



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

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR
PÚBLICO AUTORIZADO**

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL
“HOSPITAXI” S.A, EN EL CANTÓN RIOBAMBA DE LA PROVINCIA
DE CHIMBORAZO, DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015.**

AUTORA:

XIMENA PATRICIA ESTRELLA BONILLA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Ximena Patricia Estrella Bonilla, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lic. Mónica Elina Brito Garzón Mgs.
DIRECTOR

Ing. Carlos Fernando Velóz Navarrete
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Ximena Patricia Estrella Bonilla, 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, 6 de julio de 2017

Ximena Patricia Estrella Bonilla
C.C. 0603061433

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a Dios por haberme guiado cada día con su sabiduría y paciencia por el camino del bien, cumpliendo de esta manera mis sueños y objetivos.

A mis padres, a mi esposo y de manera especial a mi hijo por su apoyo incondicional y palabras para seguir adelante en esos momentos de alegría y de tristeza, por eso este trabajo es dedicado para ustedes.

Ximena Patricia Estrella Bonilla

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional, a través de sus docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría modalidad A Distancia personas capaces y profesionales quienes no solo impartían conocimientos sino como ser personas humanitarias con una ética profesional.

A la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, por haber confiado en mí y estar siempre prestos a brindarme la información necesaria y oportuna para poder realizar este trabajo investigativo en esta noble institución.

Especial agradecimiento a la Lcda. Mónica Elina Brito Garzón y al Ing. Carlos Fernando Velóz Navarrete quienes con sus conocimientos, experiencias, paciencia y su motivación han logrado que concluya este trabajo de investigación con éxito.

Son muchas las personas que han formado parte de mi formación profesional a las que agradezco sinceramente por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos buenos y difíciles de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de tablas	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.2. Delimitación del Problema	4
1.2. Justificación	4
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	7
2.1.1. Concepto de Compañías	7
2.1.2. Tipos de Compañías	7
2.1.3. Compañías Anónimas	7
2.1.4. Auditoría.....	8
2.1.5. Tipos de auditoría	8
2.1.6. AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	9
2.1.7. Objetivos.....	10
2.1.8. Concepto de las 7 Es según la Academia mexicana de Auditoría Integral	10
2.1.9. PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	11

2.1.10.	Etapas de la auditoría de gestión	11
2.1.10.1.	Planeamiento	11
2.1.10.2.	La Planificación Específica	12
2.1.10.3.	La Ejecución de la Auditoría	12
2.1.10.4.	Informe Final	12
2.1.11.	Hallazgos	13
2.1.12.	Atributos de un Hallazgo	13
2.1.13.	Papeles de Trabajo.....	14
2.1.14.	Marcas de Auditoría.	15
2.1.15.	Índices de Referencia de Auditoría	15
2.1.16.	Tipos de Informe	16
2.1.17.	Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (N.A.G.A.)	18
2.1.18.	Normas Generales.....	19
2.1.19.	Normas de Ejecución del Trabajo	20
2.1.20.	Normas de Preparación de Informe	21
2.1.21.	El Control Interno	23
2.1.22.	Objetivos Generales de Control Interno	24
2.1.23.	Objetivos de Autorización:	24
2.1.24.	Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones:	24
2.1.25.	Objetivos de Salvaguarda Física:	24
2.1.26.	Objetivos de Verificación y Evaluación:	25
2.1.27.	Elementos del Control Interno.....	25
2.1.28.	Componentes del Sistema de Control Interno	25
2.1.30.	Normas Relativas a la Valoración de Riesgos.....	26
2.1.31.	Normas Relativas a las Actividades de Control	27
2.1.32.	Normas Relativas a la Información y Comunicación.....	27
2.1.33.	Riesgos.....	27
2.1.34.	Indicadores de Gestión	29
2.1.35.	Indicadores Financieros	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		32
3.1	IDEAS A DEFENDER.....	32
3.2	VARIABLES	32
3.2.1	Variable Independiente.....	32
3.2.2	Variable Dependiente	32

3.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3.1.	Tipos de Estudios de Investigación	32
3.3.2.	Diseño de la Investigación.....	34
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	34
3.6	RESULTADOS	36
3.6.1	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	36
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		56
4.1.	TEMA.....	56
4.2.	ARCHIVO PERMANENTE	57
4.3.	CONTENIDO DEL ARCHIVO PERMANENTE.....	58
4.4.	ARCHIVO CORRIENTE.....	64
4.5.	CONTENIDO DEL ARCHIVO CORRIENTE	65
4.6.	CONTENIDO DEL ARCHIVO CORRIENTE	66
4.7.	CUARTA ETAPA – COMUNICACIÓN	129
CONCLUSIONES		137
RECOMENDACIONES.....		138
BIBLIOGRAFIA.....		139
ANEXOS		140

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°. 1: Flujograma del Proceso de Auditoría.....	11
Gráfico N°. 2 misión institucional	37
Gráfico N°. 3 Visión Institucional	38
Gráfico N°. 4 Organigrama estructural	39
Gráfico N°. 5 Manuales de funciones, procesos y procedimientos.....	40
Gráfico N°. 6 Sistema de comunicación interno oportuno y ágil	41
Gráfico N°. 7 Clima laboral existente	42
Gráfico N°. 8 Disponibilidad de tecnología actualizada.....	43
Gráfico N°. 9 Cumplimiento y seguimiento de las tareas planificadas.....	44
Gráfico N°. 10 Plan estratégico anual	45
Gráfico N°. 11 Evaluaciones al sistema de Control Interno	46
Gráfico N°. 12 Desarrollo de actividades de acuerdo a los Estatutos	47
Gráfico N°. 13 Participación en procesos de capacitación y adiestramiento	48
Gráfico N°. 14 Capacitación en Relaciones Humanas.....	49
Gráfico N°. 15 Certificado de accionistas actualizado.....	50
Gráfico N°. 16 Requisitos para transferencias	51
Gráfico N°. 17 Dificultad en transferencias	52
Gráfico N°. 18 Institución de dificultad	53
Gráfico N°. 19. Motivos de dificultad.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°. 1: Esquema de Marcas de Auditoría.....	15
Tabla N°. 2 misión institucional.....	37
Tabla N°. 3 Visión Institucional.....	38
Tabla N°. 4 Organigrama Estructural.....	39
Tabla N°. 5 Manuales de funciones, procesos y procedimientos.....	40
Tabla N°. 6 Sistema de comunicación interno oportuno y ágil.....	41
Tabla N°. 7 Clima laboral existente	42
Tabla N°. 8 Disponibilidad de tecnología actualizada	43
Tabla N°. 9 Cumplimiento y seguimiento de las tareas planificadas.....	44

Tabla N°. 10 Plan estratégico anual	45
Tabla N°. 11 Evaluaciones al sistema de Control Interno	46
Tabla N°. 12 Desarrollo de actividades de acuerdo a los Estatutos	47
Tabla N°. 13 Participación en procesos de capacitación y adiestramiento	48
Tabla N°. 14 Capacitación en Relaciones Humanas	49
Tabla N°. 15 Certificado de accionistas actualizado.....	50
Tabla N°. 16 Requisitos para transferencias	51
Tabla N°. 17 Dificultad en transferencias	52
Tabla N°. 18 Institución de dificultad	53
Tabla N°. 19 Motivos de dificultad.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°. 1: Encuesta a los accionistas de la Compañía de Taxis HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.....	140
Anexo N°. 2: Constitución de compañía.....	144
Anexo N°. 3: Estado de situación final	145
Anexo N°. 4: Estado de resultados.....	148

RESUMEN

La Auditoría de Gestión en la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, se realizó con el propósito de diagnosticar la situación actual de la entidad, evaluar el nivel de cumplimiento de la misión, visión, objetivos, planes, procesos y procedimientos de la empresa. Para la evaluación se empleó las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, basadas en las fases metodológicas de la Auditoría de Gestión, los cuestionarios de Control Interno fundamentados en el método COSO I, apoyándonos en la observación directa, encuestas, entrevistas a los directivos y accionistas para determinar las falencias en la organización. Los hallazgos encontrados en la investigación son: inexistencia de misión, visión, organigrama, código de ética y conducta, falta de planificación de actividades para capacitación continua, presupuesto, no se cuenta con un espacio físico para la documentación, ausencia de un sistema de comunicación, además no hay una base de datos para determinar el grado de gestión de los administradores. Se recomienda realizar auditorías de gestión anualmente, para verificar los niveles de las 7E's y evitar inconvenientes con las entidades de control, hacer cumplir los Estatutos de la organización, realizar una planificación organizacional estableciendo la filosofía institucional, calendario de capacitaciones, y aplicar indicadores de gestión.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<AUDITORÍA DE GESTIÓN><COMPAÑÍA><FILOSOFÍA INSTITUCIONAL>
<CONTROL INTERNO><INDICADORES DE GESTIÓN><RIOBAMBA
(CANTÓN)>

Lcda. Mónica Elina Brito Garzón Mgs.
DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This management audit in the taxi company “Hospitaxi” S.A., in Riobamba canton belonging to Chimborazo province, was carried out in order to diagnose the current situation of the entity, and evaluate the compliance with the mission, objectives, plans, processes and procedures of the company. In order to conduct the evaluation, the auditing standards generally accepted; based on the methodological phases of the Management Audit, were considered as the main factors, as well as the Internal Control questionnaires arisen from COSO I method by means of direct observation, surveys, interviews to managers and shareholders in order to determine the shortcomings in the organization. The findings of this research report lack of mission, vision, an organizational chart, code of ethics and conduct, as well as, lack of planning activities for a permanent training, and budget. Some other situations reported; involve the absence of a physical space for documentation, as well as the absence of a system of Communication, and a database to determine the management degree of the administrators. It is recommended to carry out management audits annually to verify the levels of 7E’s and avoid problems with the regulation entities, another issue to consider; is the compliance of the statutes of the organization as well as the development of an organizational plan by establishing the institutional philosophy, a training schedule, and finally, the implementation of management indicators.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES><MANAGEMENT
AUDIT><COMPANY><INSTITUTIONAL PHILOSOPHY><INTERNAL
CONTROL><MANAGEMENT INDICATORS><RIOBAMBA CANTON>

INTRODUCCIÓN

La Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, tiene una personería jurídica privada fue constituida en el año 1999 con siete accionistas, la cual tiene su actividad principal la transportación de personas en vehículos de puerta a puerta. En la actualidad la compañía ha crecido ya que cuenta con 62 accionistas, quienes son la Junta General de Accionistas, los mismos eligen a sus directivos como son: Presidente, Gerente, Secretario y Comisario los mismos que duran en sus cargos por dos años y estos velaran por los beneficios de los accionistas y los recursos sean administrados con eficiencia y eficacia.

La investigación realizada con el tema “Auditoria de Gestión a la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A en el cantón Riobamba de la Provincia de Chimborazo, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015”, se divide en cuatro capítulos:

El primer capítulo se explica sobre el planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación del problema, justificación, objetivos generales y objetivos específicos.

El segundo capítulo describe el marco teórico dentro del mismo se trata los fundamentos teóricos, compañía concepto y tipos, auditoria concepto y tipos, auditoria de gestión, objetivos, concepto 7E's, proceso de auditoría, etapas de auditoria, Hallazgos, Atributos de un hallazgo, papeles de trabajo, marcas de auditoria, índices de referencia, tipos de informes, normas de auditoria generalmente aceptados, control interno, objetivos del control interno, elementos y componentes de control interno, riesgo, tipos de riesgos, indicadores de gestión, indicadores financieros.

El tercer capítulo de esta investigación habla del marco metodológico la idea a defender las variables independiente y dependiente, los tipos de investigación, población y muestra, métodos técnicas instrumentos de investigación que se aplicó en el trabajo de titulación y los resultados obtenidos de la aplicación de los mismos.

Y el cuarto último capítulo aborda el marco propositivo dentro del mismo se ha realizado la indagación de la necesidad de evaluar el nivel de desempeño de la institución, a través de la auditoria de gestión se puede conocer las verdaderas causas de la aplicación

incorrecta de los manuales, la administración necesita conocer objetivamente en qué medida se están cumpliendo los objetivos y metas, para tomar acciones correctivas basadas en las conclusiones y recomendaciones que se plasman luego del examen y así brindar servicios eficientes a los clientes internos y externos de la Compañía.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, se encarga de brindar el servicio de transportación de personas en vehículos de puerta a puerta, encomiendas de comida, licores, medicación, y transferencia de acciones, razón por la cual los directivos están a cargo de la gestión adecuada de sus recursos.

En los tres últimos años la Compañía ha presentado resultados acumulados negativos en sus balances financieros del año 2013 al 2015, razón por lo que desconocen los administradores la causa de la ineficiencia, ineficacia, de los procesos de gestión efectuados en años anteriores presentando así al Agente de control pérdidas consecutivas, siendo motivo que la Superintendencia de Compañías del Ecuador como Agente de Control aplique su artículo “ 461” que menciona sobre las causales de disolución, liquidación y cierre de las compañías.

Al realizar un análisis minucioso de la compañía se puede observar problemas como:

- Los archivos se encuentran mal organizados
- La demora en la tramitación de transferencias
- Falencia en la organización de la Compañía
- No existe una comunicación adecuada entre los administradores y los accionistas.
- No existe una evaluación del desempeño a las actividades desarrolladas por los directivos.

Todos estos problemas en la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, se ocasionaron por una mala administración y no tener una misión, visión para cumplir las expectativas que busca la compañía para un futuro y de esta manera no brinda un servicio adecuado a los accionistas.

Adicionalmente, la Compañía no ha sido objeto de una auditoría, razón por el cual este examen tiene la finalidad de determinar los niveles de eficiencia, eficacia, equidad y ética en las actividades de la organización a más de fomentar el desarrollo de la compañía acorde a las necesidades de la comunidad haciéndole frente a la competencia de nuestra ciudad y provincia.

1.1.1. Formulación del Problema

¿La Auditoría de Gestión Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, del cantón Riobamba provincia de Chimborazo período 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, permitirá evaluar, mejorar el nivel de desempeño de la institución?

1.1.2. Delimitación del Problema

Acción:

Auditoría de Gestión

Espacio:

Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, del cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo.

Tiempo:

Período de 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

1.2. Justificación

Al no existir un control de las actividades que se llevan a cabo en cada una de las áreas de la institución, es oportuno determinar las falencias existentes desde el inicio de sus operaciones para la toma de decisiones oportunas.

La Auditoría de Gestión permitirá verificar si se da el cumplimiento de sus procesos de acuerdo a la misión, visión, objetivos, planes, manuales y reglamentos de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, de manera efectiva en cuanto a la utilización oportuna de los recursos de cada uno de sus niveles administrativos, creando una adecuada gestión idónea sustentada, que fomentará el desarrollo de la Compañía.

Para ello se tomará en cuenta materiales bibliográficos de diferentes autores y actualizadas, a más de las páginas web especializadas donde se encuentran información enfocada en el tema, la cual permitirá la construcción del marco teórico y metodológico, que guiarán el desarrollo de la propuesta.

Se aplicará los conocimientos recibidos y sustentados en la parte teórica que permitirá identificar las deficiencias en los servicios que ofertan la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, del cantón Riobamba y de esta forma se realizará los trámites en el menor tiempo posible y manteniendo niveles de desempeño óptimo de los recursos.

El presente trabajo de investigación es de gran interés para la parte investigadora con el propósito de mejorar el trabajo en la institución; medir, evaluar el grado de cumplimiento institucional, pudiendo determinar las falencias y dar un informe a la alta dirección en el que pueda sustentarse, para poder realizar un trabajo con eficiencia, eficacia, efectividad, economía, equidad y poder hacer frente a la competencia existente en nuestro cantón Riobamba.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión en la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, en el cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo, del 1 enero al 31 diciembre de 2015, para mejorar el nivel de desempeño en cuanto a la aplicación oportuna de procesos y utilización de recursos.

1.3.2. Objetivos específicos

- Desarrollar la base del marco teórico que contribuya a la investigación.
- Determinar la situación actual de la Compañía Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.
- Aplicar las fases metodológicas de la auditoría para la obtención de información y su procesamiento
- Realizar el informe de la Auditoría con recomendaciones a las falencias encontradas de acuerdo a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1.1. Concepto de Compañías

Según la Ley de Compañías del Ecuador define:

Art. 1.- Contrato de compañía es aquel por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

2.1.2. Tipos de Compañías

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas.

La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

2.1.3. Compañías Anónimas

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles

anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas (Asamblea, 1999)

2.1.4. Auditoría

Según Arens (2007) señala que "La auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos"

Cook (2006) dice, la auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principio establecidos para el caso.

Howard (1977) menciona que: "Es un examen sistemático de los Estados Financieros, registros y transacciones relacionados para determinar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las N.A.G.A y a los requerimientos establecidos"

La Federación Nacional de Contadores del Ecuador (2008), dice: "Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad empresarial, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos institucionales, para facilitar la toma de decisiones de quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público."

2.1.5. Tipos de auditoría

Mantilla (2008), define:

- 1) Auditoría Fiscal.
- 2) Auditoría Contable (de estados financieros)

- 3) Auditoría Interna.
- 4) Auditoría Externa.
- 5) Auditoría Operacional.
- 6) Auditoría Administrativa.
- 7) Auditoría Integral.
- 8) Auditoría Gubernamental.
- 9) Auditoría de Gestión

De los cuales podemos definir:

“Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones, o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan”. (pág. 6)

“Auditoría Interna es la verificación, revisión, evaluación, comprobación y análisis crítico de todas las operaciones y procedimientos contables, financieros y administrativos, con el objeto de formular las recomendaciones y ajustes o correctivos permanentes, al nivel directivo o gerencial y en procura de los objetivos y metas preestablecidas”. (pág. 15:16)

2.1.6. AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según (Cepeda A., 2014) manifiesta:

La Auditoría de Gestión consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas.

Esta auditoría tiende, entre otros propósitos, a determinar:

- a) Si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades o funciones;
- b) Si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstos de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos; y
- c) Las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas (pág. 47).

2.1.7. Objetivos

Dentro del campo acción de la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales:

- ✓ 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 adecuados de los recursos. (pág. 403)

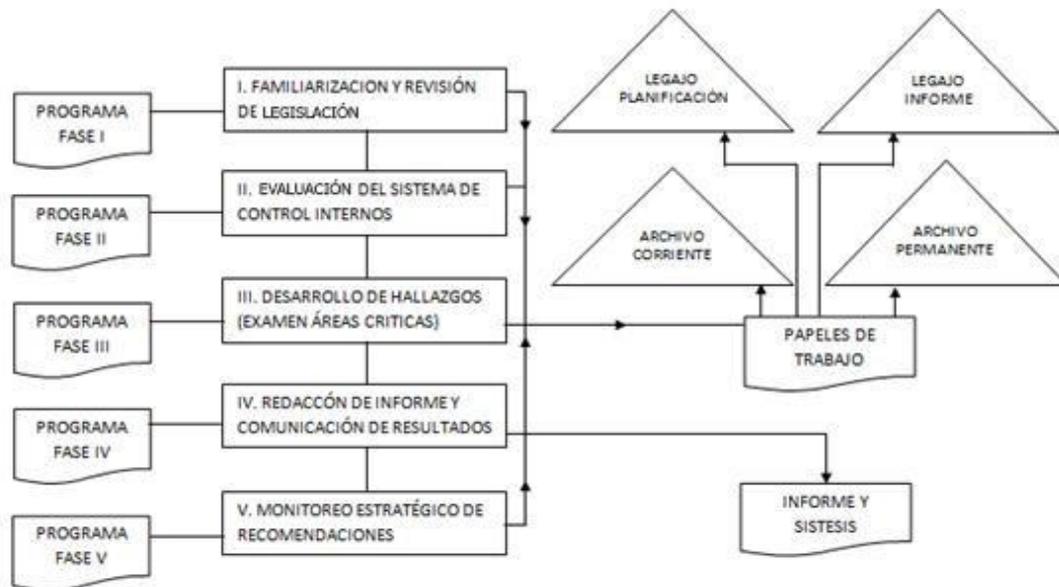
2.1.8. Concepto de las 7 Es según la Academia mexicana de Auditoría Integral

- **Eficiencia:** consiste en lograr la utilización más productiva de bienes y de recursos humanos y financieros
- **Eficacia:** es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.
- **Economía:** se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.
- **Ecología:** podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.
- **Ética:** es un conjunto de principios y normas que regulan las actividades humanas.

- **Equidad:** Implica distribuir y asignar los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto.

2.1.9. PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Gráfico N°. 1: Flujograma del Proceso de Auditoría



Fuente: Auditoría de Gestión 3era Edición 2006- Milton K. Maldonado E, pág. 29

Elaborado por: La Autora

2.1.10. Etapas de la auditoría de gestión

La Auditoría de Gestión comprende cuatro etapas generales, a saber:

2.1.10.1. Planeamiento

El análisis de los elementos obtenidos en la exploración que debe conducir a:

- Definir los objetos que deben ser objeto de comprobación, por las expectativas que dio la exploración, así como determinar las áreas, funciones y materias críticas.
- Métodos Cualitativos: opinión de los directivos, revisión de documentos, encuestas, cuestionarios.
- Método Cuantitativo: análisis e interpretación de cuentas.

2.1.10.2. La Planificación Específica

Es en esta fase es donde se definirán las estrategias a seguir, tomando como referencia la información obtenida en la planificación preliminar y en función del nivel de confiabilidad del control interno y de sus componentes: ambiente de control, sistemas de registros e información y actividades de control adoptados.

