



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERÍA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TEMA:

“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA IRCOSTEL CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2013”.

AUTOR:

RICARDO MAURICIO GUAÑO ALLAUCA

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo, **“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA IRCOSTEL CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013”** fue desarrollado por el Señor Ricardo Mauricio Guaño Allauca.

Ing. Fernando Patricio Esparza Mosquera

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, RICARDO MAURICIO GUAÑO ALLAUCA, estudiante de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Ricardo Mauricio Guaño Allauca

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado con todo mi cariño y amor a Dios que ha sido la luz que me guía en el camino de la consecución de mis metas, a mi padres Angel y Cecilia que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, en especial por creer en mí, a mis hermanos Daniel, Jenny y Erika por la comprensión y el cariño brindado completamente, a mi mami Teresa que desde el cielo me dio fuerzas para concluir la tesis a mi papito Julio que siempre estuvo ahí para lo que nosotros necesitábamos, gracias a su sabiduría influyeron en mi la madurez para lograr cada uno de mis objetivos que me he propuesto en la vida, a mis tíos y primos por estar siempre a mi lado en los buenos y malos momentos apoyándome, es para ustedes está tesis con amor y sacrificio he desarrollado ahora puedo afirmar que el mismo documento lleva mucho de ustedes.

Ricardo Mauricio Guaño Allauca

AGRADECIMIENTO

Me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres quienes con su apoyo, confianza y amor, me enseñaron, que con dedicación y perseverancia puedo alcanzar mis metas; con ellos aprendí que todo camino tiene sus dificultades, pero que con un poco de esfuerzo y dedicación puedo vencer los obstáculos que se me presenten en el camino.

A ti ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi director de tesis, Ing. Fernando Esparza y miembro de tesis Ing. Andrea Ramírez por su esfuerzo y dedicación, quienes con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mis maestros que compartieron conmigo durante toda mi carrera profesional, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que me pone la vida, a todos y cada uno de ellos les agradezco por sus consejos y en especial por su amistad brindada.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las cuales me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación consistió en realizar una AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA IRCOSTEL CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2013, orientada a mejorar los procedimientos para que los recursos sean utilizados con eficiencia y eficacia; por lo que se evaluó los procesos más relevantes de la empresa mediante las técnicas de auditoría.

Mediante la evaluación del control interno realizada a IRCOSTEL CÍA. LTDA. se detectó, que no se han efectuado capacitaciones a todos los empleados de la empresa, no se identifican, clasifican y valoran los riesgos en los que puede incurrir la institución; carencia de un manual de funciones, no mantiene adecuados canales de comunicación y de retroalimentación, la filosofía empresarial no ha sido difundida.

Los principales procedimientos de la empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA. Fueron plasmados en flujogramas de procesos. Las principales debilidades encontradas en la gestión y en la ejecución de los procesos se encuentran plasmadas en los hallazgos de auditoría

Las recomendaciones producto de la ejecución de la auditoría se enfocan en la difusión de la filosofía empresarial, la importancia de tener un plan anual de capacitaciones, la necesidad de evaluar los posibles riesgos que tengan influencia en los procedimientos de la empresa para posteriormente elaborar un plan de acción que permita mitigar estos riesgos

ABSTRACT

This thesis involved the performance of an OPERATIONAL AUDIT IRCOSTEL CIA.LTDA COMPANY, IN RIOBAMBA, CHIMBORAZO PROVINCE, PERIOD 2013, is was oriented to improve the procedures for the resources to be used with efficiency and effectiveness; for this reason the most relevant processes were evaluated through audit techniques.

By assessing the internal control at IRCOSTEL CIA.LTDA, it was detected that not all the company employees have been trained, the possible institution risks are not identified, classified and measured; lack of functions manual, the communication channels and feedback are not appropriate, the company philosophy has not been issued.

The main procedures of IRCOSTEL CIA.LTDA, were reflected in process flow diagrams. The main weaknesses found in the management and implementation processes are written up in the audit findings.

The recommendations as a conclusion of the audit results are focused on the business philosophy diffusion, the importance of an annual training plan, the need to assess the potential risks which have an influence on the company's procedures to subsequently develop an action plan to reduce these risks.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	I
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN EJECUTIVO.....	V
ABSTRACT.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 Formulación del Problema.....	1
1.1.2 Delimitación del Problema.....	1
1.2 OBJETIVOS.....	2
1.2.1 Objetivo General.....	2
1.2.2 Objetivos Específicos.....	2
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	4
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	4
2.1.1 Reseña Histórica.....	4
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.2.1 AUDITORÍA.....	5
2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	6
2.2.3 AUDITORÍA OPERACIONAL.....	9
2.2.4 PROPOSITO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL.....	10
2.2.5 INFORMACIÓN QUE SUMINISTRA LA AUDITORIA OPERACIONAL.....	11
2.2.6 DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS ENTRE LA AUDITORÍA FINANCIERA Y OPERACIONAL.....	12

2.2.7	RELACION ENTRE LA AUDITORÍA OPERACIONAL Y LOS CONTROLES INTERNOS.....	12
2.2.8	FASES DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL	13
2.2.9	NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS.....	16
2.2.10	PROGRAMAS DE AUDITORÍA	20
2.2.11	PROCEDIMIENTOS ANALÍTICOS SUSTANTIVOS	21
2.2.12	PRUEBAS DE DETALLES	21
2.2.13	CONTROL INTERNO	22
2.2.14	Alcances.....	25
2.2.15	Limitaciones del Control Interno.....	26
2.2.16	Métodos para evaluar el Control Interno	26
2.2.17	Componentes del COSO del Control Interno	27
2.2.18	COSO II	29
2.2.19	PAPELES DE TRABAJO	34
2.2.20	RIESGO DE AUDITORÍA	36
2.2.21	PRUEBAS DE AUDITORÍA.....	39
2.2.22	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	41
2.2.23	ÍNDICES, MARCAS Y REFERENCIAS DE AUDITORÍA	44
2.2.24	HALLAZGOS DE AUDITORÍA	48
2.2.25	EVIDENCIA DE AUDITORÍA	51
2.2.26	INFORME DE AUDITORÍA	52
2.2.27	EFICIENCIA CONTRA EFICACIA	54
	CAPITULO III: MARCO METOLÓGICO	55
3.1	HIPÓTESIS.....	55
3.1.1	Hipótesis General.....	55
3.1.2	Hipótesis Específicas	55
3.2	VARIABLES	55
3.2.1	Variable Independiente	55
3.2.2	Variable Dependiente	55
3.2.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
3.2.4	Diseño de la Investigación.....	56
3.2.5	POBLACIÓN.....	57
3.2.6	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	57
	CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	64

4.1 AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA IRCOSTEL CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2013	64
4.1.1 ARCHIVO PERMANENTE	64
4.1.1.1 INFORMACIÓN GENERAL.....	65
4.1.1.2 HOJA DE MARCAS.....	68
4.1.2 ARCHIVO CORRIENTE.....	79
4.1.2.1 FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR.....	80
4.1.2.2 FASE II: PLANIFICACIÓN	91
4.1.2.3 FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	114
4.1.2.4 FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	141
4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	153
4.2.1 CÁLCULO DEL CHI-CUADRADO	155
CONCLUSIONES	158
RECOMENDACIONES.....	159
BIBLIOGRAFIA	160
ANEXOS	161

INTRODUCCIÓN

El trabajo de titulación que presento a consideración de los lectores, es un trabajo Relacionado con una “AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA IRCOSTEL CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2013” el mismo que pretende sugerir alternativa de solución a los problemas detectadas durante la investigación, cuyo trabajo se enfoca en mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos; y la óptima utilización de los recursos mediante el informe de auditoría.

La realización del primer capítulo se enfoca al problema, el mismo que se refiere al tema de investigación, el planteamiento, formulación, delimitación del problema, objetivos de la auditoría y la justificación respectiva de su realización.

El segundo capítulo se orienta al marco teórico, contiene los conceptos de los términos utilizados para dicha investigación; además cabe mencionar que implica analizar teorías, investigaciones y antecedentes que se consideren válidos para la investigación.

El tercer capítulo se enfoca al marco metodológico, el mismo que detalla los métodos a emplear para solucionar dicho problema como son: encuestas, cuestionarios del control interno y la técnica de observación, como también los tipos de investigación exploratorio, descriptivo y explicativo. Además se indica la hipótesis con sus respectivas variables.

El cuarto capítulo se desarrolla el análisis de resultados, que se refiere a la propuesta que permite resolver el problema como es la realización de la “Auditoría Operacional a la empresa Ircostel Cía.Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013”.

1. CAPITULO I: EL PROBLEMA

3.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Ircostel Cía. Ltda., es una empresa dedicada a ofrecer el servicio de la telefonía celular, al igual que otras empresas presenta múltiples disfuncionalidades en cuanto a su organización, ya que hasta la presente fecha no se ha realizado una auditoría operacional, No obstante al desarrollar este tipo de auditoría se tendrá una visión mucho más amplia ya sea sobre un área o una unidad permitiendo tomar decisiones oportunas y salvaguardar los recursos de la empresa.

Los síntomas que hemos detectado en la empresa son: incumplimiento de objetivos y metas; no existe un adecuado archivo de documentos; falta segregación de funciones; personal ineficiente; procedimientos internos de evaluación, desempeño y promoción inadecuados; inexistencia de control de operaciones y procesos; ineficiencia en la atención al cliente.

Las causas que originaron estos síntomas son: desconocimiento e inexperiencia por parte de los directivos; falta de un manual de funciones; no conocen los objetivos y metas los empleados; no existe manual de procedimientos; no tiene documentado políticas y demás normativa.

De mantenerse esta problemática la empresa puede: desaprovechar las oportunidades que le ofrece el entorno y aprovechar las fortalezas del mismo; perder clientes; incumplir políticas y normas en el desarrollo de las actividades; el personal no cumple eficientemente sus actividades y elevar el nivel de riesgo.

3.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo ayudara la realización de una Auditoría Operacional a la Empresa Ircostel Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2013 en el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de sus operaciones?

3.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Auditoría

Área: Auditoría de Operacional

Aspecto: Auditoría Operacional a la empresa Ircostel Cía. Ltda.

Temporal: Año 2013

Espacial: Empresa Ircostel Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría Operacional a la Empresa Ircostel Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2013, para evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los sistemas, controles, procedimientos y desempeño del personal.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Plasmar el marco teórico referencial para orientar metodológicamente el desarrollo de la Auditoría Operacional a la Empresa Ircostel Cía. Ltda.
- Recolectar evidencia suficiente y competente que sustenten los hallazgos de auditoría en la empresa Ircostel Cía. Ltda., de acuerdo a las fases de auditoría.
- Presentar el informe con los resultados obtenidos en la Auditoría Operacional, con las conclusiones y recomendaciones a la empresa Ircostel Cía. Ltda.

3.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación propuesta busca, realizar un diagnóstico a los procesos que se efectúan en la empresa, determinar el tiempo que se utiliza en cada uno de ellos, buscar maneras de optimizar los recursos tanto humanos como tecnológicos y el cumplimiento del marco legal, para una correcta toma de decisiones a nivel ejecutivo y directivo.

Parte de ahí la importancia de efectuar este trabajo de tesis con la finalidad de determinar a ciencia cierta cómo verdaderamente es el manejo y el desempeño de las operaciones para emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones, con la auditoría operacional hablaremos de una información de calidad acerca del desempeño de la administración.

Esta auditoría permitirá evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los sistemas, procesos, controles y el desempeño del personal, y además conocer el uso adecuado de los recursos.

Esta investigación ayudará como medio de información y consulta para estudiantes, docentes y demás personas interesadas de información actualizada en temas relacionados o similares a la auditoría operacional.

Los beneficiarios de esta investigación son:

La empresa.- porque de esta manera podrá verificar el uso de los recursos y tomar las mejores decisiones.

Los clientes internos.- serán los más beneficiarios porque aprenderán a optimizar su tiempo y mejor su desempeño laboral.

Los clientes externos.- notaran una mejor atención de parte del personal para satisfacer sus necesidades.

Los proveedores.- apreciarán que sus ventas aumentan de tal manera que los ingresos de la empresa lo haga de igual forma.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

5.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

5.1.1 Reseña Histórica

Maldonado, M. (2009) manifiesta:

En un inicio la auditoría se orientaba hacia las necesidades internas de la empresa de asegurar el manejo del dinero con seguridad y registro exacto de las transacciones, como servicio al dueño del capital invertido.

Como el crecimiento de la utilización del crédito a largo plazo como sustituto de parte del capital del dueño, y la tendencia hacia sociedades anónimas con múltiples dueños, inversionistas, la auditoría se dirigió hacia la necesidad de dar fe del contenido de los estados financieros, en los cuales podían confiar los prestamistas y dueños ausentes del negocio

Paralelamente, la auditoría gubernamental evolucionó dirigida, inicialmente, a la determinación de la legalidad de las transacciones y la seguridad en el manejo del dinero público, eventualmente, orientándose hacia la aplicación de las técnicas desarrolladas por la profesión del Contador Público para examinar los Sistemas Financieros y del Control Interno, así como también para dar fe sobre la confiabilidad de transacciones efectuadas e informes financieros.

Hoy en día la auditoría sigue evolucionando, tanto en el sector privado como en el público, hacia una orientación que, además de dar fe sobre las operaciones pasadas, pretende mejorar operaciones futuras a través de la presentación de recomendaciones constructivas tendentes a aumentar la economía, eficiencia y eficacia de la entidad. (p.20-21).

5.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.2.1 AUDITORÍA

Mantilla, S. A. (2009) señala:

La evaluación de una persona, organización, sistema, proceso, producto o proyecto, realizada para determinar la validez y la confiabilidad de la información, y también proporcionar una evaluación del sistema de control interno.

Auditoría es el proceso estructurado que: (a) conlleva la aplicación de habilidades analíticas, juicio profesional y escepticismo profesional; (b) usualmente es realizado por un equipo de profesionales, dirigido con habilidades directivas; (c) usa formas apropiadas de tecnología y de adhiere a una metodología; (d) cumple con todos los estándares técnicos relevantes tales como los Estándares Internacionales de Auditoria (ISAs), los Estándares Internacionales de Control de Calidad (ISQCs), los Estándares Internacionales de Información Financiera (IFRS), los Estándares Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS), y cuales quiera equivalentes internacionales, nacionales o locales; y (e) cumple con los estándares requeridos de ética profesional. (p.22)

Alvin, A. (2007) manifiesta:

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. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente. (p.4)

La auditoría es el examen sistemático, objetivo y profesional de las actividades tanto financieras como administrativas, este examen es efectuado por un profesional independiente con la finalidad de verificar y evaluar las operaciones de una organización para emitir un informe o dictamen según sea el caso y de esta manera ayudar a los directivos a la correcta toma de decisiones.

5.2.2 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Aguirre, O. J. (2006) indica:

Auditoría Externa e Interna

Generalmente, al hablar de la auditoría de los estados financieros nos estamos refiriendo a la auditoría externa.

Sin embargo, existe una actividad dentro de las empresas conocida como auditoría interna, cuyos objetivos, características, responsabilidad, contenido de los trabajos e informes son diferentes.

El objeto principal de la auditoría interna es verificar y evaluar el cumplimiento, adecuado y la aplicación de las normas y procedimientos de control interno establecidos por la dirección y sugerir las medidas correctoras oportunas para su corrección a un costo razonable.

El auditor interno es un empleado de la sociedad, solo responsable ante sus superiores jerárquicos, a diferencia del auditor externo, profesional independiente, responsable ante terceros por la opinión emitida.

Los informes de auditoría interna describen con cierto detalle los trabajos realizados, las pruebas efectuadas, las deficiencias detectadas y las sugerencias encaminadas a su corrección.

La auditoría interna es un instrumento de gran utilidad para la auditoría externa, es el control de los controles establecidos por la dirección de una sociedad.

Auditoría Operativa

La auditoría operativa consiste en determinar si el control interno existente en una sociedad es el mejor que se puede conseguir para garantizar que las diferentes transacciones se están realizando de la forma más ventajosa posible. Se trata de analizar no la operación contable, sino todos los procedimientos relacionados con esa operación.

Este trabajo lo realizan tanto auditores internos como externos. Su objetivo principal es proporcionar eficiencia en la realización del negocio de la sociedad.

Alvin, A. (2007) manifiesta:

Una **auditoría operacional** evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones. Por ejemplo, los auditores pueden evaluar la eficiencia y exactitud del procesamiento de las transacciones de nómina de un sistema de cómputo recién instalado.

Durante las auditorías operacionales, las revisiones no se limitan a la contabilidad. Pueden incluir la evaluación de la estructura organizacional, operaciones de computo, métodos de producción, mercadotecnia y cualquier otra área en que este calificado el auditor. Debido a las diferentes áreas en que se puede evaluar la eficacia operacional, es imposible caracterizar la conducta de una auditoría operacional típica. En una organización, el auditor puede evaluar la relevancia y suficiencia de la información que utiliza la administración cuando toma decisiones para adquirir nuevos activos fijos. En otra, el auditor puede evaluar la eficiencia del flujo de información en el proceso de ventas.

La eficiencia y eficacia de las operaciones son más difíciles de evaluar de forma objetiva que el cumplimiento o la presentación de estados financieros de acuerdo con las GAAP. Además, determinación de criterios para evaluar la información en una auditoría operacional es una tarea muy subjetiva. En este sentido, la auditoría operacional es más como consultoría administrativa que lo que en general es considerada como auditoría.

Clases de auditoría

Mediante un estudio realizado se pudo determinar que la auditoría puede extenderse a todas las operaciones de una entidad, razón por la cual se clasifica en:

POR SU NATURALEZA

- **Auditoría Financiera**

Consiste en una revisión exploratoria y crítica de los controles subyacentes y los riesgos de contabilidad de una empresa, realizada por un contador público, cuya conclusión es un dictamen acerca de la corrección de los estados financieros de la empresa.

- **Auditoría de cumplimiento**

Es el examen que se realiza a la entidad con la finalidad de conocer si se están cumpliendo con las normas legales, reglamentarias, estatutarias y todos los procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se respalda con la respectiva documentación para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

- **Auditoría de Gestión**

Es el examen que se realiza en una entidad, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, ética y ecología en la planificación, control y uso de sus recursos, con el fin de verificar la utilización más procedente de los recursos la misma que permita mejorar las actividades y alcanzar sus metas planteadas.

- **Auditoría Administrativa**

Se define como un examen detallado de la administración de un organismo social realizado por un profesional de la administración, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, sus metas fijadas con base en la organización, sus resultados humanos, financieros, materiales, sus métodos y controles y su forma de operar.

- **Auditoría Operativa**

Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia.

POR QUIÉN LA EJERCE

- a) **Auditoría Interna.-** Es aquella actividad que lleva a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento <staff>, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada y la eficacia de sus sistemas de gestión.
- b) **Auditoría Externa o independiente.-** Es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.

5.2.3 AUDITORÍA OPERACIONAL

“Evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones”. (Arens, A. 2007 p.14).

La auditoría Operacional se encarga de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos y verificar que se cumplan de manera adecuada, a fin de emitir un informe con las recomendaciones.

Sawyer, Louis. (2007) señala:

La auditoría operacional es el examen del flujo de las transacciones llevadas a cabo en una o varias áreas funcionales que constituyen la estructura de una

entidad, con el propósito de incrementar la eficiencia y la eficacia operativas a través de proponer recomendaciones que se consideren necesarias.

La auditoría operacional involucra los siguientes tres elementos fundamentales que deben considerarse al realizarla: 1. Debe encausarse hacia los aspectos administrativos de los métodos y procedimientos que integran un sistema; 2. La auditoría debe tener un enfoque constructivo; 3. El auditor o sus colaboradores no deben intervenir en el diseño detallado de los cambios que requiere un sistema o sus procedimientos. (p.6)

La auditoría operacional evalúa los procedimientos y operaciones que maneja una organización en el desarrollo de sus actividades a fin de verificar si los mismos están acorde a las especificaciones requeridas y de esta manera emitir el informe con las conclusiones y recomendaciones para la adecuada toma de decisiones.

Maldonado, M. (2011) señala:

Una auditoria operativa es el examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programas, actividad o función gubernamental que tenga por objeto mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.

La auditoría operativa abarca la economía, la eficiencia y la auditoria de los programas.

5.2.4 **PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

Alvin, A. (2007) manifiesta:

La distinción principal entre la auditoría financiera y la operacional estriba en los propósitos de las pruebas. La auditoría financiera hace hincapié en si la información histórica se registró correctamente. La auditoría operacional enfatiza la efectividad, la eficiencia y la economía. La auditoría financiera se orienta al pasado mientras que la operacional tiene que ver con el ejercicio del desempeño

para el futuro. Un auditor operacional, por ejemplo, puede evaluar si un tipo de material nuevo se está comprando al costo más bajo para ahorrar dinero en las compras de la materia prima a futuro. (p.776)

El propósito de la auditoría operacional enfatiza su estudio en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos y procedimientos administrativos de que estos se estén cumpliendo correctamente.

5.2.5 INFORMACIÓN QUE SUMINISTRA LA AUDITORIA OPERACIONAL

La auditoría operacional podrá informar a la gerencia de los siguientes aspectos:

- Evaluaciones del desempeño de la unidad con relación a los objetivos u otros criterios convenientes.
- Opinión en cuanto a que los planes (según se enuncian en declaraciones de objetivos, programas, presupuestos y lineamientos) son integrales, consistentes y atendidos en los niveles operativos.
- Información objetiva con relación a qué tan bien se están llevando a cabo los planes y políticas en todas las áreas de operaciones y acerca de oportunidades para el mejoramiento en cuanto a la eficacia, eficiencia y economía.
- Información acerca de las debilidades en los controles operativos, sobre todo a posibles fuentes de dispendio.
- Opinión reiterada en cuanto a que posible confiar en todos los informes de operaciones como una base para la acción.

5.2.6 DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS ENTRE LA AUDITORÍA FINANCIERA Y OPERACIONAL

Tabla 1 Diferencias y Semejanzas entre Auditoría Financiera y Operacional

Auditoría Financiera	Auditoría Operacional
DIFERENCIAS	
1. Agregar confiabilidad emitiendo una opinión independiente, sobre la razonabilidad de los estados financieros.	1. Aumentar la eficiencia por medio de recomendaciones tendientes a: incrementar ingresos, reducir costos y simplificar operaciones.
2. Los estados financieros son el fin, se trata de determinar si las cifras han sido acumuladas de forma equitativa, razonable y veraz.	2. Los estados financieros son un medio utilizado por el autor para el análisis cuantitativo a la empresa a la que trata de ayudar con sus recomendaciones.
SEMEJANZAS	
En ambas se efectúa un estudio y evaluación del control interno. (p.5)	

Fuente: Puerres, I. (2007)

5.2.7 RELACIÓN ENTRE LA AUDITORÍA OPERACIONAL Y LOS CONTROLES INTERNOS

Alvin, A. (2007) manifiesta:

Situaciones para fijar buenos controles internos:

- Confiabilidad de los informes financieros.
- Eficiencia y efectividad de las operaciones.
- Cumplimiento con las leyes y reglamentos correspondientes.

