



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS LABORATORIO CLÍNICO CEPAC, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014.

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

CONFORME VERA KERLY JOSHELYN

DIRECTORA DE TESIS:

C.P.A. FRESIA SUSANA CHANG RIZO, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

AÑO: 2015

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo **KERLY JOSHELYN CONFORME VERA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; con el título: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS LABORATORIO CLÍNICO CEPAC, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014.”** que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los Derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

Kerly Joshelyn Conforme Vera

Certificación de la Directora de Tesis

La suscrita **C.P.A. FRESIA SUSANA CHANG RIZO,MSc** , Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo , certifica que la Egresada **CONFORME VERA KERLY JOSHELYN**, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de **Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría** de grado titulada: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS LABORATORIO CLÍNICO CEPAC,CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014.”** Bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

C.P.A. FRESIA SUSANA CHANG RIZO,MSc.

DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS

Presentado al Honorable Consejo Académico previo a la obtención
al título de: **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría**

Aprobado por:

C.P.A. Magaly Narciza Reyes Cevallos Mgs.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Janet Franco Cedeño MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lcda. Karina Arévalo Briones MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO

- LOS RIOS-

ECUADOR

AÑO 2015

Dedicatoria

El presente trabajo, representa los años de esfuerzo dedicados al continuo aprendizaje, sin duda alguno dedicado a Dios por permitirme cumplir con cada una de las metas propuestas.

A mi esposo e hija, quienes me alentaron y me brindaron las fuerzas necesarias para continuar y concluir con mi trabajo de investigación, a mi familia misma que ha forjado mi criterio para con la vida brindándome su apoyo de manera incondicional, aportando con ejemplo de perseverancia y constancia.

Kerly Joshelyn Conforme Vera

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme culminar mi tesis con éxito, por brindarme fortalezas para continuar y ser mi guía por el camino del bien con pie firme y fijándome como objetivo mi realización profesional y personal.

Por medio de la presente doy mis agradecimientos a la gerencia de la Empresa de Servicios “Laboratorio Clínico CEPAC ”, por su apertura para la realización del presente trabajo, a los docentes que han sido pilar fundamental para llevar a cabo el cumplimiento del mismo ya que sus enseñanzas fueron de vital importancia en su desarrollo.

A nuestra Universidad que fue la carta de presentación para que La Empresa antes mencionada otorgue la apertura a sus instalaciones, de la misma manera a mi Directora de Tesis la C.P.A. Fresia Susana Chang Rizo, MSc., por la guía otorgada para culminar con éxitos el presente trabajo gracias a todas las personas que colaboraron directa e indirectamente en este presente trabajo.

Resumen Ejecutivo

En el presente trabajo de tesis se documenta el tema de la realización de una Auditoría de Gestión al Área Operativa de la Empresa de Servicios Laboratorio CEPAC ubicada en la ciudad de Quevedo, siendo como objetivo principal la realización de esta auditoría y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa en el período 2014, se llevó a cabo en un período aproximado de cuatro meses, durante los cuales se midió la gestión de la empresa evaluando los controles existentes que permitan determinar recomendaciones necesarias que beneficien a la empresa auditada. El diseño que se desarrolló fue resultado del análisis de otros modelos de diferentes auditoría como son la auditoría de procesos, financiera y controles, de los cuales se tomó los aspectos más importantes que pudieran contribuir al diseño de un modelo de Auditoría de Gestión, se realiza una amplia revisión y exposición de las definiciones, normas, y la información relevante involucrada con el tema de la investigación realizando una formulación completa del proyecto utilizando el marco lógico, el detalle del marco legal referente y una metodología basada en modalidades bibliográficas, de campo e investigaciones de tipo descriptivas y explicativas siendo una investigación no experimental. Realizando y cumpliendo la planificación en el presente trabajo se incluye la presentación de una Auditoría de Gestión, donde se redactan los hallazgos más relevantes obtenidos del conocimiento de las actividades que realiza la empresa de servicios siendo estos que en el período auditado no hubo una incidencia en el rendimiento financiero puesto que la empresa cuenta con \$2.26 de respaldo en el activo corriente, dispone de un valor positivo de \$1,97 lo que indica que no es necesario acudir a los inventarios para la cancelación de la deuda, existe una solvencia financiera de \$4,89 lo que indica que la empresa está en capacidad para hacer frente a sus obligaciones de pago, esta carece de un sistema de calidad de gestión, la entidad tiene ausencia de objetivos de cumplimiento, metas así como la carencia de inventarios de mercadería del Área Operativa, la misma que posee un nivel de productividad alto, considerado por los niveles de eficiencia(70,72 %) y eficacia(98,6 %) evaluados cumpliendo con las actividades a realizar optimizando los recursos de la empresa

Abstract

In this thesis the subject of an audit of the Operational Management Area Laboratory Service Company CEPAC located in the city of Quevedo is documented, with the main objective of conducting this audit and its impact on performance will finance the company in the period 2014 took place in a period of about four months, during which the management of the company was measured by evaluating the controls necessary for determining recommendations that benefit the audited company. The design that was developed was the result of the analysis of other models of different audit as they are auditing processes and financial controls, of which the most important aspects that could contribute to the design of a model Auditing took, it is performed a comprehensive review and exposure definitions, standards, and relevant information involved with the issue of making a complete formulation research project using the logical framework, detailed legal reference framework and methodology based on literature methods, and field descriptive and explanatory research type being a non-experimental research. Performing and meeting planning in this paper filing an audit, where the most important findings of the knowledge of the activities of the service being such that in the audit period there was no incidence are drafted included financial performance since the company has \$ 2.26 back in current assets, has a positive value of \$ 1.97 indicating that it is not necessary to go to inventories for debt cancellation, there is a financial solvency \$ 4 89 indicating that the company is able to meet its payment obligations, the lack of a quality management system, the company has no compliance objectives, goals and the lack of inventories of merchandise Area operational, the same as having a high level of productivity, considered by the levels of efficiency (70.72%) and efficiency (98.6%) evaluated compliance with the activities undertaken by optimizing company resources.