2.1.10.3. La Ejecución de la Auditoría

En esta fase se aplicarán las técnicas y procedimientos determinados en el programa de auditoría con miras a desarrollar los hallazgos significativos que tengan relación con las áreas y componentes considerados como críticos, considerando los atributos de condición, criterio, efecto y causa.

Toda la información obtenida por el auditor deberá ser registrada en los papeles de trabajo, donde se acumula la evidencia, misma que debe ser suficiente y competente para respaldar su opinión y el informe.

Durante este proceso el auditor debe mantener comunicación permanente con los funcionarios responsables de las áreas y operaciones examinadas, con el objetivo de informarles oportunamente acerca de las desviaciones encontradas, para que de forma oportuna presenten los justificativos o se tomen las acciones correctivas pertinentes.

2.1.10.4. Informe Final

La exposición del informe final debe expresar de forme concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, con vista a que se asuma por los ejecutivos de la entidad como una herramienta de dirección.

Sin obviar lo expuesto anteriormente, deberá considerarse lo siguiente:

Introducción: los objetivos que se expondrán en este segmento serán los específicos que fueron definidos en la etapa de planeamiento.

Conclusiones: se deberá exponer, de forma resumida, el precio de incumplimiento, es decir, el efecto económico de las ineficiencias, prácticas antieconómicas, incumplimiento

y deficiencias en general. Se reflejarán también de forma resumida, las causas y condiciones que incidieron en el grado de cumplimiento o incumplimiento de las tres E y su interpelación.

Cuerpo del informe: hacer una valoración de la eficiencia de las regulaciones vigentes, todo lo que sea cuantificable, deberá cuantificarse.

Recomendaciones: estas deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la auditoría con situaciones futura que se puedan producir en la entidad.

2.1.11. Hallazgos

El hallazgo en la auditoría tiene el sentido de la obtención y síntesis de información sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluación y que los resultados sean de intereses para los funcionarios de la empresa auditada. La evidencia de los descubrimientos de la auditoría deberá ser evaluada en términos de suficiencia, importancia, confiabilidad y eficacia

2.1.12. Atributos de un Hallazgo

- **Condición**

Indica la situación actual encontrada por el auditor al momento de examinar una determinada operación, actividad o área, entendida como “lo que es”.

- **Criterio**

Se refiere al concepto de “lo que debe ser”, esto le permite al auditor medir la condición del hecho o situación.

- **Causa**

Es el motivo o razón por la cual aconteció la condición, o el motivo del incumplimiento del criterio de una norma, responde al cuestionamiento “por qué”.

- **Efecto**

Es la consecuencia de las desviaciones o de la condición encontrada. Es la diferencia entre lo que es y lo que debe ser.

2.1.13. Papeles de Trabajo.

Son registros que maneja el auditor durante el desarrollo de la Auditoría el mismo que sirve para sustentar el trabajo realizado.

Estos registros pueden ser permanentes y corrientes; el permanente contiene documentos que concierne a información de la empresa, la misma que sirve para auditorías posteriores; entre este tipo de documentación se encuentra estatutos, reglamentos, etc.

El corriente conforman los documentos elaborados por el auditor durante el desarrollo del trabajo.

2.1.13.1. Clases de Papeles de Trabajo.

Se los clasifica por:

1. Por su uso.

a. Papeles de uso continuo.

b. Papeles de uso temporal.

2. Por su contenido.

a. Hoja de trabajo.

b. Cédulas de resumen.

c. Cédulas descriptivas.

d. Cédulas comprobación.

2.1.14. Marcas de Auditoría.

Según, (Sánchez, 2006) “Todo hecho, técnica o procedimiento que el Auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula.

Las marcas de Auditoría son símbolos específicos que el Auditor da con un significado especial.

En conclusión las marcas de auditoría es simbología que el auditor emplea para cada hecho comprobado, verificado o realizado (Sánchez, 2006).

Tabla N°. 1: Esquema de marcas de Auditoría

$\sqrt{\quad}$	=	Cálculo verificado correcto
Σ	=	Sumatoria
©	=	Confirmación, respuesta afirmativa
⊖	=	Confirmación, respuesta negativa
@	=	Analizado
Ⓒ	=	Conciliado
$\overleftarrow{\overrightarrow{\quad}}$	=	Comparado
\Rightarrow	=	Inspección física
\propto	=	Confrontado con documentación probatoria
⊛	=	Incluir en informe
$\underline{\quad}$	=	Cotejado con documentos

Fuente: Sánchez (2006), Auditoría de Estados Financieros.

Elaborado por: La Autora

2.1.15. Índices de Referencia de Auditoría

Son marcas que se encuentran en los papeles de trabajo que el auditor coloca para hacer más fácil su búsqueda.

Los índices se establecen dependiendo de la actividad que se esté realizando para lo cual se puede usar números, letras o combinación de ambos.

2.1.16. Tipos de Informe

La variedad de opciones para presentar los informes depende del destino y propósito que se les quiera dar, además del efecto que se pretende con su presentación.

En atención a estos criterios, los informes más representativos son:

- Informe general
- Informe ejecutivo
- Informe de aspectos relevantes

a) Informe General

- **Responsable.-** área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.
- **Introducción.-** breve descripción de las circunstancias que hicieron necesario aplicar la auditoría, mecanismos de coordinación y participación empleados para su desarrollo, duración de la revisión, así como el propósito y explicación general de su contenido.
- **Antecedentes.-** exposición de la génesis de la organización, es decir, orígenes, cambios, sucesos y vicisitudes de mayor relevancia que influyeron en la decisión de implementar la auditoría.
- **Técnicas empleadas.-** instrumentos y métodos utilizados para obtener resultados en función del objetivo.
- **Diagnóstico.-** definición de las causas y consecuencias de la auditoría, las cuales justifican los ajustes o modificaciones posibles.
- **Propuesta.-** presentación de alternativas de acción, ventajas y desventajas que pueden derivarse, implicaciones de los cambios y resultados esperados.
- **Estrategias de implementación.-** explicación de los pasos o etapas previstas para instrumentar los resultados.
- **Seguimiento.-** determinación de los mecanismos de información, control y evaluación necesarios para garantizar el cumplimiento de los criterios propuestos.
- **Conclusiones y recomendaciones.-** síntesis de los logros obtenidos, problemas detectados, soluciones instrumentadas y pautas sugeridas para el logro de las propuestas.

- **Apéndices y anexos.-** gráficos, cuadros y demás instrumentos de análisis administrativo que se consideren elementos auxiliares para la presentación y fundamentación de la auditoría.

b) Informe Ejecutivo

- **Responsable.-** área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.
- **Periodo de revisión.-** lapso que comprendió la auditoría.
- **Objetivos.-** propósitos que se pretenden obtener con la auditoría.
- **Alcance.-** profundidad con la que se auditó la organización.
- **Metodología.-** explicación de las técnicas y procedimientos utilizados para captar y analizar la evidencia necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría.
- **Síntesis.-** relación de los resultados y logros obtenidos con los recursos asignados.
- **Conclusiones.-** síntesis de aspectos prioritarios, acciones llevadas a cabo y propuestas de actuación.

c) Informe de Aspectos Relevantes

Documento que se integra con base a un criterio de selectividad, que considera los aspectos que reflejan los obstáculos, deficiencias o desviaciones captadas durante el examen de la organización.

Mediante este informe se puede analizar y evaluar.

- Si se llevó a cabo todo el proceso de aplicación de auditoría.
- Si se presentaron observaciones relevantes.
- Si la auditoría está en proceso, se reprogramó o se replanteó.
- Las horas hombre que realmente se utilizaron.
- La fundamentación de cada observación.
- Las causas y efectos de las principales observaciones formuladas
- Las posibles consecuencias que se pueden derivar de las observaciones presentadas.

Las observaciones del informe se consideran relevantes cuando presentan las siguientes características:

- Inconsistencia en la cadena de valor de la organización.
- Inobservancia del marco normativo aplicable.
- Incumplimiento de las expectativas de los clientes y/o usuarios.
- Deficiencia en el servicio de los proveedores.
- Falta de información del desempeño de competidores.
- Pérdida de oportunidades de negocio.
- Baja rentabilidad y productividad.
- Existencia de una cultura organizacional débil.
- Necesidad de adecuar y/o actualizar los sistemas.
- Generación de bienes y servicios sin la calidad requerida.
- Potencial de innovación desaprovechado.
- Urgencia de plantear los procesos centrales.
- Necesidad de redireccionar el enfoque estratégico.

Para apoyar el proceso de toma de decisiones del titular de la organización, este informe puede presentarse acompañado de un ejemplar del informe general o ejecutivo. (Franklin, 2007)

2.1.17. Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (N.A.G.A.)

La existencia de estas normas prueba que la profesión quiere mantener una calidad uniformemente alta en el trabajo de los contadores públicos independientes. Si todos tienen una buena preparación técnica y se realizan las auditorías con habilidad, meticulosidad y juicio profesional, aumentará el prestigio de los contadores y el público dará mayor importancia a la opinión que los auditores incorporan a los estados financieros.

¿Cuáles son las normas que se han elaborado en la contabilidad? El American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) creó el marco básico con las 10 siguientes normas de Auditoría Generalmente Aceptados.

2.1.18. Normas Generales

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor.

La mayoría de este grupo de normas es contemplado también en los Códigos de Ética de otras profesiones.

Las Normas detalladas anteriormente, se definen de la forma siguiente:

- 1 **Entrenamiento y Capacidad Profesional.-** "La Auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor". Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.
- 2 **Independencia.-** "En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio". La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo). Se requiere entonces objetividad imparcial en su actuación profesional.
- 3 **Cuidado o Esmero Profesional.-** "Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen". El cuidado profesional, es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia, que es sancionable. Un profesional puede ser muy capaz, pero pierde totalmente su valor cuando actúa negligentemente.

El esmero profesional del auditor, no solamente se aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de la auditoría, es decir, también en el planeamiento o planeamiento estratégico cuidando la materialidad y riesgo.

2.1.19. Normas de Ejecución del Trabajo

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis de estos aspectos en el párrafo del alcance.

- 1. Planeamiento y Supervisión.-** "La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado".

Por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de "arriba hacia abajo", es decir, no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando conocimiento y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción, funciones de las áreas básicas y problemas importantes, cuyo efectos económicos podrían repercutir en forma importante sobre los estados financieros materia de nuestro examen. Lógicamente, que el planeamiento termina con la elaboración del programa de auditoría.

- 2. Estudio y Evaluación del Control Interno.-** "Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría) como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría". El estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría. En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos y su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión, continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, reevaluación de los

controles, arribándose finalmente de acuerdo a los resultados de su evaluación a limitar o ampliar las pruebas sustantivas. En tal sentido el control interno funciona como un termómetro para graduar el tamaño de las pruebas sustantivas.

3. Obtención de Evidencia Suficiente y Competente.- "Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría.

La evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión.

La evidencia será suficiente, cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobados. Los auditores también obtenemos la evidencia suficiente a través de la certeza absoluta, pero mayormente con la certeza moral.

Existen diferentes clases las cuales son:

- Evidencia sobre el control interno y el sistema de contabilidad, porque ambos influyen en los saldos de los estados financieros.
- Evidencia física
- Evidencia documentaria (originada dentro y fuera de la entidad)
- Libros diarios y mayores (incluye los registros procesados por computadora)
- Análisis global
- Cálculos independientes (computación o cálculo)
- Evidencia circunstancial
- Acontecimientos o hechos posteriores.

2.1.20. Normas de Preparación de Informe

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo. Por tal motivo, este grupo de normas

exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

En los casos en que el nombre del auditor se relacione con los estados financieros, el informe incluirá una indicación clara del tipo de su trabajo y del grado de responsabilidad que va a asumir. (Whittington & Pany, 2005)

- **Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.-** "El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados".

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados son reglas generales, adoptadas como guías y como fundamento en lo relacionado a la contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes, o también podríamos conceptuarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable. Sin embargo, merece aclarar que los PCGA, no son principios de naturaleza sino reglas de comportamiento profesional, por lo que nos son inmutables y necesitan adecuarse para satisfacer las circunstancias cambiantes de la entidad donde se lleva la contabilidad. Los PCGA, garantizan la razonabilidad de la información expresada a través de los Estados Financieros y su observancia es de responsabilidad de la empresa examinada.

En todo caso, corresponde al auditor revelar en su informe si la empresa se ha enmarcado dentro de los principios contables.

- **Consistencia.-** El informe especificará las circunstancias en que los principios no se observaron consistentemente en el periodo actual con respecto al anterior.
- **Revelación Suficiente.-** Las revelaciones informativas de los estados financieros se consideran razonablemente adecuadas salvo que se especifique lo contrario en el informe.
- **Opinión del Auditor.-** "El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados

financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando".

Recordemos que el propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen:

- Opinión limpia o sin salvedades
- Opinión con salvedades o calificada
- Opinión adversa o negativa
- Abstención de opinar

2.1.21. El Control Interno

El estudio y evaluación del Control Interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que se requiere que "el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va depositar en él; asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría".

Es conveniente señalar, con precisión los objetivos del control interno, y ejemplificar los ciclos en que se puedan agrupar las operaciones de una empresa. No es ocioso repetir y hacer hincapié que los objetivos básicos del control interno son:

- La protección de los activos de la empresa.
- La obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.
- La promoción de la eficiencia operativa del negocio.
- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

2.1.22. Objetivos Generales de Control Interno

El control interno contable comprende el plan de organización, los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros. Por lo tanto, el control interno contable está diseñado en función de los objetivos, para suministrar seguridad razonable de que todos los controles internos contables pueden considerarse como controles administrativos.

Por otra parte, el plan de organización, los procedimientos y registros establecidos por la gerencia para documentar o ayudar su proceso de toma de decisiones, puede incluir una serie de controles que no existen en el sistema de contabilidad, al menos directamente.

La información operativa de tipo estadístico, registro de acceso a ciertas instalaciones de la empresa o una buena parte de los archivos en un departamento personal, pueden considerarse controles administrativos.

Precisando, se puede señalar como objetivos generales del control interno contable, los que continuación se señalan:

2.1.23. Objetivos de Autorización:

Todas las operaciones deben realizarse de acuerdo con autorizaciones generales o especificaciones de la administración.

2.1.24. Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones:

Todas las operaciones deben registrarse, para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o de cualquier otro criterio aplicable a dichos estados y para mantener en archivos apropiados datos relativos a los activos sujetos a custodia.

2.1.25. Objetivos de Salvaguarda Física:

El acceso a los activos solo debe permitirse de acuerdo con autorizaciones de la administración.

2.1.26. Objetivos de Verificación y Evaluación:

Los datos registrados relativos a activos sujetos a custodia deben compararse con los activos existentes a intervalos razonables y tomar las medidas apropiadas con respecto a las diferencias que existan.

Asimismo, deben existir controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan en los estados financieros, ya que este objetivo complementa en forma importante a los mencionados anteriormente.

2.1.27. Elementos del Control Interno.

Los elementos de Control Interno pueden agruparse en cuatro categorías:

- Organización.
- Procedimientos.
- Personal.
- Supervisión.

2.1.28. Componentes del Sistema de Control Interno

Los componentes orgánicos del Sistema de Control Interno son:

1. Ambiente de Control
2. Valoración de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Monitoreo y Supervisión.

Se entiende por Sistema de Control Interno el conjunto de procesos continuos e interrelacionados realizados por la máxima autoridad, funcionarios y empleados, diseñados para proporcionar seguridad razonable en la consecución de sus objetivos.

El Sistema de Control Interno tiene como finalidad coadyuvar con la Institución en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Lograr eficiencia, efectividad y eficacia de las operaciones
2. Obtener confiabilidad y oportunidad de la información
3. Cumplir con leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables.

2.1.29. Normas Relativas al Ambiente de Control

La máxima autoridad, los demás niveles gerenciales y de jefatura deben mantener y demostrar integridad y valores éticos en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones así como contribuir con su liderazgo y acciones a promoverlos en la organización, para su cumplimiento por parte de los demás servidores.

Deben realizar las acciones que conduzcan a que todo el personal posea y mantenga el nivel de aptitud e idoneidad que les permita llevar a cabo los deberes asignados y entender la importancia de establecer y llevar a la práctica adecuados controles internos.

Deben desarrollar y mantener un estilo de gestión que le permita administrar un nivel de riesgo, orientado a la medición del desempeño y que promueva una actitud positiva hacia mejores procesos de control.

Deben establecer apropiadas políticas y prácticas de personal, principalmente las que se refieran a contratación, inducción, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias.

2.1.30. Normas Relativas a la Valoración de Riesgos.

Definir los objetivos y metas institucionales, considerando la visión y misión de la Organización y revisar periódicamente su cumplimiento.

La valoración de los riesgos, como componente del sistema de control interno, debe estar sustentada en un sistema de planificación participativo y de divulgación de los planes, para lograr un compromiso para el cumplimiento de los mismos.

Deben identificar los factores de riesgos relevantes, internos y externos, asociados al logro de los objetivos institucionales.

2.1.31. Normas Relativas a las Actividades de Control

Deben documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno.

Las actividades de control interno deben establecerse de manera integrada a cada proceso institucional.

2.1.32. Normas Relativas a la Información y Comunicación

Los sistemas de información que se diseñen e implanten deben ser acordes con los planes estratégicos y los objetivos institucionales, debiendo ajustarse a sus características y necesidades.

Las Instituciones deben diseñar los procesos que le permitan identificar, registrar y recuperar la información, de eventos internos y externos, que requieran.

Para lograr los objetivos de control y una estructura de control interno ordenado y eficaz, las directrices de control interno estipulan normas detalladas referentes a los siguientes elementos:

1. Documentación
2. Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos
3. Autorización y ejecución de las transacciones y hechos
4. División de las tareas,
5. Supervisión, y
6. Acceso a los recursos y responsabilidad ante los mismos.

2.1.33. Riesgos

Es importante en toda organización contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.

Si consideramos entonces, que la Auditoría es “un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.” Es aquella encargada de la valoración independiente de sus actividades. Por consiguiente, la Auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

Es necesario en este sentido tener en cuenta lo siguiente:

- La evaluación de los riesgos inherentes a los diferentes subprocesos de la Auditoría
- La evaluación de las amenazas o causas de los riesgos
- Los controles utilizados para minimizar las amenazas o riesgo.
- La evaluación de los elementos del análisis de riesgos

Generalmente se habla de Riesgo y conceptos de Riesgo en la evolución de los Sistemas de Control Interno, en los cuales se asumen tres tipos de Riesgo:

- **Riesgo de Control:** Que es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.
- **Riesgo de Detección:** Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno.
- **Riesgo Inherente:** Son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno.

Sin embargo, los Riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, ya sea en procesos de producción como de servicios, en operaciones financieras y de mercado, por tal razón podemos afirmar que la Auditoría no está exenta de este concepto.

El criterio del auditor en relación con la extensión e intensidad de las pruebas, tanto de cumplimiento como sustantivas, se encuentra asociado al riesgo de que queden sin detectar errores o desviaciones de importancia, en la contabilidad de la empresa y no los llegue a detectar el auditor en sus pruebas de muestreo. El riesgo tiende a minimizarse cuando aumenta la efectividad de los procedimientos de auditoría aplicados.

2.1.34. Indicadores de Gestión

Según el autor (Franklin , E. 2007) manifiesta:

Los indicadores de gestión es el proceso administrativo, evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégicos, a partir de la revisión de sus componentes.

El manejo de los indicadores simultánea, obedece al propósito de que el auditor tenga una visión global completa de la organización, mediante la vinculación de las esencias de las acciones y el comportamiento con los resultados. (Pág. 154)

- **Eficiencia.**- Insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades; por tanto, es la relación entre el rendimiento de los bienes, servicios u otros resultados y los recursos utilizados para producirlos. La eficiencia es lograr que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas; que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas; que se cumplan los parámetros técnicos - productivos, que garanticen la calidad; que las mermas y los desperdicios que se originen en el proceso productivo o en el servicio prestado sean los mínimos; y, que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar.

Se manifiesta en la misión o finalidad compartida, tener objetivos y políticas, una estructura operativa definida, disponer del personal idóneo, y tener una cultura de perfeccionamiento.

- **Eficacia.**- Son los resultados que brinda los efectos deseados, en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.
- **Economía.**- Son los instrumentos correctos a menos costo, o la adquisición de recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización, las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad. La responsabilidad gerencial también se define por el manejo de los recursos en función de su rentabilidad (en las actividades que les sea aplicable), el criterio de economía en su administración.
- **Ética.**- Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, en las leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias vigentes en una sociedad.

2.1.35. Indicadores Financieros

Según el autor (Franklin E. 2007) manifiesta que:

Los Indicadores que aquí se incorporan son lo que, tradicionalmente, emplean las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativos de los hallazgos que se obtienen durante la auditoría, y que sirve para determinar las relaciones y tendencias de los hechos, es claro que su adecuada utilización está subordinada al correcto conocimiento de su significado y alcance.