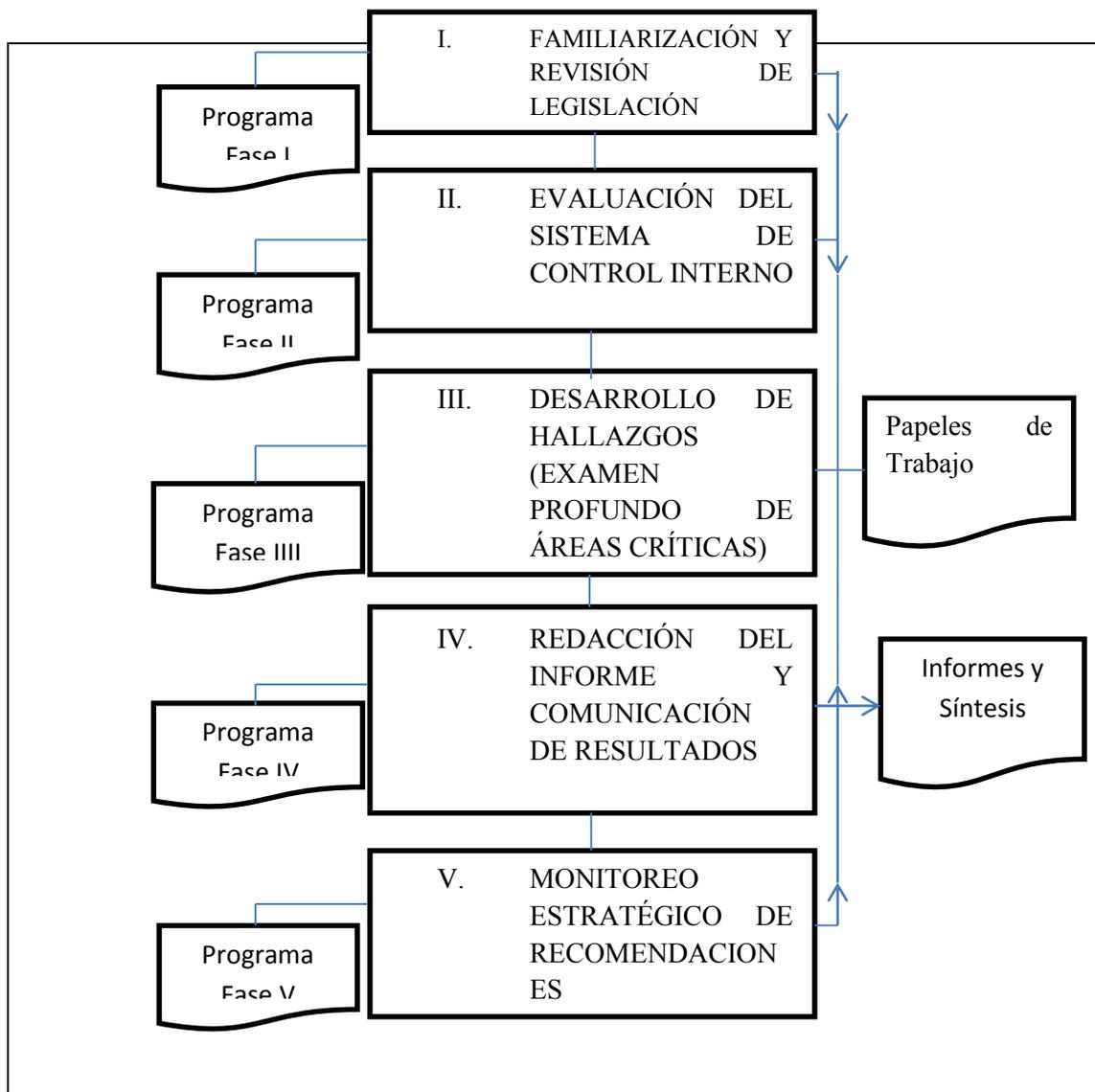
La segunda de estas tres situaciones con el cliente se relaciona directamente con la auditoría operacional pero las otras dos afectan también a la eficiencia y efectividad. Por ejemplo, la información confiable de contabilidad de costos es importante para la gerencia a fin de decidir situaciones como con que productos continuar y el precio de facturación de los mismos.

Existen dos diferencias significativas en la evaluación del control interno y la prueba de auditoría financiera y operacional: el propósito que tienen la evaluación

y la prueba de los controles internos, y el alcance normal de la evaluación del control interno.

5.2.8 FASES DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

Gráfico 1 Fases de la Auditoría Operacional



Fuente: Maldonado, M. (2011)

FASE I.- FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN

Prácticamente el concepto de familiarización sería para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad. El recorrido de las

instalaciones y el conocimiento de las actividades principales (sustantivas) de la entidad son importantes para los auditores.

La revisión de legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe actuar solo en esta fase o apoyado por un auxiliar en caso de que la documentación sea muy voluminosa.

Por el hecho de que cada fase de la Auditoria de Gestión requiere un programa, es recomendable un breve programa. En el caso de los auditores externos, la visita a las instalaciones requiere programar entrevistas con los principales ejecutivos. (p.46)

FASE II.- EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes al mismo control interno.

- a) El requisito usual de la administración de que un control es eficaz en relación a su costo; es decir, que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debido a la pérdida potencial debido a fraudes o errores;
- b) El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales;
- c) El error humano potencial debido a descuido, distracción, errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones;
- d) La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión con partes externas a la entidad o con empleados de la misma;
- e) La posibilidad de que una responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración que violara algún control;
- f) La posibilidad de que los controles pudieran llegar a ser inadecuados debido a cambios de las condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deteriorar el control. (p.57-58)

FASE III.- DESARROLLO DE HALLAZGOS (EXAMEN PROFUNDO DE AREAS CRÍTICAS)

Esta fase es la más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforma en equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podría estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe.

Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas. (p.69)

FASE IV.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORMES DE AUDITORÍA

Aunque la administración no conoce el proceso de auditoría, hay que hacerle comprender, por vía de la persuasión, que deben colaborar en su trabajo, especialmente en la entrega de información y documentación. Y si la auditoría es un trabajo que se desarrolla a base de una planificación y en forma sistemática, hay que ser lo suficientemente comprensivo y ordenado al solicitar la información, pues incomoda al administrador que se le interrumpa permanentemente para solicitarle datos en cualquier momento y en forma desordenada y repetitiva.

Recuerde que la verdad se sustenta con evidencias. En consecuencia, si un hallazgo fue desarrollado adecuadamente este puede ser comunicado a la entidad sin ningún riesgo ni recelo. Es más, el sentido constructivo de la auditoría le favorece la comunicación oportuna de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Es conveniente recordar el rol que desempeña los diplomáticos en la guerra y guiarse por su actuación. Escuchan muchas palabras muy fuertes contra el adversario pero las transmiten con otro tono de voz y lenguaje para disminuir las tensiones y lograr la paz. Así mismo el auditor debe tener claro que su objetivo es “vender” su informe y lograr que sus recomendaciones se apliquen; entonces, ser tolerante ante exageraciones de los administradores no le perjudica de a la final logra su objetivo. (pp.124-125)

FASE V.- MONITOREO ESTRATEGICO DE RECOMENDACIONES

En vista de que la fase de monitoreo es una propuesta relativamente nueva se transcribe un programa de auditoría relacionado con esta fase, en sus tres subfases: diseño, implantación y evaluación. (p.102)

Las fases que se aplican en la auditoría operacional permiten dar seguimiento a las deficiencias mediante una adecuada planificación de las actividades y obtener los resultados que permitan generar las conclusiones y recomendaciones.

5.2.9 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS

Alvin, A. (2007) señala:

Las normas de auditoría son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros históricos. Ello incluye la consideración de capacidades profesionales como lo son la competencia u la independencia, los requisitos de informe y la evidencia.

Las directrices más amplias disponibles son las 10 normas de auditoría generalmente aceptadas (GAAS, por sus siglas en inglés). Fueron elaborados por el AICPA en 1947 y han sufrido cambios mínimos desde que fueron emitidas. Estas normas no son suficientemente específicas para proporcionar alguna guía significativa para los profesionales, pero si representan un marco de referencia con base en el cual el AICPA puede realizar interpretaciones.

Las 10 normas de auditoría generalmente aceptadas se resumen en tres categorías:

- Normas generales.
- Normas sobre el trabajo de campo.
- Normas sobre información.

Las normas generales hacen hincapié en las cualidades personales fundamentales que el auditor debe poseer.

Capacitación técnica adecuada y competencia La primera norma general es normalmente interpretada como la exigencia de que el auditor debe tener

educación formal en auditoría y contabilidad, experiencia práctica adecuada para la realización del trabajo y educación profesional continua. Casos recientes en la corte demuestran que los auditores deben ser técnicamente calificados y contar con experiencia en aquellas industrias en las que el cliente auditado opere.

En cualquier caso en el que el CPC o sus asistentes no estén preparados para realizar el trabajo, surge la obligación profesional de adquirir los conocimientos y habilidades requeridas, sugerir a otra persona que esté preparada para realizarlo o rechazar el contrato.

Actitud mental independiente La importancia de la independencia se destacó el capítulo 1 en la definición de auditoría. El Código de Conducta Profesional y las SAS hacen hincapié en la necesidad de independencia. Se requiere que los despachos de CPC apliquen ciertos procedimientos a fin de aumentar la posibilidad de independencia de todo su personal. Por ejemplo, existen algunos procedimientos establecidos para las auditorías, la suficiencia de las pruebas obtenidas y la oportunidad del informe de la auditoría.

Debido cuidado profesional La tercera norma general implica el debido cuidado en la realización de todos los aspectos de la auditoría. Es decir, significa que el auditor es un profesional responsable de cumplir con sus deberes en forma diligente y cuidadosa. El debido cuidado incluye considerar la integridad de los documentos de la auditoría. Como profesionales, los auditores deben evitar la negligencia y la mala fe, pero no se espera que sean infalibles.

Las normas sobre el trabajo de campo se refieren a la acumulación y otras actividades cuando se lleva a cabo la auditoría.

Planeación y supervisión adecuada La primera norma se refiere al hecho de determinar que la auditoría este suficientemente planeada para asegurar un resultado adecuado y una apropiada supervisión de asistentes. La supervisión es esencial en la auditoría porque una parte considerable del trabajo de campo lo realiza el personal menos experimentado.

Componentes del control interno Uno de los conceptos que se acepta más en la teoría y práctica de la auditoría es la importancia de la estructura del control interno del cliente para salvaguardar los activos, registros y generar información

confiable, la cantidad de evidencia de auditoría que debe acumularse puede ser significativamente menor que cuando existen controles que no son adecuados. En algunos casos, el control interno puede ser tan inadecuado que evita realizar una auditoría eficaz.

Evidencia suficiente y competente Las decisiones sobre cuánto y que tipos de evidencia deben recopilarse en determinadas circunstancias requieren criterio profesional. Gran parte de este libro se refiere al estudio de la recopilación de evidencia y las circunstancias que afectan la cantidad y tipos necesarios.

Las cuatro normas sobre la información requieren que el auditor prepare un reporte sobre los estados financieros considerados en su conjunto, que incluya la revelación informativa. Además, estas normas requieren que el informe se indique si los estados se presentan conforme a las GAAP y también identifica cualesquiera circunstancias en los que estos principios no se hayan aplicado en el año actual en comparación con el anterior.

1. El informe debe manifestar si los estados financieros se presentan de conformidad con las normas de información financiera aplicables.
2. En el informe de deben identificar aquellas circunstancias en las que no se hayan observado los principios de manera coherente en el periodo actual en relación con el periodo anterior.
3. Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a no ser que se indique otra cosa en el informe.
4. El informe debe contener una información en los estados financieros, en su totalidad, o alguna indicación de que no puede emitirse una opinión. Cuando esto último suceda, las razones deben manifestarse. En todos los casos en los que se asocie el nombre del auditor con los estados financieros, el informe debe incluir una indicación clara de la naturaleza del trabajo del mismo, si procede, y del grado de responsabilidad que asume. (p.33-35)

Aguirre, O. J. (2006) indica:

El auditor desempeña una actividad profesional mediante la aplicación de una serie de conocimientos especializados. En el desarrollo de esta actividad adquiere

responsabilidad no solo con la dirección de la sociedad auditada, sino también con todos aquellos terceros que pueden hacer uso del informe de auditoría emitido.

Debido a la importancia de la responsabilidad del auditor ante terceros, las corporaciones profesionales de todos los Estados han optado por definir unas normas de auditoría que regulen las actividades profesionales del auditor.

Estas normas son distintas de los procedimientos de auditoría.

Los procedimientos de auditoría son técnicas o actuaciones de revisión e inspección aplicables a partidas, transacciones o hechos relativos a los estados financieros sujetos a examen. A través de estos procedimientos el auditor obtiene la evidencia suficiente para fundamentar su opinión de auditoría.

Sin embargo, las normas de auditoría son los requisitos que debe cumplir el auditor en el desempeño de su actuación profesional para expresar una opinión técnica responsable.

Normas técnicas de carácter general

Determinan las condiciones que deben reunir los auditores de cuentas, regulando las siguientes cuestiones:

- Regulación de los criterios que deben seguir los auditores en el desarrollo de su actividad, a fin de garantizar su independencia, integridad y objetividad.
- Secreto Profesional.
- Remuneraciones.
- Formación y experiencia mínima.
- Sistema de Control que debe establecer todo auditor a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de auditoría en el desarrollo de su actividad profesional.

Normas técnicas sobre la ejecución del trabajo

Regulan el conjunto de técnicas de investigación e inspección aplicables a partidas, transacciones o hechos relativos a documentos contables sujetos a

examen, mediante los cuales el auditor fundamenta su opinión responsable e independiente, haciendo referencia a:

- Trabajo necesario para conocer los sistemas de control interno de la sociedad auditada, cuya evaluación servirá de base para determinar la amplitud de las pruebas de auditoría a desarrollar.
- Planificación y programación de los trabajos.
- Ejecución de los trabajos, incluyendo los métodos y pruebas adecuados para obtener evidencia.
- Contenido, custodia y otros principios relativos a la documentación justificativa del trabajo realizado.
- Revisión por el auditor de su propio trabajo.

Normas técnicas sobre preparación del informe

Regulan los principios relativos a la elaboración y presentación del informe de auditoría, estableciendo la extensión y el contenido de los diferentes tipos de informes, así como los criterios que fundamenten el modelo de informe a utilizar en cada caso. (p.17)

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son consideradas como el conjunto de cualidades personales y requisitos profesionales que debe cumplir el Contador Público, considerando procedimientos técnicos que debe observar para ejecutar el trabajo de auditoría y emitir su dictamen o informe, con el propósito de garantizar la calidad de su trabajo.

5.2.10 PROGRAMAS DE AUDITORÍA

Napolitano, A., Holguín, F. & Tejero, A. (2011) indica:

El auditor documentara la naturaleza y el alcance de los procedimientos sustantivos de auditoria, efectuados para responder al riesgo de que ocurran errores o irregularidades significativos, con respecto al objetivo de auditoria relevante, siempre relacionado con las normas de información financiera. (p.113).

El programa de Auditoría, es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible,

sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada Auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen.

5.2.11 PROCEDIMIENTOS ANALÍTICOS SUSTANTIVOS

Los procedimientos analíticos sustantivos consisten en la evaluación de información financiera, mediante un estudio de las relaciones plausibles entre los estados financieros y no financieros. Estos incluyen, además, la investigación de las fluctuaciones y relaciones identificadas que aparentan no ser coherentes con otra información relevante o que se desvían, significativamente, de los montos predichos.

Al efectuarse los procedimientos analíticos sustantivos de debe:

- Identificar los factores clave, las relaciones clave y otras consideraciones que impulsan el negocio.
- Determinar la precisión de acuerdo con la evaluación del riesgo de que ocurran errores o irregularidades significativo y se establece la diferencia aceptable (importancia relativa).
- Establecer y corroborar las expectativas.
- Comparar con los montos logrados por la entidad con las expectativas y el auditor evaluara los resultados.

5.2.12 PRUEBAS DE DETALLES

Las pruebas de detalle son la aplicación de una o más técnicas diversas, tales como: inspección de registros o documentos, de los activos tangibles, observación, indagación, confirmación, repetición de cálculos o repetición de las partidas o transacciones individuales, que constituyen el saldo de una cuenta, una clase de transacciones o una revelación.

Cuando se efectúan pruebas de detalle, se puede optar por:

Probar la población completa.

Seleccionar partidas que tengan características específicas para las pruebas (partidas específicas).

COMBINACIÓN ADECUADA DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS

Cuando se determina la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos sustantivos de auditoría, se considera lo siguiente:

- Las características de una clase específica de transacciones como, por ejemplo, el volumen de transacciones en el periodo de emisión de informes, la naturaleza de saldos de la cuenta o una revelación y las aseveraciones que abarca el objeto de auditoria.
- Los riesgos identificados durante la planeación.
- Los riesgos de que ocurran errores o irregularidades significativos.
- La naturaleza de los controles específicos y si se espera obtener evidencia de auditoria sobre la eficacia de dichos controles.
- Si existe algún riesgo de fraude.
- Los procedimientos refutables.
- Se considera si se tiene suficiente evidencia de auditoria con respecto a todas las aseveraciones relevantes.

5.2.13 CONTROL INTERNO

Blanco, L. Y. (2012) señala:

Un proceso, efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de la organización.
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y a la junta directiva de una entidad.

- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas. (p.398)

El control interno es el conjunto de métodos, planes y procedimientos adoptados por una organización para salvaguardar sus recursos, verificar lo adecuado de la información en general y lograr cumplir los objetivos y metas.

Medios para lograr el control interno

En vista de que cada empresa opera en condiciones particulares de acuerdo con su ramo, magnitud y localización, no es posible prefabricar sistemas estándar de control interno que llenen las necesidades de todas ellas; sin embargo, existen ciertos factores que pueden ser considerados como esenciales para lograr un control interno satisfactorio en la mayoría de las organizaciones de gran tamaño. Estos son:

1. Un plan lógico de organización que establezca claramente las líneas de autoridad y responsabilidad y separe las operaciones de operación, registro y custodia.
2. Una adecuada estructura contable, incluyendo técnicas presupuestales y de costos, un catálogo e instructivo de cuentas, manuales de procedimientos y graficas descriptivas del flujo de las transacciones.
3. Un departamento de auditoría interna supeditado a un ejecutivo de alto nivel, que sea responsable de una continua revisión, evaluación y mejora de los controles internos.

Aguirre, O. J. (2006) indica:

CLASES DE CONTROL INTERNO

Mediante el estudio realizado se encontró que existen tres clases de control interno por su función, por la acción y por la ubicación.

Por la función

ADMINISTRATIVO: Es el análisis sobre los planes de la organización y los procedimientos, enfocados al logro de los objetivos de la organización y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

FINANCIERO O CONTABLE: Consiste el plan de organización y los procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la fiabilidad de los registros financieros y, en consecuencia, está diseñado para proporcionar una razonable seguridad de que:

- a. Las transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización general o específica de la dirección, según sea necesario los que permitan la preparación de estados financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y para mantener el control sobre los activos.
- b. El acceso de los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección.
- c. El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y adoptan medidas correspondientes en el caso de que existan diferencias.

Por la acción

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado manifiesta en el artículo 12 lo siguiente:

Art. 12.- Tiempos de control.- El ejercicio del control interno se aplicará en forma previa, continua y posterior:

- a) **Control previo.-** Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales.
- b) **Control continuo.-** Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas.
- c) **Control posterior.-** La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.

Por la ubicación

Según (Tamayo, 2001, pág. 15) indica que los controles se pueden clasificar en controles internos y controles externos:

- a) **Control interno.-** Es aquel proceso que se ejerce internamente en las organizaciones y es impulsado por las directivas, administradores y demás personal que está vinculado a ella, el cual posee la suficiente ética y moral, así como formación académica, que le amerite credibilidad a sus hallazgos y conclusiones y tiene como propósito lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- b) **Control externo.-** Es aquel ejercido por personal ajeno a la organización y su propósito es establecer en qué medida, los resultados alcanzados por las entidades o personas sujetas al control, satisfacen las metas y objetivos trazados en las políticas, planes, programas y propósitos fijados por la administración.

Aguirre, O. J. (2006) indica:

5.2.14 Alcances

En todo sistema de control interno se deben de definir unos alcances los cuales variaran dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la Dirección en función de sus necesidades y objetivos.

Las variables a considerar dependerán siempre de las distintas actividades del negocio a clases de organización y departamentos que la componen, tamaño, volumen de transacciones y tipos de operaciones, así como la distribución geográfica de la organización, entre otras.

En empresas de gran tamaño ocurre que los distintos procedimientos, controles y sistema de registros que utilizan no son operativos y prácticos en organizaciones de menor dimensión. En pequeñas empresas la necesidad de un control formal, con el objeto de obtener fiabilidad en la información y registros, es menos al asumir la dirección un papel más directo y personal en el negocio. (p. 189-190)

5.2.15 Limitaciones del Control Interno

Maldonado, (2007) señala:

El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes al mismo control interno, tales como:

- a) El requisito usual de la administración de que un control es eficaz en relación a su costo; es decir, que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores;
- b) El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser designados a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales;
- c) El error humano potencial debido descuido, distracción, errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones;
- d) La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión con partes externas a la entidad o con empleados de la misma;
- e) La posibilidad de que una persona responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración que violara algún control;
- f) La posibilidad de que los procedimientos pudieran llegar a ser inadecuados debido a cambio en las condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deteriorar el control.

5.2.16 Métodos para evaluar el Control Interno

Diagrama de Flujo.- Los diagramas de flujo son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema manteniendo el orden cronológico.

Descripciones Narrativas.- consisten en presentar en forma de relato, las actividades de la entidad e indican las secuencias de cada operación, las personas que participan, los informes que resultan de cada procesamiento y reportando todo en forma de una descripción simple sin utilización de gráficos.

Es importante el lenguaje a emplear y la forma de trasladar el conocimiento adquirido del sistema a los papeles de trabajo, de manera que no resulte engorroso el entendimiento de la descripción vertida.

Cuestionarios.- los cuestionarios son otra técnica para la documentación, contabilidad y control, siempre y cuando exista el documento de análisis correspondiente, en el cual se defina la confianza de los sistemas examinados.

Estos cuestionarios consisten en la preparación de determinadas preguntas estándar para cada uno de los distintos componentes que forman parte de los estados financieros.

Matrices.- El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo de los siguientes procedimientos previos:

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- Evaluación colateral del control interno.

COSO.- El informe como tal es un medio para alcanzar un fin y no un fin por sí. No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permean las actividades de una organización. Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma, entre éstos: Planificación, Ejecución y Supervisión.

Alvin, A. (2007) manifiesta:

5.2.17 Componentes del COSO del Control Interno

El marco integrado de control interno de COSO, es el modelo de control interno más aceptado en Estados Unidos. Según esto el control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevaran a cabo. Cada categoría contiene muchos controles, pero los auditores se concentran en aquellos diseñados para impedir a detectar errores materiales en los estados financieros. Los componentes del control interno del COSO incluyen los siguientes:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgo.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.

5. Monitoreo.

El **ambiente de control** consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes de control.

La **evaluación del riesgo** para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados.

La identificación y análisis de un riesgo es un proceso en curso y un componente crítico de control efectivo interno. La administración se debe enfocar en los riesgos en todos los niveles de la organización e implementar las medidas necesarias para manejarlos. Un primer paso para la administración es identificar los factores que pueden incrementar el riesgo. El incumplimiento de los objetivos anteriores, calidad de personal, dispersión geográfica de las operaciones de la compañía, importancia y complejidad de los procesos de los negocios principales, introducción de nuevas tecnologías de información y entrada de nuevos competidores, todos representan ejemplos de factores que pueden originar un aumento en el riesgo. Una vez que la administración identifica un riesgo, estima la importancia de ese riesgo, evalúa la posibilidad de que el riesgo ocurra y desarrolla las acciones específicas necesarias para reducir el riesgo a un nivel aceptable. Por supuesto, no existe una forma que sea Benficia en relación con los costos para eliminar el riesgo por completo.

Las **actividades de control** son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayuden a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Potencialmente existen varias actividades de control en cualquier entidad, incluyendo los controles manuales y automáticos.

El propósito del sistema de **información y comunicación** de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etc.

Para entender el diseño del sistema de información contable, el auditor determina 1) las clases más importantes de operación de la entidad; 2) como inician y se registran esas operaciones; 3) que registros contables existen y su naturaleza: 4) como captura el sistema otros eventos que son importantes para los estados financieros, como disminuciones en los valores de activos; y 5) la naturaleza y detalles del proceso de informes financieros que se siguen, incluyendo los procedimientos para asentar transacciones y ajustar en el libro mayor general.

Las actividades de **monitoreo** se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.

Los más importante que necesita saber el auditor sobre el monitoreo son los principales tipos de actividades de monitoreo que una compañía utiliza y como se utilizan estas actividades para modificar controles internos cuando sea necesario. La forma más común para obtener este conocimiento es el análisis junto con la administración. (p.274-282)

5.2.18 **COSO II**

Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés.

Nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management – Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas.

Amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.

En septiembre de 2004 se publica el estudio ERM (Enterprise Risk Management) como una ampliación de Coso 1, de acuerdo a las conclusiones de los servicios de Pricewaterhouse a la comisión.

Control de los recursos y los riesgos –Ecuador- CORRE (2006) señala:

Componentes del Control Interno COSO II

La estructura del Informe COSO II y sus componentes se encuentran agrupados de la siguiente manera:

Ambiente Interno de Control

El entorno de control marca las pautas de comportamiento de una organización y tiene una influencia directa en el nivel de compromiso del personal respecto al control. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar; la manera en la dirección distribuye la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

Los factores que integran este control son:

1. Integridad y Valores Éticos
2. Filosofía y Estilo de la alta Dirección
3. Consejo de Administración y Comités
4. Estructura Organizativa
5. Autoridad y Responsabilidad Asumida
6. Gestión del Capital Humano
7. Responsabilidad y Transparencia

Establecimiento de Objetivos

Los objetivos deben establecerse antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados están en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Es a partir de los objetivos que se facilita la gestión de los riesgos empresariales mediante la identificación de los eventos externos e internos; la evaluación de los riesgos; la respuesta a los riesgos; y el diseño de actividades de control.

