIQUETA	144.28	100.08		44.20	
GUTIERRES BARAHONA MARÍA LUCIA	160.28	64.70	32.92	62.66	
GUTIÉRREZ BARAHONA CARMEN MARÍA	17.85			17.85	
GUTIÉRREZ URGILES JORGE MARCELO	103.53	61.57	41.96		
GUTIÉRREZ VINTIMILLA EDGAR GEOVANY	191.92	39.10		152.82	
GUZMAN DELGADO MARÍA LUZMILA	59.99		34.93	25.06	
GUZMAN GUZMAN LENIN MARCELO	48.61		48.61		
HAYO JARAMILLO GUILLERMO	42.99		42.99		
HERAS ESPINOZA VERÓNICA ELIZABETH	562.29		486.92		75.37
HERAS VASQUEZ INÉS	214.31		70.33	143.98	

HERNÁNDEZ ALTAMIRANO MAYRA CR	175.38			175.38	
HIDALGO IDROVO JESSICA PILAR	73.94	49.43	24.51		
HUARACA CARGUACHI JOSÉ PEDRO	740.30		77.30		
HURTADO CRESPO CESAR MARCELO	357.57	110.06	126.19	121.32	
HURTADO CHAGLA MARÍA ELSA	106.96	65.62		41.34	
HURTADO CHICA LILIA ELIZABETH.	189.13	119.91	69.22		
HURTADO MACAO ELVIA MARÍA	170.24	59.04	54.24	56.96	
IDROVO SINCHE LUISA MARGARITA	149.06		91.73	57.33	
IMUEZ GUTIÉRREZ JENNY	81.45	38.25	22.39	20,81	
INIGUEZ MARÍN ROSA BERNARDA	481.96	308.87	43.88	129.21	
IPIALES CACERES ELSA GRACIELA	210.57	72.33		138.24	
ISAMA CACHIMUEL ENRIQUE	155.92	74.50	81.42		
IZQUIERDO PORTILLA SONIA MARGARITA	22.50			22.50	
JARA MARIANA DE JESÚS	51.36	30.06		21.30	
JARAMILLO RIOFRIO DIEGO HERNÁN	179.18		62.68	116.50	
JARAMILLO RIVADENEIRA ROSANA	117.29		30.93	86.36	
TOLEDO SANMARTÍN BLANCA JANETH	590.27	170.43	246.33	173.51	
TOLEDO TAPÍA SEGUNDO	98.49	42.52		55.97	
TORRES GARZÓN LOURDES RAQUEL	101.14	53.17	27.23	20.74	
TORRES GÓMEZ ANDRÉS	236.53	82.30	154.23		
TORRES GÓMEZ PABLO SEBASTIAN	141.03		69.59	71.44	
TORRES LITUMA DELIA ESTHELITA	74.21	53.87		20.34	
TUBON BONILLA MARIETA ROSARIO	221.62			221.62	
URGILES CHICAIZA ZOILA MARTHA	623.28	475.61	78.20		69.47
UZHCA GARCÍA MANUEL ROSARIO	6.75		6.75		
VALENCIA FLORES JEFERSON FABRICIO	355.50		138.65		
VALVERDE VILLAVICENCIO OLIMPIA	463.45		224.48	238.97	
VANEGAS CO.ELLOLEONOR PATRICIA	82.08		41.04	20.52	20.52
/ASQUEZ POAQUIZA BLANCA	678.30	222.74	210.46	245.10	
VASQUEZ RAMÓN SONIA AMELIA	89.31	49.88	39.43		
VEGA MERA SEGUNDO BALTAZAR	202.45	126.81	75.64		
VEGA VEGA LIDA MARIELA	1,513.97		49.07	1,464.90	
VELASCO ASTUDILLO LISBETH SOLEDAD	27.15		27.15		
VELECELA CALLE ROSA	95.23		49.12		
VELEPUCHA OTAVALO MARLENE ELIZA	677.66	139.01		538.65	
VELESACA MUESES RUTH NOEMI	38.03	11.42	10.81		15.80
VELEZ LÓPEZ NADIA VERÓNICA	69.89	25.99	43.90		
VELEZ OCHOA PATRICIO	242.09	126.49	65.86	49.74	
VERA CASTRO GLORIA MARIBEL	100.70		61.69	39.01	
VERA CASTRO SANDRA ELISA	46.73			46.73	
VERA GUARACA CELIA DOMITILA	114.43		61.63	52.80	
VERA VERA MARÍA TERESA	27.41			27.41	
VILLAFUERTE SINCHI RICHARD DANIEL	77.52	24.09		53.43	

VILLALTA PORTILLA JENNY MAGDALENA	182.03	94.59		87.44	
VILLALTA VILLALTA JUAN CARLOS	338.81	81.99	57.57	199.25	
VILLASHAÑAY CALLE NARCISA DE JESÚS	494.19	219.01		275.18	
VILLASHAÑAY CALLE SEGUNDO ROQUE	264.57	166.12	45.71	52.74	
VIVAR ORTUÑO MARÍA ROSA	324.19	118.79	115.58	89.82	
VIZCAÍNO PAUCAR ANA CRISTINA	136.18	28.56	47.31	60.31	
WAMPASH KUJA MARINA JASMIN	54.18	8.87	34.63	10.68	
YANEZ RIVERA MARÍA ALEJANDRA	49.24			49.24	
YANZA PÉREZ ROSA ELVIRA	147.66		91.32	56.34	
YANZA YANZA ANA SOFÍA	221.65			221.65	
YUMBLA VANEGAS RONALD PATRICIO	32.52			32.52	
RIERA YUNGA RUBÉN JAVIER	131.13	41.66	25.30	64.17	
RIVADENEIRA NAJAMDE GISELA ANDREA	636.35			636.35	
RIVAS ALVARADO LUZ AMERICA	1,013.79	210.46	303.75	499.58	
RIVAS ALVARADO MARIANA DE JESÚS	281.57	100.81	72.16	108.60	
RIVERA CAMBISACA MIGUEL CELESTINO	959.71			569.61	
RIVERA ORDOÑEZ JOHANA MARIBEL	264.89			264.89	
RIVERA OTACOMA ELSA MARÍA	115.40		38.43	50.42	26.55
RIVERA PORTILLA GLORIA TERESA	37.14		37.14		
RIVERA PUENTE CARMITA	115.31			61.34	53.97
RODRÍGUEZ NOVILLO JESÚS IMELDA	233.87		117.62		116.25
RODRÍGUEZ PARRA ZOILA ROSA	113.23	75.18	38.05		
ROJAS AMON LUIS LEONCIO	36.25			36.25	
ROJAS GÓMEZ DORA ARMINDA	54.23		29.21	25.02	
ROMERO JAYA MARÍA MERCEDES	56.31	32.72			23.59
SAICO PÉREZ BLSA	154.28				154.28
SALAU GUAYRACAJA LUIS SEGUNDO	47.04		47.04		
SALAZAR HURTADO ROSA VICTORIA	306.35	68.62	72.16	74.59	90.98
<b>TOTALES</b>		$\Sigma$	<b>125</b>	<b>142</b>	<b>23</b>

**DETERMINACION DEL RIESGO**

$$CP = \frac{CT}{PT} = \frac{125}{195} = 64\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	195	NC / NR
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	125	
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	70	
NC	NIVEL DE CONFIANZA	64%	MODERADO
NR	NIVEL DE RIESGO	36%	MODERADO