Para poder ubicarlo en función de su campo de aplicación y utilización se clasifican en indicadores de:

- Rentabilidad
- Liquidez
- Financiamiento
- Ventas
- Producción
- Abastecimiento
- Fuerza laboral

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

- ✓ La realización de una Auditoría de Gestión, permite conocer en que grado la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, ha cumplido con sus metas y objetivos propuestos.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión

3.2.2 Variable Dependiente

Evaluación de Desempeño

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue cuantitativa y cualitativa ya que se detalló los procesos y se examinó datos numéricos, además se sujetó a métodos y técnicas; así como también fue sistemática por ser una Auditoría de Gestión la misma que se ejecutó de forma ordenada, organizada debido al conocimiento de lo que se debe hacer durante la investigación de la auditoría y objetiva por qué no se basó en opiniones subjetivas sino en hechos que se han observado y evaluado.

3.3.1. Tipos de Estudios de Investigación

- **Exploratoria**

Permite aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos en el tema a investigar.

Por medio de la recolección de datos obtenidos en la Compañía Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, analizarlos y así conocer si existió relación con los antecedentes encontrados empleando preguntas que nos condujeron a hechos acontecidos en la Compañía.

- **Descriptiva**

Permite obtener datos al aplicar encuestas, además relaciona los datos existentes para obtener los resultados esperados.

Este tipo de investigación permitió visualizar el entorno de la empresa y los eventos que se presentan en la aplicación de técnicas administrativas, así también describir su realidad en el tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, hechos, procesos y sus relaciones entre sí.

- **Documental**

En esta investigación se utilizó ya que se obtuvo la información de documentos bibliográficos, Estatutos de la Compañía, Leyes que regulan el correcto funcionamiento y necesarios para la elaboración de la Auditoría de Gestión.

- **Explicativo**

Con la información que se obtuvo se interpretó los resultados obtenidos en la ejecución de cuestionarios; dando razonabilidad y aclaraciones de los hechos ocurridos con la finalidad de brindar recomendaciones necesarias.

- **De Campo**

Se aplicó este tipo de investigación, con las visitas programadas a las instalaciones de la Compañía y en la aplicación de entrevistas y encuestas a los accionistas de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, ya que permitió que la investigación sea más a fondo y los datos cualitativos sean claros y reales.

3.3.2. Diseño de la Investigación

En este trabajo investigativo se consideró de tipo longitudinal ya que se realizó a través de un período largo, adicional tiene un diseño hipotético-deductivo ya que se parte de la hipótesis la cual se va a demostrar.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

En este trabajo de investigación se consideró el 100% del universo debido a que el mismo no es amplio.

UNIVERSO DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

POBLACIÓN	No
PRESIDENTE	1
GERENTE GENERAL	1
SECRETARIO	1
COMISARIO	1
ASAMBLEA	58
TOTAL	62

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos:

- **Método Deductivo**

Con este método se visualizó de cierta manera el riesgo y las posibles soluciones partiendo desde el todo a la parte principal que origina el problema.

- **Método Inductivo**

Este método partió de lo particular a lo general e irá paso a paso construyendo el trabajo hasta llegar a lo general.

- **Método Analítico**

Mediante este método al generar la información recopilada permitió examinar los resultados para recomendar acerca de los hallazgos encontrados.

Técnicas:

- **Observación**

Con esta técnica se observó los diferentes eventos en la institución y se obtuvo los datos, aseverar y registrar en el análisis

- **Indagación**

Esta técnica se utilizó en las preguntas sueltas con la finalidad de hacer comprensible una situación compleja.

- **Encuestas**

La encuesta se aplicó a los accionistas y directivos para obtener información a través de preguntas que tiene la finalidad de determinar que tanto conoce de la compañía.

- **Entrevista**

La entrevista logrará una estructura lógica del proceso, de forma tal que no se cometa el mismo error, esta técnica se la aplico a los accionistas de la institución para confirmar el cumplimiento de las normas, al Gerente para obtener mayor información y corroborar la obtenida.

Instrumentos:

- **Cuestionarios**

Se utilizó para obtener información objetiva con la aplicación de preguntas a los accionistas, directivos para obtener información y analizar los resultados.

3.6 RESULTADOS

El objetivo de esta investigación es interpretar la información arrojada de la encuesta, en base a estos resultados se efectuó la representación gráfica de los datos que permitieron analizar y comprender los mismos.

El análisis de cada una de las preguntas se realizó con ayuda del programa (Microsoft Excel) debido a que es una herramienta importante que nos permite analizar gráficamente los resultados obtenidos.

En la representación gráfica se observó los resultados de las encuestas realizadas a los accionistas de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, información que me permitió analizar y evaluar la Gestión que desarrollaron los Directivos con el fin de obtener conclusiones de la situación actual de la compañía. La figura utilizada para esta representación es el pastel, que nos permitió identificar los resultados con eficiencia y eficacia.

3.6.1 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Resultados de la encuesta

A continuación se presenta las tabulaciones de las encuestas con sus respectivas representaciones gráficas.

1. ¿Conoce la Misión Institucional?

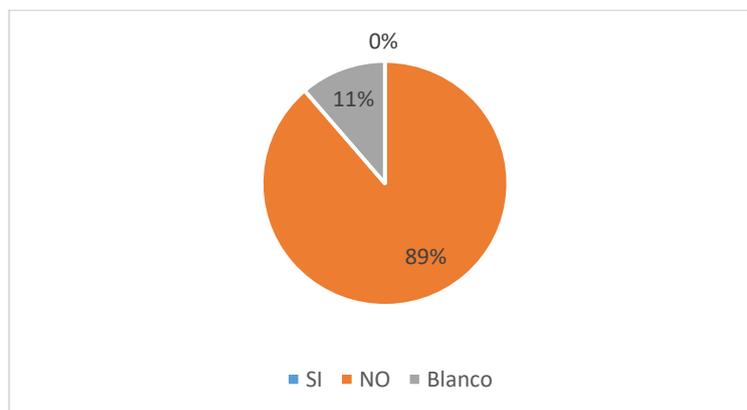
Tabla N°. 2 misión institucional

OPCIÓN	Nº	%
SI	0	0
NO	55	89
Blanco	7	11
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 2 misión institucional



Fuente: Tabla N°. 2

Elaborado Por: La Autora

ANÁLISIS

El 89% de los accionistas expresó no conocer la misión de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, a diferencia del 11% dejó en blanco, lo que significa que un porcentaje muy alto de los accionistas no tienen conocimiento el propósito de la compañía, y no conocen la importancia que tiene.

2. ¿Conoce la Visión Institucional?

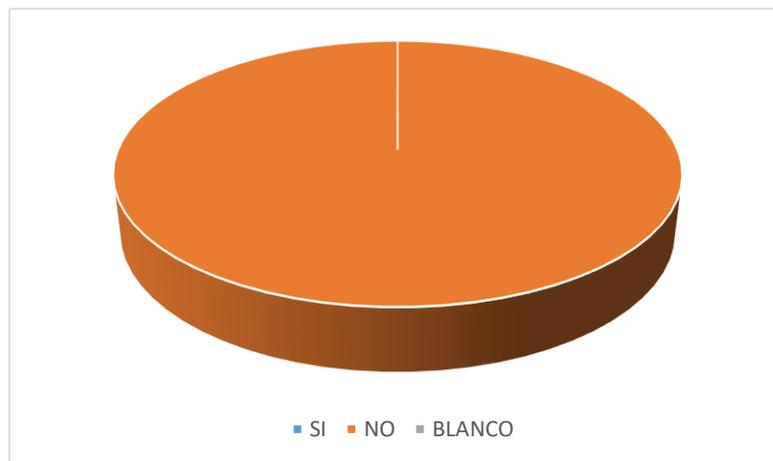
Tabla N°. 3 Visión Institucional

OPCIÓN	Nº	%
SI	0	0
NO	62	100
Blanco	0	0
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado Por: La Autora

Gráfico N°. 3 Visión Institucional



Fuente: Tabla N° 3.

Elaborado Por: La Autora

ANÁLISIS

El 100% de los accionistas expresó no conocer la visión de la Compañía, lo que significa que todos los accionistas no tienen claro ni conocen lo importante que es tener presente el enunciado de la visión en cada una de las actividades diarias.

3. ¿Posee la Compañía un organigrama estructural?

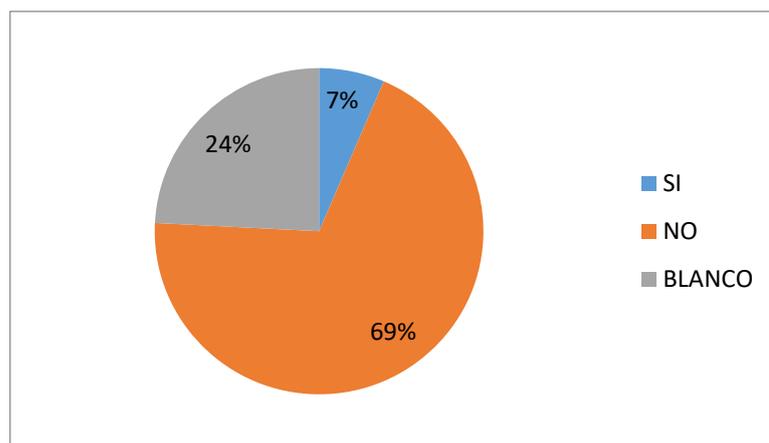
Tabla N°. 4 Organigrama Estructural

OPCIÓN	Nº	%
SI	4	7
NO	43	69
Blanco	15	24
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 4 Organigrama estructural



Fuente: Tabla N°. 4.

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 69% de los encuestados en la compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI”S.A, expresó que no existe un organigrama estructural a diferencia de un 7% que manifestó que si existe, y un 24% que no respondió, lo que significa que la mayoría del personal no conoce la existencia del organigrama, pero éste se encuentra establecido en los respectivos estatutos.

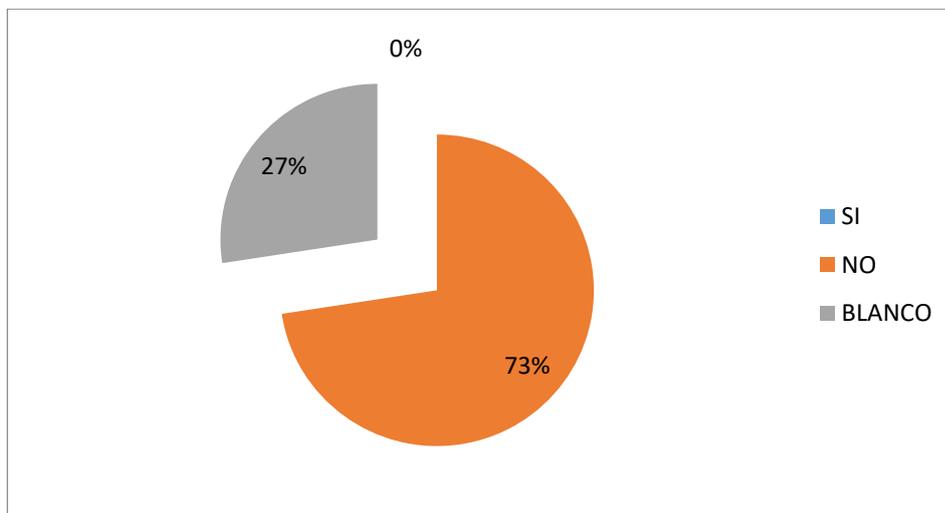
4. ¿Posee la Compañía manuales actualizados de funciones, procesos y procedimientos?

Tabla N°. 5 Manuales de funciones, procesos y procedimientos

OPCIÓN	N°	%
SI	0	0
NO	45	73
Blanco	17	27
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 5 Manuales de funciones, procesos y procedimientos



Fuente: Tabla N°. 5
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

De la información obtenida, podemos establecer que un 73% de los encuestados considera que no existen manuales actualizados, frente a un 27% que no contesta, lo cual nos da un indicio de que no existen manuales en la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.

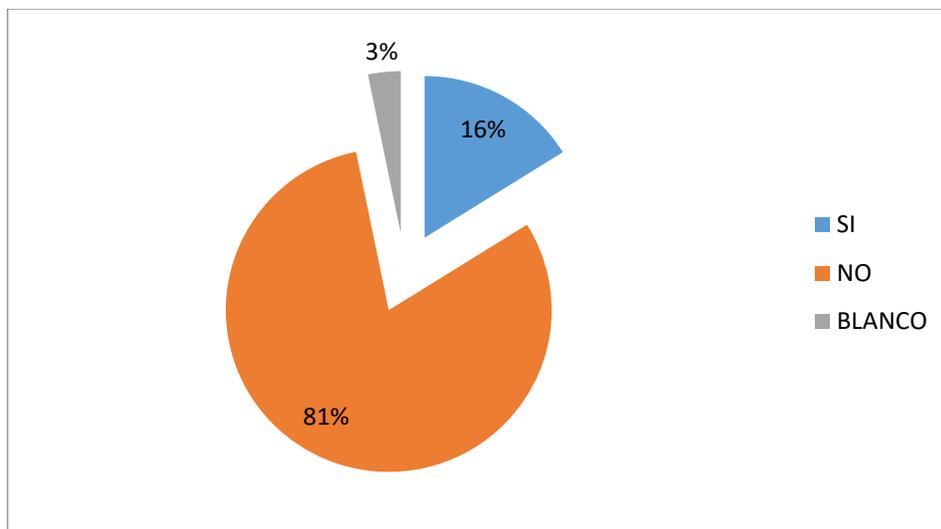
5. ¿La compañía cuenta con un sistema de comunicación interno oportuno y ágil?

Tabla N°. 6 Sistema de comunicación interno oportuno y ágil

OPCIÓN	Nº	%
SI	10	16
NO	50	81
Blanco	2	3
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 6 Sistema de comunicación interno oportuno y ágil



Fuente: Cuadro No 6
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

De acuerdo al resultado obtenido, el 81% de los encuestados respondió que no, lo que permite determinar que el sistema de comunicación interno existente dentro de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, no es oportuno ni ágil, lo que provoca pérdida de recursos.

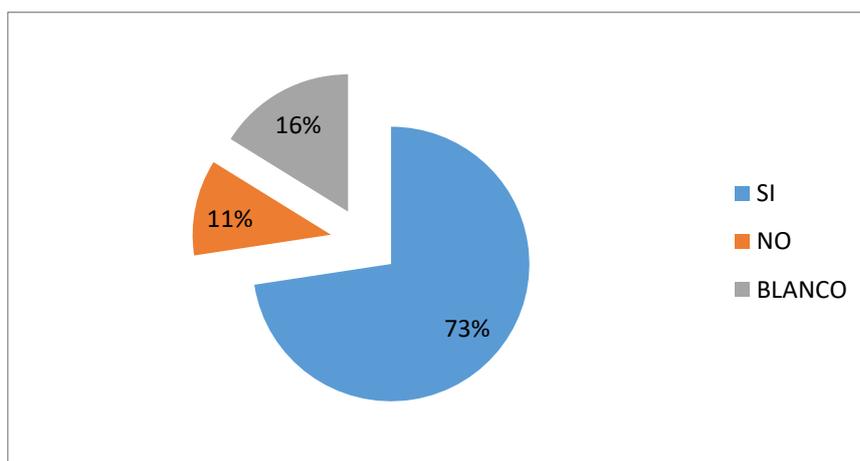
6. ¿El clima laboral existente al interior de la Compañía es favorable para el desarrollo de las actividades?

Tabla N°. 7 Clima laboral existente

OPCIÓN	N°	%
SI	45	73
NO	7	11
Blanco	10	16
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 7 Clima laboral existente



Fuente: Tabla N°. 7
Elaborado Por: La autora

ANÁLISIS

El 73% de los accionistas encuestados manifestó que el clima laboral existente al interior de la Compañía es favorable para el desarrollo de las actividades, a diferencia de un 16% que expresó que no es favorable, y apenas un 11% que no respondió, lo que representa que la mayoría de los accionistas sienten que el clima laboral es el adecuado para el desarrollo de sus actividades.

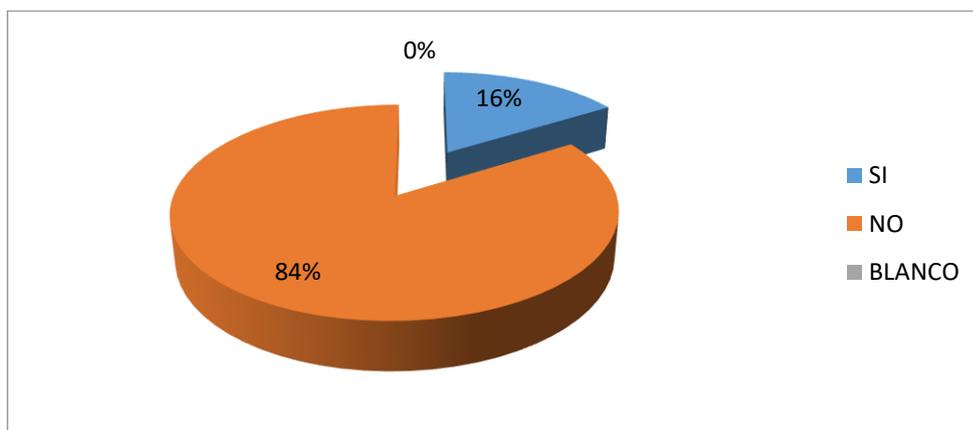
7. ¿Considera usted que la Compañía cuenta con tecnología actualizada para el desarrollo de las distintas actividades?

Tabla N°. 8 Disponibilidad de tecnología actualizada

OPCIÓN	N°	%
SI	10	16
NO	52	84
Blanco	0	0
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 8 Disponibilidad de tecnología actualizada



Fuente: Cuadro No 8
Elaborado Por: La autora

ANÁLISIS

El 84% de los encuestados consideran que la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, no cuenta con tecnología actualizada lo que es perjudicial para el adecuado desarrollo de actividades por parte de sus colaboradores y así evitar demoras innecesarias, mientras que el 16% de los encuestados consideran que se cuenta con tecnología actualizada; información que se deberá tomarse en consideración para mejorar sus actividades.

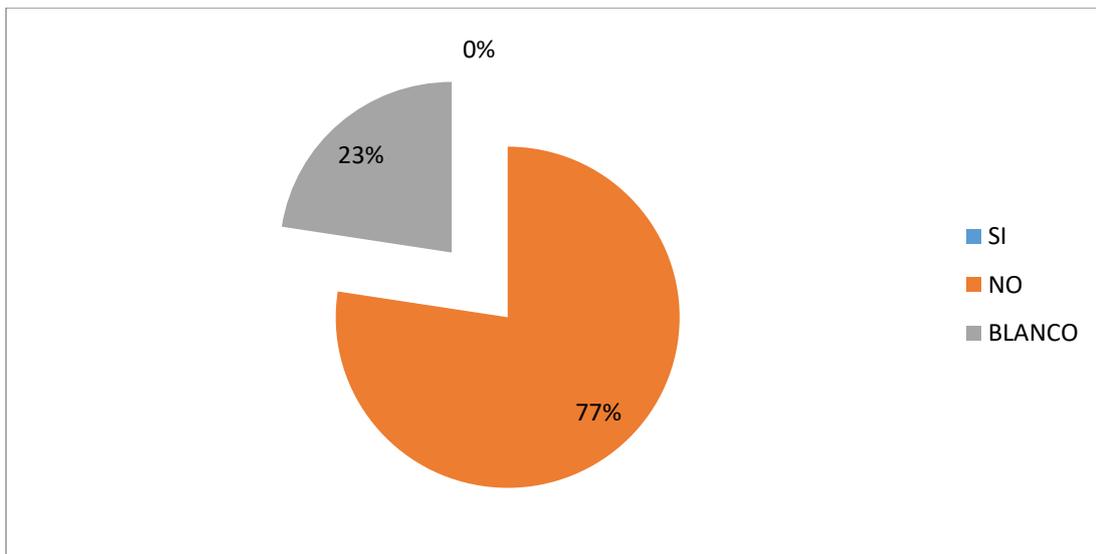
8. ¿Cree usted que existe un estricto cumplimiento y seguimiento de las tareas planificadas?

Tabla N°. 9 Cumplimiento y seguimiento de las tareas planificadas

OPCIÓN	Nº	%
SI	0	0
NO	48	77
Blanco	14	23
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 9 Cumplimiento y seguimiento de las tareas planificadas



Fuente: Tabla N°. 9
Elaborado Por: La autora

ANÁLISIS

El 77% de los encuestados respondieron que no existe un estricto cumplimiento y seguimiento de las tareas planificadas, el 23% de los encuestados no respondieron, resultados que permiten concluir que la Compañía no se realiza un adecuado cumplimiento y control de las tareas planificadas lo cual no ayuda a la mejora de resultados y a la prestación de servicios.

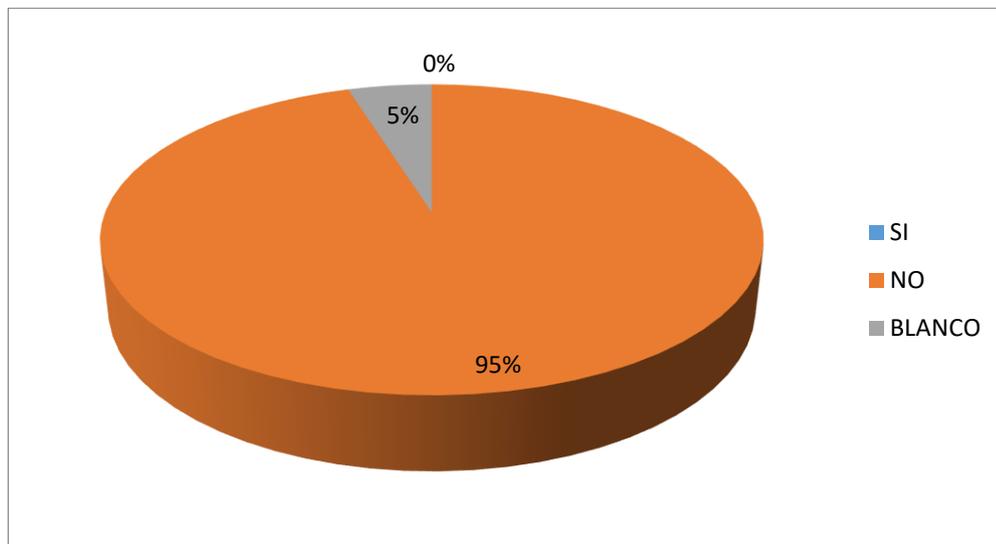
9. ¿Conoce usted si la Compañía posee un Plan Estratégico anual?