Índice

DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE.....	ix
DOUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv

CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN16

1.1.INTRODUCCIÓN.....	18
1.2.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.2.1.Problematización.....	19
1.2.2.Diagnóstico.....	20
1.2.3.Pronóstico.....	20
1.2.4.Control del Pronóstico.....	21
1.2.5.Formulación del Problema.....	21
1.2.6.Sistematización.....	22
1.3.JUSTIFICACIÓN.....	22
1.4.OBJETIVOS.....	23
1.4.1. Objetivo General.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos.....	23
1.5.HIPÓTESIS.....	24
1.5.1. Hipótesis General.....	24
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	24
1.6.VARIABLES.....	24
1.6.1.Variables Independientes.....	24
1.6.2.Variables Dependientes.....	25

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN26

2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	27
2.1. Auditoría.....	27
2.1.1.Clasificación de la Auditoría.....	27
2.1.1.1. Según la naturaleza del profesional:	27
2.1.1.2. Según la clase de objetivos perseguidos:	27
2.1.1.3. Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados.....	28
2.1.1.4. Según su obligatoriedad.....	28
2.1.1.5. Según la técnica utilizada.....	28
2.1.2. Técnicas de Auditoría.....	28

2.1.3. Fases de Auditoría.....	29
2.1.3.1. Fases de planificación.....	29
2.1.3.2. Fase de ejecución del trabajo	29
2.1.3.3. Fase de comunicación de los resultados obtenidos.....	29
2.1.3.4. Fase de redacción del informe	30
2.1.3.5. Fase de control de calidad	30
2.1.4. Auditoría de Gestión.....	30
2.1.4.1. Objetivos de la Auditoría de Gestión:.....	30
2.1.4.2. Importancia de la Auditoría de Gestión	31
2.1.4.3. Características de la Auditoría de Gestión	31
2.1.4.4. Metodología de la Auditoría Gestión.....	32
2.1.5. Planificación.....	32
2.1.6. Planificación Preliminar.....	32
2.1.7. Evidencia y documentación de la Auditoría.....	33
2.1.7.1. Evidencia de la Auditoría	33
2.1.7.2. Tipos de evidencia de la Auditoría	33
2.1.8. Riesgos de la Auditoría.....	34
2.1.8.1. Riesgo Inherente.....	34
2.1.8.2. Riesgo de Control	34
2.1.8.3. Riesgo de Detección	35
2.1.9. Papeles de trabajo.....	35
2.1.10. Informe de Auditoría.....	35
2.1.11. Tipos de informe.....	35
2.1.11.1. Favorable.....	35
2.1.11.2. Opinión con salvedades:.....	36
2.1.11.3. Opinión desfavorable	36
2.1.12. Indicadores Financieros.....	37
2.1.13. Indicadores de Gestión.....	37
2.1.14. Dimensiones que se deben evaluar por medio de indicadores.....	37
2.1.15. Sistema de control interno.....	38
2.1.16. Inventario.....	38
2.1.16.1. Existencia.....	38
2.1.16.2. Propiedad.....	39
2.1.16.3. Valoración.	39
2.1.17. Ética Profesional.....	39
2.1.18. Ética de los Auditores Internos.....	39
2.1.19. Definición de los postulados generales.....	40
2.1.20. Servicios de expresión de opinión.....	40
2.1.21. Función de certificación.....	40
2.1.22. Toma de decisiones.....	40
2.1.23 Rendimiento Financiero.....	40
2.1.24 Hallazgos de Auditoría.....	40
2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	40

2.2.1. Acción Correctiva.....	41
2.2.4. Auditor.....	41
2.2.5. Auditoría de Gestion.....	42
2.2.9. Control.....	42
2.2.14. Eficacia.....	43
2.2.15. Eficiencia.....	44
2.2.18. Estructura Organizativa.....	44
2.2.22. Informe de Auditoría.....	45
2.2.23. Productividad.....	45
2.2.24. Sistema de calidad de Gestión.....	46
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	46
2.3.1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	46
2.3.2. NIAS – Normas Internacionales de Auditoría.....	48
2.3.3. COSO.....	48
2.3.4. Componentes COSO II.....	51
2.3.5. Definición de Control Interno de Acuerdo al Informe COSO II - ERM.....	51
2.3.6. Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos.....	52
2.3.7. Norma Internacional de Auditoría 500.....	52
2.3.8. Norma Internacional de Auditoría 200.....	53
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1. Materiales y Métodos.....	55
3.1.1. Equipos.....	55
3.1.2. Métodos.....	55
3.1.3. Método Inductivo – Deductivo.....	55
3.1.4. Método Analítico.....	55
3.1.3. Técnicas.....	56
3.1.3.1. Observación.....	56
3.1.3.2. Entrevista.....	56
3.2. Tipos de Investigación.....	56
3.2.1. Bibliográfica - Documental.....	56
3.2.2. De Campo.....	56
3.2.3. Descriptiva:.....	56
3.2.4. Correlacional:.....	56
3.2.5. Explicativa:.....	56
3.3. Diseños de Investigación.....	57
3.3.1. Creación de la Firma Auditora.....	57
3.3.2. Logo de la Firma Auditora.....	57
3.4. Población y Muestra.....	57
3.4.1. Población.....	57