**CONCLUSIÓN:** Al analizar la muestra obtenida de entre los clientes que mantienen saldo pendiente al 31 de diciembre de 2016 y cuya edad es mayor a 30 días llegando en algunos casos inclusive hasta mayor a los 90 días, hemos determinado que ha existido una confianza Moderada del 64%, lo que demuestra un retraso considerable en los cobros y además implica una disminución del efectivo para cubrir con las obligaciones adquiridas ya sea con el personal o con los proveedores y que también se encuentran afectadas; en el mismo análisis también se estableció un riesgo Moderado del 36% lo que significa que no ha existido una adecuada gestión en la recuperación de cartera, el sistema de control interno está presentando falencias al omitirse procesos claves en la otorgación de créditos a clientes reincidentes lo cual está repercutiendo en los resultados de la empresa.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 02-08-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

## CONFIHEREDIA CIA. LTDA.

## CÉDULA DE CLIENTES CON CALIFICACIÓN DIFERENTE DE A

Determinación de la muestra de entre los clientes que mantienen créditos pendientes en la empresa dentro del periodo estudiado y analizar la calificación otorgada.

$$n = \frac{N}{ME^2(N-1)+1}$$

**Dónde:**

**n**= Muestra

**N**= Tamaño

**ME**= Margen de error (0,05)

$$n = \frac{380}{0.05^2(380-1)+1}$$

$$n = \frac{380}{1.9475}$$

$$n = 195$$

## CONFIHEREDIA CIA. LTDA.

## CÉDULA DE CRÉDITOS CUYA EDAD ES MAYOR A 30 DÍAS

	TIPO DE LOCAL		TIEMPO DE RESIDENCIA			CALF.
	PROPIO	ARRENDADO	1 a 3	3 a 6	6 o mas	
ABAD CALLE GLADYS PRIMAVERA	x		x			C
ALBARRACIN LÓPEZ LUZ ARMINDA	x		x			B
ALBARRACIN URGILES BAYRON GEOBANI	x			x		D
ALTAMIRANO LEÓN SANDRA LUCIA	x			x		B
ALTAMIRANO ROJAS DIANA	x				x	B
ALVARADO AGUILAR CARMEN ADELINA		x		x		C
ALVAREZ PALOMEQUE SONIA GUADALUPE		x		x		B
ANGAMARCA ZHICAY ALEX VINICIO	x			x		B
ANGOS PAUCAR JENNY ELIZABETH		x		x		B
ANRANGO ANRANGO JOSÉ ALBERTO	x		x			C
ANRANGO YOLANDA SUSANA	x		x			B
AREVALO JARAMILLO ROSALÍA SEGUNDA	x		x			D
AREVALO QUITO CARLOS FAVIAN	x		x			B
ARIAS QUINATO MIRIAM ERNESTINA		x		x		B
ARPI DELEG MIRIAM PATRICIA		x			x	C
ARTEAGA REMACHE MAYRA BEATRIZ	x				x	D
ASQUI LEMA LUIS ABRAHAM		x			x	C
ATIENCIA CAMBISACA ORFELINA ESTHER		x			x	B
AUCAY EMPERATRIZ JUDITH		x			x	B
AUCAY REYES ARMANDO		x	x			B
BALBUCA MARTÍNEZ PAULO CESAR		x	x			B
BALLA CHIRAU JOSÉ RODRIGO		x	x			B
BARRERA BORJA JORGE	x			x		B
BARRERA HOYOS SARA INÉS	x			x		B
BARRERA VERA ROSA GUILLERMINA	x		x			D
BARRETO OTAVALO ROSA EDELMIRA	x		x			D
BASANTES PILATAXI SAF?A SUSANA	x		x			B
BENAVIDES TELLO JULIA MARIANA		x		x		B
BERMEO TORRES MERI GABRIELA		x			x	B
BORJA GUARACA JULIA MARGARITA	x				x	C
BORJA LUCERO JORGE	x				x	B
BRAVO CORONEL LILIAN CARMITA	x				x	B
BRITO BRITO NOEMÍ MATILDE		x		x		C
BURGOS CALDERÓN JHANNEL MARIUXI		x		x		B
CABRERA AREVALO ESTHER FELICIA		x		x		B
CABRERA DURAN GLORIA YOLANDA		x	x			C
CABRERA JARA LOURDES BEATRIZ	x		x			C
CABRERA RIVAS DIEGO ALFREDO	x		x			B
CABRERA RODRÍGUEZ JUAN PORFILIO		x			x	B
CABRERA SIGUENCIA BERTHA LUSMILA		x			x	C

CABRERA SIGUENCIA BLANCA ROSA	x				x	C
CABRERA VERA DORIS		x			x	B
CACERES LOJANO JOSÉ MIGUEL	x			x		B
CAJILIMA BARRERA LAURA RUBILU		x		x		C
CALLE BRIONES LIVIA AZUCENA		x	x			D
CALLE CABRERA REBECA ALEJANDRINA		x	x			B
CALLE LEÓN AMANDA GERARDINA		x	x			C
CALLE ORTIZ LIZBETH	x				x	D
CALLE VELEZ NIMIA LIDI	x				x	B
CAMACHO PUMA BETTY ISABEL	x				x	B
CAMBISACA RIVERA NELLY PATRICIA	x			x		B
CAMPOVERDE ORELLANA GINA		x		x		C
CAMPOVERDE ORELLANA REINA EDITH		x	x	x		C
CAMPOVERDE SEGUNDO//CENTRO		x	x			D
CAMPOVERDE SOLIS ZOILA ERNESTINA		x		x		B
CÁRDENAS BERMEO MARÍA LUISA	x				x	B
CÁRDENAS CABRERA GRACIELA	x				x	B
CÁRDENAS CÁRDENAS ELSA MARÍA	x				x	B
CÁRDENAS CÁRDENAS MARTHA LEONILA		x			x	B
CÁRDENAS CÁRDENAS ROSA ESTHELA		x		x		B
CÁRDENAS ESPINOZA MIRIAN EDITH		x		x		B
CÁRDENAS LÓPEZ MIGUEL ÁNGEL		x		x		B
CÁRDENAS LUCERO CARMITA ISABEL	x		x			B
CÁRDENAS SAQUICELA ESTHER ORFELINA	x		x			B
CÁRDENAS VALVERDE BLANCA	x		x			B
CÁRDENAS ZHISPON AMADA EDELMIRA		x		x		C
CARVAJAL YANZA JORGE LUIS		x		x		B
CASTELO GRANIZO ROSA GLADYS		x			x	B
CASTRO CHUCAY ERLINDA NOEMI		x			x	C
CASTRO MACAO SEGUNDO FIDEL		x			x	B
CATOTA SUQUILANDA ÁNGEL ALEJANDRO	x			x		B
CATUTO SÁNCHEZ CLARA MELISA	x			x		B
CEPEDA ANRANGO MARCO ALONSO		x		x		B
CEVALLOS FABRICIA		x		x		B
CISNEROS ORTIZGERANDO PLUTARCO	x		x			B
COBOS BRITO NUBE ESPERANZA	x				x	D
COMISARIATO SOLIDARIO MÉNDEZ		x			x	C
COMPAÑÍA CHUNGATA SAGUAY S.A.		x			x	B
CONDO CHIMBORAZO ELIDA BERNAVELA	x			x		B
CONTRERAS TAPIA ZOILA ROSA		x		x		D
CORDOVA DELEG SONIA AMADA		x		x		C
CORONEL CHACHA MANUEL ROLANDO	x	x		x		B