Tabla N°. 10 Plan estratégico anual

OPCIÓN	Nº	%
SI	0	0
NO	59	95
Blanco	3	5
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 10 Plan estratégico anual



Fuente: Tabla N°. 10
Elaborado Por: La autora

ANÁLISIS

El 95% de los encuestados respondieron que desconocen que exista el Plan Estratégico Institucional, mientras que para el 5% de encuestados no pudieron emitir comentario; resultados que nos permiten determinar que la Compañía no cuenta o no se elabora un plan estratégico, lo que no permite regular cumplimiento de los objetivos institucionales.

10. ¿Se ha realiza evaluaciones al sistema de control interno de la Compañía con la finalidad de detectar desviaciones en su cumplimiento?

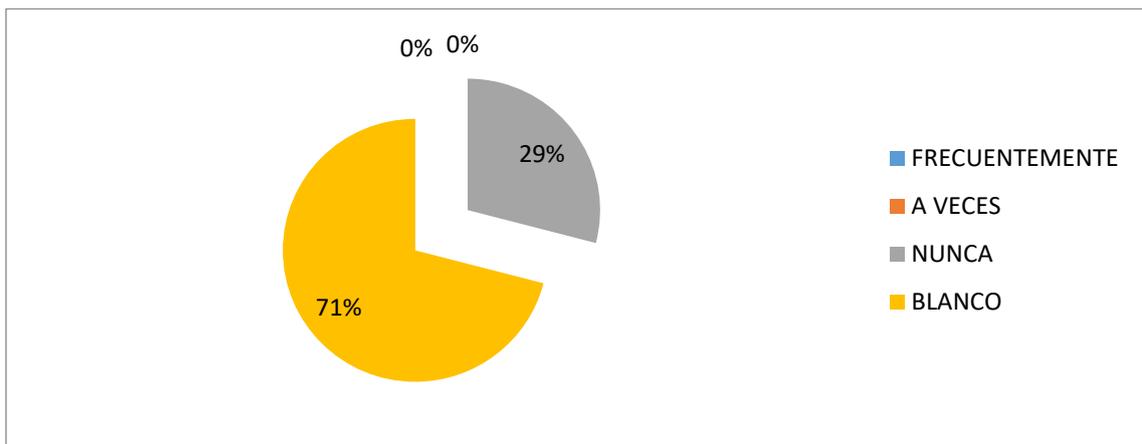
Tabla N°. 11 Evaluaciones al sistema de Control Interno

OPCIÓN	Nº	%
FRECUENTEMENTE	0	0
A VECES	0	0
NUNCA	18	29
BLANCO	44	71
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 11 Evaluaciones al sistema de Control Interno



Fuente: Tabla N°. 11

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 71% de los accionistas encuestados manifestaron que nunca se realiza evaluaciones de control interno a la institución, en tanto, un 29% no emitió respuesta alguna sobre la existencia de evaluaciones de control interno a la Compañía; resultados que demuestran que en la institución no se realiza con frecuencia evaluaciones de control interno que permiten detectar posibles inconvenientes.

11. ¿Las actividades que desarrollan los directivos de la Compañía están acordes a los estatutos?

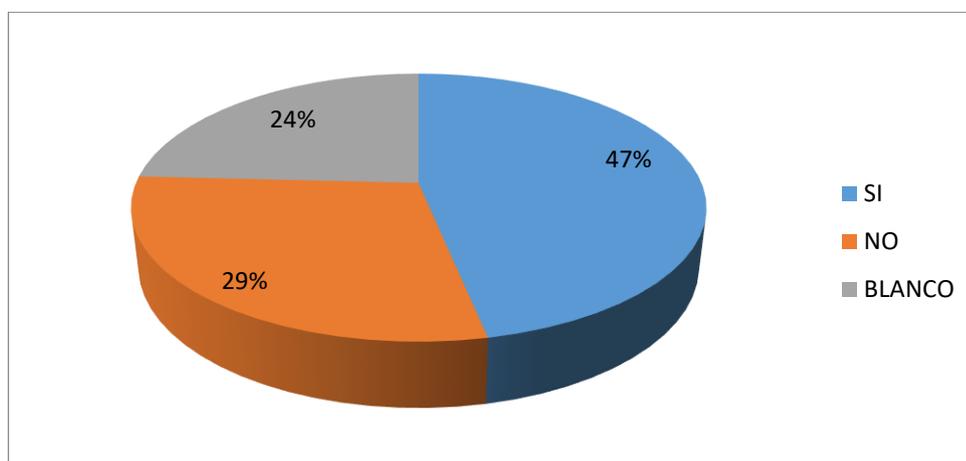
Tabla N°. 12 Desarrollo de actividades de acuerdo a los Estatutos

OPCIÓN	Nº	%
SI	29	47
NO	18	29
Blanco	15	24
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 12 Desarrollo de actividades de acuerdo a los Estatutos



Fuente: Tabla N°. 12

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos nos indican que un 47% de los encuestados opinan que si están cumpliendo sus funciones los directivos de acuerdo a los estatutos, un 29% opinan que no cumplen sus funciones y un 24% restante no dieron respuesta.

12. ¿La Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, emprende procesos de capacitación y adiestramiento?

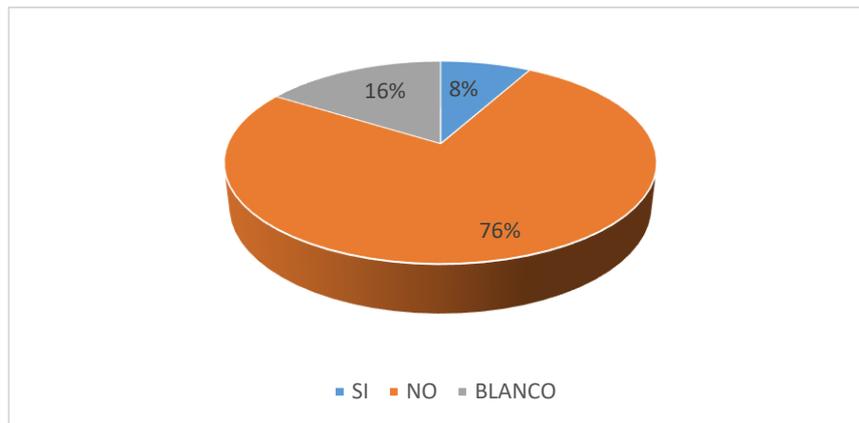
Tabla N°. 13 Participación en procesos de capacitación y adiestramiento

OPCIÓN	Nº	%
SI	5	8
NO	47	76
BLANCO	10	16
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 13 Participación en procesos de capacitación y adiestramiento



Fuente: Tabla N°. 13

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 76% de los accionistas indicaron que los Directivos no han realizado capacitaciones, el 16% dijo haber recibido capacitaciones y el 8% restante no contestó; esto quiere decir que la institución debe realizar capacitaciones a los funcionarios en las diferentes áreas en que se desempeñan.

13. ¿Ha recibido capacitación en Relaciones Humanas?

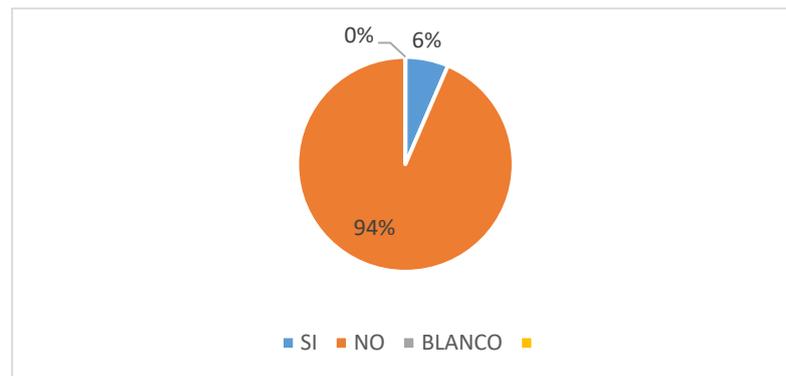
Tabla N°. 14 Capacitación en Relaciones Humanas

OPCIÓN	Nº	%
SI	4	6
NO	58	94
BLANCO	0	0
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 14 Capacitación en Relaciones Humanas



Fuente: Tabla N°. 14

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 94% de los encuestados manifestaron que no han recibido capacitación en el área de relaciones humanas, el 6% dijeron haber tenido capacitaciones en esta área. Lo que indica que no hay una buena interacción tanto en el ámbito laboral como personal esto es favorable para poder realizar las diferentes actividades de la institución hacia los consumidores.

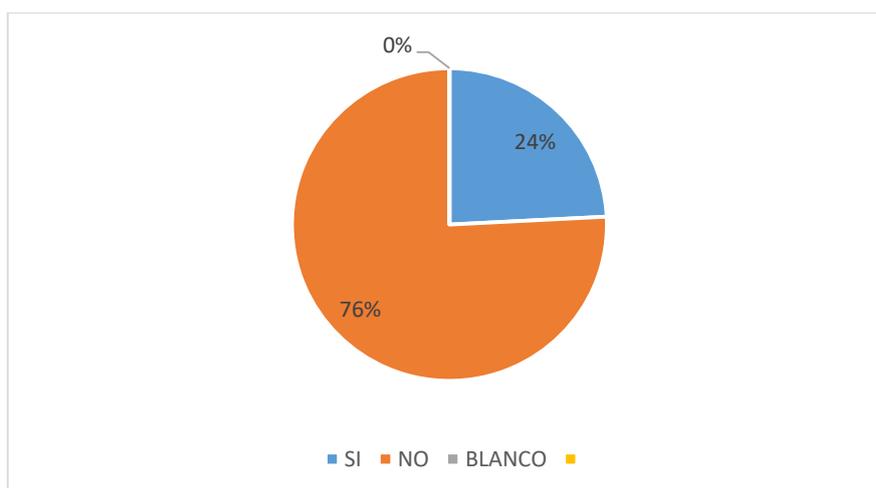
14. ¿Usted tiene su certificado de accionista actualizado?

Tabla N°. 15 Certificado de accionistas actualizado

OPCIÓN	N°	%
SI	15	24
NO	47	76
BLANCO	0	0
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 15 Certificado de accionistas actualizado



Fuente: Tabla N°. 15
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 76% de los accionistas manifestaron que no tienen su certificado de accionistas actualizado, el 24% dijeron tener su certificado actualizado en el último año. Lo que indica que no se actualizó los certificados por parte de Gerencia.

15. ¿Conoce los requisitos para realizar transferencias de acciones?

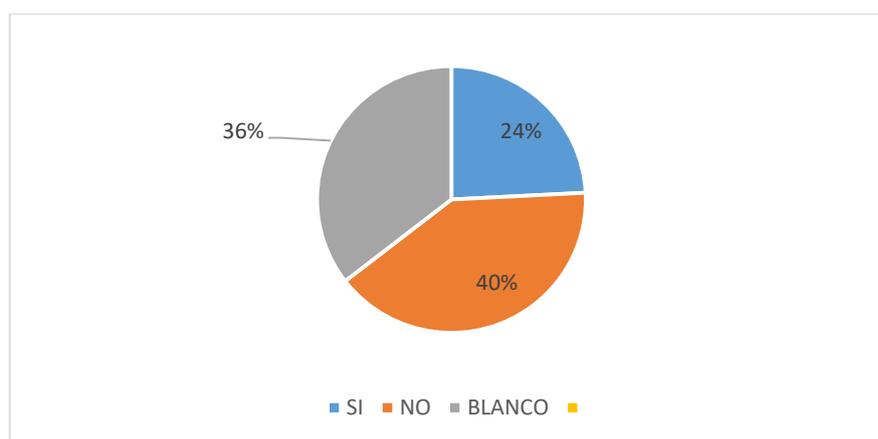
Tabla N°. 16 Requisitos para transferencias

OPCIÓN	Nº	%
SI	15	24
NO	25	40
BLANCO	22	36
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 16 Requisitos para transferencias



Fuente: Tabla N° 16

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 24% de los accionistas manifestaron que si conocen los requisitos para realizar este trámite, el 40% manifestaron no conocer y el 36% no respondieron. Lo que indica que los accionistas desconocen cómo realizar este trámite.

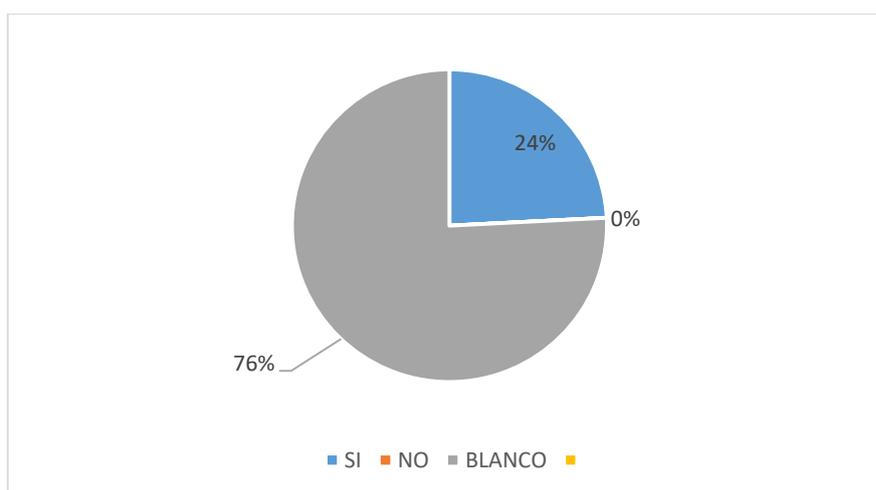
16. ¿Ha tenido dificultades al realizar las transferencias de acciones?

Tabla N°. 17 Dificultad en transferencias

OPCIÓN	Nº	%
SI	15	24
NO	0	
BLANCO	47	76
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 17 Dificultad en transferencias



Fuente: Tabla N°. 17
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 24% de los accionistas manifestaron que sí tuvieron dificultades al momento de realizar las transferencias de acciones y el 76% no respondieron. Lo que indica que los accionistas que realizaron las transferencias tuvieron dificultades al momento de realizar este trámite.

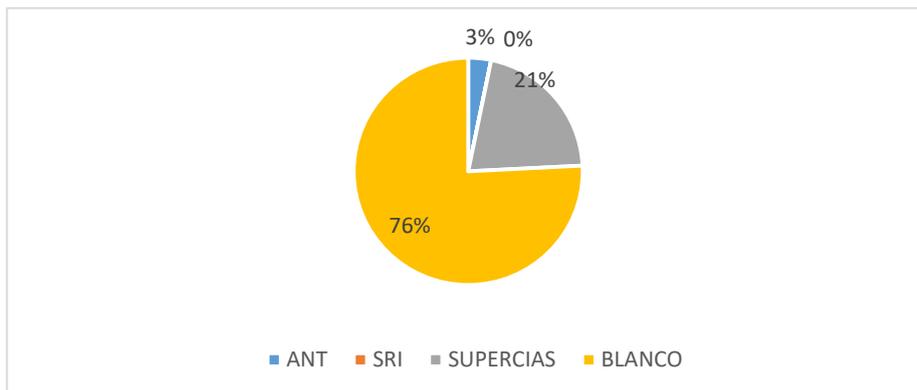
17. ¿En qué Institución ha tenido alguna dificultad en la transferencia de acciones?

Tabla N°. 18 Institución de dificultad

OPCIÓN	Nº	%
A.N.T.	2	3
S.R.I	0	0
SUPERCIAS	13	21
BLANCO	47	76
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 18 Institución de dificultad



Fuente: Tabla N°. 18
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 21% de los accionistas manifestaron que tuvieron dificultades en realizar sus transferencias en la Superintendencia de Compañías, el 3% en la Agencia Nacional de Tránsito, y el 76% de los encuestados no manifestaron en que institución mantuvieron este problema al momento de realizar las transferencias de accionistas.

18. ¿Por qué mantuvo dificultad al realizar las transferencias de acciones?

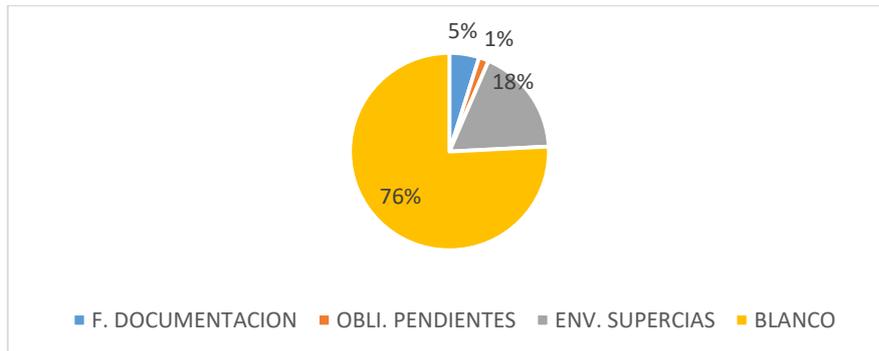
Tabla N°. 19 Motivos de dificultad

OPCIÓN	N°	%
Falta de Documentación	3	5
Obligaciones Pendientes	1	1
Falta de envío de información SUPERCIAS	11	18
Blanco	47	76
TOTAL	62	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico N°. 19. Motivos de dificultad



Fuente: Tabla N°. 19

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

De los accionistas encuestados, el 18% manifestaron que tuvieron dificultades en realizar sus transferencias por Falta de envío de la información a la Superintendencia de Compañías, el 5% Falta de documentos, el 1% en la Agencia Nacional de Tránsito, y el 76% de los encuestados no se manifestaron.

ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO APLICADO

Luego de haber aplicado el cuestionario a los accionistas de la Compañía, y analizarlos podemos concluir que:

No poseen Misión, Visión, Objetivos Institucionales, un Organigrama Estructural, Manuales funcionales, Códigos de Ética, un Cronograma de Capacitación, un Plan Anual es decir, la Compañía no posee una Adecuada Organización por parte del Administrador.

No cuentan con un sistema adecuado de comunicación esto, se está dando de forma empírica e inadecuada, no llega la información de manera oportuna, no se tiene establecido los procesos para en cumplimiento de tareas que se desarrollan dentro de la Institución.

A la Compañía no se ha realizado una evaluación de Control Interno para diagnosticar posibles problemas existentes, sea esto por falta de colaboración por parte de los Directivos o por desconocimiento de los pasos que se debe realizar, provocando una mala utilización de los recursos de la compañía y así evitar pérdidas de tiempo, duplicidad de trabajo y una mala comunicación.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TEMA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A, EN EL CANTÓN RIOBAMBA DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DE 1 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2015.

ARCHIVO

PERMANENTE

INSTITUCIÓN A AUDITAR	Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.
NATURALEZA	Auditoría de Gestión
PERÍODO	1 de Enero al 31 de Diciembre 2015

COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CAP

1/1

CONTENIDO DEL ARCHIVO PERMANENTE

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente.
IGE	Información General de la Empresa.
RUC	Registro Único del Contribuyente
EC	Estatutos de la Compañía
BL	Base Legal
NA	Nómina de Accionistas

Elaborado por: XE	Fecha: 10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 10-07-2016

INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

IGC

1/1

ANTECEDENTE HISTÓRICO DE LA COMPAÑÍA

La Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, fue constituida ante el notario público primero de la ciudad de Pelileo el 20 de enero de 1999, con la integración de capital de 7 accionistas fundadores: Sr. Segundo Auquilla, Sr. Marcelo Auquilla, Sr. César Auquilla, Sr. José Dumancela, Sr. Víctor Paguay, Sr. Ángel Robalino, Sr. Juan Tamayo quienes forman un capital de 5`600.000,00 sucres divididas en 560 acciones nominativas y ordinarias por un valor de diez mil sucres cada una, las mismas que pueden ser comercializadas de acuerdo lo establece la ley.

Al paso del tiempo la compañía es afectada también por la dolarización y convertibilidad, incumpliendo el monto de capital para estar activa la compañía por lo que se comercializa las acciones y se incrementa las acciones, actualmente la Compañía posee un capital de “1.200,00 dólares con 62 accionistas con un valor nominal de cada acción de un dólar.

Elaborado por: XE	Fecha: 10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 10-07-2016

RUC DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL "HOSPITAXI" S.A.