3.4.2. Muestra	57
----------------------	----

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN59

4.1. RESULTADOS.....	59
4.1.1. Solicitud de la Empresa	60
4.1.2. Carta de Aceptación	61
4.1.3. Carta de Compromiso	62
4.1.4. Plan de Auditoría de Gestión	65
4.1.5. Programa Específico de Auditoría	72
4.1.6. Ejecución de la Auditoría de Gestión	76
4.1.6.1. Cedula Sumaria de procedimiento.....	76
4.1.6.1.1. Cedula Analítica de entrevista.....	78
4.1.6.1.2.1.Prueba sustantiva.....	79
4.1.6.1.2.2.Entrevista al Gerente.....	80
4.1.6.2. Cedula Sumaria de evaluación de Control Interno.....	83
4.1.6.2.1. Matriz FODA.....	87
4.1.6.2.2. Evaluación del control Interno.....	88
4.1.6.2.3. Evaluaciones de Riesgos.....	96
4.1.6.2.4. Hallazgos.....	99
4.1.6.2.1.5. Informe de Control Interno.....	108
4.1.6.3. Cedula Sumaria de Indicadores de Gestión.....	111
4.1.6.4. Informe De Auditoría De Gestión.....	117
4.2. MATRIZ DE COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	124
4.3. DISCUSIÓN.....	125

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....128

5.1.Conclusiones.....	129
5.2.Recomendaciones.....	130

CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFIA.....131

6.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	132
6.2. REFERENCIAS LINKOGRÁFICAS	133

CAPÍTULO VII ANEXOS.....134

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1	Título/Title	M	Auditoría de Gestión al Área Operativa y su Incidencia en el Rendimiento Financiero de la Empresa de Servicios Laboratorio Clínico CEPAC, Cantón Quevedo, año 2014.
2	Creador/Creator	M	Conforme Vera Kerly Joshelyn
3	Materia/Subject	M	Facultad de Ciencias Empresariales Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
4	Descripción/ Description	M	La presente investigación se realizó en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos teniendo como objetivo principal realizar la Auditoría de Gestión y establecer su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa de servicios Laboratorio Clínico CEPAC, año 2014.
5	Editor/ Publisher	M	Facultad de Ciencias Empresariales: Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría (CPA) : Conforme Vera Kerly Joshelyn
6	Colaboradora/Collaborator	O	C.P.A. Susana Chang Rizo, MSc.
7	Fecha/Date	M	Septiembre,2015
8	Tipo/Type	M	Proyecto de Investigación
9	Formato/Format	M	Microsoft Office Word 2015
10	Identificador/Identifier	M	Http//bibkioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente/Sources	O	
12	Lenguaje/Language	M	Español
13	Relacion/Relation	O	Ninguno
14	Cobertura/Coverage	O	Laboratorio Clínico CEPAC, se encuentra ubicada en la ciudad de Quevedo, en la décima tercera entre June Guzmán.
15	Derechos/Rights	M	Ninguno
16	Audiencia/Audience	O	PROYECT OF INVESTIGATION

Índice de Cuadros

Cuadro N° 1 Plan de Auditoría de Gestión.....	66
Cuadro N° 2 Marcas de Auditoría.....	69
Cuadro N° 3 Referencias.....	70
Cuadro N° 4 Programa Específico de Auditoría.....	72
Cuadro N° 5 Cédula Sumaria de procedimiento.....	76
Cuadro N° 6 Cédula Analítica de entrevista.....	77
Cuadro N° 7 Visitas a las Instalaciones.....	79
Cuadro N° 8 Entrevista al Gerente.....	81
Cuadro N° 9 Cédula Sumaria de Evaluación de Control Interno.....	85
Cuadro N° 10 Matriz FODA	89
Cuadro N° 11 Evaluación del Control Interno.....	90
Cuadro 12. Componentes y Puntajes Obtenidos.....	98
Cuadro 13. Evaluaciones de Riesgo de Control.....	99
Cuadro 14. Hallazgos.....	100
Cuadro 15. Indicadores Financieros y de Control.....	113

Índice de Anexos

Anexo 1 Certificado Urkund	135
Anexo 2 Solicitud dirigida a la Empresa.....	136
Anexo 3 Autorización de la Empresa.....	137
Anexo 4 Fotos.....	138
Anexo 5 Esquema de Entrevista al Gerente.....	139

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

***“El valor de una idea radica en el
uso de la misma”***

Thomas Edison

1.1. Introducción

El avance económico y tecnológico de los países en los diversos sectores de producción han generado cambios en los aspectos empresariales por lo cual la Auditoría ha tomado parte en la Gerencia relacionándose de manera directa con la administración siendo considerada como un elemento de gran importancia a través de la cual se puede realizar la medición de la eficacia, lo que es necesario para la proyección de los ejecutivos.

En el Ecuador se da paso a la incursión de estas empresas y se formaliza el funcionamiento de las mismas por lo que se debió adoptar medidas de control, la presente auditoría involucra la realización de una revisión sistemática de los procedimientos y actividades de la entidad auditada en relación directa con sus objetivos, metas y las normativas vigentes establecidas en el país.

Las empresas de servicios se dieron paso e incursionaron al mercado obteniendo una acogida por la población del Cantón Quevedo creando así una variedad de empresas de servicios direccionadas a diversas áreas, siendo una de estas el sector Salud, estas organizaciones se activan frente a la demanda de los usuarios, se han convertido en generador de ingresos mediante la estructuración y posicionamiento en el mercado. El presente trabajo de investigación realizado en base a una Auditoría de Gestión al Área Operativa y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa de servicios Laboratorio Clínico CEPAC.

La Auditoría de Gestión se presenta como parte de la necesidad de la administración moderna por tener conocimiento de áreas en la empresa que muestran carencias dentro del cumplimiento de objetivos y metas de esta manera se establece un modelo de Auditoría de Gestión aplicable a este tipo de empresas, con la capacidad de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones o actividades y el cumplimiento de los objetivos de la organización estableciendo una relación directa de afectación para con su

rendimiento financiero de la institución, la auditoría le permite conocer a los ejecutivos los posibles problemas y soluciones a nivel económicos, sociales y ecológicos que se presentan, generando en la empresa un saludable dinamismo.