Los siguientes factores integran este componente:

1. Objetivos estratégicos
2. Objetivos específicos
3. Relación entre objetivos y componentes del CORRE
4. Consecución de Objetivos
5. Riesgo Aceptado y Nivel de Tolerancia

Identificación de Eventos

La Gestión de Riesgos Corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y personal restante, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

Se entiende por riesgo a la posibilidad de que un evento ocurra y afecta adversamente el cumplimiento de los objetivos.

Este componente será tratado con los siguientes elementos:

1. Factores Externos e Internos
2. Identificación de Eventos
3. Categoría de Eventos

Evaluación de los Riesgos

La evaluación de los riesgos permite a una entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva –probabilidad e impacto- y normalmente utiliza una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

Este componente incluye los siguientes factores:

1. Estimación de Probabilidad e Impacto
2. Evaluación de Riesgos
3. Riesgos Originados por los Cambios

Respuesta a los Riesgos

La dirección para decidir la respuesta a los riesgos evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de la tolerancia del riesgo establecida. En la perspectiva de riesgo global de la entidad, la dirección determina si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

1. Categoría de Respuestas
2. Decisión de Respuestas

Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos establecidos por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos, como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos. Los procedimientos son las acciones de las personas para implantar las políticas, directamente o a través de la aplicación de tecnología, y ayudar a asegurar que se lleven a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos.

Las actividades de control pueden ser clasificadas por la naturaleza de los objetivos de la entidad con la que están relacionadas: estrategias, operaciones, información y cumplimiento.

El componente actividades de control establece los siguientes factores:

1. Integración con las Decisiones sobre Riesgos
2. Principales Actividades de Control
3. Controles sobre los Sistemas de Información

Información y Comunicación

Es necesario identificar, procesar y comunicar la información relevante en la forma y en el plazo que permita a cada funcionario y empleado asumir sus responsabilidades. Dichos informes contemplan, no solo, los datos generados en forma interna, sino también la información sobre las incidencias, actividades y condiciones externas, necesarias para la toma de decisiones y para formular los informes financieros y de otro tipo.

Los principales factores que integran el componente información y comunicación son:

1. Cultura de Información en todos los Niveles
2. Herramientas para la Supervisión
3. Sistemas Estratégicos e Integrados
4. Confiabilidad de la Información
5. Comunicación Interna
6. Comunicación Externa

Supervisión y Monitoreo

Resulta necesario realizar una supervisión del control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomara la forma de actividades de supervisión continua, de evaluaciones periódicas o una combinación de las anteriores. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinaran principalmente en función de una evaluación de riesgo y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continua.

El componente supervisión y monitoreo se integra se los siguientes factores:

1. **Supervisión Permanente.-** Constituye un proceso en sí mismo. Son los directivos de línea o función de apoyo quienes llevan a cabo las actividades de supervisión y dan meditada consideración a las implicaciones de la información que recibe.

Hay que establecer políticas y procedimientos para identificar qué información se necesita a un nivel determinado para tomar decisiones en forma eficaz.
2. **Supervisión Interna.-** las evaluaciones ejecutadas por la auditoria interna es de fundamental importancia, porque de manera independiente puede evaluar la calidad de su diseño y comprobar la forma en que se aplican sus elementos.
3. **Evaluación Externa.-** debe incorporar la necesidad de evaluaciones externas realizad en forma periódica, principalmente cuando de ejecutan auditorias de los estados e informes financieros, sin descartar otro tipo de evaluación dirigidas a las operaciones, los sistemas y los procesos. (pp. 10-70)

5.2.19 PAPELES DE TRABAJO

Mantilla, S. A. (2009) indica que:

La documentación de auditoría es el registro escrito de las bases para las conclusiones del auditor, que provee el soporte para las representaciones que hace el auditor, ya sea que tales representaciones estén contenidas en el reporte del auditor o en otro lugar.

La documentación de la auditoría también facilita la planeación, el desempeño y la supervisión del contrato, y es la base para la revisión de la calidad del trabajo porque provee al revisor con documentación escrita de la evidencia que da soporte a las conclusiones importantes del auditor. (p.388)

Sotomayor, A. A. (2008) señala:

Al utilizarse las cédulas de trabajo, el auditor administrativo mantiene el orden y la disciplina en su trabajo, y en virtud de ello le da coherencia. Por ello, el conjunto de cédulas, programa de trabajo de auditoria, índice, notas específicas y documentación relevante constituyen lo que se conoce como papeles de trabajo,

los cuales avalan las pruebas efectuadas, a partir de las cuales se desprenden las conclusiones.

Los papeles de trabajo representan la fuente sustancial para la elaboración del proyecto del informe o en su defecto el informe final; de ahí la importancia de su elaboración, archivo, interpretación, análisis, estudio y su custodia.

Existen aspectos de forma que es conveniente observar en la integración de estos documentos; entre ellos, la elaboración de cedulas individuales (preferentemente en hojas sueltas y cuidando su uniformidad), su identificación conceptual, numérica o alfabética (o la combinación de ambas) y la integración en una carpeta de hojas intercambiables que faciliten su manejo.

El expediente que se indica, preferentemente debe estar archivado en un equipo o dispositivo de computo (para agilizar su consulta y modificaciones) e imprimirse, ya que es necesaria la presentación física de los documentos. También es pertinente que en el proceso de la auditoria administrativa se utilice software específico, ya que esto repercute en el tiempo, eficacia y eficiencia.

En la auditoria administrativa los papeles de trabajo revisten características muy específicas según el tema sujeto a revisión, pero en general son: claridad, limpieza, precisión y referencia.

A continuación se comenta en general cada una de ellas.

Claridad. Esta característica facilita en primera instancia la lectura de los papeles de trabajo y, como aspecto de fondo, su análisis e interpretación.

Limpieza. Por su trascendencia, es recomendable que los papeles de trabajo no presenten información con alteraciones que dificulten su interpretación.

Precisión. La información debe describir con certeza y de la forma más exacta el hecho en cuestión.

Referencia. Los papeles de trabajo deben indicar la fuente de información, es decir, debe aludir a un documento o suceso de la organización.

La importancia de los papeles de trabajo se debe principalmente a que:

- Constituyen un soporte de la actividad realizada.
- Representan apoyo para la consulta de información.
- Auxilian auditorías posteriores.
- Permiten aclarar dudas del auditado.
- Son la base a partir de la cual se desprenden las conclusiones.

Los papeles de trabajo son de tipo discrecional y confidencial, pero hay casos en los que el auditor se ve en la obligación de mostrarlos, como cuando se trata de una aclaración o una investigación en donde esta documentación es útil. (p.97-99).

Aguirre, O. J. (2006) indica:

Propiedad y Custodia

Los papeles de trabajo son propiedad de auditor, quien podrá facilitar copias o extractos de sus papeles a la entidad auditada. Asimismo podrá facilitar el acceso a estos papeles a terceros, pero siempre con consentimiento expreso de los administradores de la entidad.

El auditor deberá habilitar los procedimientos necesarios para garantizar la custodia de los papeles durante el tiempo necesario para cumplir con los requerimientos legales al respecto. (p.35)

Los papeles de trabajo son los documentos fehacientes elaborados u obtenidos por el auditor durante la ejecución de la auditoría, en estos también constan las pruebas, evidencias, análisis y verificaciones sobre las cuales sustentara su opinión.

5.2.20 RIESGO DE AUDITORÍA

Pallerola, C. M. (2013) señala:

Se define como riesgo de auditoría todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso del trabajo. Todo riesgo, si no es previsible, puede no llegar a conocerse. Es por ello que el auditor de cuentas debe planificar en la revisión de

sus trabajos de revisión las áreas de la empresa en la que podrían ocurrir estos y en todo caso intentar cuantificarlos para ser comparados con el nivel de materialidad establecido. Cualquier estimación de la posible ocurrencia de un riesgo futuro debe contar siempre con un principio de prudencia y una justificación de los motivos que lo sustentan.

Las compañías de seguro ya cubren la mayoría de riesgos predecibles y conocidos, mientras que los riesgos en la auditoría van más allá de una cobertura mediante el pago de una prima. (p.56)

De la Peña, G. A. (2009) señala:

Composición del Riesgo de Auditoría

El riesgo global de auditoría cabe descomponerlo en:

- Riesgo Inherente
- Riesgo de control
- Riesgo de no detección

Riesgo Inherente.- Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable, independientemente de la existencia de los sistemas de control. Este tipo de riesgo depende de:

- Del tipo de negocio
- De su medio ambiente
- Del tipo de transacción

El riesgo inherente afecta a la extensión del trabajo de auditoría, por ello a mayor riesgo inherente deberá existir una mayor cantidad de pruebas para satisfacerse de determinadas afirmaciones, transacciones o acontecimientos afectados por el riesgo.

Riesgo de Control.- Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte o corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, del sistema de control interno.

Riesgo de Detección.- Es el riesgo de que un error u omisión significativo existente no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría. El nivel de riesgo de no detección está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría debido a:

- La ineficacia de los procedimientos de auditoría aplicados.
- La inadecuada aplicación de dichos procedimientos.
- Al deficiente alcance y oportunidad de los procedimientos seleccionados.
- A la inapropiada interpretación de resultados de los procedimientos.

El riesgo de auditoría se determina a partir de la siguiente fórmula:

$$RA = RI * RC * RD$$

Siendo:

RA= Riesgo de Auditoría

RI= Riesgo Inherente

RC= Riesgo de Control

RD= Riesgo de Detección

Es decir, el riesgo de auditoría es el producto de los tres descritos.

Hay que tener en cuenta que se trata de un modelo conceptual, no de uno formal, y establece que las evaluaciones de los diferentes componentes de riesgo pueden realizarse en bases cuantitativas y cualitativas. Es decir, que los auditores deberían usar un modelo como un marco conceptual para determinar los aspectos relevantes en su estudio de riesgo.

De los componentes del modelo, el RA lo define el auditor, ya que es el riesgo máximo que desea asumir. El RI y el RC son independientes del proceso de auditoría, por lo que el auditor no puede actuar sobre ellos para reducirlos. Mientras que el RD depende de los anteriores, por lo que el auditor si puede conocerlo y actuar sobre el mismo, estableciendo las pruebas de auditoría necesarias para alcanzar el objetivo de RA previamente establecido, tal y como se muestra en la siguiente expresión:

$$RD = \frac{RA}{RI \times RC}$$

Es decir, cuanto mayor sea el riesgo percibido inherente o de control para un riesgo de auditoría determinado, menor será el nivel de riesgo de detección que el auditor debe estar dispuesto a asumir. (p. 43-45).

5.2.21 PRUEBAS DE AUDITORÍA

“son los procedimientos que utiliza el auditor para obtener evidencia” (De la Peña, G. A. 2009 p.78)

De la Peña, G. A. (2009) señala:

Las pruebas de auditoría pueden ser clasificadas según dos criterios:

- Según la finalidad de la prueba
- Según la naturaleza de la prueba

Pruebas de auditoría sobre su finalidad:

- **Pruebas de cumplimiento.-** son el instrumento mediante el cual el auditor evalúa el sistema de control interno de la entidad auditada. Estas pruebas están encaminadas a comprobar:
 - La existencia del control interno
 - La eficacia del mismo.
 - Su continuidad durante todo el periodo.
- **Pruebas sustantivas.-** tienen como objetivo comprobar la validez de los saldos que presentan las cuentas incluida en los estados financieros. A su vez, estas pruebas se subdividen en:
 - Sobre las transacciones: tiene por objeto comprobar:
 - La existencia de los distintos elementos patrimoniales.
 - El acaecimiento de las transacciones.
 - El registro integro de todas las transacciones.
 - La correcta valoración de los distintos elementos patrimoniales.

- La correcta medición y periodificación de los ingresos y los gastos.
- La correcta presentación y exposición de todas las transacciones de acuerdo con los PCGA.
- Sobre los saldos finales: tiene por objeto comprobar la razonabilidad de los saldos de las cuentas que integran las cuentas anuales.

Pruebas de auditoría en función de la forma de obtener evidencia:

- Evidencia física
 - Inspección
 - Observación
- Evidencia Documental.
 - Revisión de documentos
 - Obtención de certificados
- Confirmaciones de terceros
 - Confirmación
 - Cerrada
 - Positiva
 - Negativa
 - Abierta
 - Carta de manifestaciones
- Evidencia verbal.
 - Cuestionarios
 - Conversaciones
- Evidencia analítica.
 - Comparaciones y ratios
 - Cálculos
 - Pruebas globales
- Evidencia contable. (pp.53-54)

Las pruebas de auditoría son los procedimientos empleados por el auditor a una transacción, un hecho o proceso relacionado con las actividades de la organización o de acuerdo al caso específico del examen a realizarse.

5.2.22 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Sotomayor, A. A. (2008) señala:

Para obtener información relacionada a una operación, función o tema en particular, es necesario considerar que la investigación de la auditoría conlleva una metodología definida (la de la planeación), que requerirá de la utilización de **técnicas de auditoría**.

Enseguida se expondrán las técnicas más comunes y los aspectos que identifican a cada una de ellas. Cabe señalar que todas implican una inversión de tiempo, que debería ser suficiente para obtener la información necesaria.

Entrevista. En un sentido general, la entrevista consiste en entablar una conversación con la finalidad de obtener información de una actividad. Dicha conversación se realiza en forma directa con el personal indicado., preferentemente de nivel directivo, esto es, con el director o gerente, y en su caso con niveles de supervisor y operarios.

En el empleo de esta técnica es recomendable crear una atmosfera de confianza que permita conseguir, sin mayores rodeos, información que refleje las inquietudes de la organización en sentido general o específico. En esta retroalimentación entre el auditor (entrevistador) y el empleado (entrevistado) es importante estar libre de prejuicios y presiones para que todo fluya con naturalidad y la entrevista cumpla su cometido.

Técnicamente, la entrevista es dirigida o no dirigida. La primera, caracterizada por su rigidez, va encauzada a un objeto del estudio determinado y esta previamente diseñada; la segunda, denominada también abierta, no está sujeta a una estructura predeterminada, por lo que el entrevistado se expresa con toda libertad, e inclusive llega a tomar la iniciativa. Los dos tipos resultan de gran utilidad; la entrevista dirigida agiliza la actividad y la no dirigida, susceptiblemente, aporta información adicional, de manera que la combinación de ambas suele dar mejores resultados tanto en lo conceptual como en lo documental.

Observación directa. Realmente la observación representa la técnica más natural y se relaciona con la habilidad y predisposición para percibir los hechos

acontecidos en la organización y que se relacionan con el tema de evaluación y con el clima de trabajo imperante.

Esta técnica es común, ya que permite percatarse en forma directa, persona, abierta o indiscriminadamente, de los que acontece en un medio determinado, y específicamente de las funciones, actividades, procedimientos, prácticas de trabajo, actitudes y disposición al trabajo de equipo.

Cuestionario. Representa un formulario diseñado ya sea con antelación o al momento de su utilización, para recabar información sin límites, tanto del tema a evaluar como de aspectos generales de la organización.

Su contenido debe entenderse con claridad para asegurar una respuesta precisa. Existen cuestionarios de tipo cerrado (si o no), abierto (respuesta libre) o de opción múltiple (varias opciones a elegir). El cuestionario de tipo cerrado abrevia el proceso para obtener información; el de tipo abierto amplía su cobertura en aspectos interrelacionados, aunque no sean propiamente del mismo tema en forma directa, y en el de opción múltiple se destaca los efectos colaterales en el sentido de que se obtiene referencia de diversos temas relacionados.

Entre las ventajas de utilizar cuestionario están las siguientes:

- Agilidad para obtener información.
- Optimización de actividades derivadas de la auditoría.
- Confirmación de hechos y sucesos diversos.

Investigación documental. Consiste en examinar, indagar, descubrir y averiguar detalles de un tema determinado por medio de documentos pertinentes a la organización, los cuales al ser analizados aportarán elementos de juicio en la evaluación que se practica.

Esta investigación se complementa con el examen de las instalaciones físicas de la planta, construcciones en proceso, oficinas generales y su respectiva documentación.

La información obtenida, para que sea realmente útil, debe ser actual y confiable; de ser necesario el auditor solicitará explicación de su origen y aplicación. (pp. 90-92)

Maldonado, M. (2011) indica:

5.2.22.1 Técnicas de Verificación Ocular

- **Observación.-** la observación es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente de manera abierta o discreta, como el personal realiza ciertas operaciones.
- **Revisión Selecta.-** constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda.
- **Rastreo.-** seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.

5.2.22.2 Técnicas de Verificación Verbal

- **Indagación.-** la indagación consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirva más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor. Cualquier pregunta dirigida al personal de la entidad auditada o hacia terceros que pueden tener conocimientos sobre las operaciones de la misma, constituye la aplicación de esta técnica.
- **Análisis.-** con más frecuencia el auditor aplica técnicas del análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen.

5.2.22.3 Técnica de Verificación Escrita

- **Conciliación.-** este término significa poner de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados.
- **Confirmación.-** la confirmación normalmente consiste en cerciorarse de la autenticidad de los activos, pasivos, operaciones, etc., mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y

requisitos de la operación consultada, por lo tanto informar de una manera valida sobre ella.

5.2.22.4 Técnicas de Verificación Documental

- **Comprobación.-** la comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.
- **Computación.-** esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas.

5.2.22.5 Técnicas de Verificación Física

- **Inspección.-** la inspección involucra el examen físico y ocular de algo. La aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivos, documentos que evidencien valores, activos fijos y similares.

Son los métodos de investigación y elementos que el auditor utiliza en el desarrollo de la auditoría para obtener información, comprobar sus afirmaciones y la legalidad de los datos que le permita emitir su opinión.

5.2.23 ÍNDICES, MARCAS Y REFERENCIAS DE AUDITORÍA

De la Peña, A. (2009) señala:

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

En una hoja de trabajo nos podemos encontrar con dos tipos de referencias:

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

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

- Explicar la documentación examinada.
- Explicar la procedencia de datos.
- Evidenciar el trabajo realizado.
- Para llevar al lector de las hojas de una parte a otra de la misma.

Sotomayor, A. A. (2008) señala:

Los **índices** representan claves expresadas en letras y/o números o bien de la combinación de ambos en el margen superior derecho de una cedula, lo cual facilita su localización dentro del expediente de los papeles de trabajo. Las **marcas** son diferentes señales que se colocan junto a la información obtenida para confirmarla. (pp. 98-99)

Es imprescindible explicar en la propia hoja de trabajo el significado de los símbolos utilizados en su elaboración para que un tercero que no ha participado en su elaboración pueda comprender el trabajo efectuado y las conclusiones alcanzadas. (pp.67-68)

Aguirre, O. J. (2006) indica:

Los papeles de trabajo se identifican mediante índices de referencia.

Se denominan índices de referencia a aquellos símbolos utilizados en los papeles de trabajo para que, ordenados de manera lógica, faciliten su manejo y archivo. Los índices de referencia se escriben en la esquina superior derecha de los papeles de trabajo al objeto de facilitar su identificación individual.

Los índices de referencia suelen ser una combinación de letras y números para referenciar los papeles de un archivo por áreas.

Se denomina cruzar referencias al hecho de referenciar los datos o comentarios de un papel de trabajo con otro, por medio de la colocación de la referencia del análisis con el cual se relaciona. El cruzar referencias es un procedimiento habitual de auditoría. Podríamos decir que se trata de un cuadro interno de los papeles de trabajo.

Es aconsejable que la forma de cruzar referencias sea consistente entre todos los papeles de trabajo y también en los diversos trabajos realizados por un auditor.

Se denomina marcas de comprobación, tick-marcks o, simplemente, ticks a los símbolos utilizados en la auditoría para explicar el trabajo realizado.

Los ticks deberán ser sencillos, evitando signos complicados y laboriosos, al objeto de no perder tiempo al hacerlos, no confundirlos al revisar los papeles de trabajo y facilitar su uso uniforme.

A pie del papel de trabajo deberá explicarse el contenido de los ticks utilizados.
(p. 38-39)

Tabla 2 Marcas de Auditoría

MARCAS DE AUDITORÍA E ÍNDICES			
1.	Operaciones aritméticas verificadas	_____	¥
2.	Cotejado con libros principales y auxiliares	_____	©
	a. Para cuentas por cobrar y pagar:		
	Solicitud de confirmación enviada	_____	□
	Conformidad recibida	_____	/
	Inconformidad recibida	_____	∅
	b. Para inventarios:		
	Verificado físicamente	_____	√
	Encontrado incorrecto	_____	¢
	Incorrección aclarada	_____	↓
3.	Documentación examinada, confiable y fiscalmente correcta		
	Combinaciones:		
	• Incorrecta confiable y fiscalmente	_____	Φ
	• Solo contablemente correcta	_____	£
	• Solo físicamente correcta	_____	Ω
4.	Cortejado con cifras de auditoria anterior	_____	@
5.	Pendiente (de aclaración de la empresa, de consultar al supervisor, etc.)	_____	ρ
	Combinaciones:		
	Trabajo terminado	_____	†
6.	Cualquier otro caso (significado al final de la cedula)	_____	*
7.	Anotaciones por cálculos improcedentes, por explicaciones improcedentes, etc., deberán encerrarse en un gran círculo rojo, son tacharlas ni borrarlas	_____	€

Fuente: Téllez, T. B. 2009, pp.196-197

5.2.24 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Ortiz (2005) indica que:

Los hallazgos en la auditoría se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración. (p.25)

Atributos del Hallazgo

Maldonado, M. (2011) señala:

CONDICIÓN.- Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiere directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas con criterios. La condición puede tomar tres formas.

Formas de condiciones.

- Los criterios se están logrando satisfactoriamente.
- Los criterios no se logran.
- Los criterios se están logrando parcialmente.

CRITERIO.- Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:

Criterios típicos

- Disposiciones por escrito
- Leyes
- Reglamentos
- Instrucciones en forma de manuales, directivas, procedimientos, etc.
- Objetivos

- Políticas
- Normas
- Otras disposiciones
- Sentido común
- Experiencia del auditor
- Opiniones independientes de expertos
- Prácticas comerciales prudentes
- Instrucciones verbales
- Experiencias administrativas
- Objetivos o políticas generales expresados verbalmente
- Prácticas generalmente observadas

EFECTO.- Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

El efecto es especialmente para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta.

Siempre cuando sea posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida. Sin embargo, ciertos aspectos no pueden ser expresados en tales términos.

El efecto puede ser:

Efectos típicos

- Uso antieconómico o ineficiente de los recursos humanos, materiales o financieros.
- Pérdidas de ingresos potenciales.
- Violación de las disposiciones generales
- Inefectividad en el trabajo
- Gastos indebidos
- Informes poco útiles, pocos significativos o inexactos

- Control inadecuado de recursos o actividades
- Inseguridad en que el trabajo se está realizando debidamente
- Desmoralización del personal

CAUSAS.- Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector.

También este enfoque simplista encasilla al auditor en la más superficial recomendación de que “se cumplan normas”, hecho que la mayoría lo sabe sin que se los diga. Las causas pueden ser:

Causas típicas

- Falta de capacitación
- Falta de comunicación
- Falta de conocimiento de los requisitos
- Negligencia o descuido
- Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas e imprácticas
- Consciente decisión o instrucción de desviarse de las normas
- Falta de recursos humanos, materiales o financieros
- Falta de buen juicio o sentido común
- Falta de honestidad
- Inadvertencia del problema
- Inadvertencia de beneficios potenciales desarrollados al efectuar cambios
- Falta de esfuerzos e interés suficientes
- Falta de supervisión adecuada
- Falta de voluntad para cambiar
- Organización defectuosa
- Falta de delegación de autoridad
- Auditoría interna deficiente. (pp.71-74)

Los hallazgos son las deficiencias e irregularidades que permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión la organización bajo examen que merecen ser comunicados.

5.2.25 EVIDENCIA DE AUDITORÍA

Mantilla, B. S. (2009) señala:

Evidencia de auditoría es toda la información usada por el auditor al llegar a las conclusiones en las cuales se basa la opinión de auditoría, e incluye la información contenida en los registros de contabilidad que subyacen a los estados financieros y a la otra información.

No se espera que los auditores aborden toda la información que exista.

La evidencia de auditoría, que es de naturaleza acumulativa, incluye la evidencia de auditoría obtenida a partir de los procedimientos de auditoría aplicados durante el curso de la auditoría y puede incluir la evidencia de auditoría obtenida de otras fuentes tales como auditorías anteriores y procedimientos de control de calidad de la firma para la aceptación y continuación del cliente.