RUC
1/1



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: 0690089718001
 RAZON SOCIAL: TAXIS HOSPITAL HOSPITAXI S.A.
 NOMBRE COMERCIAL:
 CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
 REPRESENTANTE LEGAL: SERRANO SILVA HECTOR CRISTOBAL
 CONTADOR: LOPEZ GUANO LIDIA JANETH

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 17/02/1999 FEC. CONSTITUCION: 17/02/1999
 FEC. INSCRIPCION: 24/02/1999 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 16/05/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIOS DE TAXIS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: YARUQUIES Barrio: SAN JOSE DEL BATAN Celler: AV. DEL BATAN Referencia ubicación: A DOS CUADRAS DEL ESTADIO DEL OLMEDO Celular: 099694478 Email: cristofer_serrano@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: 001 001 ABIERTOS: 1
 JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO III CHIMBORAZO CERRADOS: 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Usuario: XPPAG10909 Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 16/05/2012 14:48:23

Elaborado por: XE	Fecha:10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:10-07-2016

**BASE LEGAL DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL
“HOSPITAXI” S.A.**

BL

1/1

Constitución de la República.	Es el fundamento y fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno.
Código Civil	Es un conjunto de leyes, normas, que regula las relaciones civiles de las personas físicas y jurídicas, privadas o públicas, para mantener el orden y poder mantener así nuestros derechos.
Ley de Compañías	Es el conjunto de leyes, reglamentos del derecho privado, mercantil, empresarial y corporativo que regula y estudia las compañías y los contratos asociativos, adquiriendo especial importancia el estudio y regulación de las compañías.
Superintendencia de Compañías	Art. 430.- La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y con autonomía administrativa, económica y financiera, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley.
Ley de Régimen Tributario Interno	Ley que permitirá tener conocimiento sobre el cumplimiento de derechos y obligaciones del sujeto pasivo ante la Administración tributaria y las sanciones por los incumplimientos de las mismas.
Ley General del IESS	Normativa que tiene que cumplir la Compañía ante sus trabajadores en el aspecto de seguridad social.
Código de Trabajo	Es la base para cumplir con las obligaciones ante nuestros trabajadores en el ámbito laboral y sus beneficios sociales.

Elaborado por: XE	Fecha: 10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 10-07-2016

**ESTATUTO DE LA COMPAÑIA DE TAXIS HOSPITAL
"HOSPITAXI" S.A.**

EC

1/1



CONSTITUCION DE COMPANIA. ...
OTORGADA POR:
SEGUNDO MARCELO AUQUILLA CANDO. En la ciudad de Pelileo,
Cantón de su mismo nombre,
A FAVOR DE: ... Provincia de Tungurahua,
SI MISMO. ... República del Ecuador, hoy
Y OTROS. ... miércoles veinte de Enero
CUANTIA: S/. 5'600.000 de mil novecientos noventa
y nueve, ante mí, Doctor FERNANDO ALFREDO PAREDES
TORRES, Notario Primero de este Cantón; C O M P A R E -
C E N. - Los señores: UND.- SEGUNDO MARCELO AUQUILLA
CANDO, casado, DOS.- SEGUNDO JESUS AUQUILLA GUAMAN,
casado.- TRES.- CESAR AUQUILLA GUAMAN, casado.- CUATRO.-
JOSE MARTIN DUMANCELA GABINO, soltero.- CINCO.- VICTOR
ALCIVAR PAGUAY CAYAMBE, soltero.- SEIS.- ANGEL BENEDICTO
ROBALINO VILLALOBOS, casado.- SIETE.- JUAN ELICIO TAMAYO
GONZALEZ, casado.- Los comparecientes son de nacionalidad
ecuatoriana, mayores de edad, de profesión Chofer
profesional, domiciliados en la ciudad de Riobamba y de
tránsito por este Cantón, por sus propios derechos
legalmente capaces y conocidos por mí, de que doy fe; y
dicen que eleve a escritura pública todo el contenido de
la minuta que se inserta y cuyo tenor literal es el
siguiente:- SEÑOR NOTARIO: - En el Registro de
Escrituras Públicas, sírvase incorporar una de
constitución de una Compañía anónima denominada " TAXIS
HOSPITAL HOSPITAXI SOCIEDAD ANONIMA", de conformidad con
las cláusulas que a continuación se exponen. - PRIMERA. -

DOCTOR
FERNANDO PAREDES TORRES
NOTARIO PRIMERO
PELILEO - ECUADOR

Elaborado por: XE	Fecha:10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:10-07-2016

**NOMINA DE ACCIONISTAS DE LA COMPAÑIA DE TAXIS HOSPITAL
"HOSPITAXI" S.A.**

NA

1/1

5/11/2015

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS DEL ECUADOR

www.supercias.gov.ec / Servicios Personalizados / Su compañía on line / Opciones de la compañía / Socios o Accionistas

EXPEDIENTE: 36132

USUARIO: 0690089718001

NOMBRE: TAXIS HOSPITAL HOSPITAXI S.A.

DATOS DE LOS SOCIOS / ACCIONISTAS

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑIA (USD \$): 1.250,0000						
NO.	IDENTIFICACIÓN	TIPO IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO INVERSIÓN	CAPITAL
1	0603040106	CÉDULA	ALDAZ VISCAINO FABIAN MARCELO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
2	0604107706	CÉDULA	ALLAUCA TOLEDO JHONY JAVIER	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
3	0603825829	CÉDULA	ALMACHE HERNANDEZ MARIA FERNANDA	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
4	0602964967	CÉDULA	ANDRADE LEMA NELSON	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
5	1804039012	CÉDULA	APO ROSERO CARLOS EDISON	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
6	0600845598	CÉDULA	AUQUILLA GUAMAN CESAR	ECUADOR	NACIONAL	21,0000
7	0601398381	CÉDULA	AVALOS LOGROÑO NORMA LEONOR	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
8	0601495484	CÉDULA	BENITEZ JACOME LUIS FERNANDO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
9	0603623562	CÉDULA	CAMINO CARRASCO CESAR AUGUSTO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
10	1803295821	CÉDULA	CARDENAS BARRENO EDWIN MARCELO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
11	0502886138	CÉDULA	CARDENAS GUACHI EDGAR VINICIO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
12	0603428152	CÉDULA	CAZORLA PEÑA LUIS OSWALDO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
13	0603693771	CÉDULA	CAZORLA PEÑA MARIELA DEL ROCIO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
14	0602487571	CÉDULA	CHAPALBAY SARI ROSA MERCEDES	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
1	0702965534	CÉDULA	CHUNCHO GONZALEZ MARCO O.	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
16	0603903253	CÉDULA	COBA COBA ANGEL GUILLERMO	ECUADOR	NACIONAL	10,0000
17	0602476228	CÉDULA	COPA QUISHPE MARIO ABEL	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
18	0603888264	CÉDULA	CORONEL RODRIGUEZ EDGAR HERNAN	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
19	0602693889	CÉDULA	DAQILEMA AIMACAÑA JORGE ALBERTO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
20	0601026404	CÉDULA	DUMANCELA GABINO JOSE MARTIN	ECUADOR	NACIONAL	32,0000
21	0602272668	CÉDULA	ESCUDERO VILLA ANGEL PATRICIO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
22	0604051516	CÉDULA	EUGENIO ASADOBAY SEGUNDO RAMIRO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
23	0602585960	CÉDULA	FREIRE VACA ANGEL RIGOVERTO	ECUADOR	NACIONAL	22,0000
24	1600343998	CÉDULA	GRANIZO GRANIZO HOLGER HUGO	ECUADOR	NACIONAL	20,0000
25	0601540974	CÉDULA	GUAGCHA GUAGCHA JAVIER GUSÑAY GUALOTO JUVENAL	ECUADOR	NACIONAL	20,0000

https://www.supercias.gov.ec/web/privado/extranet/cgi/clientes/dl_extranet_compania.exe/accionistas?expediente=36132&sesion=C658014729389DDA

1/3

Elaborado por: XE	Fecha: 10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 10-07-2016

ARCHIVO CORRIENTE

INSTITUCIÓN A AUDITAR	Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.
NATURALEZA	Auditoría de Gestión
PERÍODO	01 de Enero al 31 de Diciembre 2015

COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CONTENIDO DEL ARCHIVO CORRIENTE

REFERENCIA	CONTENIDO
AC	Archivo Corriente
CAC	Contenido del Archivo Corriente
PP	Planificación Preliminar
IF	Informe Final

Elaborado por: XE	Fecha: 10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 10-07-2016

CONTENIDO DEL ARCHIVO CORRIENTE

CAC

1/1

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
OT	Orden de Trabajo
PA	Programa de Auditoría
NI	Notificación de Inicio de Examen
CR	Carta de Requerimiento
VP	Visita Preliminar
MPP	Memorando de Planificación Preliminar
SCI	Resultados del Cuestionario de Control Interno
RCCCI	Rangos de Calificaciones del Cuestionario de Control Interno
ECCI	Evaluación del Cuestionario de Control Interno
HHCI	Hoja de Hallazgos del Control Interno
IFAA	Informe Final de Auditoría de Gestión

Elaborado por: XE	Fecha: 10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 10-07-2016

ORDEN DE TRABAJO

OT

1/1

PARA: XIMENA PATRICIA ESTRELLA BONILLA N° 01-1
DE: ING. MÓNICA BRITO GAIBOR
ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO DE INICIO DE AUDITORÍA
FECHA: 9 de Julio del 2016

Comunico a usted para que con cargo al plan de actividades del presente año, efectúe la Auditoría de Gestión a la Compañía de Taxis Hospital "HOSPITAXI" S.A, bajo las siguientes Instrucciones:

ALCANCE DEL EXAMEN:

La evaluación de la institución cubrirá el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

TIEMPO DE EJECUCIÓN:

Para el desarrollo del presente examen se le asigna cuatro meses y quince días a partir de hoy 9 de Julio de 2016.

PRODUCTO A OBTENERSE:

Al finalizar el examen deberá presentar el informe correspondiente con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente:

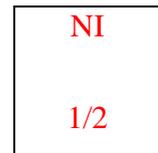
Lcda. Mónica Brito G. Mgs.

Elaborado por: XE	Fecha: 10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 10-07-2016

PROGRAMA DE AUDITORÍA**ENTIDAD:** COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.**TIPO DE EXAMEN:** AUDITORÍA DE GESTIÓN**FASE:** PRELIMINAR**OBJETIVO:** Obtener un conocimiento global de la institución para poder empezar con la Auditoría de Gestión.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Entreviste al Gerente, notifíquese el inicio de la auditoría y solicite la documentación referente a la Base Legal Interna y Externa de la institución.	NI	XE	10-07-2016
2	Efectúe una visita preliminar a la Institución.	VP	XE	10-07-2016
3	Solicite la Misión, Visión y Objetivos de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, para efectuar un análisis de cumplimiento.	VP	XE	10-07-2016
4	Solicitar la Estructura Orgánica de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, para efectuar un análisis integral.	EO	XE	10-07-2016

4.1.1 NOTIFICACIÓN DE INICIO



Riobamba, 10 de Julio de 2016

Oficio XPEB2016-001

Señor

Héctor Cristóbal Serrano Silva

GERENTE GENERAL DE LA CÍA TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

Presente.

Reciba un cordial saludo, reconociendo el esfuerzo que realizan para mejorar la economía del mercado, notificó a Usted que a partir de la presente fecha se dará inicio a la “Auditoría de Gestión en la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, en el cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo, del 1 enero al 31 diciembre de 2015”

Entre los objetivos generales de esta acción de control, están:

- Realizar el diagnóstico organizacional de la Institución.
- Planificar la auditoría.
- Ejecutar la auditoría y elaborar el informe final.

Para cumplir con estos cometidos, informo que las señora Ximena Patricia Estrella Bonilla, realizará el presente examen de Auditoría como trabajo de tesis previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A; paralelamente solicitó de la manera más comedida brindar toda la colaboración, facilitando la información

Elaborado por: XE	Fecha:10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:10-07-2016

Correspondiente para efectuar de manera eficiente y eficaz el presente examen de Auditoría de Gestión.

NI
2/2

Sin más que añadir, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Lcda. Mónica Brito G. Mgs.

Jefe Equipo de Auditoría

Elaborado por: XE	Fecha: 10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 10-07-2016

CARTA DE REQUERIMIENTO

Riobamba, 10 de Julio de 2016

Señor

Oficio XPEB2016-002

Héctor Cristóbal Serrano Silva

GERENTE GENERAL DE LA CÍA TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI”S.A.

Presente.

De mi consideración:

Extendiéndole un cordial saludo, me dirijo a usted para solicitarle de la manera más comedida se digne facilitarnos la información necesaria para poder ejecutar mi trabajo de **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A**, periodo 2015, para lo cual se ha determinado que la siguiente información es necesaria para su correspondiente verificación:

- Misión y visión Institucional.
- Manuales y reglamentos.
- Base Legal.
- Nómina de Accionistas.
- Organigrama estructural.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Plan Operativo Anual 2015
- Documentos de la socialización de la misión, visión, objetivos, planes y programas del año 2015.
- Informe de Recomendaciones de Auditorias Anteriores.

Esperando la cooperación de su personal, anticipo mi agradecimiento, garantizando que la documentación facilitada será de absoluta confidencialidad.

Sin más que añadir, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Ximena Estrella

AUDITORA

3.6.1.1 DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA COMPAÑÍA

VP

1/3

Para ejecutar el diagnóstico general de la Compañía, se inició con el recorrido de sus instalaciones, para de esta manera conocer su sede social y funcionarios a cargo, donde se pudo observar en forma general su constitución, organización, los servicios que presta, su base legal interna y externa.

Paralelamente, se solicitó documentación general de la Institución que vamos evaluar, así se procedió con la elaboración de los Cuestionarios de Control Interno para realizar la evaluación respectiva.

En el presente Informe de Visita Previa se presenta en forma resumida toda la información importante de la institución.

3.6.1.2 INFORME DE LA ENTREVISTA AL GERENTE LA COMPAÑÍA

1.- ¿Desde cuándo esta creada la compañía?

La Compañía está constituida desde 1999 con la aportación de capital de cinco accionistas ante el notario de la ciudad de Pelileo y otorgada el permiso de operación correspondiente y cumpliendo con todos los requisitos necesarios para solicitar el RUC.

2.- ¿La compañía cuenta con un directorio?

Si la compañía cuenta con un directorio que permanece en funciones por dos años. Los miembros de este directorio son: Presidente, Gerente, Comisario.

3.- ¿Cuenta con la misión y visión?

El Sr. Gerente informa que no cuentan con esta información como es la misión y visión desde su creación los diferentes representantes legales nunca han puesto un énfasis en la creación y ser expuesto a la Junta General de Accionistas.

Elaborado por: XE	Fecha:10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:10-07-2016

4.- ¿Cuántos directivos laboran en la compañía?

En la compañía bajo relación de dependencia está el representante legal, pero dentro de la compañía existe los diferentes directivos como son: El Presidente, el Gerente, Secretario y Comisario.

VP

2/3

5.- ¿Cuentan con un organigrama estructural?

La compañía Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, no cuenta con un organigrama estructural.

6.- ¿Existe un manual de funciones y reglamentos?

Según la investigación realizada en la Compañía existe un manual de funciones establecido en los estatutos el mismo que no está plasmado en un reglamento interno no se encuentra actualizado de acuerdo las reformas. Lo que se recomienda que la compañía debe poseer un reglamento interno para un mejor funcionamiento y poder brindar un mejor servicio a los usuarios de la ciudad de Riobamba.

7.- ¿Cuenta con un presupuesto institucional?

La compañía Hospital “HOSPITAXI” S.A, no cuenta con un presupuesto para poder cubrir sus necesidades ya que los ingresos son por sus mensualidades y ocasional mente por venta de cupos de trabajo.

Elaborado por: XE	Fecha:10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:10-07-2016

8.- ¿Base Legal de la institución?

VP

3/3

Referente a la base legal la institución son:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de la Superintendencia de Compañías del Ecuador
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código Civil
- Ley de Relaciones Laborales
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial
- Código Integral Penal

9.- ¿Se ha aplicado auditorías anteriores?

Desde la creación hasta la actualidad la compañía Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, no ha sido objeto de una auditoría de gestión motivo por el cual este examen es producto de una investigación para determinar los niveles de eficiencia, eficacia, equidad, económica y ética en las actividades de la organización.

10.- ¿Se ha realizado seguimiento a dichos recomendaciones?

No ya la institución no ha sido objeto de auditorías anteriores

Elaborado por: XE	Fecha:10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:10-07-2016

**ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA COMPAÑÍA TAXIS
HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.**

EO
1/1

La Estructura de la compañía es básica de acuerdo a los estatutos es:

Presidente

Gerente

Comisario

Secretario

Elaborado por: XE	Fecha: 10-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 10-07-2016

INFORME DE LA VISITA IN SITU A LA COMPAÑÍA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

NOMBRE: Compañía Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.

RUC: 0690089718001

DIRECCIÓN: Barrio el Batán del Cantón Riobamba

TELÉFONO:

HORARIO DE ATENCIÓN: El último sábado de cada mes.

DESCRIPCIÓN DE LA INSTALACIÓN

La Compañía Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, del Cantón Riobamba se encuentra ubicada en el Barrio el Batán del Cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo, en referencia a la infraestructura de la compañía posee una sede social la misma que tiene un salón grande que es para las reuniones o eventos sociales que realiza la compañía, adicional existe una oficina pequeña para atención, cuenta con canchas deportivas que son de uso de los accionistas.

Encontramos total inexistencia de la misión, visión y organigrama de la institución, motivo por el cual se plantea una misión, visión, objetivos institucionales y un organigrama por parte de auditoría para que estos sean puestos a consideración de la Junta General de la Compañía para su aprobación o no. Los muebles y enseres de la Compañía se encuentran en buen estado, aunque falta un adecuado mantenimiento en los equipos de oficina.

Existen usuarios insatisfechos por la falta de información oportuna que solicitan, la falta de información, pérdida de tiempo, desconocimiento de los procesos a seguir para ejecutar algún trámite.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Incrementar nuestras unidades modernas y cómodas anualmente un 20%
- Incrementar anualmente en un 30% en ventas
- Prestar el servicio de radio taxi las 24 horas en el año 2018
- Evitar pérdidas de clientes
- Incrementar anualmente los tipos de servicios a nivel nacional en un 30%.
- Capacitar al personal y accionistas de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

BASE LEGAL

Constitución de la República.	Es el fundamento y fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno.
Código Civil	Es un conjunto de leyes, normas, que regula las relaciones civiles de las personas físicas y jurídicas, privadas o públicas, para mantener el orden y poder mantener así nuestros derechos.
Ley de Compañías	Es el conjunto de leyes, reglamentos del derecho privado, mercantil, empresarial y corporativo que regula y estudia las compañías y los contratos asociativos, adquiriendo especial importancia el estudio y regulación de las compañías.
Superintendencia de Compañías	Art. 430.- La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y con autonomía administrativa, económica y financiera, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley.

Ley de Régimen Tributario Interno	Ley que permitirá tener conocimiento sobre el cumplimiento de derechos y obligaciones del sujeto pasivo ante la Administración tributaria y las sanciones por los incumplimientos de las mismas.
Ley General del IESS	Normativa que tiene que cumplir la Compañía ante sus trabajadores en el aspecto de seguridad social.
Código de Trabajo	Es la base para cumplir con las obligaciones ante nuestros trabajadores en el ámbito laboral y sus beneficios sociales.

SEGUNDA ETAPA – PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA/FE
1/1

ENTIDAD: COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE CONTROL

FASE: EJECUCIÓN

OBJETIVO: Realizar la evaluación del Control Interno de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluar el Sistema de Control Interno mediante la utilización de cuestionarios de Control Interno, sobre: Ambiente de Control Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Monitoreo o Supervisión	SCI	XE	30/07/2016
2	Analizar la documentación recolectada.	DR	XE	11/08/2016
3	Establecimiento de los hallazgos	DH	XE	25/08/2016

laborado por: XE	Fecha:30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:30-08-2016

EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENTIDAD: Compañía de Taxis Hospital "HOSPITAXI" S.A.

ALCANCE: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

SCI

1/12

	CUESTIONARIO	Respuestas		Comentarios
		SI	NO	
	AMBIENTE DE CONTROL			
1	La alta dirección de la entidad, ha instaurado los principios de integridad y valores éticos como parte de la cultura organizacional.	X		No existe Código de Ética©
2	La Compañía dispone de un Código de Ética		X	No posee
3	El Código de Ética se ha difundido a todo los accionistas y colaboradores de la compañía		X	
4	La alta dirección tiene un manual formal para el cumplimiento de sus funciones		X	Disposiciones en los Estatutos
5	La entidad para su progreso, mantiene un sistema de planificación en funcionamiento y debidamente actualizado.		X	No posee Planificación
6	Se informa oportunamente a los accionistas de los diferentes cambios para evitar los errores en que incurre al procesar las transacciones correspondientes.		X	Comunicación empírica©
7	La autoridad competente planifica sus actividades a través de un Plan Operativo.		X	No posee
8	Realiza actividades que fomentan la integración de los accionistas y favorecen el clima laboral	X		deportes
9	La entidad cuenta con una estructura organizativa que muestre claramente la relación jerárquica funcional, que permita el flujo de información y que se provee un nivel descentralizado.		X	Auditoria lo realizará
	Total Σ	$\sqrt{2}$	$\sqrt{7}$	

© =Hallazgo

Σ = Sumatoria

$\sqrt{}$ = Verificado

Elaborado por: XE	Fecha:30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:30-08-2016

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**SUBCOMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

La evaluación del Control Interno fue ejecutada a través del método de cuestionarios, cuyos resultados del nivel de riesgo de Control y el nivel de Confianza se presentan a continuación. Para la determinación del grado de Confianza y Riesgo se utilizó la siguiente fórmula y tabla de resultados:

CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%.....76%	75%.....51%	50%.....15%
5%.....24%	25%.....50%	51%.....85%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Fuente: Maldonado M.(2001) Auditoría Financiera

Fórmula:

NC= NIVEL DE CONFIANZA	NC: CT/
CT= CALIFICACIÓN TOTAL	NC:2/9*100
PT= PONDERACIÓN TOTAL	22.22%

Elaborado por: XE	Fecha:30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:30-08-2016

SCI

3/12

INTERPRETACIÓN:

Se ha determinado que la evaluación del control interno y uno de sus componente es el Ambiente de Control donde ha verificado que el nivel de confianza es de 22.22% mientras que el nivel de riesgo es de 77.78%, lo que nos indica que no existe una organización y planificación adecuada dentro de la entidad, así como herramientas administrativas que ayudan a realizar de una manera coordinada las diferentes actividades institucionales.