El trabajo realizado da paso a conocer que se está ante una carencia de control por parte de los ejecutivos sobre el objeto de dirección. Esto conduce a indagar sobre el sistema de control que maneja la empresa en estudio lo que constituye el objeto de estudio de este trabajo mediante la evaluación de la gestión en el Área Operativa de la empresa Laboratorio CEPAC, del cantón Quevedo realizando la planificación de una Auditoría dirigida a esta área la misma que se encuentra estructurada en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se presenta el tema a desarrollar de la tesis, Introducción del tema, la redacción de la problematización, la justificación del presente trabajo. Se encuentra en el Marco Contextual los objetivos, general y específicos, se puntualiza la formulación de las hipótesis con sus respectivas variables.

Capítulo II: Se fundamenta en el Marco Teórico de la Investigación que se divide en marco teórico, conceptual y legal.

Capítulo III: Hace referencia a la Metodología, donde se presentan los diferentes métodos aplicados al ejecutar la investigación.

Capítulo IV: En este capítulo se presentan los resultados así como la discusión de los resultados.

Capítulo V: Consiste en la presentación de las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI: Se incluye la bibliografía y linkografía que han sido previamente citadas y que son el respaldo del presente estudio.

Capítulo VII: Finalmente se presentan los anexos de la tesis considerando estos como un complemento de la investigación siendo de relevancia.

1.2. Problema de Investigación

Como parte de la presente investigación se aborda y define la problematización del tema en estudio lo que implica el fundamento para el desarrollo y continuidad del presente proyecto.

1.2.1. Problematización

Mediante la integración de los diferentes mercados de nuestra sociedad y estar inmersos en la globalización son consideradas las empresas de servicios como un área competitiva antes los demás sectores productivos, por tanto estas se vieron en la necesidad de implementar sistemas de control para el correcto funcionamiento tanto en Áreas Operativas como Administrativas.

En el Ecuador se abarcó y dio apertura al funcionamiento de dichas empresas las mismas que se las clasifican como tal por el beneficio obtenido a cambio de la prestación de un servicio prestado generando ingresos para el país, en el cantón Quevedo se encuentran asentadas una serie de empresas de servicios, las mismas que juegan un papel importante en la economía Ecuatoriana.

Dado el caso de la empresa Laboratorio Clínico CEPAC la cual su giro de negocio es la prestación de servicios en el área de Salud, en la ejecución de sus operaciones existen diversos factores que están afectando su crecimiento organizacional, financiero así como su permanencia en el mercado, presentando la carencia de controles en el Área Operativa, así como la escasez de un sistema de inventarios, así también en el Área de Gestión Administrativas la carencia de un manual de funciones evitando generar una correcta estructura organizacional, en el área ya antes mencionada existe tiempo ocio por parte de cierto personal, estas son problemáticas que al no ser diagnosticadas a tiempo y sin un correctivo apropiado en base a las necesidades de la Gerencia pueden conllevar a disminuir los índices de productividad y desempeño del Departamento Operativo.

1.2.2. Diagnóstico

Se presenta el diagnóstico de la problematización encontrada en la entidad auditada:

- ✓ El incumplimiento de la normativa emitida por la entidad Pública para el funcionamiento de los Laboratorios clínicos, le genera a la empresa multas, y posible cese de actividades.
- ✓ La escasez de procedimientos para el cumplimiento de control interno dentro de la empresa en análisis se considera como una causa en la afectación de los procesos dentro del Área Operativa.
- ✓ El desempeño del área operativa y sus falencias en el cumplimiento de funciones con eficiencia y efectividad generan repercusiones en el rendimiento financiero.
- ✓ El Informe de Auditoría de Gestión es el adecuado para aportar con información necesaria a la Gerencia y contribuir en la toma de decisiones.

1.2.3. Pronóstico

Posterior a la obtención de la información recabada en el diagnóstico y con el uso de las técnicas de auditoría se pronostica:

- ✓ El laboratorio Clínico incluyendo al Área Operativa posee conocimiento de la normativa en vigencia y establece medidas entre el personal para su correcta aplicación y el cumplimiento de la misma.
- ✓ La carencia de procedimientos que la empresa establezca para ser aplicados directamente en el cumplimiento de la normativa de control interno afecta de manera directamente proporcional a los procesos que se desarrollan dentro del Área Operativa.

- ✓ El desempeño del Área Operativa de la empresa en un porcentaje estimado presenta carencia de eficiencia lo mismo que repercute en una incidencia alta en el rendimiento financiero.

1.2.4. Control del Pronóstico

Se considera implementar en la empresa controles a nivel operativo que beneficien a la misma:

- ✓ El laboratorio Clínico auditado debe regirse y cumplir con todos los requisitos que se estipulan en la normativa de funcionamiento para laboratorios emitido por el Ministerio de Salud Pública siendo este el Reglamento de Funcionamiento para Laboratorios Clínicos.
- ✓ Los procedimientos de Control Interno aplicables al Área Operativa deben establecerse como herramientas para mejorar el funcionamiento del área y no haya repercusiones en los procedimientos.
- ✓ Existe una relación indirecta entre los índices de eficiencia y efectividad con el rendimiento financiero de la empresa.
- ✓ El informe de Auditoría de Gestión aporta con información para la toma de decisiones de la Gerencia.

1.2.5. Formulación del Problema

Por lo anteriormente mencionado a continuación se plantea como pregunta general de investigación:

¿De qué manera beneficia una Auditoría de Gestión dirigida al Área Operativa en el análisis del rendimiento financiero en la empresa Laboratorio CEPAC en el año 2014?.