Evidencia de Auditoría Suficiente y Apropiada

- Suficiente.- es la medida de la cantidad de evidencia de auditoría.
- Apropiada.- es la medida de la calidad de la evidencia de auditoría, esto es, su relevancia y su confiabilidad en darle apoyo a, o detectar las declaraciones equivocadas en, las clases de transacciones, saldos de cuentas y revelaciones, así como las aseveraciones relacionadas.
- De acuerdo con ello, están interrelacionados lo suficiente y lo apropiado de la evidencia de auditoría.
- Un conjunto dado de procedimientos de auditoría puede ofrecer evidencia de auditoría que sea relevante para ciertas aserciones, pero no para otras.
- La confiabilidad de la evidencia de auditoría está influenciada por su fuente y por su naturaleza y depende de las circunstancias individuales según las cuales se obtiene.
- Se puede hacer generalizaciones sobre la confiabilidad de diversos tipos de evidencia de auditoría, sin embargo, tales generalizaciones están sujetas a importantes excepciones. (p.517).

Alvin, A. (2007) manifiesta:

La evidencia es cualquier tipo de datos que utiliza el auditor para determinar si la información que está auditando ha sido declarada de acuerdo con el criterio establecido. La evidencia asume varias formas diferentes entre ellas:

- Testimonio oral del auditado (cliente).
- Comunicación por escrito con las partes externas.
- Observaciones por parte del auditor.
- Datos electrónicos sobre las transacciones.

Para satisfacer el propósito de la auditoría, quienes la llevan a cabo deben obtener calidad y volumen suficientes de evidencia. Los auditores deben determinar los tipos y cantidad de evidencia necesaria y evaluar si la información corresponde al criterio establecido. Esta es una parte crítica de cada auditoría. (p.5)

La evidencia representa la comprobación de los hallazgos durante la ejecución de la auditoría, ya que a través de esta el auditor llegara a las conclusiones y basara en ellas su informe, por lo tanto, debe prever el nivel de riesgo, perplejidad y conflicto que puede traer con ella es así que deberá ser suficiente, competente y relevante.

5.2.26 INFORME DE AUDITORÍA

Mancillas, P. E. (2011) indica:

Este importante documento es, a los ojos del cliente, lo que el recibe a cambio de los honorarios pagados al auditor. En el suelen reflejarse la calidad y efectividad con que se llevó a cabo el trabajo de auditoría, por lo que el auditor deberá poner especial esmero en su elaboración, cuidando tanto los aspectos de forma, como de contenido y oportunidad.

Antes de entrar a analizar las partes del informe, mencionaremos algunas consideraciones de índole general que deben tenerse presentes en cuanto a su elaboración:

- Debe presentar los hechos en orden de importancia, mencionando siempre ala principio lo más importante, y lo secundario o complementario después.

- Tener presente quienes serán los que leerán los informes, por lo que es el escrito no habría necesidad de entrar en detalles que pueden ser expuestos verbalmente.
- El informe no debe ser demasiado largo, ni escrito en forma tediosa, sino por el contrario, su formato deberá motivar su lectura.
- Tener perfectamente claro el asunto que se está tratando, de otra manera podría caerse en enredos.
- Deben proveerse los intereses e inclinaciones del cliente, para redactar el informe en ese sentido.
- Estar seguro de poseer pruebas de todo lo que se ha presentado en el informe.
- En cuanto a la forma del informe, es recomendable utilizar títulos y subtítulos, o una numeración referenciada, de manera que quede clara la relación de los distintos puntos del contenido.
- Tanto las deficiencias encontradas, como las recomendaciones propuestas, deberán presentarse en forma concisa pero notoria.
- Evitar el uso de tecnicismo, especialmente cuando se sabe que el cliente no los domina.
- El informe debe presentarse oportunamente, la entrega a destiempo podría provocar un rechazo a las propuestas.
- El borrador del informe deberá ser discutido con los dirigentes que se verán involucradas en los cambios.
- El informe debe referir preponderantemente las excepciones, y no lo que se considera normal.
- Un buen informe deberá siempre estar apoyado con los anexos necesarios, que permitan aclarar el contenido del mismo, en la medida de la necesidad del lector.
- Debe tener presente que la mejor herramienta para la elaboración del informe es un procesador de textos, que proporciona total flexibilidad para insertar modificar o quitar contenido.

Contenido del Informe

- Portada
- Índice
- Introducción
- Resultados y recomendaciones del diagnóstico
- Resultados y diagnóstico de la investigación
- Resumen de las recomendaciones
- Anexos (pp.116-119)

5.2.27 EFICIENCIA CONTRA EFICACIA

Alvin, A. (2007) manifiesta:

La efectividad se refiere a la consecución de objetivos, en tanto que la eficiencia se refiere a los recursos utilizados para alcanzarlos. Un ejemplo de la efectividad es la producción de partes sin defectos. La eficiencia tiene que ver con que esas partes se produzcan a un costo mínimo.

Efectividad Antes de poder realizar una auditoría operacional para constatar la efectividad, se deben establecer criterios específicos para la definición de efectividad. Un ejemplo de la auditoría operacional para constatar la efectividad sería evaluar si la dependencia gubernamental ha cumplido con su objetivo asignado al lograr la seguridad en los elevadores de una ciudad determinada. Antes de que el auditor operacional pueda llegar a una conclusión acerca de la efectividad de la dependencia, se deben satisfacer criterios en cuanto a la seguridad de los elevadores.

Eficiencia Al igual que la efectividad, deben existir criterios definidos para el significado de en qué consiste realizar las cosas más eficientemente antes de que una auditoría operacional pueda ser útil. Con frecuencia es mucho más fácil definir los criterios de la eficiencia que la efectividad si la **eficiencia** se define como la reducción de los costos sin reducir la efectividad.

CAPITULO III: MARCO METOLÓGICO

6.1 HIPÓTESIS

6.1.1 Hipótesis General

La Auditoría Operacional a la Empresa Ircostel Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2013, ayudara a evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los sistemas, controles, procedimientos y desempeño del personal.

6.1.2 Hipótesis Específicas

- El marco teórico referencial permitirá orientar metodológicamente el desarrollo de la Auditora Operacional a la Empresa Ircostel Cía. Ltda.
- La recolección de evidencia suficiente y competente permitirá sustentar los hallazgos en la empresa Ircostel Cía. Ltda., de acuerdo a las fases de auditoría.
- La presentación del informe con los resultados obtenidos en la Auditoría Operacional permitirá emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones a la empresa Ircostel Cía. Ltda.

6.2 VARIABLES

6.2.1 Variable Independiente

Auditoría Operacional

6.2.2 Variable Dependiente

Eficiencia, eficacia y economía

6.2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Exploratoria

Esta investigación es de tipo exploratoria porque recogerá e identificará antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado.

Descriptiva

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables tales como la eficiencia, eficacia y economía dirigidos a mejorar los sistemas, procesos, controles y el desempeño del personal.

Explicativa

Se busca el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

Correlativa

Son aquellas que actúan en el presente y sobre dos variables de tipo dependiente, miden y evalúan con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables, la correlación puede ser positiva o negativa.

6.2.4 Diseño de la Investigación

El método experimental es un proceso sistemático y una aproximación científica a la investigación en el cual el investigador manipula una o más variables y controla y mide cualquier cambio en otras variables en cambio, el método cuasi-experimental es una forma de investigación experimental utilizado ampliamente en la ciencias sociales y la psicología. Aunque considerado como no científico y poco fiable por físicos y biólogos, este método es muy útil para medir las variables sociales. Para la presente investigación se utilizó el método-cuasiexperimental ya que se van a probar variables sin ningún tipo de selección.

El estudio longitudinal utiliza el tiempo como la principal variable y trata de hacer un estudio detallado de cómo cambia y fluctúa con el tiempo una pequeña muestra. Por otro lado, un estudio transversal toma una instantánea de una población en un momento determinado, lo que permite extraer conclusiones acerca de los fenómenos a través de una amplia población. Para la presente investigación se utilizó el estudio longitudinal porque es un estudio de periodo largo.

6.2.5 POBLACIÓN

La presente investigación se realizara a la Empresa IRCOSTEL Cía. Ltda. Con el objeto de medir la eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los procesos.

La población de la Empresa Ircostel Cía. Ltda. es de 28 personas

6.2.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En esta investigación se utilizara los siguientes métodos:

Descriptivo.- Es descriptivo porque describirá los procedimientos e informes de la Empresa IRCOSTEL Cía. Ltda., así como la asesoría y seguimiento de la Auditoría Operacional que se aplicará para verificar la eficiencia, eficacia y economía con que se desarrollan los procesos, operaciones y actividades.

Deductivo.- Se utilizara para el sustento teórico de la presente investigación a la Empresa IRCOSTEL Cía. Ltda., donde se parte de temas generales referentes al problema en cuestión y se determinaran los aspectos particulares que sustenten la investigación.

Método Analítico.- Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender, mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías, por tal motivo se puede descomponer sus partes para observar las causas, naturaleza y los efectos de los procesos y operaciones que se realizan en la Empresa IRCOSTEL Cía. Ltda.

Método Sintético.- Este método nos permitirá integrar los resultados obtenidos de la investigación a la Empresa IRCOSTEL Cía. Ltda., para así estudiarlos en su totalidad y sugerir recomendaciones para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE IRCOSTEL CÍA. LTDA.

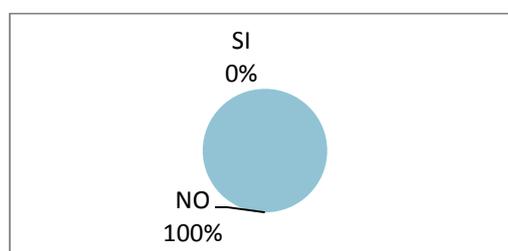
Pregunta #1: ¿Se ha realizado Auditoría Operacional a la Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA., durante el período 2013?

Cuadro # 1

DISYUNTIVAS	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	28	100%
TOTAL	28	100%

Fuente: IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Elaborado por: Ricardo Guaño



ANÁLISIS:

Se verifico que en la Empresa IRCOSTEL no se han realizado auditorias operacionales con anterioridad.

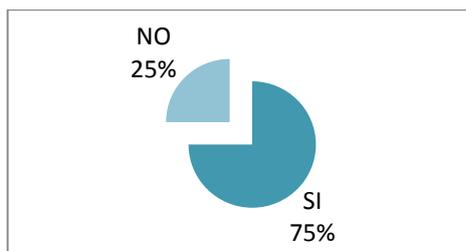
Pregunta #2: ¿Considera usted que la aplicación de una Auditoría Operacional a la Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA., mejorará los procesos administrativos?

Cuadro # 2

DISYUNTIVAS	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	21	75%
NO	7	25%
TOTAL	28	100%

Fuente: IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Elaborado por: Ricardo Guaño



ANÁLISIS:

Se determinó que el 75% del personal que labora en IRCOSTEL CÍA. LTDA., considera que es necesaria la realización de una auditoría operacional con el propósito de mejorar los procesos administrativos.

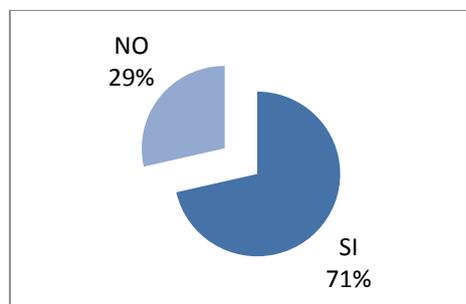
Pregunta #3: ¿Cree usted que al desarrollar una Auditoría Operacional a la Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA., permitirá detectar deficiencias en los procesos administrativos?

Cuadro # 3

DISYUNTIVAS	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	20	71%
NO	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: IRCOTEL CÍA. LTDA.

Elaborado por: Ricardo Guaño



ANÁLISIS:

Se determina que el 75% del persona manifiesta que la auditoria operacional si permitirá detectar deficiencias en la Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA.

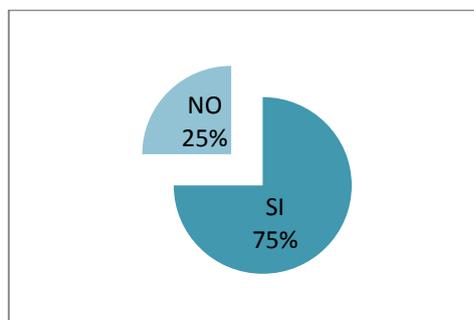
Pregunta #4: ¿Considera que el informe de Auditoría Operacional, ayudará a los directivos de IRCOSTEL CÍA. LTDA., a la correcta toma de decisiones para mejorar el desarrollo de los procesos administrativos?

Cuadro # 4

DISYUNTIVAS	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	21	75%
NO	7	25%
TOTAL	28	100%

Fuente: IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Elaborado por: Ricardo Guaño



ANÁLISIS:

El 75% del personal de IRCOSTEL CÍA. LTDA., manifestó que el informe de auditoría ayudara a los directivos a la correcta toma de decisiones y mejorar los procesos administrativos.

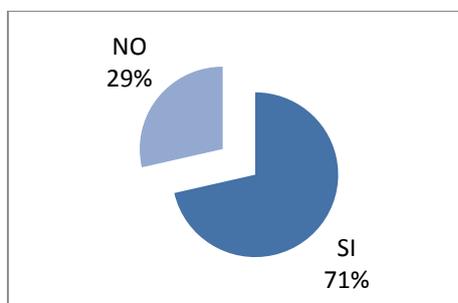
Pregunta #5: ¿Considera usted que la Empresa IRCOTE CÍA. LTDA., cuentan con el personal necesario para el desarrollo de los procesos administrativos?

Cuadro # 5

DISYUNTIVAS	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	20	71%
NO	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Elaborado por: Ricardo Guaño



ANÁLISIS:

El 75%, del personal de IRCOSTEL CÍA. LTDA., manifiesta que no es necesario incrementar personal, por el contrario el 25% manifiesta que si en necesario incrementar el personal para un adecuado desarrollo de los procesos administrativos.

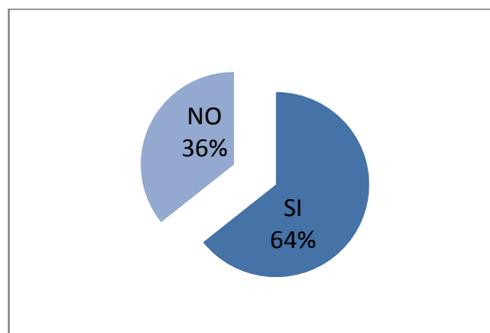
Pregunta #6: ¿El personal de la Empresa está debidamente capacitado?

Cuadro # 6

DISYUNTIVAS	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	18	64%
NO	10	36%
TOTAL	28	100%

Fuente: IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Elaborado por: Ricardo Guaño



ANÁLISIS:

El 64%, del personal que labora en la Empresa ha sido capacitado, por el contrario el 36% no está capacitado para cumplir eficientemente con las actividades que desarrolla.

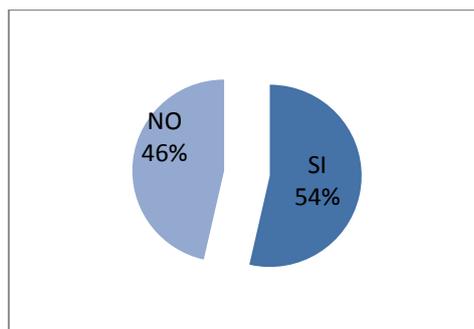
Pregunta #7: ¿Conoce la normativa que rige a la Empresa?

Cuadro # 7

DISYUNTIVAS	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	15	54%
NO	13	46%
TOTAL	28	100%

Fuente: IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Elaborado por: Ricardo Guaño



ANÁLISIS:

El personal puede incumplir ciertas funciones en el desarrollo de las actividades a ellos asignados ya que el 46% no conoce la normativa que rige a la Empresa, por lo que es necesario que los directivos difundan la normativa.

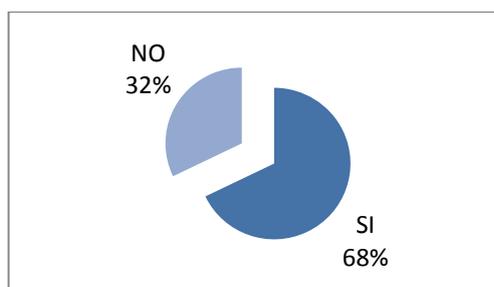
Pregunta #8: ¿Conoce el Manual de Funciones que rige su cargo?

Cuadro # 8

DISYUNTIVAS	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	19	68%
NO	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Elaborado por: Ricardo Guaño



ANÁLISIS:

De los empleados de la Empresa el 32% desconoce el manual de funciones, esto es desfavorable ya que el desempeño no será el óptimo y adecuado.

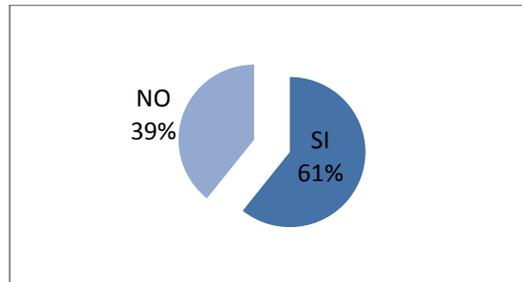
Pregunta #9: ¿Tiene la Empresa un Manual de Procesos?

Cuadro # 9

DISYUNTIVAS	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	17	61%
NO	11	39%
TOTAL	28	100%

Fuente: IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Elaborado por: Ricardo Guaño



ANÁLISIS:

El 39% del personal de la Empresa manifiesta que no existe un manual de procesos que guíe el desarrollo de sus actividades.

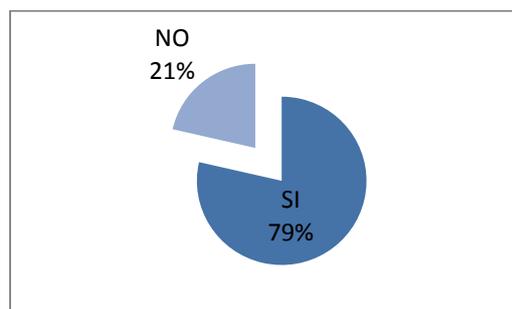
Pregunta #10: ¿Considera usted que el espacio físico es el adecuado?

Cuadro # 10

DISYUNTIVAS	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	22	79%
NO	6	21%
TOTAL	28	100%

Fuente: IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Elaborado por: Ricardo Guaño



ANÁLISIS:

El 79% del personal indica que es adecuado el espacio físico en el cual se desempeñan cumpliendo con sus actividades y funciones.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

AP

7.1 AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA IRCOSTEL CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2013



EMPRESA	IRCOSTEL CÍA. LTDA.
DIRECCIÓN	PRIMERA CONSTITUYENTE Y LARREA
NATURALEZA DEL TRABAJO	AUDITORÍA OPERACIONAL
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

7.1.1 ARCHIVO PERMANENTE

ÍNDICE ARCHIVO PERMANENTE	AP
Información General	AP 1
Hoja de Marcas	AP 2
Información Complementaria	AP 3

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-04-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-04-2015

7.1.1.1 INFORMACIÓN GENERAL

Antecedentes

La Empresa Ircostel Cía. Ltda. se constituye legalmente el 30 de octubre del 2009 mediante escritura pública otorgada ante el notario cuarto del Cantón Riobamba. Dr. Carlos Marcelo Aulla Erazo, aprobada mediante resolución N° SC.DIC. A. 09. 00315 y legalmente inscrita en el Registro Mercantil el 06 de noviembre del 2009 bajo el número 1619, se encuentra ubicada en la provincia de Chimborazo, en la ciudad de Riobamba en las calles Primera Constituyente y Juan Larrea y está bajo el control de la Ley de Compañías, la finalidad de la empresa es la comercialización y servicio de la telefonía claro a toda la ciudadanía. La Empresa Ircostel Cía. Ltda., ha realizado una auditoría anterior la cual fue una auditoría integral, esta auditoría se efectuó para verificar la razonabilidad de los estados financieros y valorar el cumplimiento de aspectos legales que debe observar para su funcionamiento. Siendo la primera ocasión que se realiza una auditoría operacional.

La auditoría Operacional a la Empresa Ircostel Cía. Ltda. se realizara en atención a la Carta Compromiso del 29 de Junio del 2015, autorizada por el Ing. Jorge Calle Gerente General de Ircostel Cía. Ltda. Para evaluar el cumplimiento de los procesos administrativos y que estos se estén cumpliendo con eficiencia, eficacia y economía.

Misión

Mediante la comercialización y distribución de aparatos de comunicación telefónica, proporcionar a nuestros clientes productos y servicios de calidad, con una óptima satisfacción al consumidor, con estándares de responsabilidad, talento humano capacitado y comprometido a brindar un servicio rápido eficiente y personalizado.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-04-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-04-2015

Visión

Ser una empresa líder a nivel de la zona centro, en la distribución y comercialización de productos y servicios de telecomunicación móvil, satisfaciendo a nuestros clientes y así llegar al crecimiento y fortalecimiento de la empresa con excelente calidad y eficiencia en el servicio.

Valores

- Liderazgo
- Creatividad
- Transparencia
- Servicio al Cliente
- Trabajo en Equipo

Productos y Servicios

- Venta directa de recargas telefonía claro
- Chips
- Teléfonos
- tarjetas
- planes telefónicos.
- Televisión satelital
- Servicio y atención al cliente.

Principales Políticas Estratégicas Funcionales

Como principales políticas establecidas para alcanzar los objetivos se han determinado las siguientes:

- Concretar alianzas estratégicas con los proveedores y clientes

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-05-2015

Principales Funcionarios

Tabla 3 Funcionarios Principales

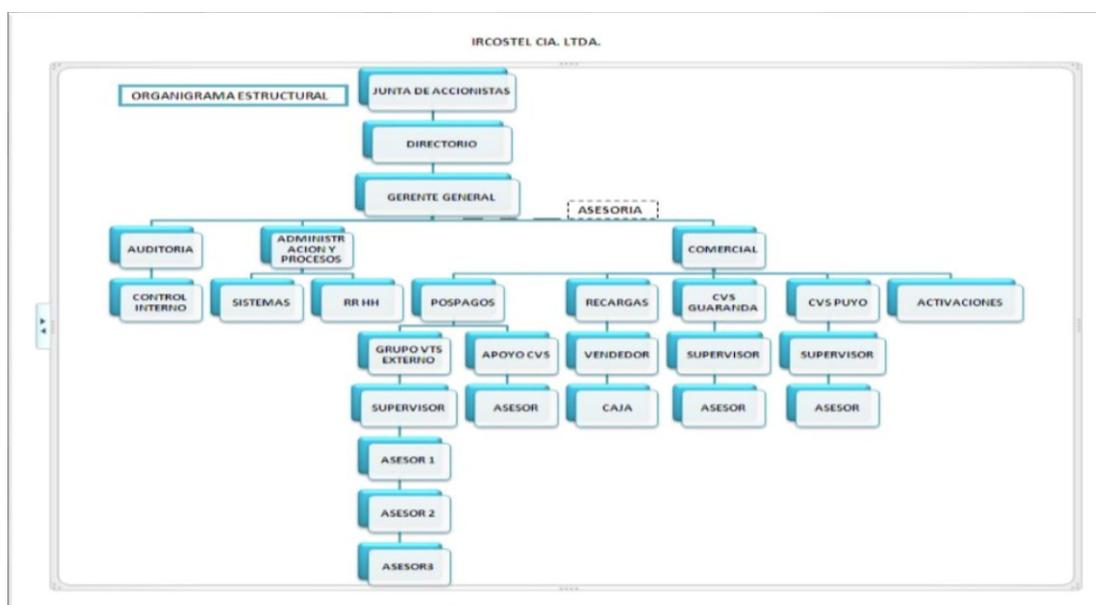
NOMBRE	CARGO
Jorge Luis Calle	PRESIDENTE
Jorge Calle	GERENTE
Franco Costales	SUPÉRVISOR DE VENTAS
Verónica Chinchi	RECURSOS HUMANOS
Hemilton Piedra	TÉCNICO EN SISTEMAS

Elaborado por: Ricardo Mauricio Guaño Allauca

Fuente: La empresa

Organigrama

Gráfico 2 Organigrama



Fuente: IRCOSTEL CÍA LTDA

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha:02-05-2015

BASE LEGAL

La Empresa Ircostel Cía. Ltda. se constituye legalmente el 30 de octubre del 2009 mediante escritura pública otorgada ante el notario cuarto del Cantón Riobamba. Dr. Carlos Marcelo Aulla Erazo, aprobada mediante resolución N° SC.DIC. A. 09. 00315 y legalmente inscrita en el Registro Mercantil el 06 de noviembre del 2009 bajo el número 1619.