CORREA DURAN AÍDA MAGALY	x		x			C
CRESPO CEDILLO BETTY CARMITA		x	x			C
CRESPO VIZÑAY MARCIA MARÍA		x	x			B
CRIOLLO QUITO YENI MARISOL	x		x			D
CUJÍ BORJA BLANCA CECILIA	x			x		B
CUJÍ GÓMEZ MARTHA NARCISA	x				x	B
CUJÍ MARCA ROSA CELIA	x				x	B
CUJÍ ZHICAY MARÍA ESTHER		x			x	B
CUÑAS DAQUILEMA MARÍA NIEVES		x		x		B
CHACÓN LÓPEZ AÍDA CLEOTILDE		x		x		B
CHACÓN ZUÑIGA LINO SANTIAGO	x	x	x			B
CHACHA CHACHA MARÍA LOURDES	x		x			B
CHACHA CHACHA NANCYJIMENA	x			x		C
CHACHA CHACHA ROSA ANGELITA		x	x			B
CHACHA CHACHA YOLANDA MARUJA		x	x			C
CHAVEZ MIRANDA WILLIAN PATRICIO	x		x			B
CHICAYZA PALATE EDISON MARCELO		x		x		D
CHILLOGALLO CHUNZHO INÉS MARGARITA		x			x	B
CHILLOGALLO FAJARDO MANUEL JESÚS		x			x	B
CHIMBO VASQUEZ MARIELA NOEMI		x			x	C
GONZALES GARZÓN LIGIA MARTHA	x			x		C
GONZALES LINARES SEGUNDO CRISTÓBAL	x		x			B
GUALAN ESPINOZA FANY GLORIA	x		x			B
GUAMAN ISAMA MARÍA ESTELA	x		x			B
GUAMAN ISAMA CESAR ANTONIO		x		x		B
GUAMAN PATINO MARÍA DOLORES		x		x		C
GUAPISACA ZHUÑO ESTHELA ERMELINDA	x			x		B
GUARACA SUAREZ MARCO VINICIO	x			x		C
GUARTATANGA SANTANA SOFÍA LORENA	x				x	D
GUERRERO ALVAREZ GERARDINA ISABEL	x				x	B
GUERRERO TIGRE CARMEN MARGARITA	x				x	B
GURMENDI YEPEZ ESMERALDA NINES	x				x	B
GUTAMA PACHO ALICIA ENRIQUETA	x		x			B
GUTIERRES BARAHONA MARÍA LUCIA	x		x			B
GUTIÉRREZ BARAHONA CARMEN MARÍA		x	x			B
GUTIÉRREZ URGILES JORGE MARCELO		x		x		B
GUTIÉRREZ VINTIMILLA EDGAR GEOVANY		x		x		C
GUZMAN DELGADO MARÍA LUZMILA		x		x		B
GUZMAN GUZMAN LENIN MARCELO		x		x		B
HAYO JARAMILLO GUILLERMO	x		x			B
HERAS ESPINOZA VERÓNICA ELIZABETH	x		x			D
HERAS VASQUEZ INÉS	x		x			C



HERNÁNDEZ ALTAMIRANO MAYRA CR	x			x		C
HIDALGO IDROVO JESSICA PILAR		x			x	B
HUARACA CARGUACHI JOSÉ PEDRO		x			x	B
HURTADO CRESPO CESAR MARCELO		x			x	C
HURTADO CHAGLA MARÍA ELSA	x				x	B
HURTADO CHICA LILIA ELIZABETH.	x			x		B
HURTADO MACAO ELVIA MARÍA		x		x		B
IDROVO SINCHE LUISA MARGARITA		x		x		B
IMUEZ GUTIÉRREZ JENNY		x	x			B
INIGUEZ MARÍN ROSA BERNARDA		x	x			C
IPIALES CACERES ELSA GRACIELA	x		x			C
ISAMA CACHIMUEL ENRIQUE	x			x		B
IZQUIERDO PORTILLA SONIA MARGARITA	x			x		B
JARA MARIANA DE JESÚS	x				x	B
JARAMILLO RIOFRIO DIEGO HERNÁN		x			x	C
JARAMILLO RIVADENEIRA ROSANA	x				x	B
TOLEDO SANMARTÍN BLANCA JANETH	x				x	C
TOLEDO TAPÍA SEGUNDO	x			x		B
TORRES GARZÓN LOURDES RAQUEL	x			x		C
TORRES GÓMEZ ANDRÉS		x		x		B
TORRES GÓMEZ PABLO SEBASTIAN		x	x			B
TORRES LITUMA DELIA ESTHELITA		x	x			B
TUBON BONILLA MARIETA ROSARIO		x	x			C
URGILES CHICAIZA ZOILA MARTHA	x			x		D
UZHCA GARCÍA MANUEL ROSARIO	x				x	B
VALENCIA FLORES JEFERSON FABRICIO	x				x	B
VALVERDE VILLAVICENCIO OLIMPIA	x				x	C
VANEGAS CO.ELLOLEONOR PATRICIA	x				x	D
/ASQUEZ POAQUIZA BLANCA	x			x		C
VASQUEZ RAMÓN SONIA AMELIA		x		x		B
VEGA MERA SEGUNDO BALTAZAR		x		x		B
VEGA VEGA LIDA MARIELA	x		x			C
VELASCO ASTUDILLO LISBETH SOLEDAD	x		x			B
VELECELA CALLE ROSA	x		x			B
VELEPUCHA OTAVALO MARLENE ELIZA		x		x		C
VELESACA MUESES RUTH NOEMI		x		x		D
VELEZ LÓPEZ NADIA VERÓNICA		x		x		B
VELEZ OCHOA PATRICIO		x			x	B
VERA CASTRO GLORIA MARIBEL	x				x	B
VERA CASTRO SANDRA ELISA	x			x		B
VERA GUARACA CELIA DOMITILA	x		x			B
VERA VERA MARÍA TERESA		x	x			B

VILLAFUERTE SINCHI RICHARD DANIEL		x		x		B
VILLALTA PORTILLA JENNY MAGDALENA		x			x	B
VILLALTA VILLALTA JUAN CARLOS	x				x	C
VILLASHAÑAY CALLE NARCISA DE JESÚS	x			x		C
VILLASHAÑAY CALLE SEGUNDO ROQUE		x	x			B
VIVAR ORTUÑO MARÍA ROSA		x	x			B
VIZCAÍNO PAUCAR ANA CRISTINA	x			x		B
WAMPASH KUJA MARINA JASMIN	x			x		B
YANEZ RIVERA MARÍA ALEJANDRA	x				x	B
YANZA PÉREZ ROSA ELVIRA		x			x	B
YANZA YANZA ANA SOFÍA		x		x		C
YUMBLA VANEGAS RONALD PATRICIO	x		x			B
RIERA YUNGA RUBÉN JAVIER	x			x		B
RIVADENEIRA NAJAMDE GISELA ANDREA		x			x	C
RIVAS ALVARADO LUZ AMERICA		x			x	C
RIVAS ALVARADO MARIANA DE JESÚS	x				x	C
RIVERA CAMBISACA MIGUEL CELESTINO	x			x		C
RIVERA ORDOÑEZ JOHANA MARIBEL		x	x			C
RIVERA OTACOMA ELSA MARÍA		x	x			D
RIVERA PORTILLA GLORIA TERESA		x	x			B
RIVERA PUENTE CARMITA	x			x		B
RODRÍGUEZ NOVILLO JESÚS IMELDA	x				x	C
RODRÍGUEZ PARRA ZOILA ROSA	x				x	B
ROJAS AMON LUIS LEONCIO	x			x		B
ROJAS GÓMEZ DORA ARMINDA	x			x		B
ROMERO JAYA MARÍA MERCEDES		x			x	D
SAICO PÉREZ ELSA		x			x	D
SALAU GUAYRACAJA LUIS SEGUNDO		x	x			B
SALAZAR HURTADO ROSA VICTORIA		x	x			B
<b>TOTALES</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>61</b>	<b>72</b>	<b>62</b>	

CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
B	125	64%
C	50	26%
D	20	10%
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>

Donde:

**A** = Saldo hasta 30 días  
\$100.00

**C** = Saldo hasta 89 días o > a \$100.00

**B** = Saldo hasta 59 días o < a

**D** = Saldo > a 90 días.

**DETERMINACION DEL RIESGO**

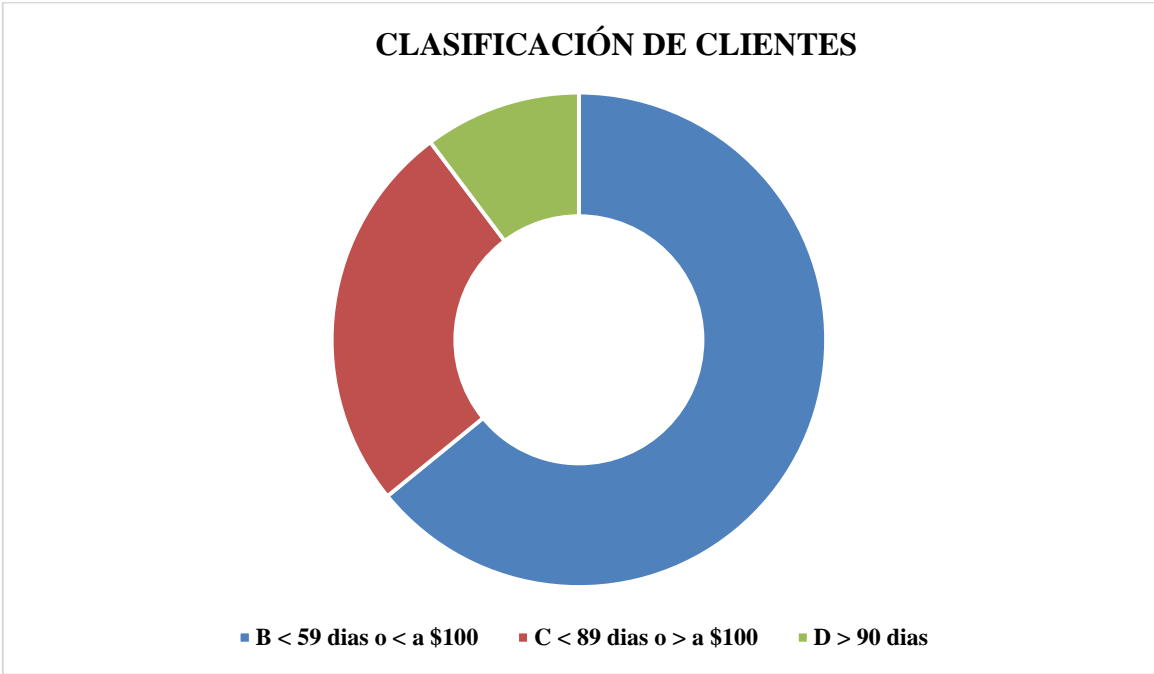
$$CP = \frac{CT}{PT} = \frac{125}{195} = 64\%$$

PT	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	195	NC / NR
CT	TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS	125	
RN	TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS	70	
NC	NIVEL DE CONFIANZA	64%	MODERADO
NR	NIVEL DE RIESGO	36%	MODERADO

**CONCLUSIÓN:** Del análisis elaborado de la muestra obtenida de entre los clientes que mantienen crédito en la empresa con una edad mayor a 30 días y a los cuales los directivos han decidido otorgarles una calificación de acuerdo al tiempo de cancelación de la deuda. A partir de la clasificación realizada por la empresa se ha procedido a efectuar un análisis determinando que existe una confianza Moderada del 64% es decir que, los clientes procedieron a cancelar los valores adeudados antes de los 60 días o que a su vez la deuda no era mayor a \$100.00 dólares. Y así mismo se estableció un riesgo del 36% en este porcentaje se ha incluido los valores que superan los 90 días debido a que reflejan las cuentas incobrables constituyendo un riesgo Moderado sobre el cual se debe proponer recomendaciones para disminuir el porcentaje de riesgo presentado con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales. De la muestra seleccionada en el grupo B encontramos a clientes con retraso de hasta 59 días o que su saldo es menor a \$100.00 constituyendo el 64%, en el grupo C con el 26% se encuentran clientes cuyo saldo se ha diferido hasta 89 días o que el saldo es mayor a \$100.00, mientras que en el grupo D con el 10% se encuentran clientes que el saldo ha sobrepasado los 90 días. La morosidad se debe en la mayoría a la falta de cumplimiento de requisitos en el otorgamiento de los créditos por omitir procesos internos tales como conceder una venta a crédito por parte del ejecutivo de ventas sin solicitar autorización del departamento de créditos para verificar el historial crediticio del cliente, es decir es un riesgo que puede ser prevenido y de esta manera disminuir el monto de la cuenta Clientes.

A continuación se presenta un gráfico resumen del grado de incumplimiento en el control de los procesos internos en el año 2016.

Gráfico 8: Clasificación de clientes



Elaborado por: Leonor Villamagua

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 02-08-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**CONFIHEREDIA CIA. LTDA.  
AUDITORÍA OPERACIONAL  
INDICADORES DE GESTIÓN**

**Indicadores de eficiencia**

**Cálculo del personal capacitado.**

$$\frac{\text{Número de personal capacitado}}{\text{Número total del personal de la empresa}} = \frac{2}{20}$$

$$= 10\%$$

**Análisis:** Este indicador demuestra que la empresa ha descuidado la capacitación al personal que en su gran mayoría no dispone de un título de tercer nivel es decir que, solo el 10% ostenta la formación requerida de ahí que existe un riesgo considerable que afecta en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**Cálculo Representación del Gasto de Personal respecto al Ingreso**

$$\frac{\text{Total Nomina}}{\text{Total ingresos}} = \frac{96.125}{625.897}$$

$$= 15.36\%$$

**Análisis:** Al realizar la investigación respectiva sobre el indicador se observa que el 15.36% de los ingresos es destinado al gasto en el pago del personal que colabora en la empresa.

**Cálculo Inversión en Personal**

$$\frac{\text{Inversion Nomina}}{\text{Total Gasto}} = \frac{96.125}{143.318,28}$$

$$= 67.07\%$$

**Análisis:** Este indicador nos muestra que el 67.07% del total de los gastos es invertido en el personal en el periodo analizado.

#### **Cálculo del número de solicitud de créditos**

$$\frac{\text{Clientes a crédito}}{\text{Total de clientes}} = \frac{630}{750}$$

$$= \frac{630}{750} = 84\%$$

**Análisis:** Este indicador quiere decir que de entre el total de clientes el 84% mantiene crédito en la empresa, distribuidos en diferentes tiempos a los cuales se les ha otorgado una calificación de A, B, C y D.

#### **Indicadores de eficacia.**

##### **Cálculo del cumplimiento de Ingresos.**

$$\frac{\text{Ingreso Ejecutado (Ventas)}}{\text{Ingreso planificado (Ventas)}} = \frac{625.897}{850.000}$$

$$= 73.63 \%$$

**Análisis:** Este indicador quiere decir que del total de ingresos por ventas planificado el 73.63% ha sido ejecutado y la diferencia es la brecha que existe para lograr con el objetivo propuesto.

##### **Cálculo del cumplimiento de gastos.**

$$\frac{\text{Gastos Ejecutados}}{\text{Gastos planificados}} = \frac{143.318,28}{142.500,00}$$

$$= 100.57 \%$$

**Análisis:** Al examinar este indicador se demuestra que del total de los gastos planificados el 100.57% han sido ejecutados debido a que la empresa ha tenido que recurrir a otras instancias en la recuperación de cartera vencida, tomando en cuenta que del dinero que se destina a ventas a crédito la empresa no adiciona ningún valor por concepto de intereses.