1.2.6. Sistematización

El presente trabajo abarca la evaluación del Área Operativa de la empresa de servicios Laboratorio Clínico CEPAC, del cantón Quevedo, considerándose las actividades y operaciones que se realizan en la misma. El proyecto abarca todos los componentes importantes y otros aspectos involucrados por lo cual lleva a plantear las siguientes sub-preguntas de investigación:

- ✓ ¿Qué procedimientos se aplica el Laboratorio Clínico CEPAC para el cumplimiento de requisitos básicos de la Normativa de funcionamiento establecida por el Ministerio de Salud Pública en la administración del inventario?
- ✓ ¿De qué manera la aplicación de COSO II permitirá la evaluación de los procedimientos dentro del área operativa?
- ✓ ¿Qué afectación tiene en el rendimiento financiero los índices de eficiencia y eficacia?
- ✓ ¿De qué manera el informe de Auditoría de Gestión aportara en la toma de decisiones de la empresa?

1.3. Justificación

La realización del presente trabajo se justifica en la planificación, elaboración y puesta en marcha de una Auditoría de Gestión dirigida a una empresa de servicios como lo es el Laboratorio Clínico CEPAC, como una herramienta de gran importancia para identificar y conocer hallazgos dentro del área administrativa aplicable para todas las empresas de todos los sectores productivos, incluyendo el análisis mediante respectivos sistemas de control.

Se considera la Auditoría de Gestión de gran importancia puesto que para la gerencia tener el conocimiento de las fortalezas y debilidades dentro del Área

Operativa les sirve para tomar decisiones las mismas que influyen en el mejoramiento y aprovechamiento de recursos.

Como estudiante inmerso dentro de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría se justifica la elaboración por lo cual se brinda el aporte para con la sociedad mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos durante el periodo de estudios comprendidos en nueve semestres, además como un requisito de gran importancia para la culminación exitosa del cierre de ciclo de estudios. La realización de la tesis como trabajo de obtención del título es fundamental como aporte al conocimiento permitiendo desarrollar capacidades de análisis y ejecución de trabajos que faciliten adentrarse en el campo laboral y realizar vinculaciones con la sociedad que permitan encontrar problemas para desarrollarlos, aplicando la eficiencia, eficacia, efectividad y economía que se requiere para emitir una solución al problema encontrado.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión al Área Operativa y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa de servicios Laboratorio Clínico CEPAC, cantón Quevedo, año 2014.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Constatar los procedimientos aplicados por el laboratorio en el Área Operativa para el cumplimiento de los requisitos básicos de la Normativa de funcionamiento establecida por el Ministerio de Salud Pública.
- ✓ Evaluar el control interno mediante COSO II para definir su incidencia en el proceso del Área Operativa.
- ✓ Medir los indicadores de eficiencia y eficacia del Departamento Operativo para conocer su incidencia en el rendimiento financiero.

- ✓ Emitir un Informe de Auditoría de Gestión para aportar en la toma de decisiones de la empresa.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

La Auditoría de Gestión al área operativa constato que no existe incidencia en el rendimiento financiero.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- ✓ La empresa de servicio Laboratorio CEPAC cumple con los requisitos de funcionamiento establecidos por el Ministerio de Salud Pública.
- ✓ El laboratorio Clínico posee un cumplimiento de control esperado sin incidencia en el proceso del Área Operativa.
- ✓ El Departamento Operativo posee un desempeño acorde a las necesidades de la empresa cumpliendo con los indicadores de eficiencia y eficacia los mismos que no influyen en el rendimiento financiero de la misma.
- ✓ El Informe de Auditoría de Gestión emitido con opinión sin salvedades generó aporte a la toma de decisiones de la gerencia.

1.6. Variables

1.6.1. Variables Independientes

- ✓ Auditoría de Gestión
- ✓ Funcionamiento de Laboratorios Clínicos

- ✓ Control interno
- ✓ Procesos Operativos
- ✓ Informe de Auditoría

1.6.2. Variables Dependientes

- ✓ Rendimiento Financiero
- ✓ Reglamento de funcionamiento de Laboratorios Clínicos
- ✓ Rendimiento Financiero
- ✓ Eficiencia y Eficacia
- ✓ Toma de decisiones

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“El trabajo va a ocupar gran parte de tu vida. La única forma de estar realmente satisfecho es hacer aquello que crees que es un buen trabajo, y la única forma de hacer un gran trabajo es amar aquello que haces” George Steve Jobs de Apple.

2. 1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Auditoría

Se entenderá como auditoría la actividad consistente en la revisión y verificación de las cuentas, estados financieros o documentos contables, elaborados con el arreglo al marco normativo de información financiera que resulte de la aplicación, siempre que dicha actividad tenga por objeto la emisión de un informe sobre la fiabilidad de dichos documentos que pueda tener objetos frente a terceros. **(De La Peña, 2011).**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente con el propósito de determinar el grado en que los criterios de auditoría son complementados. **(Norma ISO 19011:2000).**

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. **(Arens, Randal y Mark, 2007).**

2.1.2. Clasificación de la Auditoría

Según lo manifiesta **(De La Peña, 2011)**, la auditoría se clasifica en categorías las mismas que pueden ser:

2.1.2.1. Según la naturaleza del profesional:

En función a la persona que lo realiza se categoriza a la auditoría en :

- Auditoría gubernativa
- Auditoría interna
- Auditoría externa

2.1.2.2. Según la clase de objetivos perseguidos:

En función a verificar la si la contabilidad refleja una imagen fiel y cumplimiento de objetivos :

- Auditoría financiera o contable.
- Auditoría operativa.

2.1.2.3. Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados.

Si se aplican todos los procedimientos previstos legalmente:

- Auditoría completa o convencional
- Auditoría parcial o limitada.

2.1.2.4. Según su obligatoriedad:

Considerando los niveles de obligatoriedad el autor manifiesta lo siguiente:

- Auditoría obligatoria
- Auditoría voluntaria.