- La Constitución Política de la República del Ecuador
- Ley de Compañías.
- Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno y su Reglamento.
- Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos Complementarios.
- Código de trabajo.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-05-2015

7.1.1.2 HOJA DE MARCAS

AP 2

Tabla 4 Hoja de Marcas

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
✓	Revisado
Σ	Sumado
*	Hallazgo
∅	Incumplimiento de la normativa y reglamento
~	Falta proceso
Ω	Sustentado con evidencia
@	Analizado
Ⓒ	Conciliado
↔	Comparado
α	Confrontado con documentación comprobatoria
≡	Cotejado con documentos
⊕	Incluir en el informe
Ⓢ	Confirmación, respuesta negativa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Ricardo Mauricio Guaño Allauca

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha:02-05-2015

AP 3
1/9

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR

Página 1 de 1

REPÚBLICA DEL ECUADOR



SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
REGISTRO DE SOCIEDADES

SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA

Expediente: 36700
Nombre: IRCOSTEL CIA. LTDA.

Usuario: frobalino *JC*

DATOS DE LOS SOCIOS / ACCIONISTAS

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑÍA (USD \$):						400,0000
NO.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO INVERSIÓN	CAPITAL	INCAUTADO
1	0602749335	CALLE VIVAR JORGE JAVIER	ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	EXT. DIRECTA	200,0000	
2	0602517088	CALLE VIVAR VERONICA ELIZABETH	ECUADOR	NACIONAL	196,0000	
3	0600933758	SUAREZ JULIO CESAR	ECUADOR	NACIONAL	4,0000	
TOTAL (USD \$):						400,0000

CAPITAL ACTUALIZADO A LA FECHA: 29/12/2011 10:51:53

Ab. Fausto Robalino Román
Delegado del Intendente de Compañías de Ambato

FECHA DE EMISIÓN: 29/04/2013 16:53:50

Se deja constancia que, la presente nómina de socios otorgada por el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, se efectúa teniendo en cuenta lo prescrito en los artículos 18 y 21 de la Ley de Compañías, que no extingue ni genera derechos respecto de la titularidad de las participaciones ya que, en el Art. 113 párrafo segundo, del mismo cuerpo legal, respecto de la cesión de participaciones se dice: "... En el libro respectivo de la compañía se inscribirá la cesión y, practicada ésta, se anulará el certificado de aportación correspondiente, extendiéndose uno nuevo a favor del cesionario". Desde luego, el párrafo final del citado artículo determina adicionalmente, que: "De la escritura de cesión se sentará razón al margen de la inscripción referente a la constitución de la sociedad, así como al margen de la matriz de la escritura de constitución en el respectivo protocolo del notario". De lo expresado se infiere que, es de exclusiva responsabilidad de los representantes legales de las compañías de responsabilidad limitada, así como de los Registradores Mercantiles y Notarios con el acto de registro en los libros antedichos y marginaciones respectivas formalizar la cesión de participaciones de las mismas compañías de comercio.

En tal virtud esta Institución de control societario no asume respecto de la veracidad y legalidad de las cesiones de participaciones, responsabilidad alguna y deja a salvo las variaciones que sobre la propiedad de las mismas puedan ocurrir en el futuro, pues acorde con lo prescrito en el Art. 256 de la Ley de Compañías, ordinal 3°, los administradores de las compañías son solidariamente responsables para con la compañía y terceros: "De la existencia y exactitud de los libros de la compañía". Exactitud que pueda ser verificada por la Superintendencia de Compañías, en armonía con lo dispuesto en el Art. 440 de la Ley en materia.

ADVERTENCIA: CUALQUIER ALTERACIÓN AL TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO COMO SUPRESIONES, AÑADIDAS, ABREVIATURAS, BORRONES O TESTADURAS, ETC. LO INVALIDAN.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-05-2015

AP 3
2/9

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS DEL ECUADOR

Página 1 de 1

REPÚBLICA DEL ECUADOR



SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
REGISTRO DE SOCIEDADES

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA
LEGAL

No. 35417

DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA:
IRCOSTEL CIA. LTDA.

NUMERO DE EXPEDIENTE: 36700 - 2009 RUC: 0691728579001

DIRECCIÓN: PRIMERA CONSTITUYENTE Y LARREA No.: 23-50 BARRIO:

CIUDAD: RIOBAMBA TELÉFONO: 032962556

CERTIFICO QUE, SIENDO RESPONSABILIDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL, LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN REMITIDA A ESTA INSTITUCIÓN, LA COMPAÑÍA ARRIBA CITADA HA CUMPLIDO CON LAS DISPOSICIONES CONSTANTES EN LOS ARTÍCULOS 20 Y 449 DE LA LEY DE COMPAÑÍAS

LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURIDICA Y SU PLAZO SOCIAL CONCLUYE EL: 16/11/2039

CERTIFICACIÓN VALIDA HASTA EL: 31/05/2013

CAPITAL SOCIAL: USD \$ 400,0000

POR LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS.

Ab. Fausto Robalino Román
Delegado del Intendente de Compañías de Ambato

FECHA DE EMISIÓN: 29/04/2013 15:46:27

ADVERTENCIA: CUALQUIER ALTERACIÓN AL TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO, COMO SUPRESIONES, AÑADIDURAS, ABREVIATURAS, BORRONES O TESTADURAS, ETC. LO INVALIDAN.

frobalino



Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-05-2015

Riobamba, 14 de diciembre del 2011

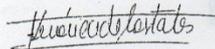
Ingeniero
Jorge Javier Calle Vivar
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente tengo, el agrado de comunicarle a usted que, en la junta universal de socios, celebrada el catorce de diciembre del 2011, ha sido elegida para que desempeñe el cargo de GERENTE de la compañía **IRCOSTEL CIA. LTDA.** por un período de DOS AÑOS, según consta en el artículo CATORCE del estatuto de la compañía.

La compañía **IRCOSTEL CIA. LTDA.**, se constituyó mediante escritura pública celebrada el día 30 de octubre del 2009, otorgado ante el Notario Cuarto del Cantón Riobamba, Dr. CARLOS MARCELO AULLA ERAZO, aprobada mediante resolución N° SC.DIC. A. 09. 00315 y legalmente inscrita en el Registro Mercantil el 6 de noviembre del 2009 bajo el número 1619.

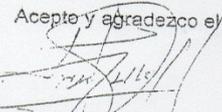
Atentamente,



Ec. Verónica Elizabeth Calle Vivar
C. I. No. 060251708-8
Riobamba, 14 de diciembre del 2011.
Nacionalidad Estadounidense
Dirección: Rocafuerte No. 21-37 y 10 de Agosto

ACEPTACION

Acepto y agradezco el nombramiento de GERENTE.



Ing. Jorge Javier Calle Vivar
C.I. 060274933-5
Riobamba, 14 de diciembre del 2011.
Nacionalidad Estadounidense
Dirección: Rocafuerte No. 21-37 10 de Agosto

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha:02-05-2015

Estado de situación

IRCOSTEL CIA. LTDA.

al 31/12/2013 en \$

ROCAFUERTE 21-37 Y GUAYAQUIL
0691728579001

Cuenta	Nombre	Saldo \$
1	ACTIVO	382,139.62
11	ACTIVO CORRIENTE	354,026.13
111	DISPONIBLE	12,573.25
11101	CAJA BANCOS	12,573.25
1110102	Caja Chica	36.98
1110107	Bco Internacional	12,536.27
112	EXIGIBLE	58,980.17
11210	CRED TRIB A FAVOR SP(IVA)	23,150.78
1121001	IVA Compras	86.21
1121003	Credito Tributario	23,064.57
11211	CRED TRIB A FAVOR SP(IR)	33,829.39
1121102	Ret Racob 1% Imp Renta	693.04
1121103	Ret Racob 2% Imp Renta	8,044.59
1121198	Cred Trib Renta anterior	21,053.16
1121199	L Renta Anticipos	4,038.60
113	REALIZABLE	284,472.71
11301	INVENTARIO MATERIA PRIMA	0.00
1130101	Materia Prima	0.00
11304	INV PROD TERM Y ME EN ALM	284,472.71
1130402	En Almacen	284,472.71
12	PROPIEDADES, PLANT Y EQUIP	28,113.49
121	PROP, PLANT Y EQUIP DEPREC	34,938.00
12103	MUEBLES Y ENSERES	9,964.74
1210301	Muebles y Enseres	9,964.74
12105	EQ DE COMPUTACIÓN Y SOFTW	5,795.59
1210501	Equipo de Computación	5,795.59
12106	VEHICULOS, EQUIP DE TRASP	19,178.57
1210601	Vehículos, Equip de Trasp	19,178.57
122	(-) DEPR Y DETR ACUM PPE	-8,825.41
12201	(-) DEPRECIACION ACUMULAD	-8,825.41
1220103	Dop Acum Mueb y Enseres	-1,432.75
1220106	Dop. Acum. Eq de Comp y S	-3,677.19
1220107	Dop. Acum. Vehículos	-1,715.47
Total	ACTIVO	382,139.62

EA 4 4/8

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-05-2015

AP 3
5/9

Estado de situación

al 31/12/2013 en \$

IRCOSTEL CIA. LTDA.
ROCAFUERTE 21-37 Y GUAYAQUIL
0891728579001

Cuenta	Nombre	Saldo \$
	PASIVO	322,556.28
21	PASIVO CORRIENTE	322,556.28
211	CTAS DTOS PAGAR PRY CORR	159,380.77
21103	NO RELACIONADOS LOCALES	159,380.77
2110301	Proveedores Locales	159,380.77
214	OTS C Y D POR PAGAR CORR	66,718.83
21403	NO RELACIONADAS LOCALES	66,718.83
2140301	IVA en Ventas	29,089.77
2140399	Impuestos Mens por Pagar	37,629.06
215	OTROS PASIVOS CORRIENTES	96,456.68
21501	IMP A LA RENTA POR PAGAR	2,001.78
2150101	Imp. Renta por Pagar	2,001.78
21502	PARTICIPACION TRABAJADORE	1,266.42
2150201	Participación Trabajadora	1,266.42
21505	OBLIG EMITIDAS C/P	84,662.67
2150501	Aporte Empleados por Paga	1,438.26
2150502	Aporte Patronal por Pagar	1,869.09
2150503	Fondo de Reserva por Paga	352.10
2150504	Préstamos Quirografarios	156.41
2150505	Sueldos por Pagar	13,886.94
2150507	Prov Costo de Venta	66,959.87
21506	PROVISIONES	8,525.81
2150601	13er. Sueldo por Pagar	3,859.16
2150602	14to. Sueldo por Pagar	4,666.65
Total	PASIVO	322,556.28

EA 4 4/8

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha:02-05-2015

Estado de situación

IRCOSTEL CIA. LTDA.
ROCAFUERTE 21-37 Y GUAYAQUIL
0891728579001

al 31/12/2013 en \$

Cta	Nombre	Saldo \$
	PATRIMONIO NETO	59,583.34
31	PATRIMONIO	11,620.24
311	PATRIMONIO	400.00
31101	CAPITAL SUSCRITO, ASIGNAD	400.00
3110101	Calle Vivar Jorge Javier	200.00
3110102	Calle Vivar Veronica Elz	196.00
3110103	Suaraz Julio Cesar	4.00
312	APORTES DE SOCIOS O ACCIO	11,220.24
31201	APORTES DE SOCIOS O ACCIO	11,220.24
3120101	Aportes Futuros Capital	11,220.24
32	RESERVAS	80.00
321	RESERVAS	80.00
32101	RESERVA LEGAL	80.00
3210101	Reserva Legal	80.00
33	UTILIDAD Y PERDIDA	47,883.10
331	AÑOS ANTERIORES	42,708.52
33101	UTILIDAD NO DISTRIB ACUMU	54,371.30
3310105	Resultado Ejercicio 2011	1,601.31
3310106	Resultado Ejercicio 2012	52,769.99
33102	(-) PERDIDA ACUMULADA	-11,662.78
3310204	Resultado Ejercicio 2010	-11,662.78
332	AÑO CORRIENTE	5,174.58
33201	UTILIDAD DEL EJERCICIO	5,174.58
3320101	Utilidad del Ejercicio	5,174.58
Total	PATRIMONIO NETO	59,583.34
	Pasivo + Patrimonio	382,139.62
	Resultado	0.00

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha:02-05-2015

Estado de resultados

01/01/2013 a 31/12/2013 en \$

IRCOSTEL CIA. LTDA.
ROCAFUERTE 21-37 Y GUAYAQUIL
0891728579001

Cuenta	Nombre	Saldo \$
4	INGRESOS	5,425,019.71
41	VENTAS NETAS	5,424,989.71
411	VENTAS NETAS	5,424,989.71
41101	VTAS NETAS LOCALES 12%	5,399,989.71
4110101	Ventas Netas Locales 12%	5,399,989.71
41106	OTRAS RENTAS GRAVADAS	25,000.00
4110602	Otras Rentas Grabadas 0%	25,000.00
45	INGRESOS POR REEMBOLSO	30.00
451	INGRESOS POR REEMBOLSO	30.00
45101	INGRESOS POR REEMBOLSO	30.00
4510101	Ingreso x Reemb Gasto	30.00
Total	INGRESOS	5,425,019.71

EA 4 4/8

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-05-2015

Estado de resultados

IRCOSTEL CIA. LTDA.
ROCAFUERTE 21-37 Y GUAYAQUIL
0891728579001

01/01/2013 a 31/12/2013 en \$

Cuenta	Nombre	Saldo \$
5	COSTOS Y GASTOS	5,349,617.08
51	COSTOS	5,085,174.68
511	COSTOS DIRECTOS	5,083,050.51
51102	COMPRAS Bs LOCALES NO PRD	5,063,050.51
5110201	Costo de Venta Local	5,063,050.51
512	PERSONAL PRODUCCION	22,018.74
51201	SUELDOS, SALARIOS Y DEMAS	16,928.25
5120101	Sueldos Produccion	16,846.49
5120103	Comisiones Produccion	81.76
51202	BENEF SOCIALES IMDEMNIZAC	2,538.97
5120201	Décimo Tercero	1,403.89
5120202	Décimo Cuarto	1,135.08
51203	APORTES SEGURIDAD SOCIAL	2,551.52
5120301	Aporte Patronal	2,046.91
5120302	Fondo Reserva	504.61
513	GASTOS IND FABRICACION	98.43
51302	MANTEN Y REPARACION PRD	96.43
5130202	Mant Vehic Prd	96.43
52	GASTOS	264,442.38
522	PERSONAL ADMINISTRACION	183,290.98
52201	SUELDOS, SALARIOS Y DEMAS	126,054.77
5220101	Sueldos Administracion	126,054.77
52202	BENEF SOCIALES IMDEMNIZAC	18,359.97
5220201	Décimo Tercero	10,504.48
5220202	Décimo Cuarto	7,855.49
52203	APORTES SEGURIDAD SOCIAL	17,892.24
5220301	Aporte Patronal	15,316.14
5220302	Fondo Reserva	2,576.10
52204	HONORARIO COMISION DIETA	993.00
5220401	Honorarios Personas Nat	993.00
523	GASTOS GENERALES	101,142.40
52301	ARRIENDO INMUEBLES	12,136.14
5230101	Arriendo Inmuebles	12,136.14
52302	MANTEN Y REPARACION ADM	59,234.08
5230201	mant Oficina ADM	3,001.61
5230202	mant Vehic ADM	1,758.22
5230208	mant ContableADM	5,610.24
5230210	Servicios Prest S	48,864.01
52304	PROMOCION PUBLICIDAD ADM	478.64
5230401	Promocion PublicidadADM	478.64
52305	SUMINIST Y MAT OFICADM	14,133.71

Continúa >

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-05-2015

AP 3 9/9

Estado de resultados

01/01/2013 a 31/12/2013 en \$

IRCOSTEL CIA. LTDA.
ROCAFUERTE 21-37 Y GUAYAQUIL
0891728579001

Cuenta	Nombres	Saldo \$
5230501	Sumin Oficina ADM	13,327.39
5230505	Sumini y Materl Aseo ADM	806.32
52306	TRANSPORTE ADM	1,965.26
5230601	Serv Trans Priv Carga ADM	1,965.26
52326	GASTOS GESTION ADM	3,397.08
5232601	Gastos Gestion ADM	3,397.08
52327	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES	49.29
5232703	ImpRenta Autoglosado ADM	47.79
5232711	Rat MA Autoglosado ADM	1.50
52329	IVA QUE SE CARGA AL GASTO	3,570.05
5232901	IVA que se carga al gasto	3,570.05
52331	DEPRE P.P.E NO ACELER	4,255.50
5233103	Dep. Muebles y Enseros	946.26
5233106	Dep. Eq Comput y software	1,593.77
5233107	Dep. Veh-Eq Tran-Cam mov	1,715.47
52333	SERVICIOS PUBLICOS ADM	1,322.65
5233302	Energia Eléctrica ADM	630.80
5233303	Telefonía Fija ADM	714.31
5233305	Internet ADM	577.54
Total	COSTOS Y GASTOS	5,349,617.06
Resultado		75,402.65

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

AC

1/2

7.1.2 ARCHIVO CORRIENTE

ÍNDICE ARCHIVO CORRIENTE	AC
FASE I	
CONOCIMIENTO PRELIMINAR	EP
Programa de Auditoría	PA / EP
Carta a la Gerencia	EP 1
Orden de Trabajo	EP 2
Visita Previa	EP 3
Informe del Conocimiento Preliminar	EP 4
FASE II	
PLANIFICACIÓN	P
Programa de Auditoría	PA / P
Evaluación de Control Interno	CI
Matriz del Control Interno	P 1
Memorándum de Planificación	P 2
Informe de Control Interno	P 3

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 02-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

AC
2/2

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

ÍNDICE ARCHIVO CORRIENTE	AC
FASE III	
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.	EA
Evaluación de los procesos de selección del personal mediante flujogramas.	PA/EA
Evaluación de los procesos de ventas mediante flujogramas.	EA 1
Evaluación de los procesos de contabilización mediante flujogramas.	EA 2
Hoja de Hallazgos	EA 3
FASE IV	
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	EA 4
Programa de Auditoría	EA 5
Informe Final de Auditoría de Operativa	HH
Comunicación de Resultados	CR

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:02-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha:02-05-2015

7.1.2.1 FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
PROGRAMA DE AUDITORÍA
AUDITORÍA OPERACIONAL

PA/EP

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

Objetivo General: Tener un conocimiento integral de la Empresa para el desarrollo de la Auditoría.

Objetivos Específicos: Tener una visión general de Ircostel Cía. Ltda.

Crear un ambiente de confianza con los funcionarios de la Empresa

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
1	Realice una Carta al Presidente del IRCOSTEL CÍA.LTDA, con el fin de dar a conocer el inicio de la auditoría y a la vez designar a una contraparte institucional que coordine y facilite la información pertinente.	EP 1	R.M.G.A	06/01/2015
2	Orden de Trabajo	EP 2	R.M.G.A	06/01/2015
3	Efectúe una visita preliminar: Obtención de la información general de la empresa IRCOSTEL CÍA.LTDA. Y Entrevista al Gerente, para obtener información global de la institución	EP 3 2/2	R.M.G.A	07/01/2015
4	Elabore el informe correspondiente a la Primera Fase.	EP 4 4/4	R.M.G.A	07/01/2015

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:03-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 03-05-2015

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA

Riobamba, 29 de Junio de 2015

Ingeniero
Jorge Calle
GERENTE DE IRCOSTEL CÍA. LTDA.
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, por medio del presente comunicamos la aceptación de este compromiso. La Auditoría Operacional será ejecutada con el propósito de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos de Ircostel Cía. Ltda., por el periodo 2013, esta auditoría servirá como herramienta para la correcta toma de decisiones por parte de los Directivos y Funcionarios de la empresa.

La Auditoría Operacional se efectuará conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. La Auditoría será previamente planificada, para su posterior ejecución y comunicación de resultados, utilizando en su ejecución las técnicas y procedimientos pertinentes para la obtención y análisis de la información que permitirá generar conclusiones y recomendaciones y se incluirá finalmente el informe de auditoría.

Para la elaboración del presente trabajo de Auditoría se espera la total colaboración de los funcionarios, y la entrega de la información necesaria que requiera el equipo de auditoría para el desarrollo de este trabajo.

Por la atención presentada a la presente anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Sr. Ricardo Guaño
AUDITOR JUNIOR

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:03-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 03-05-2015

Riobamba, 29 de Junio del 2015.

Ingeniero
Jorge Calle
GERENTE DE IRCOSTEL CÍA. LTDA.
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente notificamos el inicio de la auditoria operacional confirmando los acuerdos efectuados para llevar a cabo la auditoría de gestión de Ircostel Cía. Ltda., periodo 2013, con la finalidad de emitir el informe.

El presente trabajo consistirá en evaluar la eficiencia eficacia y economía de los procesos administrativos de la empresa, el cumplimiento de la normativa externa e interna además se realizará un estudio y evaluación del control interno y además de conformidad con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

El equipo de auditores estará conformado por los señores y señorita: Ing. Esparza Mosquera Fernando Patricio, Supervisor; Ing. Ramírez Castro Andrea del Pilar, Jefe de Equipo y Guaño Allauca Ricardo Mauricio, Auditor Junior, por lo que agradeceré la colaboración necesaria para la ejecución del presente trabajo.

Atentamente,

Ing. Fernando Esparza
SUPERVISOR DE AUDITORIA

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:03-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 03-05-2015

ORDEN DE TRABAJO

EP 2

Riobamba, 30 de Junio del 2015

Señor

Ricardo Guaño Allauca

EGRESADO DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Ciudad.-

De mi consideración:

En cumplimiento del Proyecto de Tesis aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH., sírvase proceder a efectuar la AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA IRCOSTEL CÍA LTDA DE LA CIUDAD DE RIOBAMABA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013.

Se faculta al Sr. Ricardo Guaño Allauca que actúe en calidad de investigadora-auditor y el suscrito como supervisor. Terminado el Trabajo de Auditoría, se servirá presentar el respectivo informe.

Atentamente,

Ing. Fernando Esparza.

DIRECTOR DE TESIS

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:03-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 03-05-2015

NARRATIVA DE RESULTADOS

VISITA PREVIA

Entidad: Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Tipo de Examen: Auditoria Operacional

Hora: 08:00

La Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA. está ubicada en la Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba en las calles Larrea y Primera Constituyente. Se realizó la visita a la instalaciones donde se verificó que la ubicación de las instalaciones de la empresa son adecuadas, debido a que se encuentra en el centro de la ciudad, la infraestructura y el espacio físico es el adecuado, dispone de un baño, un sitio de espera con sillas, dispone de 6 oficinas en las que funciona el departamento administrativo, financiero, talento humano y ventas los cuales se encuentran adecuados con los equipos necesarios.

El personal de la Empresa llega puntual a laborar a las 8h30 am con el uniforme establecido, el control de la asistencia se lo realiza mediante la firma de hojas de asistencia, la hora de salida es a las 18h30 pm con dos horas de receso al medio día destinado para el almuerzo, en caso de existir horas extras estas son remuneradas de acuerdo a la Ley, el gerente es la única persona que no tiene horario de entrada ni de salida por que él se encarga de realizar todos los trámites relacionados con la empresa y los empleados que salen a vender fuera de la ciudad en Ambato, Latacunga y Guaranda salen a las 7h00 am y regresan a las 6h00 pm.

La Empresa abre las puertas para la atención a los clientes a las 8h30 am. La atención al cliente es buena, existe una afluencia normal con un promedio de cuarenta personas en el día que llegan a la empresa con el objeto de adquirir pines para recargas, tarjetas, celulares, chips, televisión satélites, etc.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:03-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha:03-05-2015

La documentación de la empresa no se encuentra archivada adecuadamente ya que se encuentran en cartones y estos se pueden perder, confundir o ser manipulados debido a que no hay restricción de acceso a los mismos.

El personal desconoce la normativa, la misión, visión y objetivos de la empresa, por lo que puede errar en el desarrollo de sus actividades.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:03-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 03-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

EP 3 3/4

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Entidad: Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Tipo de Examen: Auditoría Operacional

Nombre de Entrevistado: Ing. Jorge Calle

Cargo: Gerente

Entrevistador: Ricardo Guaño

Fecha: 01 de Julio de 2015

Hora: 10h00 AM.

1. ¿En qué periodo asume el cargo de Gerente de la Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA.?

Yo asumí el cargo en el año 2012 y continúo en mis funciones hasta la actualidad.

2. ¿La empresa dispone de una planificación estratégica?

La empresa no dispone de una planificación estratégica.*

3. ¿Cómo se realiza la selección del personal?

La selección del personal se lo realiza mediante un proceso de reclutamiento.

4. ¿El personal de la empresa está debidamente capacitado? *

Si, el personal recibe capacitaciones en ventas. *

5. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal?

Sí.

6. ¿Cómo describe usted el ambiente laboral en la empresa?

El ambiente laboral de la empresa es acogedor y tranquilo.

7. ¿Dispone de un reglamento interno?

No. *

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:03-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 03-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

EP 3 4/4

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Entidad: Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Tipo de Examen: Auditoría Operacional

Nombre de Entrevistado: Jorge Calle

Cargo: Gerente

Entrevistador: Ricardo Guaño

Fecha: 01 de Julio de 2015

Hora: 10h00 AM

8. Existe un Manual de Procedimientos

No.