Elaborado por: XE	Fecha:30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:30-08-2016

EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

SCI

4/12

ENTIDAD: Compañía de Taxis Hospital "HOSPITAXI" S.A.

ALCANCE: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

EVALUACIÓN DE RIESGOS

N°	Cuestionario	Respuestas		Comentarios
		Si	No	
1	La entidad cuenta con los objetivos, fundamentando la misión y las actividades estratégicas para alcanzarlos.		X	No posee la compañía©
2	La entidad cuenta con la misión y visión interrelacionados entre sí.		X	Auditoría lo plateará
3	La compañía cuenta con sistemas informáticos para obtener información actualizada		X	No posee equipos de cómputo©
4	Se han determinado los recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas.	X		
	TOTAL Σ	√1	√3	

© Hallazgo

Σ= Sumatoria

√= Verificado

Elaborado por: XE	Fecha:30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:30-08-2016

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**SUBCOMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%.....76%	75%.....51%	50%.....15%
5%.....24%	25%.....50%	51%.....85%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Fuente: Maldonado M. (2001) Auditoría Financiera

Fórmula:

NC= NIVEL DE CONFIANZA	NC: CT/
CT= CALIFICACIÓN TOTAL	NC: 1/4*100
PT= PONDERACIÓN TOTAL	NC: 25%

INTERPRETACIÓN:

Una vez analizado la evaluación del control interno y de su componente es la Evaluación de Riesgo donde ha verificado que el nivel de confianza es de 25%, mientras que el nivel de riesgo es de 75%, que refleja que las medidas de control no se aplican; en consecuencia el nivel de riesgo es alto lo que da la pauta para corregir los deficiencias encontradas en esta área y de esta manera mejorar el nivel de confianza.

Elaborado por: XE	Fecha:30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:30-08-2016

**EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DE CONTROL
INTERNO**

<p>SCI</p> <p>6/12</p>

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENTIDAD: Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.

ALCANCE: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	El registro de las operaciones es oportuno y se encuentran debidamente clasificados, para facilitar las transferencias de acciones o informes económicos.	X		
2	Se ha establecido un medio de control de la información		X	No tienen implantado ningún tipo de sistema
3	Está debidamente archivado la documentación que reposa en la organización		X	La documentación no se encuentra en las instalaciones de la compañía©
4	Se han establecidos controles para realizar las transferencias de acciones	X		No se ha observado ningún tipo de control
5	Se realizan evaluaciones periódicas a los procedimientos de control.		X	No sea realizado

Elaborado por: XE	Fecha:30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:30-08-2016

**EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DE CONTROL
INTERNO**

SCI
7/12

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENTIDAD: Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.

ALCANCE: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
6	Se realizan informes objetivos y oportunos de los resultados obtenidos por la aplicación de los distintos.		X	
	TOTAL Σ	√2	√4	

⊙= Hallazgo

Σ= Sumatoria

√= Verificado

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%.....76%	75%.....51%	50%.....15%
5%.....24%	25%.....50%	51%.....85%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Fuente: Maldonado M. (2001) Auditoría Financiera

Elaborado por: XE	Fecha:30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:30-08-2016

Fórmula:

SCI
8/12

NIVEL DE CONFIANZA	NC: CT/100
CT= CALIFICACIÓN TOTAL	NC:2/6*100
PT= PONDERACIÓN TOTAL	33.33%

INTERPRETACIÓN:

Analizado la evaluación del control interno y uno de su componente es la Actividad de Control donde ha verificado que el nivel de confianza es de 33,33%, mientras que el nivel de riesgo es de 66,67% lo que refleja que las medidas de control que se aplican no están dando el resultado que se espera; en consecuencia el riesgo tiene un nivel alto; lo que nos indica se debe realizar un mayor control en las actividades realizadas dentro de la compañía para de esta manera poder mejorar el nivel de confianza.

Elaborado por: XE	Fecha:30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:30-08-2016

**EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DE CONTROL
INTERNO**

SCI
9/12

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENTIDAD: Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.

ALCANCE: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	La información proporcionada por la alta dirección es objetiva y veraz	X		
2	Los sistemas de información cuentan con controles adecuados.		X	
3	La información y comunicación proporcionada es oportuna para que la máxima autoridad y a los directivos puedan identificar, capturar y comunicar a los accionistas y así cumplir con sus responsabilidades.		X	La información no llega de forma adecuada ni oportuna©
4	Existen los mecanismos para establecer la información adecuada		X	No tienen establecidos formas de comunicación
5	La información de la alta dirección hacia los miembros de la asamblea es por escrito		X	Lo hace vía telefónica nada mas
	TOTAL Σ	$\sqrt{1}$	$\sqrt{4}$	

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

$\sqrt{}$ = Verificado

Elaborado por: XE	Fecha: 30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 30-08-2016

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**SUBCOMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%.....76%	75%.....51%	50%.....15%
5%.....24%	25%.....50%	51%.....85%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Fuente: Maldonado M. (2001) Auditoría Financiera

Fórmula:

NC= NIVEL DE CONFIANZA	NC: CT/
CT= CALIFICACIÓN TOTAL	NC:1/5*100
PT= PONDERACIÓN TOTAL	NC: 0

INTERPRETACIÓN:

Evaluado el componente de información y comunicación del control interno se visibiliza que el nivel de confianza es de 20%, mientras que el nivel de riesgo es de 80%, lo que refleja que las medidas de comunicación no están dando resultados positivos; en consecuencia el riesgo tiene un nivel alto; lo que significa que los sistemas de Información y Comunicación no ayudan a cumplir con sus responsabilidades a la gerencia, por esta razón hay que mejorar y corregir las deficiencias encontradas para aumentar el nivel de confianza de este componente.

Elaborado por: XE	Fecha: 30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 30-08-2016

**EVALUACIÓN PRELIMINAR ESTRUCTURA DE CONTROL
INTERNO**

SCI

11/12

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENTIDAD: Compañía de Taxis Hospital "HOSPITAXI" S.A.

ALCANCE: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

SEGUIMIENTO

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
1	Se han efectuado las acciones correctivas, de las recomendaciones anteriores derivadas de los exámenes anteriores.		X	No se aplicado evaluaciones a anteriormente
	TOTAL Σ	$\sqrt{0}$		

Σ = Sumatoria

$\sqrt{}$ = Verificado

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

SUBCOMPONENTE: SEGUIMIENTO

CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%.....76%	75%.....51%	50%.....15%
5%.....24%	25%.....50%	51%.....85%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Fuente: Maldonado M. (2001) Auditoría Financiera

Elaborado por: XE	Fecha:30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha:30-08-2016

Fórmula:

SCI
12/12

NC= NIVEL DE CONFIANZA	NC: CT/
CT= CALIFICACIÓN TOTAL	NC:0/5*100
PT= PONDERACIÓN TOTAL	NC: 0%

INTERPRETACIÓN:

Realizado el análisis de evaluación del control interno y sus componentes es el seguimiento y se visibiliza que el nivel de confianza es de 0% y el nivel de riesgo de 100%, se recomienda a la compañía que tiene que dar seguimiento a las recomendaciones para poder mejorar el nivel de confianza en este componente.

Elaborado por: XE	Fecha: 30-07-2016
Revisado por: MB	Fecha: 30-08-2016

INFORME PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE CONTROL

INTRODUCCIÓN

TIPO DE AUDITORÍA

Auditoría de Gestión

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

El presente trabajo de investigación obliga a la indagación y obtención de información clara, oportuna, relevante y verificable acerca de la Gestión realizada por los Administradores de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.

OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Objetivo General

Efectuar una Auditoría de Gestión a los procesos administrativos de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, con la objetivo de emitir conclusiones y recomendaciones.

Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico organizacional de la compañía.
- Evaluar el Control Interno.
- Ejecutar la auditoría y elaborar el informe final.

Alcance

La presente Auditoría de Gestión abarca el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

EQUIPO DE AUDITORÍA

Para la presente auditoría el equipo de auditores está integrado por:

SUPERVISOR Lcda. Mónica Brito G. Mgs.

AUDITORA Ximena Estrella

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU BASE LEGAL

Razón social	Taxis Hospital HOSPITAXI SA
Representante legal	Serrano Silva Héctor Cristóbal
Fecha inscripción	17-02-1999
RUC	0690089718001
Provincia	Chimborazo
Cantón	Riobamba
Dirección	Barrio el Batán
Teléfonos	
Productos y servicios	✓ Transporte de personas en taxis ✓ Traslados de acciones.

PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

✓ TRANSPORTACIÓN

La compañía tiene organismos de control los mismos que regulan el servicio al público.

✓ TRANSFERENCIAS DE ACCIONES

Se deberá reportar los diferentes cambios que surgen en la compañía a la Superintendencia de Compañías.

✓ FUENTES DE INGRESOS

Los ingresos de la compañía son provenientes de recursos propios, los mismos que no tienen un monto mínimo o máximo.

Mensualidad de Accionistas

Venta de Cupos de Trabajo

Intereses Bancarios

PRINCIPALES ACTIVIDADES

La compañía de taxis ofrece los siguientes servicios de compra para sus distinguidos clientes como son los siguientes:

- Transporte de puerta a puerta
- Medicina
- Alimentos
- Encomiendas
- Licores
- Transferencia de Acciones

1. ÁREAS Y PROCESOS A SER AUDITADOS EN LA SIGUIENTE FASE

El componente a ser auditado en la próxima fase son:

- Misión
- Visión
- Organigrama Estructural
- Transferencia de Acciones

Debido a que se consideran como piezas importantes para cualquier organización.

2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Los criterios de auditoría utilizados para este examen son las Normas de Control Interno.

3. TÉCNICAS Y PRÁCTICAS APLICADAS EN LA AUDITORÍA.

Las técnicas utilizadas en esta auditoría son las siguientes:

Técnicas oculares:

- Observación: para conocer la instalación y la distribución en que se desarrollan las actividades y su ambiente de trabajo.
- Revisión Selectiva: con el fin de identificar operaciones fuera de lo común, en el área sujeta a revisión.
- Comparación: de lo encontrado con lo que debería ser y encontrar las similitudes o diferencias.

Técnicas verbales:

- Indagación: a través de preguntas a los directivos y accionistas de la entidad para obtener información y conocer más de esta compañía.

Técnicas escritas:

- Análisis: Recolectar la información y clasificarla para obtener datos precisos de la situación actual de la compañía.

4. HALLAZGOS ENCONTRADOS.

HALLAZGO 01.- INEXISTENCIA DE UNA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA COMPAÑÍA.

La Compañía desde su creación hasta la actualidad los Directivos no ha puesto énfasis en la creación de estos puntos importante para el buen desarrollo de sus actividades.

Criterio: Cumplir con la norma establecida en los estatutos en el **Art. Catorce literal b** donde se revela que es responsabilidad del Gerente de la buena Administración y Organización.

HALLAZGO 02.- INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA EN LA COMPAÑÍA

La compañía o cuenta con un Código de Ética que norme las relaciones interpersonales entre los accionistas y con los usuarios a quienes brindan sus servicios.

Criterio: cumplir con la norma establecida en los estatutos en el **Art. DIECIOCHO** de expedir un reglamento interno y convenios para mantener una Integridad y Valores Éticos dentro de la organización.

HALLAZGO 03.- NO TODOS LOS DIRECTIVOS Y ACCIONISTAS HAN RECIBIDO CAPACITACIÓN.

El Gerente no ha buscado brindar la capacitación correspondiente a los accionistas en las diferentes áreas para brindar un mejor servicio y de esta manera lograr la superación personal y de la Compañía.

Criterio: cumplir con la norma establecida en el estatuto **Art. CATORCE literales c**, de velar por la superación de los accionistas en una Capacitación y entrenamiento continuo.

HALLAZGO 04.- NO EXISTE UNA OPORTUNA COMUNICACIÓN.

La inexistencia de canales de comunicación para que esta fluya de manera adecuada y llegue de forma oportuna ha provocado pérdida de recursos materiales, económicos y humanos.

Criterio: cumplir con la norma establecida en los estatutos **Art. OCHO literal d**, donde se manifiesta que se deberá informar oportunamente de las novedades a la Junta General de Accionistas.

COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.							
CUADRO DE HALLAZGOS							
INEXISTENCIA DE MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS							
REF	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
HH CI	1	No existe misión, visión y objetivos de la Compañía	Cumplir con la norma establecida en los estatutos en el Art. Catorce literal b donde se revela que es responsabilidad del Gerente de la buena Administración y Organización	No ha existido un verdadero énfasis por parte de los directivos para establecer una Planificación Estratégica donde conste la misión visión y objetivos para establecer un futuro.	Se desconoce los objetivos que desea alcanzar la compañía.	No sé a dado la debida importancia para una organización adecuada de la compañía y así evitar pérdidas innecesarias de recursos económicos, materiales y humanos.	Implementar inmediatamente una Planificación Estratégica que permita identificar la misión visión y objetivos para poder tener una adecuada planificación de los recursos que posee la compañía y así evitar pérdidas de los mismos.

COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

CUADRO DE HALLAZGOS

INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA EN LA COMPAÑÍA

REF	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
HH CI	2	No existe un código de ética para los accionistas de la compañía donde se exprese sobre los principios éticos y morales de la compañía.	Cumplir con la norma establecida en los estatutos en el Art. DIESIOCHO de expedir un reglamento interno y convenios para mantener una Integridad y valores éticos dentro de la organización.	No se posee de un Código de Valores éticos y morales.	Existencia un comportamiento y un proceder ético inadecuado y deficiente de los accionistas hacia la ciudadanía y dentro de la Compañía.	No se puede determinar parámetros de comportamiento éticos y morales para los accionistas de la institución.	El responsable de la Administración debe en la brevedad posible elaborar un Código de Ética para todos los accionistas de la institución.

COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “ S.A							
CUADRO DE HALLAZGOS							
NO HA RECIBIDO CAPACITACIÓN TODOS LOS DIRECTIVOS Y ACCIONISTAS							
REF	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
HH CI	3	No todos los directivos y accionistas han recibido capacitación.	Cumplir con la norma establecida en el estatuto Art. CATORCE literales c, de velar por la superación de los accionistas en una Capacitación y entrenamient o continuo	No hay un plan anual de capacitación en las diferentes áreas necesarias para un conocimiento adecuado.	El desempeño de las actividades no son desarrolladas con la mayor eficiencia y eficacia.	No hay una política clara de capacitación continua.	Debe existir una adecuada programación anual de capacitación para los directivos y accionistas para que puedan realizar cursos, seminarios o cualquier otra modalidad de entrenamiento y capacitarse de acuerdo a su necesidad.

COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.							
CUADRO DE HALLAZGOS							
NO EXISTE UN ADECUADO SISTEMA DE COMUNICACIÓN							
REF	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
HH CI	4	No existe una oportuna comunicación	Cumplir con la norma establecida en los estatutos Art. OCHO literal d , donde se manifiesta que se deberá informar oportunamente de las novedades a la Junta General de Accionistas.	Las actividades que se deben ejecutar no tiene una adecuada planificación y las mismas no son comunicadas de forma adecuada y oportuna.	Las actividades a realizarse no se ejecutan adecuadamente lo que afecta en el cumplimiento de dichos procesos.	No existe un adecuado sistema de comunicación con canales que permitan una adecuada interacción entre directivos y accionistas	Se debe establecer canales de comunicación, tanto verticales como horizontales que permita a los directivos y accionistas tener una adecuada información.

5. INCONVENIENTES PARA LA INVESTIGACIÓN.

Cabe resaltar que en esta investigación ha tenido varios inconvenientes; debido a la poca colaboración de los accionistas de la entidad auditada, ya que cada vez que se los visitaba para recabar información en su mayoría han manifestado estar ocupados, sin prestar mucha atención, debido a este motivo no se ha podido realizar una completa investigación

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: COMPAÑÍA DE TAXIS HOPITAL “HOSPITAXI” S.A.

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA, PROCESO DE TRANSFERENCIAS

FASE: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

OBJETIVO: Realizar la evaluación del Control Interno de la Organización, Estructura y el proceso de Transferencia de Acciones en la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Realizar los cuestionarios de control interno.	EE/CI	XPEB	14-12-2016
02	Aplicar los cuestionarios de control interno.	EE/CI	XPEB	16-12-2016
03	Determinar los niveles de confianza y de riesgo.	EE/CI	XPEB	17-12-2016
04	Elaborar la matriz de riesgo.	MRC/CI	XPEB	17-12-2016
05	Aplicar Indicadores de Gestión	IG/CI	XPEB	18-12-2016
06	Emitir el memorándum de planificación específica.	IPE	XPEB	18-12-2016

Elaborado por: XE	Fecha: 14-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 17-12-2016

**CUESTIONARIO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL
INTERNO**

EE/CI
1/8

ENTIDAD: COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

SUBCOMPONENTE: ORGANIZACIÓN

N o	PREGUNTAS	P T	SI	NO	N/ A	C T	OBSERVACIONES
1	Se cuenta con visión de la compañía	1		✓		0	No existe se lo hará por parte de auditoria©
2	Se ha establecido la misión de la empresa.	1		✓		0	No existe se lo hará por parte de auditoria©
3	Los objetivos se han establecido tomando como base la misión de la compañía	1		✓		0	No existe se lo hará por parte de auditoria©
4	Están documentados los objetivos de la empresa	1		✓		0	No existe se lo hará por parte de auditoria
5	Las metas se han establecido con base a la misión de la compañía	1		✓		0	No existe
6	Se encuentran documentados las políticas de la empresa.	1		✓		0	No existe
7	Existen informes anuales por parte de los directivos.	1	✓			1	
8	Existe un archivo de los accionistas actualizado.	1	✓			1	
	TOTAL Σ	√8				√2	

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

Elaborado por: XE	Fecha: 14-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 17-12-2016

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

EE/CI
2/8

SUBCOMPONENTE: ORGANIZACIÓN

CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%.....76%	75%.....51%	50%.....15%
5%.....24%	25%.....50%	51%.....85%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Fuente: Maldonado M. (2001) Auditoría Financiera

Fórmula:

NC= NIVEL DE CONFIANZA	NC: CT/
CT= CALIFICACIÓN TOTAL	NC:2/8*100
PT= PONDERACIÓN TOTAL	NC: 25%

INTERPRETACIÓN

Analizado la encuesta realizada a los directivos de la Compañía de Taxis Hospital "HOSPITAXI" S.A, se constata que el nivel de confianza es bajo con un 25% mientras que el nivel de riesgo de 75% por lo que se aplicara pruebas de cumplimiento y sustantivas.

Elaborado por: XE	Fecha:14-12-2016
Revisado por: MB	Fecha:17-12-2016

**CUESTIONARIO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL
INTERNO**

EE/CI
3/8

ENTIDAD: COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA

N o	PREGUNTAS	P T	SI	NO	N/ A	CT	OBSERVACION ES
1	Se ha diseñado un organigrama.	1		✓		0	No existe se lo hará por parte de auditoria©
2	El organigrama se le actualizado	1		✓		0	No existe
3	¿Se han establecido niveles de autoridad?	1	✓			1	empíricamente
4	¿Existe un manual de funciones actualizado?	1		✓		0	No existe actualización©
5	La información circula en todos los niveles de la compañía	1	✓			0	No existe
6	¿Las políticas normas y procedimientos se difunden oportunamente entre los accionistas?	1		✓		0	No existe
7	¿Hay evidencia suficiente sobre dicha difusión?	1		✓		0	No existe
	TOTAL Σ	✓7				✓1	

© = Hallazgo
 Σ = Sumatoria
 \checkmark = Verificado

Elaborado por: XE	Fecha: 14-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 17-12-2016

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

SUBCOMPONENTE ESTRUCTURA

CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%.....76%	75%.....51%	50%.....15%
5%.....24%	25%.....50%	51%.....85%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Fuente: Maldonado M. (2001) Auditoría Financiera

Fórmula:

NC= NIVEL DE CONFIANZA	NC: CT/
CT= CALIFICACIÓN TOTAL	NC:1/7*100
PT= PONDERACIÓN TOTAL	NC: 14%

INTERPRETACIÓN

Realizado la encuesta a los directivos sobre la estructura de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, se constata que el nivel de confianza es bajo con un 14% mientras que el nivel de riesgo de 86 % al final se realizará la prueba de cumplimiento y sustantivas.