2.1.2.5. Según la técnica utilizada

Verificando la técnica utilizada para la realización de la auditoría:

- Auditoría por comprobantes
- Auditoría por controles.

2.1.3. Técnicas de Auditoría

Para recabar la información requerida de una manera ágil y ordenada, se puede emplear alguna de las siguientes técnicas o una combinación de ellas según lo manifiesta. **(Franklin, 2013).** :

- Investigación documental: localización, selección y estudio de la documentación capaz de aportar elementos de juicio a la auditoría, además se considera como la parte esencial de un proceso de investigación científica, que constituye una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades.
- Observación directa: consiste en revisar el área física donde se desarrolla la labor de la organización para conocer las condiciones de trabajo y el clima organizacional imperante.

- Acceso a redes de información: permite detectar la información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores, empleados y organizaciones del sector.
- Entrevistas: consiste en reunirse con una o varias personas para cuestionarlas de manera estructurada a fin de obtener información.
- Cuestionarios: se emplea para recabar la información deseada en forma homogénea.
- Cédulas: se utilizan para captar la información del objeto y alcance de una auditoría. se integran por formularios cuyo diseño incluye casillas, bloques, y columnas para facilitar la agrupación y división de contenido.

2.1.4. Fases de la Auditoría

La fase de planificación es muy importante, pues su correcta asignación de recursos debe permitir llegar a unos niveles altos de eficiencia y eficacia. **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013).**

2.1.4.1. Fases de planificación: La planificación es la primera fase que se considera en el proceso de auditoría. Según **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013)**. De todos los trabajos a realizar; dicho trabajo se suele realizar habitualmente en las oficinas del auditor.

2.1.4.2. Fase de ejecución del trabajo: De revisión, dicho trabajo se efectúa siempre que sea posible en las dependencias del cliente a excepción que sea una empresa de servicios y la contabilidad pudiera estar centralizada en una sociedad matriz, en cuyo caso una gran parte de la documentación pudiera ser remitida a las oficinas del auditor. **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013).**

2.1.4.3. Fase de comunicación de los resultados obtenidos: Habitualmente dicha reunión de trabajo se suele realizar en las dependencias

del cliente y en el supuesto de requerir una mayor confidencialidad, en las oficinas del auditor. **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013).**

2.1.4.4. Fase de redacción del informe: La elaboración de el informe final de auditoría constituye la etapa final del proceso de Auditoría, el mismo que recoge la información relevante del proceso tal como lo son los hallazgos de Auditoría y el soporte documental para sustentar el informe emitido. Manifiesta **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013).** Que dicho trabajo se realiza siempre en el despacho del auditor o firma de auditoría.

2.1.4.5. Fase de control de calidad: Una vez finalizados todos los trabajos es necesaria y obligatoria una revisión por parte de otro auditor al objeto de tener la seguridad que se ha cumplido con las normas de auditoría actualmente vigentes. **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013)**

2.1.5. Auditoría de Gestión

El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo. **(Rangel, 2012).**

Examen y evaluación sistemática de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una organización proyecto, programa, inversión o contrato, en particular de las unidades integrantes u operacionales específicas, con el propósito de determinar los grados de efectividad y economía alcanzados. **(Franklin, 2013).**

2.1.5.1. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Anuncia **(Rangel, 2012.).** sobre los objetivos de auditoría de gestión lo siguiente:

- Determinar lo adecuado de la organización dentro de la empresa.
- Verificar la existencia y cumplimiento de los objetivos y planes dentro de la entidad.
- Constatar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.

2.1.5.2. Importancia de la Auditoría de Gestión

La Auditoría Operacional sirve para comprobar la capacidad de la administración en todos los niveles. Es un servicio especializado proyectado para la administración, que determina los puntos donde hay un peligro potencial y por otro lado, resalta las oportunidades de mejorar, de reducir costos, de eliminar desperdicios y pérdidas de tiempo innecesarias. **(Rangel, 2012.)**.

2.1.5.3. Características de la Auditoría de Gestión

Según lo menciona **(Rangel, 2012.)**, la auditoría de gestión posee ciertas características las que se mencionan a continuación :

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la Organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.

De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente. **(Rangel, 2012.)**.

2.1.5.4. Metodología de la Auditoría Gestión

Se proponen diferentes herramientas y actividades para diagnosticar la situación 'en la que se encuentra la empresa y visualizar un panorama profundo sobre la realidad de la organización en determinado momento. **(Rangel,2012.)**.

2.1.6. Planificación

Es trazar el camino que habrá de recorrer el proceso de auditoría. Es la integración de los objetivos, instrumentos y métodos en un esquema amplio, coherente y consistente, que permite un nexo causal entre los fines que se persiguen y los medios que se emplean para lograrlo. **(Franklin, 2013)**.

Refiere a los lineamientos generales que norman la aplicación de la auditoría; el establecimiento de factores prioritarios para orientar el proceso, los medios con los que se alcanzaran y atenderán; las técnicas analíticas y de síntesis con los que se conocerá la gestión de una organización; el análisis e interpretación realizados con rigor metodológico, de los resultados y la propuesta de acciones encaminadas a mejorar el que hacer de la organización. **(Franklin, 2013)**.

Según **(Pallerola y Monfort, 2013)**. : La planificación de una auditoría debe poder aportar un preciso calendario de ejecución de todos los trabajos de revisión y de cada una de las áreas de una empresa que tienen como fin primordial servir de evidencia para poder afrontar la redacción del informe de auditoría como documento recapitulativo del trabajo llevado a cabo.

2.1.7. Planificación Preliminar

Una vez definida la dirección y los factores por auditar, la secuencia lógica para su desarrollo requiere de un “reconocimiento” o investigación preliminar para determinar la situación administrativa de la organización. **(Franklin, 2013)**.