### Créditos

Para establecer el siguiente indicador es preciso conocer con exactitud el número de clientes que mantienen crédito en la compañía en el año examinado:

#### Cálculo de créditos otorgados respecto del total.

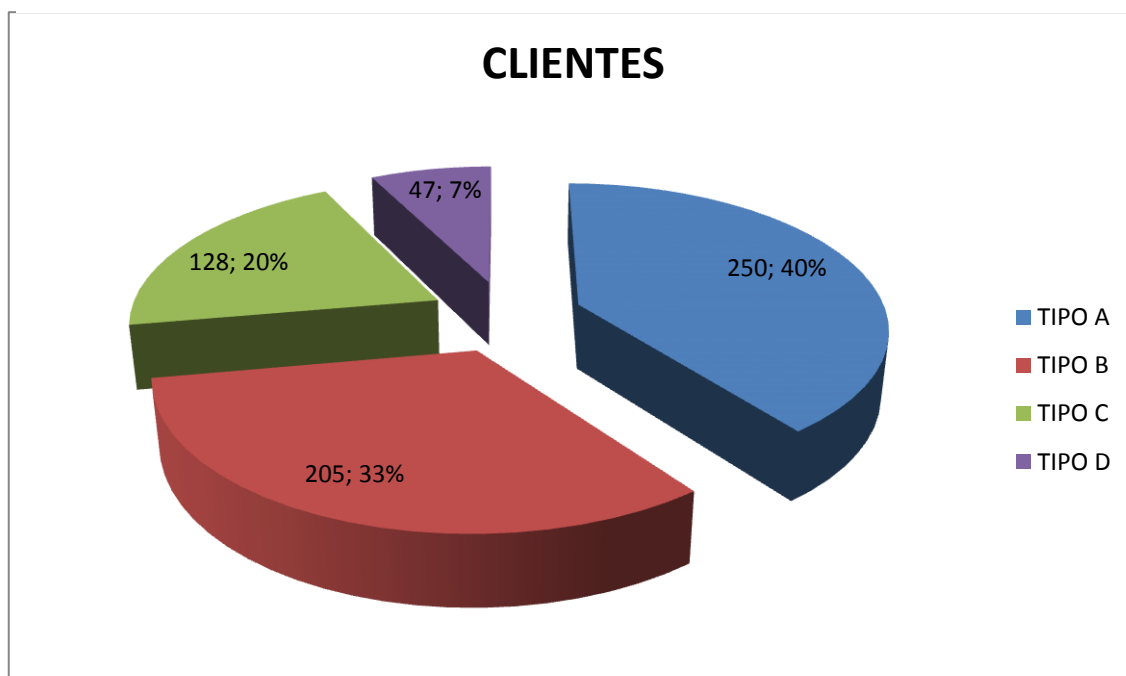
Tipo A	# de Créditos menor a 30 días	=	$\frac{250}{630}$	=	39.68%
	Total # de Créditos Otorgados				
Tipo B	# de Créditos de 30 a 59 días	=	$\frac{205}{630}$	=	32.54%
	Total # de Créditos Otorgados				
Tipo C	# de Créditos de 60 a 89 días	=	$\frac{128}{630}$	=	20.32%
	Total # de Créditos Otorgados				
Tipo D	# de Créditos de 90+	=	$\frac{47}{630}$	=	7.46%
	Total # de Créditos Otorgados				

**Análisis:** Al interpretar los indicadores en función al tiempo en el cual se registra el pago se determina que los clientes de Tipo A son aquellos que obtuvieron crédito y ha sido cancelado antes de los 30 días cuyo estado es el ideal y representa el 39.68% del total de clientes. En el listado de Tipo B encontramos el 32.54%, porcentaje que simboliza un alto índice de morosidad, en este rango se ubican quienes conservan un crédito que ha sobrepasado los 30 días o el saldo es menor a \$100.00 USD.

En el rango de Tipo C se especifica a quienes mantienen crédito con un tiempo mayor a los 60 días o cuyo saldo es mayor a \$100.00 USD., que representan el 20.32%. Y en el rango de Tipo D se visualiza a aquellos clientes que no han podido cancelar la deuda y el tiempo ha sobrepasado los 90 días y al final del periodo examinado representaban el 7.46%.

A continuación se presenta un gráfico que representa la tendencia de los tipos de clientes que existe en la empresa, distribución realizada por los directivos de la compañía y que para el presente estudio se ha procedido a expresarlo forma gráfica.

Gráfico 9: Tipos de clientes



Elaborado por: Leonor Villamagua



**CONFIHEREDIA CIA. LTDA.**  
**FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**EJAO4. 5/6**

Objetivo: Demostrar en forma dinámica e ilustrativa la imperiosa necesidad de contar con indicadores de gestión para medir el desempeño de todos quienes laboran en la compañía.

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN</b>							
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FACTORES CRÍTICOS</b>	<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>	<b>BRECHA</b>
<b>EFICIENCIA</b>							
<b>Personal capacitado.</b>	No disponer de un Plan de Capacitación	$\frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Total de Personal}}$	%	Anual.	Gerente	No se brinda ninguna capacitación	Brecha del 100%
<b>Representación de los gastos sobre ingresos</b>	No llegar a cumplir con los gastos de Personal	$\frac{\text{Total Nómina}}{\text{Total Ingresos}}$	%	Anual	Contadora	Este resultado indica cuanto de los ingresos se destina para el Gasto del Personal.	Brecha del 84,64%
<b>Inversión en Personal</b>	Gastos en personal que no genere mayores aportaciones.	$\frac{\text{Inversión de Nómina}}{\text{Total Gastos}}$	%	Anual	Contadora	Esto quiere decir, cuánto la compañía invierte en gasto de personal.	Existe una brecha del 32,93%.
<b>Cálculo del número de solicitud de créditos</b>	Omitir procesos para un elevado porcentaje de ventas a crédito.	$\frac{\text{Clientes a credito}}{\text{Total clientes}}$	%	Anual	Departamento de crédito	Esto quiere decir, qué porcentaje de clientes conservan algún tipo de crédito en la compañía.	Existe una brecha del 84%.

**CONFIHEREDIA CIA. LTDA.**  
**FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN**

Objetivo: Demostrar en forma dinámica e ilustrativa la imperiosa necesidad de contar con indicadores de gestión para medir el desempeño de todos quienes laboran en la compañía.

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN</b>							
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FACTORES CRÍTICOS</b>	<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>	<b>BRECHA</b>
<b>EFICACIA</b>							
<b>Cumplimiento de Ingresos</b>	Cumplimiento de objetivos propuestos.	$\frac{\text{Ingreso Ejecutado (ventas)}}{\text{Ingreso Planificado (ventas)}}$	%	Mensual.	Gerente y Contadora	Se debe a que no se realiza evaluación del desempeño del personal para medir resultados.	Existe una brecha del 26,37%
<b>Cumplimiento de Gastos</b>	Cumplimiento de la planificación inicial.	$\frac{\text{Gastos Ejecutados}}{\text{Gastos Planificados}}$	%	Mensual.	Gerente y Contadora	Es una evidencia de falta de seguimiento al personal operativo, así como la omisión de procesos que restrinjan la autorización de créditos a clientes con baja calificación.	Existe una brecha del +0.57%

#### 4.2.2.7 Comunicación de Resultados

<b>CLIENTE:</b>	<b>Confiheredia Cía. Ltda.</b>
<b>DIRECCIÓN:</b>	Alfredo Rivadeneira y Juana Villarreal
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría Operacional
<b>PERIODO:</b>	1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

### COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

#### ÍNDICE

#### CONTENIDO

#### EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

**CR1** Convocatoria a la Conferencia Final.

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 21-08-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017

**OFICIO:** 04-AO- CONFIHEREDIA-2017.

**Sección:** Auditoría

**Asunto:** Convocatoria a la Conferencia Final.

Macas, 21 de agosto de 2017.