9. ¿Se han realizado auditorias anteriores?

Sí, una auditoría integral.

10. ¿Cómo califica usted la situación actual de la empresa?

Yo califico la situación de la empresa de excelente.

11. ¿Cómo considera la aceptación de la empresa en la ciudadanía?

Excelente.

12. ¿Cree que es adecuada la ubicación de la empresa?

Si, ya que nos encontramos ubicados en el centro de la ciudad.

13. ¿Tiene la empresa un sistema informático contable?

La empresa no dispone de un sistema informático contable.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL
INFORME PRELIMINAR

EP 4 1/2

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Ing.

Jorge Calle

Gerente de IRCOSTEL CÍA. LTDA.

Presente.-

Luego de haber realizado la visita previa a la institución se obtuvo información importante que nos permitió determinar ciertas deficiencias en el desarrollo de las actividades de la Empresa.

Planificación Estratégica

La empresa no cuenta con una planificación estratégica que dirija sus propósitos a futuro.

R1.- Gerencia deberá desarrollar una planificación estratégica que permita conocer el entorno interno y externo para elaborar planes, programas, proyectos y a su vez objetivos estratégicos.*

Capacitaciones

La gerencia capacita únicamente a los vendedores

R2. Desarrollar e implementar un plan anual de capacitaciones para todos los empleados de acuerdo a las exigencias de su puesto de trabajo.*

Reglamento Interno y Manual de Funciones

La empresa no cuenta con un reglamento interno en el que se encuentre plasmadas las actividades, los principales funcionarios y sus obligaciones así como un manual de funciones que norme el accionar de cada empleado

R3.- Gerencia deberá implementar el reglamento interno y ponerlo a disposición de los órganos superiores para su aprobación.*

P3 2/3 EA 5 3/7

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL
INFORME PRELIMINAR

EP 4 2/2

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Sistema Informático Contable

La Empresa no dispone de un sistema informático contable que proporcione información oportuna, confiable y los estados financieros.

R4.- Gerencia deberá adquirir un sistema informático contable que le proporcione estados financieros oportunos y ayude a la correcta toma de decisiones.

Riobamba, 01 de Julio de 2015

Atentamente

Ricardo Guaño

AUDITOR JUNIOR

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015

7.1.3 FASE II: PLANIFICACIÓN



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL
PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA/P

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Objetivo General: Realizar un análisis del Control Interno

Objetivos Específicos:

1. Evaluar el Sistema de Control Interno de la Empresa

Identificar las debilidades de Control Interno

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluar el sistema de control interno a la Empresa IRCOSTEL CÍA.LTDA a través de la aplicación de Cuestionarios de Control Interno: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Establecimiento de objetivos • Identificación de eventos • Evaluación de los Riesgos • Respuesta a los riesgos • Actividades de Control • Información y Comunicación • Supervisión y monitoreo. 	CI	R.M.G.A	02-07-15
2	Resultados de la Evaluación del Control Interno	P1	R.M.G.A	02-07-15
3	Memorándum de Planificación	P2	R.M.G.A	02-07-15
4	Elaborar el Informe de Control Interno	P3	R.M.G.A	02-07-15

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 1/16

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Componente: Ambiente de Control

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	NA	
1	¿Tiene la empresa un Código de Ética?		28		No se a desarrollado .
2	¿S e fortalecen en la empresa los valores éticos y la conducta?	21	7		
3	¿Presta Gerencia la debida atención al control interno?	25	3		
4	¿Se analizan las funciones principales a desarrollar por los miembros de la junta de accionistas y directorio?	25	3		
5	¿Dispone de un organigrama estructural?	28			
6	¿La definición de responsabilidades y funciones de los principales directivos es la adecuada?	25	3		
7	¿Existen políticas para el desempeño de la empresa?		28		Carecen de manuales.
8	¿Existe un reglamento para la contratación, evaluación, remuneración y liquidación del personal?		28		Carecen de reglamento
9	¿El personal en funciones cuenta con el perfil profesional acorde al puesto de trabajo?	20	8		
10	¿La cultura institucional está dirigida a la responsabilidad social?	25	3		
TOTALΣ		169	111		

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 2/16

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

NOTA: los Parametros a Considerar son:

	RIESGO DE CONTROL	
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
	NIVEL DE CONFIANZA	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{169}{280}$$

Nivel de confianza = 60 % → MODERADO

Riesgo de Control = 40 % → BAJO

Análisis

El componente Ambiente de Control tiene un nivel de confianza moderado porque dispone de un organigrama estructural en el cual se encuentran las líneas de mando y responsabilidad a los cuales se rija el personal, y un riesgo de control bajo debido a que no dispone de un código de ética, políticas y reglamentos en el cual consten los valores y principios y procesos que rijan las actividades de la empresa.

Recomendación

Gerencia deberá elaborar el Código de Ética, políticas y reglamentos de manera inmediata y socializar al personal de la empresa. **P3 2/3**

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 3/16

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Componente: Establecimiento de Objetivos **P3 2/3**

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	NA	
1	¿Dispone de objetivos y son comunicados al personal?	8	20		No se han fijado objetivos. ✗
2	¿Los objetivos son claros y concisos?	8	20		
3	¿Los objetivos expresan las metas de la empresa?	8	20		
4	¿Las actividades están enfocadas al cumplimiento de los objetivos?	8	20		
5	¿Existen estrategias diseñadas para el cumplimiento de los objetivos?	8	20		
6	¿Son actualizados periódicamente los objetivos?	8	20		
7	¿Se encuentran definidas las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos?	8	20		
8	¿Se establecen plazos para el cumplimiento de los objetivos?	7	21		No existe una planificación. ✗
9	¿Los objetivos tienen relación con los servicios que ofrece la empresa?	8	20		
10	¿Los funcionarios aceptan los riesgos de los objetivos establecidos?	7	21		
TOTALΣ		78	202		

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 4/16

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{78}{280}$$

Nivel de confianza = 28 % → BAJO

Riesgo de Control = 72 % → ALTO

Análisis

El componente Establecimiento de objetivos tiene un riesgo de control alto debido a que la empresa no dispone de objetivos que permitan alcanzar las metas y crecer en el mercado.

Recomendación

Gerencia deberá implementar los objetivos los mismos que son necesarios para el éxito de la empresa.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 5/16

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Componente: Identificación de Eventos EA 5 5/7

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	NA	
1	¿Se encuentran identificados los riesgos tanto internos como externos?	8	20		No se identifican riesgos.
2	¿Se identifican los riesgos importantes que puedan impactar sobre cada objetivo establecido?	8	20		
3	¿Se elabora una lista de riesgos para categorizarlos?	7	21		No se hace matriz de riesgo
4	¿Existe un método para sistematizar y ordenar los riesgos identificados?	7	21		
5	¿Se solucionan los riesgos de acuerdo a la categorización considerando el nivel de frecuencia e impacto?	6	22		
6	¿Están identificados todos los riesgos a los que se puede enfrentar la empresa?	5	23		Desconocimiento de la incidencia de los riesgos
7	¿Existen apoyo por parte de la gerencia a las acciones orientadas a identificar eventos?	15	13		
8	¿Identificado el riesgo es solucionado de manera inmediata?	19	9		
9	¿Se asigna un funcionario para dar solución al riesgo?	19	9		
10	¿Se fijan plazos para dar solución a los riesgos?	20	8		
TOTAL Σ		114	166		

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 6/16

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{114}{280}$$

Nivel de confianza = 41 % → BAJO

Riesgo de Control = 59 % → MODERADO

Análisis

El componente identificación de eventos tiene un riesgo de control moderado debido a que la empresa no identifica los riesgos tanto internos como externos a los cuales está expuesta.

Recomendación

Gerencia deberá implementar un sistema de identificación de eventos internos como externos de manera que estos puedan ser contrarrestados.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 7/16

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Componente: Evaluación de los Riesgos

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	NA	
1	¿Existe una estimación de probabilidad e impacto?	8	20		
2	¿Se considera la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	8	20		
3	¿Se toma en consideración el impacto de los riesgos?	15	13		
4	¿Existen procedimientos para la evaluación del riesgo?	15	13		
5	¿Se realizan reuniones periódicas para evaluar los riesgos y diseñar el plan de riesgo?	13	15		
6	¿La evaluación del riesgo permite definir un plan de mitigación o eliminación?	13	15		
7	¿Se cuenta con información oportuna para evaluar el riesgo?	13	15		
8	¿Los riesgos originados del cambio afectan a los objetivos y metas de la empresa?	20	8		
9	¿Existen controles que permitan identificar los cambios ocurridos?	18	10		
10	¿El personal está capacitado para reaccionar frente a posibles riesgos al cambio?	20	8		
	TOTALΣ	143	137		

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 8/16

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{143}{280}$$

Nivel de confianza = 51 % → MODERADO

Riesgo de Control = 49 % → BAJO

Análisis

El componente Evaluación de Riesgo tiene un riesgo de control bajo debido a que la empresa no evalúa los riesgos a los cuales se puede enfrentar.

Recomendación

Gerencia deberá realizar una evaluación de los riesgos y evitar que la empresa tenga inconvenientes en el futuro.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 9/16

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Componente: Respuesta a los Riesgos

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	NA	
1	¿Existen mecanismos para categorizar las respuestas?	18	10		No se consideran los riesgos ✗
2	¿Esos mecanismos son confiables de manera que respalden el análisis?	18	10		
3	¿Las respuestas a los riesgos están categorizadas de acuerdo a la importancia de los mismos?	18	10		
4	¿Es confiable la documentación que respalde el análisis de la respuesta a los riesgos?	18	10		
5	¿Los principales funcionarios participan en la categorización de las respuestas a los riesgos?	15	13		
6	¿La categorización de las respuestas se encuentran claramente definidas?	15	13		
7	¿Se consideran medidas alternativas para dar respuesta a los riesgos?	10	18		
8	¿Se comunica al personal de la empresa la categorización de las respuestas a los riesgos?	13	15		
9	¿Existe apoyo de la dirección orientadas al estudio de alternativas?	18	10		
10	¿Existen mecanismo que apoyen las decisiones tomadas?	18	10		
	TOTALΣ	161	119		

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 10/16

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{161}{280}$$

Nivel de confianza = 58 % → MODERADO

Riesgo de Control = 42 % → BAJO

Análisis

El componente Respuesta a los Riesgos tiene un riesgo de control bajo debido a que no existen mecanismos que permitan categorizar las respuestas.

Recomendación

Gerencia deberá implementar mecanismos para categorizar las respuestas a los riesgos de acuerdo a la magnitud e importancia de los riesgos.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 11/16

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Componente: Actividades de Control

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	NA	
1	¿Existen documentos como: manuales, instrucciones o normas de cómo se debe desarrollar los diversos procesos?	10	18		
2	¿Existen manuales que describan los procedimientos de contabilidad, presupuestos, caja, servicios entre otros?	8	20		
3	¿Existe relación entre las actividades de control seleccionadas y los riesgos?	18	10		
4	¿Están las actividades diseñadas para el control de los procesos?	15	13		
5	¿Existen procedimientos que aseguren el acceso a los sistemas de información?	15	13		
6	¿El personal dispone de claves para el ingreso al sistema informático?	25	3		
7	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad desde la entrada, procesamiento, almacenamiento y salida de datos para evitar su alteración?	25	3		
8	¿Es razonable la seguridad física sobre los activos de tecnología de información y su contenido en forma documental?	25	3		
9	¿El personal a cargo del manejo del sistema conoce los módulos y su manejo?	25	3		
10	¿Se almacena adecuadamente respaldos respecto a la información digital y su correspondiente documentación física?	20	8		
TOTAL Σ		186	94		

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 12/16

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{186}{280}$$

Nivel de confianza = 66 % → MODERADO

Riesgo de Control = 34 % → BAJO

Análisis

El componente Actividades de Control tiene un riesgo de control bajo ya que no cuenta con manuales y procedimientos donde se describan las actividades a desarrollar por el personal, por lo que pueden incurrir en errores.

Recomendación

Gerencia deberá implementar los manuales y procedimientos de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 13/16

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Componente: Información y Comunicación

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	NA	
1	¿Existen procedimientos para evaluar la información externa e interna necesaria para cumplir los objetivos de la empresa?	8	20		No se ha parametrizado las actividades ✗
2	¿La información circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	25	3		
3	¿Se evalúa la información enfocada al cumplimiento de los objetivos?	8	20		No existen objetivos previstos ✗
4	¿La información como herramienta de supervisión se aplica en todas las áreas?	24	4		
5	¿El sistema de información ayuda a la toma de decisiones en todos los niveles?	18	10		
6	¿El sistema de información permite evaluar el desempeño de la empresa?	20	8		
7	¿Se provee al personal información veraz, oportuna y confiable?	25	3		
8	¿Se evalúa periódicamente los procesos y los sistemas de información?	18	10		
9	¿Existen canales de información definidas formal o informalmente?	25	3		
10	¿Se recopila información de clientes, proveedores, reguladores y otras partes relacionadas externas?	20	8		
	TOTALΣ	191	89		

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 14/16

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{191}{280}$$

Nivel de confianza = 68 % → MODERADO

Riesgo de Control = 32% →BAJO

Análisis

El componente Información y Comunicación tiene un riesgo de control bajo ya que no existen procedimientos que permitan evaluar la información interna y externa que pueda afectar al cumplimiento de objetivos y en este caso específico la empresa no dispone de objetivos.

Recomendación

Gerencia deberá elaborar los objetivos y una vez que estos estén implantados, evaluar toda la información necesaria con la finalidad de cumplir los objetivos.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 15/16

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Componente: Supervisión y Monitoreo P3 3/3

N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	NA	
1	¿Existen procedimientos para monitorear las actividades de la empresa?	20	8		
2	¿Existen políticas y/o procedimientos para asegurar que se toman acciones correctivas de forma oportuna?	10	18		No se han documentado los procesos. ✗
3	¿La Gerencia da seguimiento a las recomendaciones entregadas por Auditoría?	28	0		
4	¿Existen procedimientos de revisión y denuncia en el cumplimiento de normas?	26	2		
5	¿Se da seguimiento al cumplimiento de las normas y leyes que rigen a la empresa?	25	3		
6	¿Se realiza comparaciones entre periódicos contable y la información financiera anual?	20	8		
7	¿Se da seguimiento a las recomendaciones aplicando indicadores?	18	10		
8	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de objetivos y metas?	8	20		No se evalúa el cumplimiento ✗
9	¿Son idóneos los procedimientos de comunicación?	20	8		
10	¿Son idóneos los procesos de evaluación?	20	8		
TOTALΣ		195	85		

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

CI 16/16

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{195}{280}$$

Nivel de confianza = 70 % → MODERADO

Riesgo de Control = 30 % → BAJO

Análisis

El componente Supervisión y Monitoreo tiene un riesgo de control moderado debido a que no existen políticas y procedimientos para la toma acciones correctivas de forma oportuna.

Recomendación

Gerencia deberá implementar políticas y procedimientos que permitan tomar acciones correctivas oportunamente evitando problemas a la empresa.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL

P1

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

MATRIZ DE RIESGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

COMPONENTES	REF P/T	SI	NO	TOTAL
Ambiente de Control	CI 1/16	169	111	280
Establecimiento de Objetivos	CI 3/16	78	202	280
Identificación de Eventos	CI 5/16	114	166	280
Evaluación del Riesgo	CI 7/16	143	137	280
Respuesta al Riesgo	CI 9/16	161	119	280
Actividades de Control	CI 11/16	186	94	280
Información y Comunicación	CI 13/16	191	89	280
Supervisión / Monitoreo	CI 15/16	195	85	280
TOTAL		1237	1003	2240
PORCENTAJE	TOTALΣ	55.22%	44.78%	100%

Riesgo de Control		
ALTO	MODERADO	BAJO
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de Confianza

CONCLUSIÓN.- En la evaluación del Control Interno se pudo determinar que existe un nivel de confianza del 55.22% que se considera moderado y un nivel de riesgo del 44.78%

RECOMENDACIÓN.- Fortalecer la estructura del control interno a través de políticas, prácticas y procedimientos tendientes a incrementar la eficiencia, eficacia y economía

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha:04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

P2 1/2

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

Memorando de Antecedentes

Informe de Auditoría

2. FECHA DE INTERVENCIÓN

Fecha Estimada

Orden de Trabajo	29-06-2015
Inicio del trabajo de campo	04-07-2015
Finalización del trabajo de campo	22-07-2015
Presentación del informe	29-07-2015
Emisión del informe final de Auditoría	02-07-2015

3. EQUIPO DE AUDITORÍA

Supervisor	Ing. Fernando Esparza
Jefe de equipo	Ing. Andrea Ramírez
Auditor Senior	Ricardo Guaño

4. DÍAS PRESUPUESTADOS

FASE I	Conocimiento Preliminar	1 semanas
FASE II	Planificación de la Auditoría	1 semanas
FASE III	Ejecución de la Auditoría	2 semanas
FASE IV	Comunicación de Resultados	1 semanas

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:04-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 04-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

P2 2/2

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Operativa a IRCOSTEL CÍA. LTDA ubicada en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, detectará fallas en los procesos y determinará la óptima utilización de los recursos, permitiendo utilizar los mismos con eficiencia, eficacia y economía.

5.1 OBJETIVOS

- Establecer el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentos y demás normas aplicables a IRCOSTEL CÍA. LTDA.
- Verificar la propiedad, veracidad y legalidad de las operaciones ejecutadas por la empresa durante el período sujeto a examen.
- Evaluar el Sistema de Control Interno a fin de determinar el grado de eficiencia y eficacia.
- Formular las conclusiones y recomendaciones que sean pertinentes.

5.2 ALCANCE

La Auditoría Operativa abarcará el período 2013 de IRCOSTEL CÍA LTDA, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

5.3 TRABAJO A REALIZAR EN LA FASE DE EJECUCIÓN

1. Evaluación de los principales procesos mediante flujogramas.
2. Evaluación a través de Indicadores de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

Elabore una hoja de los hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha:05-05-2015

Riobamba, 15 de Julio del 2015

P3

1/3

Ing.

Jorge Calle

Gerente de IRCOSTEL CÍA. LTDA

Presente.-

De mi consideración:

En atención a la carta emitida el 29 de junio del 2015 en la cual se me permitió realizar una Auditoría Operacional a la empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA- de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo para el periodo 2013, procedí a ejecutar la evaluación del control interno a la empresa, cuyos resultados obtenidos los pongo a su consideración, con el fin de que las recomendaciones sean consideradas para los fines pertinentes.

Con sentimientos de consideración y estima, me suscribo de Usted.

Atte.

Ricardo Guaño

AUDITOR JUNIOR

Adjunto: Resultado del control interno

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha:05-05-2015



Ing.

Jorge Calle

Gerente de IRCOSTEL CÍA. LTDA

Presente.-

Luego de haber realizado la evaluación del Control del Sistema de Control Interno a la empresa se obtuvo información que permitió determinar ciertas deficiencias.

Código de Ética

CI 1/16 No dispone de un código de ética en donde deben tomar en cuenta valores principios y normas que rigen la conducta humana evitando que el personal pueda actuar de cuenta propia en contra de los intereses de la empresa.

R1. Gerencia deberá elaborar el Código de Ética de manera inmediata y socializar para poner a disposición del órgano superior para su aprobación, divulgación y aplicación.

Objetivos

CI 3/16 No dispone de objetivos que guíen el camino de la empresa y además que permitan cumplir las metas.

R2. Gerencia debe implementar los objetivos de la empresa de manera que ayude al cumplimiento de las metas de la misma.

Planes, Programas y Procedimientos

EP 4 ½ No se verifican si existen los planes, programas y procedimientos y en caso de existir determinar si se están cumpliendo lo que permitirá determinar si son efectivos en el desarrollo de las actividades, caso contrario proceder a modificar o eliminar, también se puede medir su nivel de cumplimiento.

R3. Gerencia deberá evaluar el cumplimiento de los planes, programas y procedimientos, en caso que no se ajusten a los parámetros se proceda a modificar con el fin de alcanzar un crecimiento sostenible de la empresa.

Matriz de Riesgo

CI 5/16 No se ha elaborado una matriz de riesgo en la cual se categorice y se valore su nivel de impacto y ocurrencia que puede afectar a la empresa pudiendo ser estos factores internos o externos.

R4. Elaborar con la participación del personal una matriz de riesgos para identificar los eventos tanto internos como externos y de manera especial el nivel de impacto y ocurrencia de los riesgos.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



Sistemas y Procesos de Información

CI 15/16 No se evalúa de forma periódica los sistemas de contabilidad y procesos de información implementados para verificar si son efectivos y se ajustan a las necesidades actuales de la empresa.

R5. Gerencia deberá realizar una evaluación periódica de los sistemas y procesos de información con el propósito de verificar si están acordes a las necesidades, caso contrario proceder a modificar.

Políticas

CI 15/16 No dispone de políticas para asegurar la estabilidad y crecimiento de la empresa enfocada a las metas que permitan afianzar su permanencia en el mercado económico.

R6. Gerencia deberá implementar las políticas que considere necesarias para la adecuada marcha de las actividades de la empresa, así como también para enfrentarse a posibles eventos que le puede afectar.

Atentamente

Ricardo Guaño
Auditor Junior

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015

7.1.4 FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA
IRCOSTEL CÍA. LTDA.



AUDITORÍA OPERACIONAL
PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA /EA

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

OBJETIVOS

1. Evaluar y analizar los principales procedimientos de la empresa
2. Desarrollar los hallazgos que sustenten las conclusiones y recomendaciones.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluación del Proceso de Contratación al Personal	EA 1	R.M.G.A	05-05-2015
2	Evaluación del Proceso de registro contable	EA 2	R.M.G.A	05-05-2015
3	Evaluación del Proceso de ventas y atención al cliente	EA 3	R.M.G.A	05-05-2015
5	Evaluación de la gestión a través de indicadores	EA 4	R.M.G.A	05-05-2015
6	Elabore una hoja de los hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría.	EA 5	R.M.G.A	05-05-2015

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha:05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015

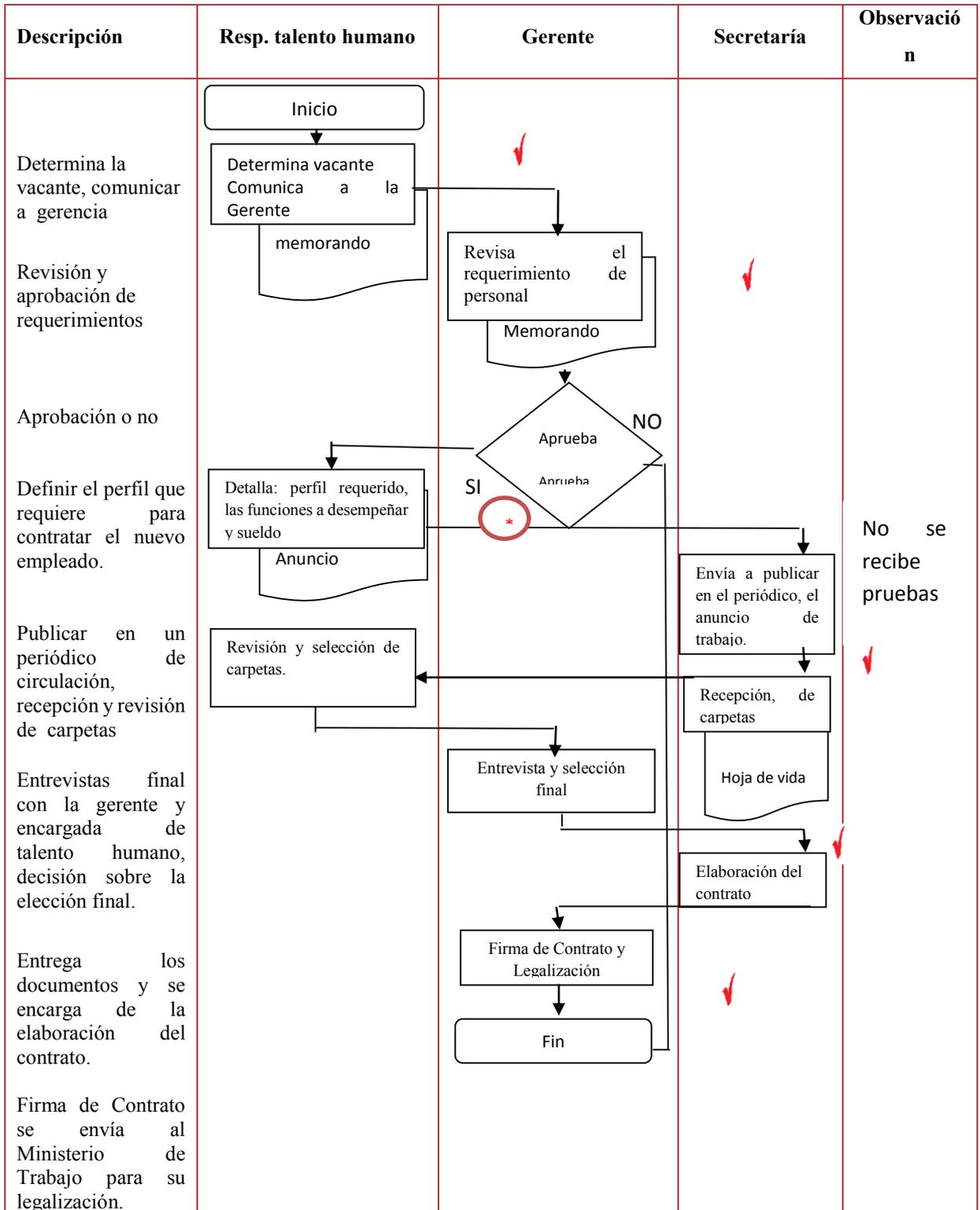


IRCOSTEL CÍA. LTDA.