Manifiesta **(Franklin, 2013)**. Para realizar esta tarea de forma adecuada es conveniente tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Determinar las necesidades específicas
- Identificar factores que requieran atención
- Definir estrategias de acción
- Jerarquizar prioridades en función del fin que se persigue
- Describir ubicación , naturaleza y extensión de los factores
- Especificar el perfil del auditor
- Estimar tiempo y recursos necesarios para cumplir con el objetivo definido.

2.1.8. Evidencia y documentación de la Auditoría

Es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión esta información incluye tanto los registros de los estados financieros como otros tipos de información. **(Ray y Kurt, 2011)**.

2.1.8.1. Tipos de evidencia de la Auditoría

Las evidencias en auditoría se consideran como fundamental y se obtienen de una mezcla apropiada de pruebas de control y de procedimientos sustantivos por tanto **(Ray y Kurt, 2011)**. Manifiestan lo siguiente:

- Sistema de información contable
- Evidencia documental
- Declaraciones de terceros
- Evidencia física
- Cálculos
- Interrelaciones de datos
- Declaraciones de clientes.

2.1.9. Riesgos de la Auditoría

El riesgo de la auditoría puede evaluarse en el nivel de afirmación pues la auditoría consiste en conseguir evidencia respecto a las afirmaciones materiales contenidas en los estados financieros. En las cuentas de estos el riesgo de auditoría refiere a dos: 1) al de que haya ocurrido el error material de una afirmación sobre la cuenta, 2) al de que los auditores no descubran el error. El primero puede dividirse en dos componentes; riesgo inherente y riesgo de control. El riesgo de detección consiste en que los auditores no detecten el error. **(Ray y Kurt, 2011).**

Se debe evaluar el riesgo en la Auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel aceptable bajo de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. **(Blanco, 2012)**

2.1.9.1. Riesgo Inherente

Manifiesta **(Ray y Kurt, 2011).** que es la posibilidad de un error material en una afirmación antes de examinar el control interno del cliente. Los factores que influyen en el, son la naturaleza del cliente y de su industria o la de una cuenta particular de los estados financieros.

Por ejemplo, algunas características del negocio como las siguientes denotan alto riesgo inherente:

- Rentabilidad variable del cliente respecto a otras compañías de la industria.
- Resultados operativos que son sumamente sensibles a los factores económicos.
- Problemas del negocio en marcha
- Rotación importante, reputación dudosa o habilidades contables inadecuadas de la administración.

2.1.9.2. Riesgo de Control

Es el de que el control interno no impida ni detecte oportunamente un error material. Se basa enteramente en la eficacia de dicho control interno.

Para evaluar este tipo de riesgo, los auditores tienen en cuenta los controles del cliente concentrándose en los que afectan a la confiabilidad de los informes financieros. **(Ray y Kurt, 2011).**

2.1.9.3. Riesgo de Detección

Es el de los auditores no descubran los errores al aplicar sus procedimientos. El riesgo de detección se limita efectuando pruebas sustantivas. **(Ray y Kurt, 2011).**

2.1.10. Papeles de trabajo

Se denomina papeles de trabajo a los registros donde se describen técnicas y procedimientos aplicados, pruebas realizadas, información obtenida y conclusiones alcanzadas. **(Franklin, 2013).**

Estos papeles brindan el soporte principal, que en su momento el auditor habrá de incorporar en su informe. **(Franklin, 2013).**

2.1.11. Informe de Auditoría

La principal característica del informe de Auditoría es plasmar, de acuerdo al alcance de su trabajo, su opinión al respecto de si las Cuentas Anuales de la empresa auditada expresan la imagen fiel del patrimonio, de su situación financiera, de los resultados y en su caso de los flujos de efectivo. **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013).**

2.1.12. Tipos de informe

2.1.12.1. Favorable: Es una opinión favorable, el auditor manifiesta de forma clara y precisa que las cuentas anuales expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y, en su caso, de los flujos de efectivo, de

conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenido en el mismo. **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013).**

2.1.12.2. Opinión con salvedades

Según lo manifiesta **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013)**, este tipo de opinión es aplicable cuando el auditor concluye que existen una o varias de las circunstancias que se relacionan en el apartado siguiente, siempre que sean significativas en relación con las cuentas anuales tomadas en su conjunto. Las circunstancias significativas que se puedan dar lugar a una opinión con salvedades son las siguientes:

- Limitación al alcance del trabajo realizado
- Incumplimiento de los principios y criterios contables, incluyen de omisiones de información necesaria, contenidos en el marco normativo de la información financiera que resulte de aplicación.

2.1.12.3. Opinión desfavorable

La opinión desfavorable supone manifestarse en el sentido de que las cuentas anuales tomadas en su conjunto no expresan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y, en su caso, de los flujos de efectivo de la entidad, que debe mostrarse de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013).**

2.1.13. Indicadores Financieros

Los indicadores que aquí se incorporan son los que, tradicionalmente, emplean las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos que se obtienen durante la auditoría, y que sirven para determinar las relaciones y tendencias de los hechos. Es claro que su adecuada utilización está

subordinada al correcto conocimiento de su significado y alcance.**(Franklin, 2013).**

Según nos indica **(Franklin, 2013).** para poder ubicarlos en función de su campo de aplicación y utilidad se clasifican en indicadores de:

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

2.1.14. Indicadores de Gestión

El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus etapas y su propósito estratégico a partir de la revisión de funciones. **(Franklin, 2013).**

Indica **(Franklin, 2013).** que los indicadores de gestión informan sobre procesos y funciones clave, se utilizan en el proceso administrativo para:

- Controlar la operación
- Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Determinar costos unitarios por áreas, programas, unidades de negocio y centros de control.
- Verificar el logro de las metas e identificar desviaciones.