Ingeniera

Julia Eugenia Reyes Loyola

**GERENTE DE CONFIHEREDIA CIA. LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

Convoca a usted a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la Auditoría Operacional de **CONFIHEREDIA CIA. LTDA.**, Matriz Macas, cantón Morona, Provincia Morona Santiago, período Enero – Diciembre 2016, realizado por la Srta. Leonor Maritza Villamagua Morales, mediante orden de trabajo 001-AO-2017 de 28 de junio de 2017.

La diligencia se llevará a cabo en la oficina de la Compañía Confiheredia Cía. Ltda., ubicada en las calles Alfredo Rivadeneira y Juana Villarreal, el día viernes 25 de agosto de 2016, a las 10h00. Y por su digno intermedio ruego se comunique al Presidente así como a todo el personal que colabora en la compañía.

Atentamente,

Ing. María Fernanda Miranda Salazar.

**JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA.**

**INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

Macas, 25 de agosto de 2017.

Ingeniera

Julia Eugenia Reyes Loyola

**GERENTE CONFIHEREDIA CIA. LTDA.**

Presente.

De nuestra consideración:

Hemos efectuado la Auditoría Operacional a la compañía **CONFIHEREDIA CIA. LTDA**”, matriz Macas, Morona Santiago, período 2016, con el estudio y evaluación de los controles internos existentes; la evaluación y medición de eficiencia, eficacia mediante indicadores de gestión enfocados principalmente en el área de créditos por considerarse el área más crítica y susceptible a la ocurrencia de errores.

Nuestra responsabilidad es la de emitir una opinión razonable de las principales cuentas que involucran el examen de la Auditoría Operacional; con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficiente.

Hemos realizado nuestra auditoría de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la Compañía; normas que requieren que una auditoría sea realizada con el fin de obtener certeza razonable de que la información presentada no contenga manifestaciones erróneas o inexactas de carácter significativo, en cuanto al control interno y cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

En nuestra opinión y con base en nuestros procedimientos de trabajo mediante la evidencia obtenida, concluimos que la Compañía tiene ciertas falencias en la estructura de control interno que deben ser corregidos, que los mencionamos en el informe confidencial a los directivos, para su uso exclusivo, el cual deberán ser aplicados de forma inmediata.

Atentamente,

Ing. María Fernanda Miranda Salazar

**JEFE EQUIPO DE AUDITORÍA**

## CAPITULO I

### 1. ANTECEDENTES

En la provincia Morona Santiago el 24 de junio de 2014, se constituye la Compañía Confiheredia Cía. Ltda., en calidad de socios el Sr. Cesar Eugenio Reyes Toral y la Ing. Julia Eugenia Reyes Loyola, con un capital social de 2000.00 USD, domiciliada en la ciudad de Macas, parroquia General Proaño, cuyo objeto social es la compra – venta, distribución y comercialización por cualquier medio de todo tipo de productos alimenticios, bebidas y tabacos de consumo masivo al por mayor y menor. La principal marca de productos es Confiteca.

Tiempo después se toma de decisión de incrementar líneas de productos para la comercialización, en la actualidad se cuenta con una línea muy amplia para brindar más alternativas a los clientes como también incrementar el número de colaboradores en la compañía lo que significa una dilatación en la dinámica económica de la provincia.

#### **Objetivo General.**

Realizar una Auditoría Operacional a la empresa Confiheredia Cía. Ltda., del cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016, que permita conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

#### **Objetivos específicos.**

- Evaluar el control interno.
- Valorar el grado de eficiencia y eficacia en los procesos operativos que realiza la empresa.
- Evaluar la gestión operativa en el proceso de recuperación de la cartera determinando debilidades con el fin de mitigarlas al momento de sugerir las recomendaciones.

## **Alcance de la Auditoría**

La auditoría operacional será realizada en el toda la empresa Confiheredia Cía. Ltda., ubicada en el cantón Morona, provincia Morona Santiago, periodo 2016.

## **CAPÍTULO II**

### **INFORME DE CONTROL INTERNO**

#### **AMBIENTE DE CONTROL: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**CONCLUSIÓN:** La empresa tiene que considerar seriamente la organización estructural, delimitando funciones y responsables con el objetivo de mejorar la imagen empresarial interna y externa y cumplir con la misión y visión establecida.

**RECOMENDACIÓN:** Implementar el rediseño del organigrama existente, así como la elaboración de un manual de funciones y procedimientos para la empresa.

#### **AMBIENTE DE CONTROL: COMPETENCIA PROFESIONAL**

**CONCLUSIÓN:** La capacitación profesional es tan importante tanto para la empresa como para el desarrollo personal de cada individuo, sirve como motivación en la ejecución de las actividades y como crecimiento profesional.

**RECOMENDACIÓN:** Implementar como política empresarial la capacitación del personal en todas las áreas logrando así fidelidad del personal y mejoramiento en los procesos.

#### **EVALUACION DEL RIESGO: OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO**

**CONCLUSIÓN:** De acuerdo con los procesos aplicados por la empresa, la omisión de ciertos procedimientos podría ocasionar efectos importantes debido a que son aspectos significativos que comprometen el logro de los objetivos planteados.

**RECOMENDACIÓN:** A la gerencia se sugiere supervisar los procesos de cada funcionario para garantizar un efectivo control interno en todas las áreas de la empresa sin soslayar que de un correcto control interno depende la eficiencia y economía de la compañía.

**ACTIVIDADES DE CONTROL: CONTROL EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION.**

**CONCLUSIÓN:** En función al análisis realizado la compañía no mantiene políticas definidas en la otorgación de créditos ni en la recuperación de cartera y de hecho se comprometen los recursos económicos de la empresa por la falta de un sistema de control interno más adecuado y acorde a las necesidades de la empresa.

**RECOMENDACIÓN:** A la Gerencia se recomienda establecer como política empresarial con niveles de autorización que en la praxis permita un adecuado control sin obviar procesos claves como la autorización de créditos.

**ACTIVIDADES DE CONTROL: REVISIÓN DE DESEMPEÑOS OPERACIONALES.**

**CONCLUSIÓN:** Existe un inapropiado sistema de control interno de las actividades y procesos pues no se han delegado funciones evidenciándose una ejecución empírica y poco convencional, además la falta de enlace de información entre departamentos.

**RECOMENDACIÓN:** Se sugiere implementar un sistema de control interno en el cual predomine la supervisión y coordinación departamental, se emitan reportes interdepartamentales e independientes y se realice el cotejo de información de ingreso y salida de la mercadería.

Atentamente,

Ing, María Fernanda Miranda Salazar  
**JEFE EQUIPO DE AUDITORÍA**  
**AUDITOR OPERATIVO**

Srta. Leonor Maritza Villamagua

Elaborado por: <b>LMVM</b>	Fecha: 25-08-2017
Supervisado por: <b>IA / MM</b>	Fecha: 25-08-2017