FLUJOGRAMA- PROCESO DE CONTRATACION

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

EA 1



ANALISIS: *No se recibe pruebas al momento de realizar la contratación al personal



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 2 1/2

**FLUJOGRAMA- PROCESO DE REGISTRO CONTABLE
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

Descripción	Auxiliar Contable	Contadora	Gerente	Observación
<p>La auxiliar recibe toda la documentación de soporte diariamente, si está incorrecta devuelve, para su corrección o cambio.</p> <p>La contadora registra en el sistema contable</p> <p>La Auxiliar Archiva, separando compras, ventas, costos, Nómina, Impuestos, Varios.</p>	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibe[Recibe la documentación, y revisa] Recibe --> Correcta{La Información está correcta} Correcta -- NO --> Devuelve[Devuelve la información] Devuelve --> Recibe Correcta -- SI --> Entrega[Entrega a la Contadora la documentación recibida] Entrega --> Archiva[/Archiva documentos de soporte/] Archiva --> Fin[1] </pre>	<pre> graph TD RecibeCont[Recibe la información y registra en el Sistema Contable] --> DoctosCont[Doctos Contables] </pre>	<p>✓</p> <p>*</p> <p>✓</p>	<p>No existe un sistema contable</p>

ANALISIS: *No existe un sistema contable que se ajuste a los requerimientos de la empresa por lo cual emplean herramientas básicas como el Excel



Descripción	Auxiliar Contable	Contadora	Gerente
<p>La Contadora registra en el sistema la documentación de soporte.</p> <p>La Contadora realiza de manera mensual: Liquidación de Impuestos. Conciliación Bancaria</p> <p>La contadora elabora el Balance de Comprobación</p> <p>La Contadora elabora informes mensuales.</p> <p>La Gerente revisa y firma</p>		<pre> graph TD Start{{1}} --> A[Registra la información contable en el sistema] A --> B[Exporta información realiza liquidación de impuestos y conciliación bancaria.] B --> C[Elabora Balance de Comprobación.] C --> D[Elaboración de informes mensuales.] D --> E[Aprobación y firma] E --> F[Fin] </pre>	<p style="text-align: right;">*</p>

*No existe un sistema contable que se ajuste a los requerimientos de la empresa por lo cual emplean herramientas básicas como el Excel



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 3 1/2

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE VENTAS

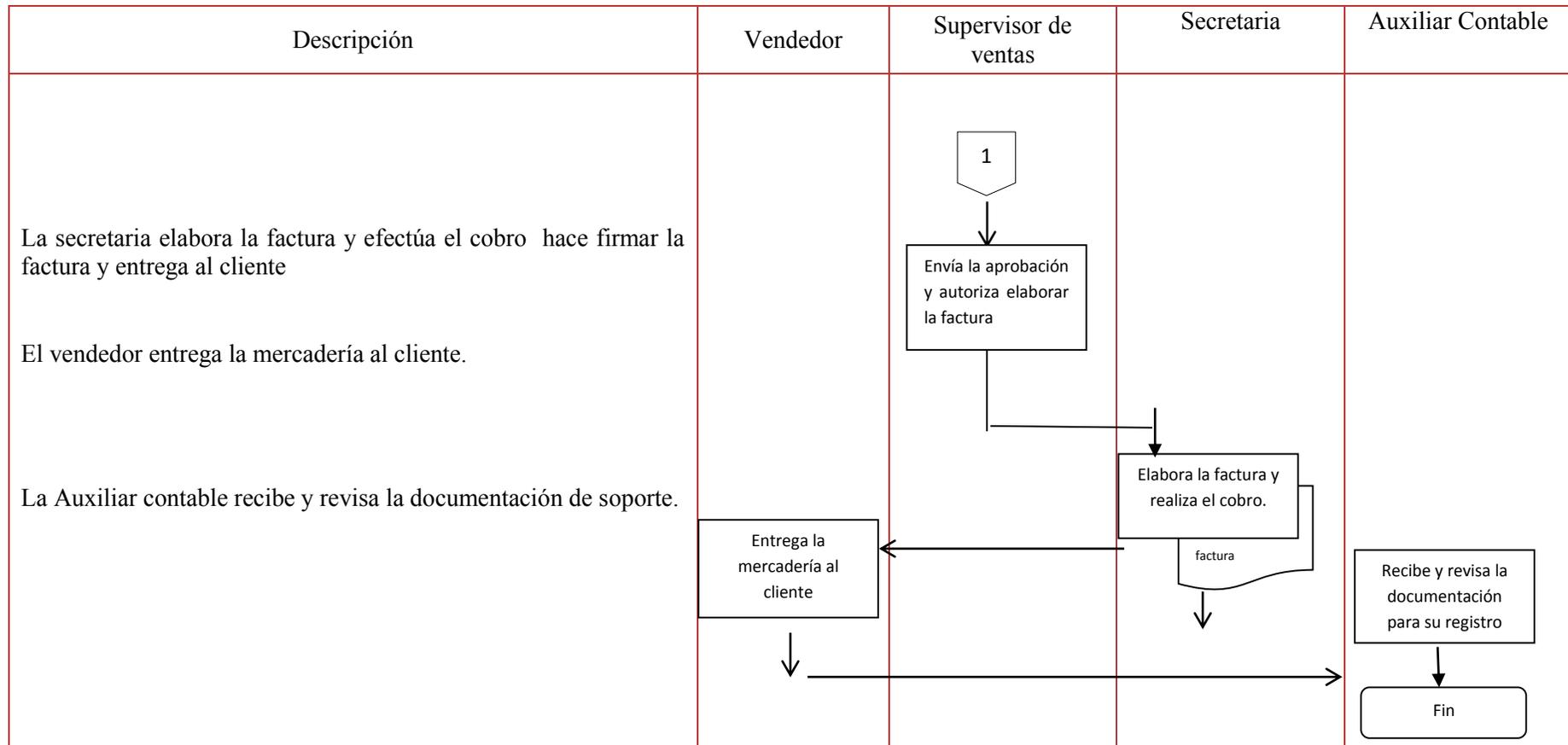
Descripción	Vendedor	Supervisor de Ventas	Secretaria	Observación
<p>El vendedor recibe al cliente y le oferta los productos o servicios.</p> <p>si es una venta pospago suscribe un contrato</p> <p>El Supervisor de ventas revisa el contrato y los documentos del cliente y esta autorizado para realizar descuentos y formas de cobro</p>	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Atiende[El vendedor atiende a los clientes] Atiende --> Suscribe{El vendedor suscribe} Suscribe -- SI --> Revisa[Revisa el contrato y la documentación del cliente] Suscribe -- NO --> 1((1)) Revisa --> 2((1)) </pre>	<p>✓</p> <pre> graph TD Revisa[Revisa el contrato y la documentación del cliente] --> 1((1)) </pre>	<pre> graph TD 1((1)) --> Ingreso[Realiza el ingreso y la pre aprobación] Ingreso --> 2{{1}} </pre>	<p>No hay autorización para realizar descuentos y formas de cobro.</p>

ANALISIS: * No hay autoriacion para realizar descuentos y formas de cobro en las ventas de la empresa



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 3 2/2



ANALISIS: ✓ Al momento de efectuar la venta se proceden a verificar y entregar los repetitivos comprobantes de venta al cliente .



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 4
1/10

**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

Indicadores de Gestión - Eficacia

Conocimiento de la misión

INDICADOR	FÓRMULA
Conocimiento de la Misión	$\frac{\text{Trabajadores que conocen la misión}}{\text{Total de trabajadores}} = \frac{10}{28} = 36\%$

Análisis:

Este indicador nos permite saber el grado de conocimiento del personal en cuanto a la misión y su aplicación en la empresa en esta caso el 36% conoce la misión y saben el porqué de la empresa, mientras que el 64% no, esto es consecuencia que al momento de la inducción o capacitación del personal nuevo se les indica pero no se encuentra difundida ni visible en un lugar que todos los colaboradores la lean diariamente. * **EA 5 1/7**

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 4
2/10

**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

Indicador de eficacia

Conocimiento de la visión

INDICADOR	FÓRMULA
Conocimiento de la Visión	$\frac{\text{Trabajadores que conocen la visión}}{\text{Total de trabajadores}} = \frac{12}{28} = 43\%$

Análisis: Este indicador nos permite saber el grado de conocimiento del personal en cuanto a la visión y su aplicación en la empresa en este caso el 43% conoce la misión y saben el porqué de la empresa, mientras que el 64% no, esto es consecuencia que al momento de la inducción o capacitación del personal nuevo se les indica pero no se encuentra difundida ni visible en un lugar que todos los colaboradores la lean diariamente y así puedan saber para a dónde quiere llegar la empresa en un futuro y seguir en el mercado satisfaciendo al cliente. *

EA 5 1/7

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

Indicador de eficacia

Nivel de Educación

INDICADOR	FÓRMULA
Educación del personal	Trabajadores con educación secundaria = $\frac{20}{28}$ = 71%
	Total trabajadores = 28

Análisis: El 71% del personal tiene educación mínima, lo que nos permite visualizar que cumple con uno de los requisitos para la contratación de personal.

Indicador de eficacia

Inconformidad de los clientes

INDICADOR	FÓRMULA
Inconformidades del servicio	Inconformidades solucionadas = $\frac{45}{100}$ = 45
	Inconformidades recibidas = 100

Análisis: Dentro de la evaluación podemos mencionar que solo el 45% de las inconformidades receptadas son solucionadas, cabe mencionar que esto también puede involucrar al mal servicio en cuanto atención al cliente ya que por naturaleza de la empresa es de servicios y su estabilidad en el mercado se debe al cliente.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 4
4/10

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

INDICADORES FINANCIEROS – ECONOMICOS

Índice de Liquidez

$$\text{Razón Corriente} = \frac{AC}{PC} = \frac{354026.13}{322556.28} = 1.10$$

AP 3 4/9

Análisis de Liquidez:

Con el resultado obtenido se interpreta que por cada \$1,00 que se adeuda en corto plazo se cuenta con \$1.10 para cubrir la obligación, por lo tanto se puede concluir que la empresa posee los recursos suficientes para cubrir sus obligaciones pendientes, de igual forma muestra que existe un % mínimo para futuros endeudamientos

MARGEN DE UTILIDAD

$$\frac{\text{UTILIDAD}}{\text{VENTAS}} = \frac{5174.58}{5425019.71} = 0.09$$

AP 3 7/9

Análisis Margen de Utilidad.- Este resultado nos indica que la empresa tiene una rentabilidad 0.09% con respecto a las ventas, o en otras palabras las utilidades representan el 0.09% total de las ventas, lo que demuestra que existe una deficiente gestión. *

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 4
5/10

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013

Indicadores Financieros Economía

ROA

AP 3 9/9

INDICADOR	FÓRMULA
rentabilidad sobre activos	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} = \frac{75402.65}{382139.62} = 19.73\%$

Análisis: La rentabilidad de IRCOSTEL CIA LTDA con respecto a los activos que posee es del 19.73%

ROE

AP 3 9/9

INDICADOR	FÓRMULA
rentabilidad sobre capital invertido	$\frac{\text{Utilidad}}{\text{Patrimonio}} * 100 = \frac{75402.65}{59583.34} = 126.55\%$

Análisis: La empresa genera el 126.55% en relación de su patrimonio en la generación de utilidades.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

**EA 4
6/10**

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Nivel de Gastos - Sueldos

INDICADOR	FÓRMULA	
	Sueldos y salarios	142.983,02
Sueldos y salarios	$\frac{\text{Sueldos y salarios}}{\text{Total Gastos}}$	$= \frac{142.983,02}{5.349.617,06} = 2.67\%$
	Total Gastos	5.349.617,06

AP 3 8/9

Análisis: El 2.67% de los gastos de la empresa se emplea para cancelar a los empleados sus sueldos

Sueldos y Horas Extra

INDICADOR	FÓRMULA	
	Horas Extra	11910.49
Horas extra en relación a sueldos	$\frac{\text{Horas Extra}}{\text{Sueldos y salarios}}$	$= \frac{11910.49}{142.983,02} = 8.27\%$
	Sueldos y salarios	142.983,02

AP 3 8/9

Análisis: Los empleados perciben un 8.27% en horas extra en relación al sueldo que perciben

Componente salarial en relación a Gastos

INDICADOR	FÓRMULA	
	Sueldos, Benef	183299.98
Componentes salariales	$\frac{\text{Sueldos, Benef}}{\text{Total Gastos}}$	$= \frac{183299.98}{264442.38} = 69.31\%$
	Total Gastos	264442.38

AP 3 8/9

Análisis: El 69.31% de los gastos corresponde a los desembolsos efectuados para pagar sueldos, beneficios sociales, aportes al IESS y Fondos de serva

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 4
7/10

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

INDICADORES DE EFICIENCIA

Rotación Interna

$$\text{Rotación Interna} = \frac{\text{N.- de traslados o asensos}}{\text{Números de cargos}} = \frac{2}{28} = 0.07$$

Análisis: Nos muestra el grado de satisfacción del trabajador que debe mejorar su desempeño para mejorar su competitividad laboral.

Rotación externa

INDICADOR	FÓRMULA
Rotación Externa	$\frac{\text{Cantidad de retiros}}{\text{Cantidad promedio de empleados}} = \frac{5}{28} = 17.86\%$

Análisis: Durante el año hubo 3 empleados retirados de la empresa que nos da un promedio del 17.86%.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 4
8/10

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

INDICADORES DE EFICIENCIA

Cumplimiento de las políticas gerenciales

INDICADOR	FÓRMULA
Cumplimiento de las políticas de gerencia	$\frac{\text{Cargos de direcciones}}{\text{Nro. Total de cargos}} = \frac{5}{20} = 25$

Análisis: El 25 % del total de empleados ocupan cargos de dirección.

Nivel de Sueldos

INDICADOR	FÓRMULA
Nivel de sueldos	$\frac{\text{Nro. De personas con el salario mínimo}}{\text{Nro. Total de empleados}} = \frac{0}{28} = 0$

Análisis: En la empresa todos los trabajadores ganan más que el salario mínimo.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 4
9/10

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Indicadores de eficacia

Nivel de ausentismo – Proporción de trabajadores ausentes

INDICADOR	FÓRMULA
Nivel de ausentismo	$\frac{\text{Trabajadores promedio ausentes}}{\text{Nº de trabajadores}} = \frac{1}{28} = 3.57\%$

Análisis: La proporción de trabajadores ausentes de al menos una jornada al mes es de el 3.57%

Número de días de ausencia

INDICADOR	FÓRMULA
Nivel de ausentismo	$\frac{\text{Días de ausencia}}{\text{Nº de días a trabajar}} * 28 = \frac{21}{365} * 28 = 1.61$

El nivel de ausentismo de los empleados en el periodo auditado es de menos de dos días en promedio por empleado al año

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

EA 4
10/10

**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013**

Ventas por día

INDICADOR	FÓRMULA
Ventas por día	$\frac{\text{Total ventas}}{\text{N}^\circ \text{ de días}} = \frac{5391.999,71}{360} = 14.977,78$

AP 3 9/9

Análisis: Al día se vende un promedio de 14.977,78 USD

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**EA 5
1/12**

MISION Y VISION EA 4 1/3 EA 4 2/3

CONDICIÓN

El personal desconoce la misión y la visión, por lo que no poseen una buena guía para desarrollar potencialmente las metas y objetivos, además de no aportar eficientemente en el crecimiento y desarrollo de la Empresa ofreciendo un servicio de calidad a los clientes.

CRITERIO

Establecimiento de políticas de comunicación y difusión de la Misión y Visión de la empresa como parte fundamental de la gestión.

CAUSA

- Desconocimiento de los beneficios de socializar la misión y visión de la empresa.
- Disponibilidad de tiempo para dar a conocer la misión y visión.

EFECTO

- Trabajo ineficiente debido al desconocimiento de la misión y visión
- Incumplimiento de objetivos y metas basados en la misión y visión de la Empresa afectando a los clientes en la prestación de los servicios.

CONCLUSIÓN

El personal de la Empresa desconoce la misión y visión, por lo que no poseen una buena guía para desarrollar potencialmente sus metas y objetivos debido a la falta de tiempo para poder socializar lo antes mencionado.

RECOMENDACIÓN

A Gerencia se le recomienda, socializar y difundir la misión y visión al personal a través de seminarios, charlas, documentos y sitios visibles para que de esta manera puedan desarrollar sus labores diarias de forma eficiente y oportuna.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**EA 5
2/12**

OBJETIVOS CI 3/16

CONDICIÓN

La empresa no dispone de objetivos que permitan alcanzar las metas planteadas y el óptimo crecimiento empresarial y encuentren el éxito.

CRITERIO

Implementar los objetivos los cuales son de gran importancia para el desarrollo de la empresa.

CAUSA

- Descuido de Gerencia por implementar los objetivos.
- Falta de interés por parte de los directivos.

EFFECTO

- Afecta al cumplimiento de las metas
- No hay un aporte para el crecimiento, fortalecimiento y proyección de la empresa en el mercado.

CONCLUSIÓN

La empresa no dispone de objetivos que ayuden a su crecimiento, fortalecimiento y proyección, debido al descuido y falta de intees por parte de gerencia.

RECOMENDACIÓN

Gerencia debe desarrollar e implementar los objetivos con la finalidad de ayudar a la empresa al logro de sus metas, crecimiento, fortalecimiento y proyección.

Elaborado por: R..M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

PLANES, PROGRAMAS Y PROCEDIMIENTOS EP4 1/2

**EA 5
3/12**

CONDICIÓN

No se verifica la existencia de planes, programas y procedimientos, y en caso de existir, determinar si se están cumpliendo, esto permitirá determinar si son efectivos en el desarrollo de las actividades, así como también medir el nivel de cumplimiento.

CRITERIO

Implementar los planes, programas y procedimientos que ayuden al desarrollo de las actividades de la empresa.

CAUSA

- La empresa no cuenta con planes, programas y procedimiento debido a la falta de interés por parte de gerencia.
- Desconocimiento por parte de Gerencia de la importancia de los planes, programas y procedimientos para el desarrollo de las actividades de la empresa.

EFEECTO

- Las actividades se realizan solo por sentido común.
- Trabajo ineficiente del personal y poco aporte a la empresa para su crecimiento.
- Inseguridad de que el trabajo se realice correctamente, pudiendo afectar el desarrollo y prestigio.

CONCLUSIÓN

La empresa no verifica la existencia de planes, programas y procedimientos, así como también si se están cumpliendo y si estos son efectivos para el desarrollo de las actividades, esto se debe a la falta de interés por parte de gerencia en el establecimiento de planes, programas y procedimientos.

RECOMENDACIÓN

Gerencia deberá evaluar el cumplimiento de los planes, programas y procedimientos, en caso que no se ajusten a los parámetros se proceda a modificar con el fin de alcanzar un crecimiento sostenible de la empresa y en caso de no existir implementarlos.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CODIGO DE ETICA CI 1/16

**EA 5
4/12**

CONDICIÓN

La empresa no dispone de un código de ética en el que se encuentren detallados los valores y principios que rijan al personal, directivos en el cumplimiento de las actividades.

CRITERIO

El personal que labora en la empresa debe sujetarse a un Código de Ética que les permita desarrollar sus actividades de forma honesta.

CAUSA

- Falta de interés por parte de los Directivos de disponer de un Código de Ética.
- Descuido por parte de Gerencia de tener normas de comportamiento.

EFECTO

- El personal puede ser objeto de sobornos en el cumplimiento de sus funciones.
- Desprestigio de la empresa por los sucesos negativos que pueden ocasionar el desempeño del personal.

CONCLUSIÓN

La empresa no dispone un código de ética que rija el comportamiento del personal, los funcionarios y las actividades, esto se da por la falta de interés de los directivos y el descuido de gerencia.

RECOMENDACIÓN

Gerencia debe disponer y socializar un código de ética con el personal de la empresa así como también ponerlo a disposición de los órganos superiores para su aprobación, divulgación y aplicación.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**EA 5
5/12**

PLAN PARA MITIGAR LOS RIESGOS CI 5/16

CONDICIÓN

La empresa no dispone de una matriz de riesgo que permita valorar el nivel de confianza y no dispone de un Plan para mitigar su impacto y ocurrencia.

CRITERIO

Dentro del control interno es vital tener un plan para mitigar el riesgo y el nivel de confianza de tal manera que se evite problemas.

CAUSA

- No se identifican los riesgos que puede enfrentar la empresa mediante una matriz.
- No se ha medido el impacto de los riesgos potenciales.
- No dispone de procedimientos para mitigar o evaluar el riesgo.

EFECTO

- Pérdidas de recursos materiales, tecnológicos, financieros y del talento humano.
- Gastos adicionales para retomar las actividades luego de algún evento.

CONCLUSIÓN

La empresa no dispone de una matriz de riesgo que permita determinar su impacto para poder valorarlos y fijar procedimientos para mitigar o eliminarlos.

RECOMENDACIÓN

A Gerencia elaborar la matriz de riesgo y valorar de acuerdo a los resultados y establecer un plan para mitigarlos y ponerlo a disposición de los órganos superiores para su aprobación, divulgación y aplicación.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**EA 5
6/12**

**CARENCIA DE UN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN A EMPLEADOS EP 3
3/4**

CONDICIÓN

IRCOSTEL CÍA. LTDA. no ha desarrollado un plan anual de capacitaciones orientado a desarrollar las habilidades de los empleados y a reforzar sus conocimientos.

CRITERIO

Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal (Prácticas Sanas de Control Interno)

CAUSA

- Falta de atención y coordinación de inducción y capacitación
- Desconocimiento de la importancia y la necesidad de mantener motivado y capacitado al personal

EFECTO

- La falta de motivación en los empleados evita que exista un mejor rendimiento y un buen ambiente de trabajo
- Los conocimientos de los empleados no se mantienen a la par de los cambios y actualizaciones en ámbitos de su competencia

CONCLUSIÓN

IRCOSTEL CÍA LTDA no ha desarrollado un plan anual de capacitación para sus empleados

RECOMENDACIÓN

A Gerencia, desarrollar e implementar un plan anual de capacitaciones orientado a motivar y actualizar los conocimientos de los empleados

Elaborado por: R..M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

**EA 5
7/12**

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CAPACITACIÓN A VENDEDORES EP 3 3/4

CONDICIÓN

La empresa no ha capacitado oportunamente a los vendedores en técnicas de venta, por lo que el personal tiene falencias en cuanto al trato como el servicio en si al cliente que acude por requerimientos específicos o variados a la institución.

CRITERIO

De acuerdo a la Prácticas Sanas de Control Interno se debe establecer programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.

CAUSA

- Falta de interés tanto de la parte directiva como de la que labora en. las actividades diarias en dar y recibir capacitaciones para el buen desempeño laboral
- Desconocimiento de la importancia de capacitar al personal de las diferentes áreas.

EFECTO

- El personal de los diferentes departamentos no se mantiene actualizado.
- El personal muchas veces desconoce de los nuevos productos que llegan a la empresa.

CONCLUSIÓN

No se ha capacitado a los empleados de los diferentes departamentos en temas referentes a su puesto de trabajo, debido a la falta de interés por parte de la directiva como del personal por solicitar y recibir capacitaciones que permitan mejorar el desempeño laboral.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015

EA 5
8/12

RECOMENDACIÓN

Gerencia debe incluir en los diferentes departamentos un plan anual de capacitaciones para lograr mayor eficiencia en la ejecución de las funciones de cada uno a través del conocimiento, entrenamiento y formación.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

**EA 5
9/12**

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CARENCIA DE UN SISTEMA CONTABLE ADECUADO

CONDICIÓN

IRCOSTEL CÍA LTDA no posee un sistema contable que se ajuste a sus necesidades por esta razón no existe un adecuado registro y control del proceso contables

CRITERIO

De acuerdo a los Principios de Control Interno, la empresa debe poseer un Sistemas Contables y de Seguridad que se ajuste a las necesidades de la Institucion.