Elaborado por: XE	Fecha:14-12-2016
Revisado por: MB	Fecha:17-12-2016

**CUESTIONARIO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL
INTERNO**

EE/CI
5/8

ENTIDAD: COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

SUBCOMPONENTE: TRANSFERENCIA DE ACCIONES

No	PREGUNTAS	P T	SI	NO	N/A	C T	OBSERVACIONES
1	¿El Gerente de la compañía al receptor los documentos recibe solo cuando cumple con los requisitos establecidos?	1	✓			1	
2	¿Se encuentra en un lugar visible por los accionistas que ingresan a la compañía los requisitos para este proceso de transferencia de acciones?	1		✓		0	No existe
3	¿Dentro del proceso de transferencias de acciones deben estar al día en sus obligaciones con la compañía los accionistas?	1	✓			1	
4	¿En la revisión inicial verifican que el trámite cumpla con toda las disposiciones legales para su tramitación?	1	✓			1	
5	¿Dentro de la Gestión de procedimiento de transferencia el responsable del trámite crea el informe a la Superintendencia de Compañías?	1		✓		0	Emite un informe primero la Superintendencia de compañías con documentación faltante o errores de forma o fondo

Elaborado por: XE	Fecha: 14-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 17-12-2016

**CUESTIONARIO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE
CONTROL INTERNO**

EE/CI
6/8

ENTIDAD: COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

SUBCOMPONENTE: TRANSFERENCIA DE ACCIONES

No	PREGUNTAS	PT	SI	NO	N/A	CT	OBSERVACIÓN
6	¿La Superintendencia de Compañías recibe la información digital?	1	✓			1	
7	¿El trámite que realiza la Superintendencia de Compañías es rápido?	1		✓		0	Existe demora por errores
8	¿Si demora este trámite es negligencias de la Gerencia?	1	✓			1	La información no es visible o incorrectaⓄ
9	¿Existe un archivo actualizado de la transferencia solicitadas?	1		✓		0	No existe
10	¿Luego del proceso de transferencia se registra en el libro de accionistas y se emite el certificado de acciones?	1		✓		0	No se entrega
11	¿El libro de acciones y accionistas esta actualizado?	1		✓		0	No existe libroⓄ
	TOTAL Σ	√11				√5	

Ⓞ = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

Elaborado por: XE	Fecha: 14-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 17-12-2016

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

EE/CI
7/8

SUBCOMPONENTE TRANSFERENCIA DE ACCIONES

CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%.....76%	75%.....51%	50%.....15%
5%.....24%	25%.....50%	51%.....85%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Fuente: Maldonado M. (2001) Auditoría Financiera

Fórmula:

NC= NIVEL DE CONFIANZA	NC: CT/
CT= CALIFICACIÓN TOTAL	NC:5/11*100
PT= PONDERACIÓN TOTAL	NC: 14%

INTERPRETACIÓN

Realizado la encuesta a los directivos sobre la estructura de la Compañía de Taxis Hospital "HOSPITAXI" S.A, se constata que el nivel de confianza es bajo con un 45% mientras que el nivel de riesgo de 55 % al final se realizará la prueba de cumplimiento.

Elaborado por: XE	Fecha:14-12-2016
Revisado por: MB	Fecha:17-12-2016

DETERMINACION DE NIVEL RIESGO Y CONFIANZA

N°	Componentes	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
1	Organización	25% ✓	75% ✓
2	Estructura	14% ✓	86% ✓
3	Transferencias de Acciones	45% ✓	55% ✓
PROMEDIO		28%	72%

✓= Verificado

CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%.....76%	75%.....51%	50%.....15%
5%.....24%	25%.....50%	51%.....85%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Fuente: Maldonado M. (2001) Auditoría Financiera

INTERPRETACIÓN

Una vez analizado los componentes la confianza es BAJA con un 28% y el nivel de riesgo 72% por lo tanto se verificara la prueba de cumplimiento y sustantivas.

Elaborado por: XE	Fecha:14-12-2016
Revisado por: MB	Fecha:17-12-2016

MATRÍZ DE RIESGO

MR/CI
1/1

N°	Componente	Nivel de Riesgo	Procedimientos
1	Organización	75%	Elaboración de Misión Visión Objetivos Verificación de Cronograma de Capacitaciones. Constatación de Informes de Directivos Constatación de Canales de Información
2	Estructura	86%	Elaboración de un Organigrama Constatación de Manuales, Códigos.
3	Transferencias de Acciones	55%	Verificar el cumplimiento de los requisitos para transferencias de acciones. Constatación de Archivo de Documentos Aplicar indicadores de Gestión

Elaborado por: XE	Fecha:17-12-2016
Revisado por: MB	Fecha:18-12-2016

INDICADORES

IG
1/10

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.							
INDICADORES CUALITATIVOS							
N°	PREGUNTA	No DE ACCIONISTAS	REPUESTA		RESULTADO		
			SI	NO	INDICADOR	VALOR	%
1	¿Los Accionistas conocen la misión de la Compañía?	62	7	55	N° Accionistas Positivo / Total de Accionistas	7/62= 0112903	11%
2	¿La Compañía tiene manuales de procesos y procedimientos?	62	0	62	N° Accionistas Positivo / Total de Accionistas	0/62= 01124590 3	0%
3	¿Se cumple con los estatutos de la compañía?	62	5	57	N° Accionistas Positivo / Total de Accionistas	5/62= 0,080645	8%
4	¿La Administración de la Compañía es buena?	62	45	17	N° Accionistas Positivo / Total de Accionistas	45/62= 0,725806	73%

Elaborado por: XE	Fecha: 18-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 20-12-2016

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

INDICADORES CUALITATIVOS

N°	PREGUNTA	No DE ACCIONISTAS	REPUESTA		RESULTADO		
			SI	NO	INDICADOR	VALOR	%
5	¿Los Accionistas han sido capacitados?	62	5	57	N° Accionistas Positivo / Total de Accionistas	$5/62=0,080645$	8%
6	¿Ha participado en actividades que mejoren las relaciones interpersonales en la compañía?	62	59	3	N° Accionistas Positivo / Total de Accionistas	$59/62=0,951612$	95%
7	¿Posee Ud. su título de acciones actualizado?	62	15	47	N° Accionistas Positivo / Total de Accionistas	$15/62=0,241935$	24%
8	¿Ha tenido dificultades al realizar alguna transferencia de acciones?	15	15	0	N° Accionistas Positivo / Total de Accionistas	$15/15=1$	100%

Elaborado por: XE	Fecha: 18-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 20-12-2016

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

**IG
3/10**

INDICADORES CUANTITATIVOS

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADOS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	INTERPRETACIÓN
Razón de Liquidez	Activo Corriente / Pasivo Corriente	62875,21 / 8641,51 = 7,27	UDS	Podemos determinar que la compañía por cada dólar de deuda tiene para pagar 7, 27 dólares, además la administración tiene mucho dinero a corto plazo el cual podría ser invertido y ganar rentabilidad en beneficios de la compañía
Prueba Ácida	Activo Corriente – Inventarios / Pasivo Corriente	62875,21 - 0 / 8641,51 = 7,27	UDS	La compañía posee 7,27 dólares para pagar las deudas a corto plazo descontando los inventarios.
Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	62875,21 - 8641,51 = 54233,7	UDS	La compañía cuenta \$ 54233,70 de capital valor favorable luego de haber pagado todas las deudas incurridas por su actividad.

Elaborado por: XE	Fecha:18-12-2016
Revisado por: MB	Fecha:20-12-2016

**IG
4/10**

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

INDICADORES CUANTITATIVOS

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADOS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	INTERPRETACIÓN
Rotación de Activos	Ventas Netas / Activo Total	31600,00 / 278.807,43 = 0,11	UDS	Por cada dólar invertido el activo total solo genera 0,11 centavos, observándose que no se ha realizado adecuadamente las inversiones en los activos convirtiéndose en algo desfavorable para la compañía
Gastos sobre Ventas Netas	Gastos de Administración y Ventas / Ventas Netas	18424,72/ 31600 = 0,58	UDS	Podemos apreciar que la compañía tiene cubierto todos sus gastos con sus ventas por tener una veta de cupo de trabajo, cae otra que esto o se da frecuentemente razón por la que se da las pérdidas acumuladas.
Solvencia	Activo Total / Pasivo Total	278.807,43 / 209680,75 = 1,33	UDS	El activo total cubre una vez las obligaciones que mantiene la entidad con terceros, lo que provocaría que la compañía se quede sin activos como respaldo económico.
Solidez Financiera	Pasivo Total / Activo Total	209680,75/ 278.807,43 = 0,75	%	Podemos observar que la mayor cantidad de activos están comprometidos para cancelar las obligaciones con terceros, lo que provocaría considerablemente la pérdida de activos.

Elaborado por: XE	Fecha: 18-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 20-12-2016

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES CUALITATIVOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

Realizada la encuesta al Presidente de la compañía, podemos visualizar los resultados, los mismos que permitirán verificar el desempeño de la organización y sobre toda la satisfacción de los accionistas incorporados en la misma, a continuación mencionamos las conclusiones más importantes de la indagación efectuada:

Los accionistas de la Compañía mencionan desconocen la existencia de una misión, de manuales de funciones y procedimientos siendo esto un punto muy débil, de acuerdo a mi criterio profesional esto debe tener establecido la compañía y socializado a todos los accionistas para que de esta manera tenga un crecimiento prospero.

En la Compañía no existe un cronograma de capacitaciones en las diferentes áreas que requieren los accionistas, para que puedan mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros y sus clientes, esto es parte de las atribuciones del Gerente las mismas que no han sido cumplidas a cabalidad de acuerdo a los estatutos de la Compañía.

Según la encuesta realizada a los accionistas que en el 2015 compraron acciones manifiesta que tuvieron complicaciones al realizar estas transferencias, ya sea por desconocimiento de los procesos, por falta de colaboración por parte del encargado en el momento facilitar información oportuna y veraz, y por burocracia en las instituciones de Control.

Elaborado por: XE	Fecha: 18-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 20-12-2016

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES CUANTITATIVOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

IG
6/10

Una vez realizado el cálculo de los distintos tipos de indicadores de gestión, podemos tener una idea sobre la evaluación del desempeño de la institución y el uso adecuado de recursos, concluyendo de esta manera con los siguientes comentarios:

- **INDICADORES DE LIQUÍDEZ**

La Compañía cuenta con una excesiva liquidez, es decir los Directivos de la Compañía no distribuyen eficientemente el dinero para el cumplimiento de las obligaciones que mantiene la compañía y realizar inversiones buscando generar otro tipo de rentabilidad en beneficios de la compañía.

- **INDICADORES DE EFICIENCIA**

En lo que representa a este tipo de indicador podemos manifestar que la organización no tiene establecido una proyección de gastos para el año, lo que ha provocado que no se distribuyan adecuadamente los ingresos y priorizando las necesidades que tiene la compañía. El no tener una buena administración, ha provocado que la comunicación entre los directivos y accionistas no fluya adecuadamente de forma oportuna y veras, provocando pérdida de tiempo y de recursos.

- **INDICADORES DE EFICACIA**

Debido a la existencia de diferentes directivos de la Organización y que no ha cumplido las atribuciones que los estatutos establecen se ha venido acumulando pérdidas por más de tres años consecutivos, lo que esto ha ocasionado tener un llamado de atención por parte del organismo de Control La Superintendencia de Compañías.

- **INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO**

Estos indicadores nos han permitido observar que la Compañía maneja medianamente su solvencia, ya el activo total cubre 1,33 veces las obligaciones que la entidad mantiene con terceros; además tiene una baja solidez financiera que se refleja en una alta cantidad de endeudamiento con terceros.

Elaborado por: XE	Fecha:18-12-2016
Revisado por: MB	Fecha:20-12-2016

INDICADORES CUANTITATIVOS						
INDICADORES DE GESTIÓN						
NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN	¿QUÉ MIDE?	FORMA DE CÁLCULO	RESULTADO	DATOS REQUERIDOS	PERÍODO DE MEDICIÓN
Misión de la Compañía	Nivel de conocimiento de la Misión de la Compañía como conforman las políticas para el cumplimiento de la misión	Mide el conocimiento de la misión de la Compañía	$\frac{\text{Accionistas que la conocen}}{\text{Total de accionistas}}$	0%	Número de Accionistas que conocen la misión de la Compañía Total de accionistas	Anual

IG
7/10

Cálculos: $0 / 62 = 0$

$0 * 100 = 0\%$

Elaborado por: XE	Fecha: 18-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 20-12-2016

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

IG
8/10

INDICADORES CUANTITATIVOS

NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN	¿QUÉ MIDE?	FORMA DE CÁLCULO	RESULTADO	DATOS REQUERIDOS	PERÍODO DE MEDICIÓN
Liderazgo existente en la Compañía	Determinar el grado de liderazgo y conducta del líder de la Compañía	Mide el grado de liderazgo que tiene la Compañía	<p>Accionistas que lo consideran bueno</p> <hr/> <p>Total de accionistas</p>	94%	<p>Número de Accionistas que lo consideran bueno</p> <p>Total de accionistas</p>	Anual

Cálculos: $58 / 62 = 0,93548387$

$0,93548387 * 100 = 94\%$

Elaborado por: XE	Fecha: 18-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 20-12-2016

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.						
INDICADORES CUANTITATIVOS						
NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN	¿QUÉ MIDE?	FORMA DE CÁLCULO	RESULTADO	DATOS REQUERIDOS	PERÍODO DE MEDICIÓN
Asistencia de Accionistas	Mide el grado de cumplimiento de asistencia por parte de los accionistas	La asistencia de los accionistas de la Compañía	$\frac{\text{Días efectivos laborables}}{\text{Días efectivos programados}}$	89%	Número de Días efectivos laborables Total Días efectivos programados	Anual

IG
9/10

Cálculos: $25 / 28 = 0,89285714$

$0,89285714 * 100 = 89\%$

Elaborado por: XE	Fecha: 18-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 20-12-2016

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.						
INDICADORES CUANTITATIVOS						
NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN	¿QUÉ MIDE?	FORMA DE CÁLCULO	RESULTADO	DATOS REQUERIDOS	PERÍODO DE MEDICIÓN
Satisfacción Atención Accionista	Mide el grado de satisfacción de atención por parte de los Directivos	Grado de satisfacción de los accionistas de la Compañía brindada por los Directivos	Números de accionistas satisfechos en la atención <hr/> Total de atenciones a los accionistas	13%	Números de accionistas satisfechos en la atención Total de atenciones a los accionistas	Anual

IG
10/10

Cálculos: $2 / 15 = 0,13333333$

$0,1333333 * 100 = 13\%$

Elaborado por: XE	Fecha: 18-12-2016
Revisado por: MB	Fecha: 20-12-2016

MEMORANDUM PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ORIGEN

Se eligió evaluar a la Organización, Estructura y el Proceso de Transferencia de Acciones ya que se considera áreas importantes para el correcto funcionamiento de una organización, y es necesario conocer más a fondo como es proceso de transferencias de acciones, y saber si la gestión administrativa es efectiva o cuáles son las fallas que tiene.

2. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD

La Unidad Administrativa está bajo responsabilidad del Señor Héctor Cristóbal Serrano Silva como Gerente de la compañía, en esta unidad se labora el último sábado de cada mes y si los accionistas requieren alguna información o ejecutar algún trámite se lo llama vía celular. El Gerente se encarga de dirigir toda la Compañía y el proceso de transferencias de acciones.

Las funciones que desempeñan dentro de esta unidad son:

- Establecimiento de sanciones.
- Control de asistencia.
- Oficios para transferencias de acciones.
- Seguimiento a las transferencias

3. EVALUACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

Aplicando la fórmula a los totales de la ponderación obtenidos en el cuestionario y comparando los resultados con la siguiente tabla, se establece que:

Determinación del nivel de riesgo

DETERMINACION DE NIVEL RIESGO Y CONFIANZA

N°	Componentes	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
1	Organización	25%	75%
2	Estructura	14%	86%
3	Transferencias de Acciones	45%	55%
PROMEDIO		28%	72%

CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%.....76%	75%.....51%	50%.....15%
5%.....24%	25%.....50%	51%.....85%
BAJO	MEDIO	ALTO
RIESGO		

Fuente: Maldonado M. (2001) Auditoría Financiera.

COMENTARIO

Según estos resultados la unidad tiene un nivel de **confianza medio** y un nivel de **riesgo medio**.

Debido a que no se aplica lo establecido en los estatutos no se tiene una planificación del trabajo, la creación de una misión , visión, objetivos para saber el camino que busca lograr la compañía, la creación de un Código de Ética que norme las relaciones interpersonales entre los accionistas y los usuarios al momento de brindar su servicio y la distribución de funciones, así como tampoco no brinda correctamente la información, existe pérdida de tiempo para los accionistas en los trámites, no se cuenta con un archivo actualizado de las diferentes transferencias realizadas anteriormente.

4. DESARROLLO DE HALLAZGOS

Hallazgo N° 1 FALTA DE PLANIFICACIÓN EN LA UNIDAD.

Criterio: Cumplir con el Art. CATORCE literal A Organizar y dirigir la compañía elaborar la planificación anual la misma que será presentada a la Junta General para su aprobación.

Hallazgo N° 2 NO CUENTA CON INDICADORES DE GESTIÓN.

Criterio: Cumplir con el Art. CATORCE literal A Organizar y dirigir la compañía elaborar la planificación anual la misma que será presentada a la Junta General para su aprobación. Y así se podrá evaluar indicadores de gestión.

Hallazgo N° 3 NO SE BRINDA UNA INFORMACIÓN ADECUADA.

Criterio: Cumplir con el Art. CATORCE literal A Organizar y dirigir la compañía elaborar la planificación anual la misma que será presentada a la Junta General para su aprobación. Y así se podrá evaluar indicadores de gestión.

Hallazgo N° 4 NO EXISTE UN ARCHIVO DE LAS TRANSFERENCIAS.

Criterio: Cumplir con el Art SEIS de los estatutos que la el registro de acciones y accionistas “El secretario de la compañía registrara las entradas de títulos, las transferencias de acciones y actualización de documentación”

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.							
CUADRO DE HALLAZGOS							
FALTA DE PLANIFICACIÓN EN LA UNIDAD							
REF	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
HHEE	1	No hay una periódica planificación de actividades dentro de la unidad.	Cumplir con el Art. CATORCE literal A Organizar y dirigir la compañía elaborar la planificación anual la misma que será presentada a la Junta General para su aprobación.	Falta de organización en las actividades a realizarse por parte del responsable.	Las actividades no serán cumplidas oportunamente ni en su totalidad.	No hay una planificación periódica que determine específicamente las actividades que se va a realizar a corto, mediano y largo plazo.	Realizar programaciones de las actividades a realizarse sean estas semanales, mensuales o anuales.

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

CUADRO DE HALLAZGOS

LA UNIDAD NO CUENTA CON INDICADORES DE GESTIÓN

REF.	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
HH EE	2	La unidad no cuenta con indicadores de Gestión.	Cumplir con el Art. CATORCE literal A Organizar y dirigir la compañía elaborar la planificación anual la misma que será presentada a la Junta General para su aprobación. Y así se podrá evaluar indicadores de gestión.	Falta una debida estructuración del control interno con sus respectivos indicadores de gestión.	La Administración no puede realizar un adecuado control y evaluación, lo que impide tomar decisiones oportunas y acertadas para la mejora de los procesos.	No existen indicadores de gestión que ayuden a mejorar los procesos que se ejecuta la institución.	Al Gerente, establecer indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia de los procesos para una mejor toma de decisiones.

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

CUADRO DE HALLAZGOS

NO SE BRINDA UNA INFORMACIÓN ADECUADA

REF.	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
HH EE	3	No existen evidencias sobre la atención al accionista.	Cumplir con el Art. CATORCE literal B la función del Gerente es responsable de la marcha administrativa de la empresa incluyendo brindar una información adecuada y oportuna	No existe la información adecuada y oportuna para brindar un adecuado servicio a los accionistas, no se cuenta con un buzón de sugerencias.	La Administración no puede realizar ninguna mejora, ya que no poseen información sobre el grado de satisfacción al accionista.	No se presta la debida información y atención a los accionistas, así como también no se dispone de datos que ayuden a la mejora de los servicios prestados.	Se recomienda delegar a otra persona, para brindar una adecuada informacion y poder mejorar los servicios que se brinda dentro de la compañía y establecer mecanismos de retroalimentación que permita contar con datos verases y oportunos de los consumidores sobre la satisfacción del servicio

TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

CUADRO DE HALLAZGOS

NO EXISTE UN ARCHIVO DE LAS TRANSFERENCIAS

REF.	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
HH EE	4	No existe un archivo adecuado de la documentación que respalde las transferencias.	Cumplir con el Art SEIS de los estatutos que la el registro de acciones y accionistas “ El secretario de la compañía registrara las entradas de títulos, las transferencias de acciones y actualización de documentación”	No existe un archivo donde repose la información de las transferencias, formando así demora en los trámites.	La información que existe es indispensable para la compañía, debido a que es de suma importancia y se podrá respaldar ante las instituciones de control, lo se pone en riesgo la actividad y operatividad de la compañía.	Un adecuado archivo de la información se podrá respaldar adecuadamente ante posibles inconvenientes con las instituciones de control cuando esta realice requerimiento de información.	Se recomienda al Gerente delegar al Secretario de la compañía quien debe realizar una actualización de la documentacion y un adecuado archivo de los mismo que deben reposal en las oficinas de la institucion.