## CONCLUSIONES

- La empresa Cofiheredia Cía. Ltda., desarrolla las actividades adecuadamente en términos generales, no obstante se evidencia algunos puntos débiles de forma significativa, en lo referente al cumplimiento de procesos internos claves, deficiente control directivo en el otorgamiento de créditos, incorrecto proceso para la recuperación de cartera.
- A través de la ejecución de la teoría de la Evaluación del Sistema de control interno basado en el COSO I, en el cual se evalúan 5 componentes y demás procedimientos pertinentes aplicados en el trabajo de investigación se observó que la empresa no mantiene un control responsable en los procesos y procedimientos operativos que realiza el personal que colabora en la compañía.
- Con la preparación y aplicación de los pasos y procedimientos que se acreditan en el informe final sobre el desempeño y gestión en términos de eficiencia y responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la compañía, estos se orientan a corregir las falencias encontradas para mejorar la gestión de los métodos y técnicas en la ejecución de las actividades propias de la empresa, especialmente en el nivel de autorización de solicitudes de crédito evidenciándose un incremento en el tiempo de cobros de los créditos otorgados, considerando que la empresa no prevé un porcentaje por el sobretiempo en el valor de la factura.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la gerencia poner atención a las debilidades detectadas que se mencionan en el trabajo de investigación con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos por la compañía, buscando de una manera adecuada el compromiso y consenso del personal que colabora en la empresa para realizar el seguimiento oportuno y acertado de las recomendaciones sugeridas por el equipo de auditoría para el mejoramiento de los procesos internos y que las actividades se desarrollen con eficiencia y responsabilidad, mediante la utilización correcta de los recursos disponibles.
- Se recomienda brindar mayor vigilancia y enfatizar el seguimiento de las actividades del personal y en el cumplimiento de las funciones, para desempeñar a cabalidad con garantía las operaciones diarias de la compañía, con el objetivo de evitar riesgos e incurrir en gastos innecesarios en el manejo de los recursos de la empresa y así ofrecer un grado de seguridad razonable en todos los procedimientos inherentes a la ejecución de las funciones empresariales.
- Se propone aplicar las recomendaciones planteadas en el informe final de este trabajo que han sido basados en los hallazgos encontrados, con el fin de reducir los riesgos y mitigar las debilidades analizadas, y de ésta forma conseguir la mejora de los procesos y actividades de la compañía.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, R. (1992). *Metodología de la Investigación Científica*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Compras Ecuador. (2012). *Compras públicas en auditoría*. Obtenido de <http://www.comprasecuador.blogspot.com>
- Contraloría General del Estado. (1997). *Manual de Administración y control de los activos fijos del sector Público*. Quito: CGE.
- Emprendedores y PYMES. (2016). *Auditoría operativa*. Obtenido de <http://www.emprendepyme.net/auditoria-operacional.html>
- Empresarios en Red. (2015). *Importancia de la Auditoría*. Obtenido de <https://www.empresariosenred.cl/opinion/que-importancia-tienen-las-auditorias-en-una-empresa>
- Funiblogs. (2014). *Dirección Empresarial y RSC*. Obtenido de <https://blogs.funiber.org/direccion-empresarial/2014/03/24/la-importancia-de-la-auditoria>
- Gaitan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- González, E. (2015). “*Auditoría Operacional Departamento de Cobranzas Compañía SAYAGS S.A.*” *Período: 1 de Enero al 30 de abril de 2008. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja)*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/1290/3/658X4421.pdf>
- Guanga, R., & Ramírez, G. (2013). *Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda, Oficina Matriz, Período 2012. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo)*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5092/1/82T00257.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Juliet, Z. (2008). *Diseño de una guía de auditoría para evaluar el control interno en la empresa Hosafinad de la ciudad de Quito. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica particular de Loja)*. Obtenido de [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2183/3/Utpl\\_Herrera\\_Ortiz\\_Mireya\\_Alexandra\\_658x4751.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2183/3/Utpl_Herrera_Ortiz_Mireya_Alexandra_658x4751.pdf)
- Luna, Y. (2003). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Mandariaga, J. (2005). *Auditoria y Control Interno*. Madrid: Editorial Cultural S.A.
- Mantilla, S. (2004). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoria de Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martinez, H. (2011). *Auditoría Financiera*. Riobamba: Espoch.
- Meigs, W. (1983). *Principios de Auditoría*. Colombia: Diana.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2012). *Sistema de administración*. Obtenido de <http://www.finanzas.gob.ec>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador. (2008). *Normativa del Sistema de Admimintracion Financiera*. Quito: Registro Oficial N° 259.
- Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores. (2006). *Auditoría Financiera*. Obtenido de [http://es.issai.org/media/14649/issa\\_4100\\_s.pdf](http://es.issai.org/media/14649/issa_4100_s.pdf)
- Pardo, R. (2012). *La auditoría integral como instrumento para orientar a la mejora continua institucional*.(Tesis doctoral, Unviersidad Nacional Federico Villarreal). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/auditoria-integral-mejora-continua-institucional/auditoria-integral-mejora-continua-institucional4.shtml>
- Pérez , J., & Merino, M. (2016). *¿Qué es el método inductivo?* Obtenido de <https://definicion.de/metodo-inductivo/>
- Rodriguez, M. (2010). *Métodos de investigación : diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales*. Culiacán: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Romero, J. (2012). *Auditoría y Control Interno*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Sánchez, B. (2014). *Auditoría operativa y su incidencia en la administración de la empresa cementerio la paz del Cantón Buena Fe, Provincia de los Ríos, año 2013*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo). Obtenido de <http://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/ir-:43000-1569>
- Santillana, J. (2002). *Auditoría Interna Integral*. México: Séneca.
- Villarroel, E. (2007). *Auditoría Operativa*. Madrid: Samir Editores.

## ANEXOS

### ENTREVISTAS

#### ENTREVISTA AL PRESIDENTE

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO:</b>	SR. CÉSAR EUGENIO REYES TORAL
<b>CARGO:</b>	PRESIDENTE
<b>ENTREVISTADORA:</b>	LEONOR MARITZA VILLAMAGUA MORALES
<b>DÍA PREVISTO:</b>	2017-07-04
<b>HORA ENTREVISTA:</b>	08:30 HORAS
<b>LUGAR ENTREVISTA:</b>	INSTALACIONES DE LA EMPRESA

**Objetivo:** Dar a conocer el inicio de la Auditoría Operacional que permitirá conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**1. ¿Qué tipo de empresa es y qué organismos regulan el funcionamiento?**

Es una empresa comercial destinada exclusivamente a la compra y venta de productos elaborados. Se rige bajo las normas constitucionales del Estado y los organismos de control como el Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Relaciones Laborales, Superintendencia de Compañías, valores y Seguros.

**2. ¿Cómo se formó la empresa?**

Por la necesidad de una distribuidora que comercialice a nivel provincial la marca Confiteca la misma que requería la conformación de una compañía como requisito principal.

**3. ¿Cómo está dividida la empresa actualmente?**

La división es por departamentos los cuales se segmentan de acuerdo a las funciones que desempeñan además cuentan con el personal necesario y se coadyuvan mutuamente. Los departamentos son:

- Gerencia
- Contabilidad
- Ventas
- Crédito
- Cobranzas
- Bodega

**4. La situación económica del país ha afectado de alguna manera a la estabilidad de Confiheredia Cía. Ltda?**

En todo sentido. La empresa se ha visto afectada por lo tanto se ha recurrido a créditos bancarios para lograr sostener la situación debido a la disminución de las ventas.

**5. ¿Se ha definido algún plan de acción para enfrentar las circunstancias cambiantes del mercado?**

Siempre se están realizando modificaciones, cambios e innovaciones para enfrentar a la competencia, para brindar facilidades y oportunidades a los clientes, enfocados perennemente al cumplimiento de los objetivos propuestos como empresa.

**6. ¿Qué productos ofrece a sus clientes?**

La marca principal es Confiteca que distribuye una gran variedad de productos de confitería como chupetes, chicles, caramelos, chocolates en diversas formas y presentaciones que hacen atractivo el producto especialmente a los niños, adicional se ha incrementado varios proveedores con el objetivo de ofrecer variedad en alternativas de comercialización para los agentes vendedores como para los clientes en las compras.

**7. ¿Considera que es apropiado realizar una Auditoria Operacional para evaluar la gestión de la empresa?**

Es la primera vez que se realiza, sin embargo considero muy oportuna para conocer si ha existido eficiencia en la recuperación de la cartera, la capacidad de endeudamiento de la empresa, en fin en todos los procesos internos para asegurar la estabilidad de la empresa.