CAUSA

- Elevados costos de implementar un sistema contable propio de la empresa
- Desconocimiento de los beneficios de poseer un sistema contable y de seguridad.

EFECTO

- Los ionformes financieros no son una ayuda óptima para la toma de decisiones gerenciales.
- La información financiera no es oportuna

CONCLUSIÓN

IRCOSTEL CIA LTDA no posee un adecuado software para el ciclo contable debido a los elevados costos que implica la implementcion del software.

RECOMENDACIÓN

A Gerencia

Cotizar y buscar un sistema contable que se ajuste a las necesidades de la empresa para contar con información financiera razonble y oportuna

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EP 3 3/4

**EA 5
10/12**

CONDICIÓN

En IRCOSTEL CIA LTDA. para contratar a un nuevo empleado no se realiza un adecuado proceso de selección pues no se recibe pruebas de los aspirantes

CRITERIO

La selección del personal debe basarse en un proceso documentado que considere todos los parámetros para una adecuada selección.

CAUSA

El desconocimiento de la gerencia de los beneficios potenciales de seleccionar personal adecuado.

EFEECTO

El personal contratado puede no estar acorde a las exigencias del puesto de trabajo a ocupar generando resultados negativos.

CONCLUSIÓN

El proceso de selección del personal no es el más adecuados puesto que no se toman pruebas a los aspirantes, debido al desconocimiento de los beneficios que se pueden obtener al contratar personal acorde al puesto de trabajo.

RECOMENDACIÓN

A Gerencia

Documentar e implementar un proceso de selección adecuado para la contratación del personal.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

DESCUENTOS Y FORMAS DE COBRO EP 3 3/4

**EA 5
11/12**

CONDICIÓN

En el departamento de ventas no existe autorización previa para otorgar descuentos y establecer formas de cobro

CRITERIO

Los procedimientos de venta deben estar normados en flujograma, así como también se debe establecer políticas para descuentos y cobranzas.

CAUSA

- Falta de delimitación de funciones a los empleados
- Inexistencia de políticas de cobranza y descuento.

EFECTO

- Se están otorgando descuentos sin previa autorización, ocasionando pérdida ocasionales para la empresa
- Se está dando periodos de cobro fuera del límite de los normales.

CONCLUSIÓN

En el área de ventas no se autorizan previamente los descuentos y formas de cobro debido a la falta de delimitación de funciones así como también de la inexistencia de políticas de cobranza y descuento.

RECOMENDACIÓN

Delimitar las funciones de los empleados que se encuentran en el Departamento de Ventas, así como también establecer políticas de cobranza y descuento apropiadas.

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015

7.1.5 FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
IRCOSTEL CÍA. LTDA.



PROGRAMA DE AUDITORÍA

EA 5
12/12

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Objetivo General: Dar a conocer los hallazgos encontrados durante el desarrollo de la auditoria y emitir el informe.

Objetivos Específicos:

1. Elaborar el Informe de Auditoria

Presentar los resultados a los directivos de la Cooperativa

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaboración del Informe Final de Auditoria.	CR	GARM	05-05-2015

Elaborado por: R.M.G.A	Fecha: 05-05-2015
Supervisado por: F.P.E.M	Fecha: 05-05-2015

Riobamba, 01 de Agosto de 2015

Ingeniero
Jorge Calle
GERENTE DE IRCOSTEL CÍA. LTDA.
Presente.-

De mi consideración:

Una vez realizado el estudio y análisis de las operaciones de IRCOSTEL CÍA. LTDA. de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2013; a través de la aplicación de un cuestionario de control interno y otros procedimientos de Auditoría, pongo a su disposición el informe que se adjunta, donde constan los resultados del análisis.

Por la naturaleza del examen los resultados se encuentran expresados en conclusiones y las respectivas recomendaciones que de seguro serán en beneficio para la empresa, siendo de su responsabilidad la toma de las acciones correctivas a fin de mejorar sus procedimientos en la buena conducción de la institución.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Ricardo Guaño
Auditor Junior

RG & Asociados



IRCOSTEL CÍA. LTDA.

INFORME

Informe de Auditoria Operacional a la Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA.
de la Ciudad de Riobamba, Periodo 2013.

RIOBAMBA - ECUADOR

2015



CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

ANTECEDENTES

La Empresa Ircostel Cía. Ltda. se constituye legalmente el 30 de octubre del 2009 mediante escritura pública otorgada ante el notario cuarto del Cantón Riobamba. Dr. Carlos Marcelo Aulla Erazo, aprobada mediante resolución N° SC.DIC. A. 09. 00315 y legalmente inscrita en el Registro Mercantil el 06 de noviembre del 2009 bajo el número 1619, se encuentra ubicada en la provincia de Chimborazo, en la ciudad de Riobamba en las calles Primera Constituyente y Juan Larrea y está bajo el control de la Superintendencia de Compañías, la finalidad de la empresa es la comercialización y servicio de la telefonía claro a toda la ciudadanía La Empresa Ircostel Cía. Ltda. ha realizado una auditoría anterior la cual fue una auditoría integral, esta auditoría se efectuó para verificar la razonabilidad de los estados financieros y valorar el cumplimiento de aspectos legales que debe observar para su funcionamiento. Siendo la primera ocasión que se realiza una auditoría operacional.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La auditoría Operacional a la Empresa Ircostel Cía. Ltda. se realizara en atención a la Carta Compromiso, autorizada por el Ing. Jorge Calle Gerente General de Ircostel Cía. Ltda.. Para evaluar el cumplimiento de los procesos administrativos y que estos se estén cumpliendo con eficiencia, eficacia y economía.

OBJETOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo General

Realizar una Auditoria Operacional a la Empresa Ircostel Cía. Ltda. para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos.

Objetivos Específicos

- Establecer el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentos y demás normas aplicables a IRCOSTEL CÍA. LTDA.

- Verificar la propiedad, veracidad y legalidad de las operaciones ejecutadas por la empresa durante el período sujeto a examen.
-
- Evaluar el Sistema de Control Interno a fin de determinar el grado de eficiencia y eficacia.
- Formular las conclusiones y recomendaciones que sean pertinentes.

Alcance

La Auditoría Operativa abarcará el período 2013 de IRCOSTEL CÍA LTDA, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.



CAPITULO II

INFORMACION DE LA ENTIDAD

Razón social:	Ircostel Cía. Ltda.
Sector al que pertenece:	Privado
Representante legal:	Ing. Jorge Calle Vivar
Dirección:	Primera Constituyente y Larrea
Email:	gerenciageneral@movilcentro.com.ec
Teléfono:	2946966
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba

MISIÓN

Mediante la comercialización y distribución de aparatos de comunicación telefónica, proporcionar a nuestros clientes productos y servicios de calidad, con una óptima satisfacción al consumidor, con estándares de responsabilidad, talento humano capacitado y comprometido a brindar un servicio rápido eficiente y personalizado.

VISIÓN

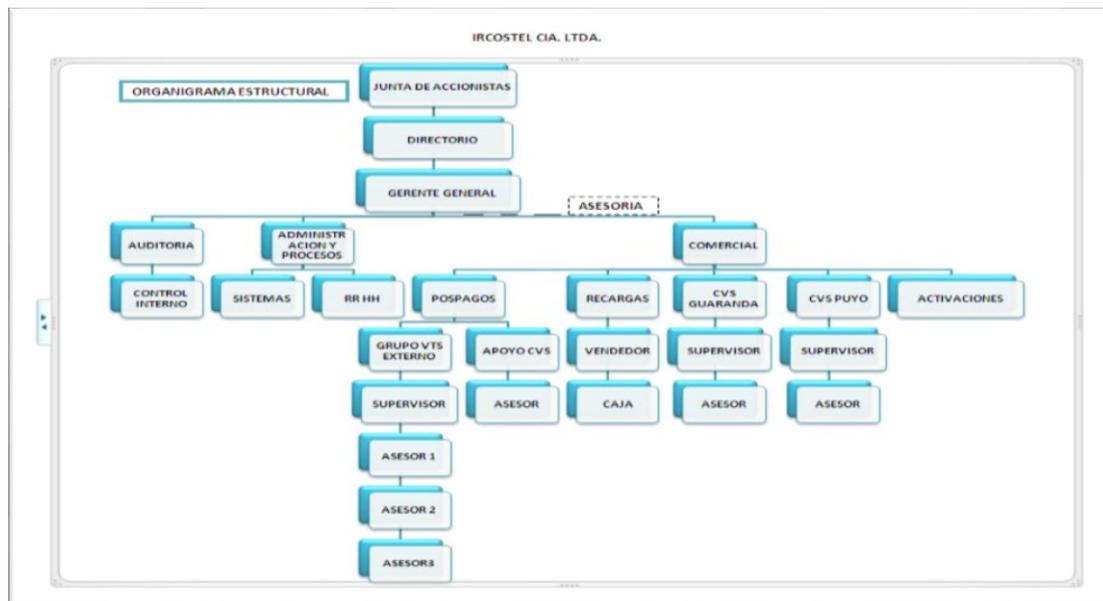
Ser una empresa líder a nivel de la zona centro, en la distribución y comercialización de productos y servicios de telecomunicación móvil, satisfaciendo a nuestros clientes y así llegar al crecimiento y fortalecimiento de la empresa con excelente calidad y eficiencia en el servicio.



BASE LEGAL

- La Constitución Política de la República del Ecuador
- Ley de Compañías.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos Complementarios.
- Ley Orgánica para la Defensa de los Derechos Laborales
- Código de trabajo.
- Ley de Seguridad Social

Organigrama



CAPITULO III

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

CONCLUSIÓN 01

La empresa no cuenta con una utilidad representativa comparado con el nivel de ventas ya que la utilidad apenas representa el 0.09 % del total de las ventas, por lo que se determina que la gestión es deficiente.

RECOMENDACIÓN 01

A Gerencia y a la Administración

Se recomienda al Gerente y a la Administración tomar mejores decisiones para negociar y llegar a un acuerdo con CONECEL para mejorar la rentabilidad de la Empresa.

CONCLUSIÓN 02

El personal de la Empresa desconoce la misión y la visión de la empresa ya que ésta filosofía empresarial no ha sido difundida tanto a los actores internos como a los actores externos para aportar al eficiente cumplimiento y dar un servicio de calidad a los clientes.

RECOMENDACIÓN02

A Gerencia

Socializar y difundir la misión y visión al personal a través de seminarios, charlas, documentos

Colocar en sitios visibles el eslogan de misión y visión para lograr que los empleados se sientan comprometidos con la misma y persigan el objetivo más grande de la empresa plasmado en la visión y que su accionar se oriente a la razón de ser de IRCOSTEL CÍA LTDA.

CONCLUSIÓN03

IRCOSTEL CÍA. LTDA. no ha desarrollado objetivos departamentales que ayuden al crecimiento, fortalecimiento y proyección de cada empleado en relación a la visión de la empresa

RECOMENDACIÓN 03

A Gerencia

Desarrollar e implementar los objetivos con la finalidad de ayudar a la empresa al logro de sus metas, su crecimiento, fortalecimiento y proyección.

Difundir los objetivos institucionales para crear estrategias con la participación de los empleados .

CONCLUSIÓN 04

La empresa no verifica la existencia de planes, programas y que se esté cumpliendo y si estos son efectivos para el desarrollo de las actividades y en caso de ser necesario proceder a modificar.

RECOMEDACIÓN 04

A Gerencia

Crear y evaluar los planes, programas y procedimientos ajustándolos a los parámetros con el fin de alcanzar un crecimiento sostenible de la empresa y en caso de no existir implementarlos.

CONCLUSION 05

La empresa no dispone un código de ética que rija el comportamiento del personal, los funcionarios y las actividades, esto por la falta de interés de los directivos y el descuido de gerencia.

RECOMENDACIÓN 05

A Gerencia

Desarrollar y socializar al personal de la empresa el código de ética que norme y establezca políticas para generar un buen ambiente entre empleados y mejorar la atención al usuario

CONCLUSION 06

La empresa no dispone de una matriz de riesgo que permita determinar el grado de ocurrencia y el impacto de las posibles eventualidades que puedan surgir, para poder valorarlos y fijar procedimientos que permitan mitigarlos o eliminarlos.

RECOMENDACIÓN 06

A Gerencia

Elaborar la matriz de riesgo y valorar de acuerdo a los resultados para establecer un plan para mitigarlos que pueda ser socializado

CONCLUSION 07

IRCOSTEL CÍA LTDA no ha desarrollado un plan anual de capacitación para sus empleados

RECOMENDACIÓN 07

A Gerencia, desarrollar e implementar un plan anual de capacitaciones orientado a motivar y actualizar los conocimientos de los empleados

CONCLUSIÓN 08

No se ha capacitado a los empleados de los diferentes departamentos en temas referentes a su puesto de trabajo

RECOMENDACIÓN 08

A Gerencia incluir a los diferentes departamentos en el plan anual de capacitaciones para lograr mayor eficiencia en la ejecución de las funciones de cada uno a través del conocimiento, entrenamiento y formación.

CONCLUSIÓN 09

IRCOSTEL CIA LTDA no posee un adecuado software para el ciclo contable

RECOMENDACIÓN 09

A Gerencia

Cotizar y buscar un sistema contable que se ajuste a las necesidades de la empresa para contar con información financiera razonable y oportuna

CONCLUSIÓN 10

El proceso de selección del personal no es el más adecuados puesto que no se toman pruebas a los aspirantes

RECOMENDACIÓN 10

A Gerencia

Documentar e implementar un proceso de selección adecuado para la contratación del personal.

CONCLUSIÓN 11

En el área de ventas no se autorizan previamente los descuentos y formas de cobro

RECOMENDACIÓN 11

A Gerencia

Normar los procedimientos y determinar responsables de todos los procesos

7.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la verificación de la hipótesis se realizará mediante el método estadístico **CHI-CUADRADO**, el mismo que determinará si dicha hipótesis es viable o no.

La fórmula estadística que se aplica es:

$$X = \sum (fo - Fe)^2 / Fe$$

X^2 = Chi- cuadrado.

\sum = Sumatoria.

fo = Frecuencia observada de realización de un acontecimiento determinado.

Fe = Frecuencia esperada o teórica.

Para la aplicación del método CHI-CUADRADO, se requiere encontrar lo siguiente, para despejar la ecuación:

- Encontrar la diferencia entre la frecuencia observada y la frecuencia esperada.
- Las diferencias se elevan al cuadrado.
- Dividir cada diferencia elevada al cuadrado para la frecuencia esperada.
- Sumar los factores restantes.

HIPÓTESIS

Ho: Hipótesis de alternativa.

H1: Hipótesis Nula.

HI: La realización de la Auditoría Operativa no detectará fallas en los procesos y la óptima utilización de los recursos no permitirá conseguir la aplicación de los mismos con eficiencia, eficacia y economía.

H0: La realización de la Auditoría Operativa detectará fallas en los procesos y la óptima utilización de los recursos permitirá conseguir la aplicación de los mismos con eficiencia, eficacia y economía.

EL GRADO DE LIBERTAD SE OBTENDRÁ A TRAVÉS DE LA FÓRMULA:

$$G1 = (F-1) (C-1), \text{ donde:}$$

F = Filas

C = Columnas

Cabe mencionar que el margen de error es del 5% el cual se convierte en un nivel de confianza del 0.05 con el fin de buscar los datos en la tabla de **CHI-CUADRADO**.

Regla de decisión:

$$G1 = (F-1) (C-1)$$

$$\text{Remplazo } G1 = (2-1) (2-1)$$

$$G1 = 1$$

$$X^2_t = 3,84$$

VARIABLES

Variable Independiente: pregunta # 2

¿Cree usted que la ejecución de una Auditoría Operativa aplicada a IRCOSTEL CÍA. LTDA., permitirá mejorar los procesos administrativos?

Variable Dependiente: pregunta # 4

¿Cree usted que al desarrollar una Auditoría Operativa a IRCOSTEL CÍA. LTDA., permitirá detectar falencias en los procesos administrativos?

7.2.1 CÁLCULO DEL CHI-CUADRADO

ALTERNATIVA	VARIABLE		TOTAL
	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE	
SI	24	18	42
NO	4	10	14
TOTAL	28	28	56

Elaborado por: Ricardo Guaño

Tabla de frecuencia Observada y Esperada

Cuadro # 7

Frecuencia Observada

PREGUNTAS	DISYUNTIVAS	FRECUENCIA OBSERVADA	FRECUENCIA ESPERADA	(FE-FO) ² /FE
2	SI	24	16	4,00
	NO	4	12	5,33
4	SI	18	20	0,2
	NO	10	8	0,5
TOTAL (X²c)				10,03

Elaborado por: Ricardo Guaño

Tabla de frecuencia Observada y Esperada

Según la tabla: Se busca el grado de libertad y el nivel de confianza y se realiza una comparación entre el **CHI—CUADRADO** (X^2_t) y el (X^2_c). De acuerdo a este criterio se determina si el X^2_c es mayor o igual que el X^2_t se acepta la hipótesis de alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

$$X^2_t > X^2_c$$

$$3,84 > 10,03$$

Cuadro # 8

Probabilidad chi-cuadrado

PROBABILIDAD DE UN VALOR SUPERIOR - ALFA (A)					
Grados libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,3
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25	27,49	30,58	32,8
16	23,54	26,3	28,85	32	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,2	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,4
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,8
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,2	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,5	71,42	76,15	79,49
60	74,4	79,08	83,3	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,3
100	118,5	124,34	129,56	135,81	140,17

Fuente:file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Tablas_Chi_y_KS%20(1).pdf

ANÁLISIS:

Al despejar la fórmula del CHI-CUADRADO se pudo comprobar que $X^2 c$ es mayor que el $X^2 t$, lo que me permite aceptar la hipótesis alternativa y se rechazar la hipótesis nula.

La aplicación de la encuesta a los empleados ayudo a realizar el trabajo investigativo dando como respuesta la hipótesis alternativa, la misma que es:

La realización de la Auditoría Operativa detectará fallas en los procesos y la óptima utilización de los recursos permitirá conseguir la aplicación de los mismos con eficiencia, eficacia y economía.

Dando como conclusión la aceptación de la hipótesis planteada en el desarrollo del presente trabajo investigativo.

CONCLUSIONES

- En la auditoría realizada se pudo determinar la inexistencia una planificación previa que oriente la gestión administrativa de las actividades de la empresa y permita la optimización de los recursos al menor costo posible, así como también el cumplimiento de los objetivos.

- Se determinó la inexistencia de un sistema contable que permita el registro y control de las movimientos de la empresa.

- No existe una evaluación tendiente a medir el conocimiento y la experiencia para la contratación del nuevo personal, ya que el proceso de selección es muy sencillo y no garantiza su experiencia en el campo laboral para el cual va ser contratado.

- Debido a la ausencia de un manual de funciones y políticas no se están cumpliendo apropiadamente los requerimientos y niveles de eficiencia, eficacia y economía dentro de las labores diarias y así poder cumplir con las metas establecidas.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar una planificación previa que que oriente la gestión administrativa de las actividades de la empresa y permita la optimización de los recursos al menor costo posible.

- Cotizar e implementar un sistema contable que esté acorde a los requerimientos en cuanto al registro del proceso y así contar con información razonable y oportuna.

- En el proceso de incorporación del nuevo personal se debe incluir métodos que permitan medir y evaluar el conocimiento y la experiencia para que cumplan con el perfil adecuado al área requerida.

- Diseñar e implementar un manual de políticas y funciones para que los trabajadores se rijan en él y así se pueda cumplir tanto con ética profesional como niveles de eficiencia, eficacia y economía dentro de las labores diarias y alcanzar las metas establecidas.

BIBLIOGRAFIA

Maldonado, M. (2011). Auditoría de Gestión 4a ed. Quito: Abya Yala.

Arens, A., Etal, (2007). Auditoría: un enfoque integral 11a ed. México: Pearson Educación.

Cardozo Cuenca, H. (2006). Auditoría del sector solidario, aplicación de normas internacionales 1a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Casal, J. (2000). Análisis del Riesgo 1a ed. Barcelona: UPC.

Estupiñán, R. (2006). Control Interno y Fraudes: Con base a los ciclos transaccionales, analisis de infome COSO I y II 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones .

Fonseca Luna, O. (2007). Auditoría Gubernamental Moderna 1a ed. Lima: Enlace Gubernamental.

Galán Quiroz, L. (1996). Informatica y Auditoría para las Ciencias Empresariales 1a ed. Bucaramanga.

De la Peña , A. (2009). Auditoría: un enfoque práctico 2a ed. Madrid: Paraninfa.

Rodríguez Valencia, J. (2010). Auditoría Administrativa 9a ed. México: Trillas

Sánchez Curiel, G. (2006). Auditoría de Estados Financieros 2 a ed. México.

Tamayo, A. (2001). Auditoría de Sistemas 1a ed. Bogota: Centro de publicaciones, Universidad Nacional de Colombia.

Internet

Maltese, M., & Mejias, M. (3 de Julio de 2013). Prezi. Obtenido de Auditoría de sistemas de información: <http://prezi.com/gpl4rmyddga3/auditoria-de-sistemas-de-informacion-tema-2-control-interno/>

ANEXOS

ANEXO :1

RUC DE IRCOSTEL CIA. LTDA.

 **SRI**
...le hace bien al país

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC:	D691728579001		
RAZON SOCIAL:	IRCOSTEL CIA LTDA		
NOMBRE COMERCIAL:	MOVIL CENTRO		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
REPRESENTANTE LEGAL:	CALLE VIVAR JORGE JAVIER		
CONTADOR:	AREVALO MOYA & ASOCIADOS CIA.LTDA.		

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	15/11/2009	FEC. CONSTITUCION:	15/11/2009
FEC. INSCRIPCION:	24/11/2009	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	18/01/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS Y APARATOS DE TELECOMUNICACION.

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Barrio: LA ESTACION Calle: ROCAFUERTE
Número: 21-37 Intersección: GUAYAQUIL Referencia ubicación: A MEDIA CUADRA DE LA CASA DE LA CULTURA Telefono
Trabajo: 032952556 Celular: 094974196

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:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	\ REGIONAL CENTRO II\ CHIMBORAZO	CERRADOS:	0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Usuario: XPPA010909 Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 18/01/2012 13:49:35



Página 1 de 2 



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 0691728579001
RAZON SOCIAL: IRCOSTEL CIA LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT. 18/11/2009
NOMBRE COMERCIAL:	MOVIL CENTRO				FEC. CIERRE:
					FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS Y APARATOS DE TELECOMUNICACION.
ACTIVIDADES COMERCIALES A CARGO DE COMISIONISTAS.
ALQUILER A CORTO Y LARGO PLAZO DE EQUIPO COMERCIAL PARA COMUNICACIONES.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Barria: LA ESTACION Calle: ROCAFUERTE Número: 21-37 Intersección: GUAYAQUIL Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA CASA DE LA CULTURA Telefono Trabajo: 032982553 Celular: 094974198

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: XPPA010909

Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA

Fecha y hora: 18/01/2012 13:49:35

ANEXO: 2

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE IRCOSTEL CIA. LTDA.

Pregunta #1: ¿Se ha realizado Auditoría Operacional a la Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA., durante el período 2013?

SI () **NO** ()

Observaciones:.....
.....
.....

Pregunta #2: ¿Considera usted que la aplicación de una Auditoría Operacional a la Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA., mejorará los procesos administrativos?

SI () **NO** ()

Observaciones:.....
.....
.....

Pregunta #3: ¿Cree usted que al desarrollar una Auditoría Operacional a la Empresa IRCOSTEL CÍA. LTDA., permitirá detectar deficiencias en los procesos administrativos?

SI () **NO** ()

Observaciones:.....
.....
.....

Pregunta #4: ¿Considera que el informe de Auditoría Operacional, ayudará a los directivos de IRCOSTEL CÍA. LTDA., a la correcta toma de decisiones para mejorar el desarrollo de los procesos administrativos?

SI () **NO** ()

Observaciones:.....
.....
.....

Pregunta #5: ¿Considera usted que la Empresa IRCOTE CÍA. LTDA., cuentan con el personal necesario para el desarrollo de los procesos administrativos?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Pregunta #6: ¿El personal de la Empresa está debidamente capacitado?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Pregunta #7: ¿Conoce la normativa que rige a la Empresa?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Pregunta #8: ¿Conoce el Manual de Funciones que rige su cargo?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Pregunta #9: ¿Tiene la Empresa un Manual de Procesos?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Pregunta #10: ¿Considera usted que el espacio físico es el adecuado?

SI () **NO** ()

Observaciones:.....
.....
.....