3.6.2 CUARTA ETAPA – COMUNICACIÓN

PROGRAMA DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: COMPAÑÍA DE TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

PERIODO: 2015

OBJETIVO: Dar a conocer los hallazgos encontrados durante la realización de la Auditoría de Gestión y emitir un informe final.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar la notificación al Gerente Jefe de la Unidad Administrativa para la lectura del informe.	NJU	XE	15/03/2017
2	Realizar el Informe de la Auditoría de Gestión	IAG	XE	20/03/2017

Elaborado por: XE	Fecha:06-03-2017
Revisado por: MB	Fecha:09-03-2017

Notificación para la Lectura del Informe

IFAG
1/1

Riobamba, 06 de Marzo 2017

Señor

Héctor Cristóbal Serrano Silva

GERENTE DE LA CÍA TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.

Ciudad.

De mi consideración:

Quienes conformamos el equipo de Auditoría de Gestión a la Unidad Gerencia de la Compañía Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, tenemos a bien informar lo siguiente:

- Mi acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las políticas, disposiciones legales y reglamentarias vigentes, y demás normas aplicables.
- Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Por lo expuesto, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata.

Atentamente,

Ximena Estrella

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

INTRODUCCIÓN

La Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, es una institución dedicada al transporte comercial de personas de orden Jurídico en una Compañía Anónima, ubicada en la zona sierra central, en la Provincia de Chimborazo en el Cantón Riobamba, en el Barrio El Batán.

Fue Constituida en la ciudad de Pelileo, el 20 de Enero del 1999 ante el Notario Primero del Cantón, con un capital de 5´600.000 sucres (\$ 224,00), con la comparecencia de siete accionistas. En el año 2000 por consecuencias de la dolarización la compañía realiza una capitalización y el ingreso de nuevos accionistas por un valor de \$ 976.00 dólares americanos.

Los directivos de la compañía son elegidos por los accionistas los mismos que duran en funciones por dos años, los mismos que se les deberán entregar los nombramientos y estos serán legalizados en el Registro Mercantil del Cantón para poder realizar sus funciones.

La Compañía no tiene definido la misión, visión, objetivos, tampoco su estructura orgánica funcional no la tiene plasmada en un documento de fácil acceso, por lo que no se ha podido dar cumplimiento a los Estatutos de la Compañía.

BASE LEGAL

Fue Constituida en la ciudad de Pelileo, el 20 de Enero del 1999 ante el Notario Primero del Cantón, su accionar se encuentra basado y normado en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de la Superintendencia de Compañías del Ecuador
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código Civil
- Ley de Relaciones Laborales
- Ley de Seguridad Social

- Ley de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial
- Código Integral Penal

FINES:

- Dedicarse a la transportación de personas en servicio de Taxis, u otros medios, transportación de carga
- Venta de repuestos de vehículos
- Instalaciones de estaciones de servicios.
- Podrá actuar como Agente Representativo, mandatario u accionista de otra u otras empresas nacionales o extranjeras.
- Adquirir acciones o participaciones sociales o partes beneficiadas de otras compañías que operen en actividades similares a las del objeto social
- En general ejecutar todo tipo de convenio, contratos civiles, mercantiles o cualquier otra naturaleza que sean afines al objeto social y que estén permitidas por las Leyes Ecuatorianas.

DIRECTIVOS PRINCIPALES

Presidente:

Sr. José Vasco

Gerente:

Sr. Héctor Serrano

Secretario:

Sr. Roberto Sánchez

Comisario:

Sra. Norma Ávalos

CAPÍTULO V

RESULTADOS DEL EXAMEN

INEXISTENCIA DE MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS

Ausencia de un análisis de riesgos en la Compañía, lo que ocasiona el desconocimiento de amenazas, vulnerabilidades y capacidades institucionales.

Según los Estatutos de la Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, Art. CATORCE: Atribuciones del Gerente Literal b) Organizar y dirigir para una buena administración de la compañía.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Sr. Gerente realizar una Planificación Estratégica para conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), que podrían impactar significativamente, proponer ante la Junta General la propuesta de Misión, Visión y Objetivos Institucionales, y así optimizar los recursos con los que cuenta la compañía y apoyarse al cumplimiento de las metas que tenga la Institución.

VALORES ÉTICOS

La Compañía no cuenta con un código de ética o manual de valores éticos que norme las acciones interpersonales de los accionistas dentro de la institución.

Según el Art. DIECIOCHO: se podrá expedir un reglamento interno, manuales, convenios para mantener una Integridad y valores éticos dentro de la Compañía.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Sr. Gerente y demás directivos que les compete, elaborar un código de ética y un reglamento interno que pueda ser difundido y socializado entre todos los integrantes de la Compañía de Taxis, este debe contener las normas a seguir con sus respectivas sanciones en caso de incumplimiento.

LA CAPACITACIÓN DEBE SER PARA TODOS

En la Compañía no se ha diseñado un cronograma de capacitación que involucre a todos los accionistas; las pocas capacitaciones van dirigidas únicamente a los directivos.

Según los Estatutos de la compañía en el Art. CATORCE literal c) una atribución del Gerente es Velar por la Superación de los accionistas sea económico, capacitación y entrenamiento Continuo

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Gerente y Jefe de la unidad Administrativa se dé especial importancia al tema de capacitación, ya que contribuye con el desarrollo profesional de los accionistas generando mayores beneficios para la Compañía; para el efecto, ésta debe incluir a todos los accionistas, y abordar temas que sean de singular interés en cada área, de esta manera se logrará una integración entre los accionistas y los usuarios de los servicios que se brinda en las unidades vehiculares.

OPORTUNA COMUNICACIÓN

No existe un sistema de comunicación adecuado dentro de la institución, el flujo de información no llega a todos los accionistas a los cuales la información les llega de forma incompleta.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Sr. Gerente mantener canales abiertos de comunicación de doble vía, tanto verticales, como horizontales, a fin de informar a todos los accionistas los planes y objetivos trazados, dando a conocer la ruta a seguir, así también lo que se pretende obtener de cada uno de ellos; de igual manera para que se den a conocer sugerencias del trabajo que ejecutan los Directivos.

PLANIFICACIÓN ACTIVIDAD FUNDAMENTAL

En la Unidad Administrativa se pudo evidenciar la falta de una planificación a corto, mediano y largo plazo; esta unidad no cuenta con un plan de trabajo para los procesos que realiza, así también no cuenta con misión, visión ni objetivos.

Según el Art CATORCE literal a) de las atribuciones del Gerente es el de Organizar y Dirigir la compañía y elaborar una planificación anual la misma que será presentada a la Junta General para su aprobación.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Gerente y Directivos de la Compañía elaborar un plan de actividades en el corto, mediano y largo plazo, ya que esto guiara en el alcance de los objetivos, plan que deberá contener entre otros aspectos: misión, visión y objetivos; de esta manera se podrá conocer la meta a alcanzar, así como también las medidas que se deberán adoptar para alcanzar el éxito deseado.

MEDIR LA GESTIÓN PARA OBTENER BUENOS RESULTADOS

La Compañía y el departamento Administrativo no cuenta con indicadores que permitan medir la gestión que se ejecuta, por lo que no se puede conocer las necesidades de los accionistas, como: la falta de capacitación, pérdida de tiempo, demora en sus trámites entre otros problemas o requerimientos que requieren los accionistas.

Según el Art CATORCE literal a) de las atribuciones del Gerente es el de Organizar y Dirigir la compañía y elaborar una planificación anual la misma que será presentada a la Junta General para su aprobación. Y así se podrá determinar el grado de gestión que se ha logrado.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Gerente implementar indicadores de gestión que permitan evaluar hasta qué punto se están logrando los objetivos, así también obtener información que permita analizar el grado de satisfacción de los usuarios que reciben el servicio de taxis para de esta manera evitar desviaciones en el logro de los objetivos planteados.

ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA

Durante el examen se pudo observar que no la Compañía no cuenta con un lugar específico para dejar reposar la información física de la compañía, permitiendo que los accionistas no tengan acceso a esto rápidamente, provocando pérdida de tiempo duplicidad o desconocimiento.

Según el Art. SEIS de los Estatutos de la Compañía Atribuciones del Secretario: Realizar el registro de entradas y salidas de acciones y accionistas, las transferencias de acciones y actualización de documentación.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Gerente se delege al Secretario de la Compañía quien es el encargado de guiar, tramitar las transferencias de acciones y el organizar un lugar específico para que se asigne como Archivo de la Información de la Compañía ya que la documentación es el respaldo ante cualquier requerimiento de los organismos de Control.

CONCLUSIONES

- La Compañía de Taxis Hospital “HOSPITAXI” S.A, no cuenta con un Planificación Organizacional, es decir el planteamiento de una misión, visión, objetivos sean estos a corto, mediano o largo plazo, un organigrama institucional para identificar como está constituida la Compañía, además no cuenta con un Código de Ética y Conducta para poder regular las relaciones interpersonales dentro o fuera de la organización.
- No existe una planificación de las actividades acorto a mediano o largo plazo como son: la capacitación continua para todos los accionistas, la misma que no permite tener un conocimiento en las diferentes áreas para cumplir con sus actividades con la mayor eficiencia y eficacia, una adecuada distribución de sus ingresos y gastos para poder optimizar los recursos que posee la Compañía.
- No existe un adecuado sistema de comunicación e información con canales horizontales, verticales, y de arriba hacia abajo que permitan una adecuada interacción entre los Directivos y accionistas, la Compañía no cuenta con un espacio específico para el archivo de la documentación, la misma que debería estar en las instalaciones de la Institución, de fácil acceso a esta información cuando lo requieran los accionistas o los organismos de control.
- La Compañía no cuenta con información para poder determinar el grado de Gestión, evaluar la eficiencia, eficacia de los procesos y utilización de los recursos de la Institución.

RECOMENDACIONES

- Los Directivos de la Compañía deben elaborar de manera inmediata una Planificación Organizacional, que permita conocer el FODA y plantearse objetivos a corto mediano y largo plazo para optimizar los recursos que posee la institución, y ser presentada ante la Junta General de Accionistas para su aprobación.
- El Gerente deberá diseñar un cronograma anual de capacitación que involucre a todos los Accionistas de la Compañía; lo que permitirá un mejor desarrollo y desempeño en cada una de las actividades.
- El jefe del Departamento Administrativo debe diseñar un Plan de Comunicación que permita una comunicación e información fluida entre todos los accionistas y a su vez que las actividades planificadas se cumplan de una manera eficiente y eficaz, se debería asignar un espacio dentro de las instalaciones para que funcione un Archivo donde reposara la documentación que respaldara la gestión que ejecutan los directivos.
- Se recomienda evaluar la calidad de servicio, la gestión administrativa en el cumplimiento de los objetivos planteados para determinar el grado de eficiencia eficacia, información que permitirá tomar acciones correctivas en beneficio de la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea, Nacional. (1999). *Ley de Compañías del Ecuador*. Quito: ANC.
- Arens, A & Loebbecke, J. (2007). *Auditoría: Un enfoque integral*. 10a.ed. México D.F: Pearson Educación
- Cepeda, A. (2004). *Auditoría y Control*. México D.F: McGraw-Hill.
- Cook, J. (1988.). *Auditoría*. 3a. ed. México D.F: McGraw-Hill.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa*. México D.F: Prentice Hall.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión*. 3a. ed. Quito: Abya Yala.
- Maldonado, M. (2001). *Auditoría Financiera*. Quito: Abya Yala.
- Mantilla, B. (2008). *Auditoría Financiera de PYMES*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Napolitano, N., Holguín F.& Tejero, A. (2011). *Auditoría de Estados Financieros y su documentación*. México D.F: IMCP.
- Sánchez, C. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. México D.F: Pearson Educación.
- Whittington, O. & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría*. 14a. ed. México D.F: McGraw-Hill.
- Whittington, O. & Pany, K. (2006). *Auditoría: Un enfoque Integral*. 15a. ed. México D.F: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo N°. 1: Encuesta a los accionistas de la Compañía de Taxis HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO: Efectuar un diagnóstico que permita analizar la situación actual de la Compañía y determinar de cumplimiento de funciones de los Directivos.

La información por Usted suministrada será de carácter eminentemente confidencial y no podrá ser utilizada para ningún otro fin que no sea la presente investigación.

INSTRUCCIONES:

a. Las preguntas deben ser contestadas con la mayor seriedad y responsabilidad posible.

b. Marque con una X la respuesta que usted crea sea la más conveniente

1) ¿Conoce la Misión Institucional?

SI NO

2) ¿Conoce la Visión Institucional?

SI NO

3) ¿Posee la Compañía un organigrama estructural?

SI NO

4) ¿Posee el Municipio manuales actualizados de funciones, procesos y procedimientos?

SI NO

5) ¿La Compañía cuenta con un sistema de comunicación interno oportuno y ágil?

SI NO

6) ¿El clima laboral existente al interior de la Compañía es favorable para el desarrollo de las actividades?

SI NO

7) ¿Considera usted que la Compañía cuenta con tecnología actualizada para el desarrollo de las distintas actividades?

SI NO

8) ¿Cree usted que existe un estricto cumplimiento y seguimiento de las tareas planificadas?

SI NO

9) ¿Conoce usted si la Compañía posee un Plan Estratégico anual?

SI NO

10) ¿Se ha realiza evaluaciones al sistema de control interno de la Compañía con la finalidad de detectar desviaciones en su cumplimiento?

Frecuentemente

A veces

Nunca

11) ¿Las actividades que desarrollan los directivos de la Compañía están acordes a los estatutos?

SI NO

12) ¿La Compañía de Taxis Hospital "HOSPITAXI" S.A, emprende procesos de capacitación y adiestramiento?

SI NO

13) ¿Ha recibido capacitación en Relaciones Humanas?

SI NO

14) ¿Usted tiene su certificado de accionista actualizado?

SI NO

15) ¿Conoce los requisitos para realizar transferencias de acciones?

SI NO

16) ¿Ha tenido dificultades al realizar las transferencias de acciones?

SI NO

17) ¿En qué Institución ha tenido alguna dificultad en la transferencia de acciones?

ANT

SRI

SUPERCIAS

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

18) ¿Por qué mantuvo dificultad al realizar las transferencias de acciones?

Falta de Documentación

Obligaciones Pendientes

Falta de envío de información SUPERCIAS

Gracias por su colaboración

Anexo N°. 2: Constitución de compañía



CONSTITUCION DE COMPANIA.
OTORGADA POR:
SEGUNDO MARCELO AUQUILLA CANDO. En la ciudad de Pelileo,
Cantón de su mismo nombre,
A FAVOR DE: Provincia de Tungurahua,
SI MISMO. República del Ecuador, hoy
Y OTROS. miércoles veinte de Enero
CUANTIA: S/. 5'600.000 de mil novecientos noventa
y nueve, ante mí, Doctor FERNANDO ALFREDO PAREDES
TORRES, Notario Primero de este Cantón; C D M P A R E -
C E N. - Los señores: UND.- SEGUNDO MARCELO AUQUILLA
CANDO, casado, DOS.- SEGUNDO JESUS AUQUILLA GUAMAN,
casado.- TRES.- CESAR AUQUILLA GUAMAN, casado.- CUATRO.-
JOSE MARTIN DUMANCELA GABINDO, soltero.- CINCO.- VICTOR
ALCIVAR PAGUAY CAYAMBE, soltero.- SEIS.- ANGEL BENEDICTO
ROBALINO VILLALOBOS, casado.- SIETE.- JUAN ELICIO TAMAYO
GONZALEZ, casado.- Los comparecientes son de nacionalidad
ecuatoriana, mayores de edad, de profesión Chofer
profesional, domiciliados en la ciudad de Riobamba y de
tránsito por este Cantón, por sus propios derechos
legalmente capaces y conocidos por mí, de que doy fe; y
dicen que eleve a escritura pública todo el contenido de
la minuata que se inserta y cuyo tenor literal es el
siguiente:- SEÑOR NOTARIO: - En el Registro de
Escrituras Públicas, sírvase incorporar una de
constitución de una Compañía anónima denominada " TAXIS
HOSPITAL HOSPITAXI SOCIEDAD ANONIMA", de conformidad con
las cláusulas que a continuación se exponen. - PRIMERA. -

DOCTOR
Fernando Paredes Torres
NOTARIO PRIMERO
PELILEO - ECUADOR

Anexo N°. 3: Estado de situación final

**TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.
ESTADO DE SITUACION FINAL
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

ACTIVOS		PASIVOS	
CORRIENTE		CORRIENTE	6.651,53
DISPONIBLE	<u>1.102,57</u>	sueldos por Pagar	70,00
Caja		less por Pagar	80,03
Bancos-CACPECO	<u>1.102,57</u>	Ret. Fte por pagar 1%	18,36
		Ret. Fte por pagar 2%	0,18
EXIGIBLE	59.309,42	Ret IVA 30% por pagar	0,61
<u>Anticipo Contratos</u>	38.400,00	Ret IVA 70% por pagar	0,75
		Impuestos. Contribuciones y otros	3.666,54
Ing. Miguel Ángel Chuqui	38.000,00	cuentas por Pagar	291,01
Lidia López	<u>400,00</u>	Impuesto a la renta por pagar 2015	<u>2.524,05</u>
		LARGO PLAZO	201.039,24
<u>Préstamos a Accionistas</u>	760,00	Prestamos Accionistas LP	<u>201.039,24</u>
Felipe Mejía Tixe	380,00	TOTAL PASIVO	207.690,77
Juvenal Guzñay Gualato	380,00		
<u>Cuentas por Cobrar Cupo de Trabajo</u>	1.400,00	PATRIMONIO	
Fanny Hernández	<u>1.400,00</u>	CAPITAL SOCIAL	70.250,00
<u>Cuentas por Cobrar Incremento Cupo</u>	13.651,00	CAPITAL SUSCRITO	1.250,00
Luis Ibarra Leiva	2451		
	ANEXO 6a		

Julio Iván Mata	5.000,00		
Fabián Marcelo Aldáz	4.000,00		
Juan Luis Herrera	2.000,00		
Washington Hernán Sanunga	200,00		
<u>Cuentas por Cobrar Socios Pasivos</u>		3.004,00	
Cesar Camino Carrazco	<u>3.004,00</u>		
<u>Cuentas por Cobrar Socios Mensualidades</u>		<u>516,00</u>	
Silva Silva Hernán 2013	156,00		
Silva Silva Hernán 2014	<u>180,00</u>		
Silva Silva Hernán 2015	<u>180,00</u>		
ANTICIPADOS			
<u>Anticipos Fiscales</u>		<u>1.578,42</u>	
Anticipo Impuesto Renta	1.578,42		
FIJO			
NO DEPRECIABLE			150.000,00
Terrenos		<u>150.000,00</u>	
Terreno Sector el Batán	81.000,00		
Terreno Sector Guano	69.000,00		
DEPRECIABLE			
			65.932,22
Equipo de Oficina	2.052,37		
(-) Depre Acum Equipo de Oficina	<u>-662,91</u>	1.389,46	
ANEXO 6b			
Muebles y Enseres	4.606,74		

APORTES FUTURA CAPITALIZACION	<u>69.000,00</u>	
RESULTADOS		-18,14
Pérdidas Ejercicios Anteriores	-9.821,84	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	<u>9.803,70</u>	

(-) Depre Acum Muebles y Enseres	<u>-1.356,71</u>	3.250,03
Equipo de Computación	1.248,22	
(-) Depre Acum Equipo de Computo	<u>-1.217,83</u>	30,39
Edificios	74.738,39	
(-) Depre Acum Edificios	<u>-13.476,05</u>	<u>61.262,34</u>

TOTAL ACTIVOS

277.922,63

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

277.922,63

Riobamba, Febrero 2016

Sr. Cristóbal Serrano
Gerente

Lidia López G.
Mat. 0052

Anexo N°. 4: Estado de resultados

**TAXIS HOSPITAL “HOSPITAXI” S.A.
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

INGRESOS ANUALES		\$ 22.327,75
INTERESES GANADOS	27,75	
INGRESOS MENSUALIDADES	\$ 10.800,00	
INGRESOS POR CUENTAS POR COBRAR	\$ 11.500,00	
<u>Cuentas por Cobrar Incremento</u>		
<u>Cupo</u>	11.500,00	
Jhony Javier Allauca	2.000,00	
Ángel Saúl Coronel	4.000,00	
Isidro Ubidia Coba	4.000,00	
Washington Hernán Sanunga	1.500,00	
COSTOS OPERACIONALES		\$ 10.000,00
GASTOS DE ADMINISTRACION		
Gasto Sueldos	\$ 840,00	
Gasto Seguro Patronal	\$ 960,36	
HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 1.273,33	
PUBLICIDAD	\$ 43,39	
SUMINISTRO Y MATERIALES	\$ 117,89	
GASTO DE GESTIÓN	\$ 4.568,30	
Alimentación	\$ 2.943,45	
Colaboraciones	\$ 1.624,85	
SERVICIOS BASICOS		
Energía Eléctrica	302,54	\$ 302,54
CUOTAS, CERTIFICADOS Y OTROS		\$ 1.634,39
GASTOS NO DEDUCIBLES		\$ 250,40
MULTAS	\$ 61,02	
CARGOS	\$ 189,38	
GASTOS BANCARIOS		\$ 9,40
DEPRECIACIONES		
UTILIDAD DEL EJERCICIO		\$ 12.327,75
22% DE IMPUESTO A LA RENTA		2.524,05
		<u>9.803,70</u>

Riobamba, Febrero 2016

Sr. Cristóbal Serrano S.

Gerente

Lidia López G.

**Contador -
Mat. 0052**