## ENTREVISTA AL GERENTE

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO:</b>	ING. JULIA EUGENIA REYES LOYOLA
<b>CARGO:</b>	GERENTE
<b>ENTREVISTADORA:</b>	LEONOR MARITZA VILLAMAGUA MORALES
<b>DÍA PREVISTO:</b>	2017-07-04
<b>HORA ENTREVISTA:</b>	14:00 HORAS
<b>LUGAR ENTREVISTA:</b>	INSTALACIONES DE LA EMPRESA

**Objetivo:** Dar a conocer el inicio de la Auditoría Operacional que permitirá conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**1. ¿Cuál es la principal función que desempeña dentro de la empresa?**

Planear, organizar, dirigir controlar y evaluar las actividades y procesos de la empresa.

Realizar los pedidos a los proveedores con la finalidad de mantener una bodega completa.

**2. ¿Cuántos años de experiencia mantiene en lo referente a administración de una empresa comercial?**

Muchos años, laborando como dependiente en calidad de jefe financiera, líder del departamento de cobranzas y otros hasta el año 2014 que decidí formar parte de los socios para constituir la empresa Confiheredia Cía. Ltda.

**3. Cómo se comunican y gestionan las relaciones entre proveedores, colaboradores y clientes?**

Con los avances tecnológicos que actualmente se dispone, todo tipo de comunicación se realiza con prontitud y en tiempo real, ya sea en busca de una solución, participar o informar una disposición. Para esto la empresa ha invertido en tecnología con la finalidad de reducir y optimizar los recursos.

**4. ¿Cuenta con un software actualizado e integrado para generar los procesos empresariales?**

Es una tecnología que a partir de enero de 2016 se implementó en la empresa con el objetivo de ahorrar el consumo de suministros de oficina principalmente en el departamento de ventas.

**5. ¿Periódicamente se mide el desempeño de los colaboradores de la empresa?**

Se ha adoptado como forma de controlar la fijación de metas en el monto de ventas. En el área de bodega la meta es mantener un inventario actualizado y real. En el área financiera y administrativa el desempeño está centrado en función a la solución de algún inconveniente, mantenimiento de toda la información actualizada.

**6. ¿Cómo determinar la satisfacción de los clientes?**

Con la fidelidad demostrada frente a los competidores, con los pagos efectuados en los tiempos determinados por la mayoría de ellos. Para mantener esa satisfacción la empresa dueña de la marca continuamente está renovando los productos, otorgando promociones, incluyendo artículos para beneficio personal en el caso de los clientes pequeños.

**7. ¿Se brinda capacitación permanente a los colaboradores de la empresa?**

No, hasta el momento. Para el ingreso a la empresa se solicita como requisito una experiencia mínima de dos años.

**8. ¿Existe cultura organizacional y trabajo en equipo para la consecución de los objetivos institucionales?**

Se trabaja en función a valores y principios definidos y aceptados en común entre todo el personal, además para ello se ha realizado una distribución equitativa de funciones y tareas a cada departamento.



## ENTREVISTA A LA CONTADORA

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO:</b>	LIC. MARÍA CAJILIMA BARRERA
<b>CARGO:</b>	CONTADORA
<b>ENTREVISTADORA:</b>	LEONOR MARITZA VILLAMAGUA MORALES
<b>DÍA PREVISTO:</b>	2017-07-05
<b>HORA ENTREVISTA:</b>	10:00 HORAS
<b>LUGAR ENTREVISTA:</b>	INSTALACIONES DE LA EMPRESA

**Objetivo:** Dar a conocer el inicio de la Auditoría Operacional que permitirá conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**1. ¿Cuántos años labora en la empresa?**

Desde la constitución de la misma.

**2. ¿Nivel de instrucción?**

Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Contador Público Autorizado.

**3. ¿Dispone de un manual donde se especifique sus funciones?**

No, se realiza las actividades de acuerdo a las necesidades y requerimientos que se presenten, cumpla con mis funciones y si está dentro de mi alcance ayudo en algún otro departamento.

**4. ¿Cuál es su principal función en la empresa?**

Mantener actualizada la información financiera, contable, económica, del personal, de inventarios, de proveedores y con la ayuda del software generar Estados financieros a la fecha requerida.

**5. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa sobre el software que se opera para el desarrollo de las funciones?**

No. Al momento de la implementación se instruyó un poco sobre el funcionamiento y ya con la manipulación y el manejo se ha logrado descubrir las bondades que presta.

**6. ¿Cuántas personas tiene acceso al sistema para la manipulación de datos?**

Cada colaborador tiene su clave personal y el acceso es restringido a cada área. Al sistema en general solo podemos ingresar la Gerente y la Contadora.

**7. ¿Existe cultura organizacional y trabajo en equipo para la consecución de los objetivos institucionales?**

Considero que sí, aunque cada quien cumple con la función asignada previamente y en caso de ausencia se colabora en la medida de lo posible. El objetivo es cumplir con los requerimientos ya sea de los clientes o de los directivos.

**8. ¿Se realiza medición del desempeño laboral dentro de la empresa?**

No, para medir el desempeño se lo realiza a través del cumplimiento de metas que se adoptan internamente y son de mutuo acuerdo entre las partes.

**9. ¿Se brindan incentivos a los colaboradores por el cumplimiento de las metas establecidas?**

Los incentivos se manejan solo en el departamento de ventas de acuerdo a la recuperación de cartera en tiempos y en montos.

## ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITOS

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO:</b>	LIC. LINO EDUARDO SEGOVIA
<b>CARGO:</b>	JEFE DE CRÉDITOS
<b>ENTREVISTADORA:</b>	LEONOR MARITZA VILLAMAGUA MORALES
<b>DÍA PREVISTO:</b>	2017-07-05
<b>HORA ENTREVISTA:</b>	11:30 HORAS
<b>LUGAR ENTREVISTA:</b>	INSTALACIONES DE LA EMPRESA

**Objetivo:** Dar a conocer el inicio de la Auditoría Operacional que permitirá conocer la gestión realizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos con eficiencia, eficacia y economía.

**1. ¿Cuántos años labora en la empresa?**

Hace aproximadamente 2 años. Inicialmente como ejecutivo de ventas y después como jefe de créditos.

**2. ¿Nivel de instrucción?**

Actualmente estoy al término de los estudios superiores en Ing. en Administración de Empresas.

**3. ¿Cuál es su principal función en la empresa?**

Autorizar, controlar y evaluar la gestión para la otorgación y recuperación de cartera con la finalidad de mantener un mínimo porcentaje de las ventas totales en calidad de cuentas por cobrar.

**4. ¿Dispone de un manual donde se especifique sus funciones?**

No existe un manual diseñado, pero al momento de posesionarse en el cargo la Gerente especifica las responsabilidades que tenemos a cumplir.

**5. ¿Dispone de un software que le ayude en el desarrollo de las tareas asignadas?**

Si y a través de este sistema se puede controlar la edad de la cartera.

**6. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa sobre el software que se opera para el desarrollo de las funciones?**

Un requisito primordial para el ingreso a la empresa es tener conocimientos en el manejo de programas informáticos. Entonces he recibido capacitación pero por cuenta propia para mantener el puesto de trabajo.

**7. ¿Existe cultura organizacional y trabajo en equipo para la consecución de los objetivos institucionales?**

Por supuesto. Es necesario mantener una buena predisposición para entender y aceptar aquellas circunstancias que no podemos controlar especialmente cuando se trata de los clientes.

**8. ¿Se realiza medición del desempeño laboral dentro de la empresa?**

Sí. En función al valor que se mantiene en la cuenta Clientes se mide la gestión realizada por el personal encargado de la recuperación de cartera.

**9. ¿Se brindan incentivos a los colaboradores por el cumplimiento de las metas establecidas?**

Sí. Está establecido que de acuerdo al tiempo en el cual se logre cobrar el total de la factura se otorgará el 1% adicional en las comisiones por ventas o por el contrario a partir de los 60 días se descontará el mismo porcentaje.