2.1.15. Dimensiones que se deben evaluar por medio de indicadores

Los indicadores de servicios miden la calidad con la que se generan. Según **(Franklin, 2013).** Para que los indicadores puedan evaluar la dimensión de las acciones deben posibilitar la medición del:

- Efecto:
 - ✓ Mide el cumplimiento de los objetivos y metas.
 - ✓ Cuantifica valores y efectos en clientes.
 - ✓ Mide el desempeño de los procesos.

- Cobertura:
 - ✓ Informa sobre el alcance de las acciones.

- Eficiencia:
 - ✓ Mide costos productivos y unitarios.
 - ✓ Cuantifica la optimización de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para obtener productos y/o servicios al menor costo y en el menor tiempo.

- Calidad:
 - ✓ Mide el grado en que los productos y servicios satisfacen las necesidades y cumplen con las expectativas de los clientes
 - ✓ Cuantifica la satisfacción del cliente.
 - ✓ Los indicadores de ejecución se emplean para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos obtenidos.

2.1.16. Sistema de Control Interno

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera. **(Fonseca,2011).**

2.1.17. Existencia

Que se encuentren físicamente todos los bienes, siendo estas todas las existencias que se incluyan en el Balance que estén en poder de la Sociedad o de terceros específicos autorizados, transito, consignación, etc., y se espera

utilizarlos o venderlos dentro del proceso productivo. **(Mantilla y Yolima, 2011).**

2.1.17.1. Propiedad

Se considera como tal, el poder inmediato o directo que existe sobre un bien o un objeto.

La entidad es propietaria, o tiene derecho legal a todas las existencias registradas en el Balance las mismas que están libres de gravámenes, prendas., etc., o, se desglosan en las notas de memorias en caso de existir restricciones. **(Mantilla y Yolima, 2011).**

2.1.17.2. Valoración

Que se haya aplicado los criterios de valoración establecidos en el PGC; las existencias están valoradas al más bajo coste, precio medio u otra base reconocida, o mercado, incluyendo provisiones para existencias de mercancías excesivas, de lenta rotación, obsoletas y dañadas, y provisiones para pérdidas sobre compromisos de compra/venta. **(Mantilla y Yolima, 2011).**

2.1.18. Ética Profesional

Todas las profesiones y en especial la de los Contadores Públicos, cuentan con principios y normas de ética, se debe cumplir con ciertos requisitos. La ética es el estudio de los principios y valores morales que rigen actos y decisiones de un individuo o grupo. **(Ray y Kurt, 2011).**

2.1.19. Ética de los Auditores Internos

La Ética profesional es la "ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos de los profesionales en cuanto a tales". Es lo que la pulcritud y refinamiento académico ha bautizado con el nombre de deontología o deontología profesional.

2.1.20. Definición de los postulados generales

El Instituto de Investigaciones Contables del Ecuador (IICE) y la Federación Nacional de Contadores del Ecuador consideran siete Postulados Generales, en base a los cuales deberá regirse la conducta de un Contador en sus relaciones profesionales.

2.1.21. Servicios de expresión de opinión

Con este nombre se describe una amplia gama de servicios de mejoramiento que prestan los contadores públicos certificados. En general constan de dos tipos: los que mejoran la confiabilidad de la información y los que consisten en presentar la información en una forma o contexto que faciliten la toma de decisiones. **(Ray y Kurt, 2011).**

2.1.22. Toma de decisiones

Se considera la toma de decisiones como fundamental en cualquier actividad humana. Una toma de decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento focalizado y constante , la misma que puede incluir varias disciplinas como la filosofía del conocimiento, la ciencia y la lógica.**(Amaya,2010).**

2.1.23. Rendimiento Financiero

El rendimiento, o más correctamente , el rendimiento en forma de dividendos , se basa en los dividendos que han sido declarados durante el año. **(Blanco, 2012).**

2.1.24. Hallazgos de Auditoría

Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recolectada que van en contra de los criterios de auditoría. **(Norma ISO 19011:2000).**

Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información, la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría.(fowler, 2010)

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Acción Correctiva

Las acciones implementadas por la administración de una organización para eliminar o disminuir la probabilidad de ocurrencia de un riesgo potencial, basadas en las recomendaciones de una auditoría o acción de control. **(López, 2011).**

Corrige los problemas inmediatamente y hace que el desempeño vuelva a la normalidad, trata de averiguar la causa del desvío, y en base a esa información, procede a corregir la fuente de la variación.**(Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri,2007).**

Una acción correctiva es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.**(Norma UNE -EN ISO 9000:2005).**

2.2.2. Auditor

Un contador independiente que hace una revisión de los estados financieros. **(Editorial Océano. Enciclopedia de la Auditoría.)**

Persona con la competencia para conducir una auditoría. **(Norma ISO 19011:2000).**

Contadores Públicos certificados o firmas de contadores que realizan auditoría a entidades financieras, comerciales y no comerciales.**(Arens, Randal y Mark, 2007).**

2.2.3. Auditoría de Gestión

Para concluir si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos y el grado en que la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se ha ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.**(Blanco, 2012).**

El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo. **(Rangel, 2012).**

Examen y evaluación sistemática de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una organización proyecto, programa, inversión o contrato, en particular de las unidades integrantes u operacionales específicas, con el propósito de determinar los grados de efectividad y economía alcanzados. **(Franklin, 2013).**

2.2.4. Control

Es una función relación que implica varios campos del conocimiento porque su aplicación no depende del control mismo son de aquellas esferas den las cuales debe hacerse eficiente. Es el conjunto de normas, procedimientos, y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y metas. **(Mantilla, 2010).**

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. **(Aguirre,2011).**

Es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia u otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos. **(Blanco, 2012).**

2.2.5. Eficacia

Obtención del logro de los objetivos en los procesos, programas o labor de auditoría interna sin considerar los tiempos ni costos involucrados. **(Mora, 2010)**

La afirmación de que la gestión de riesgos corporativos de una entidad es eficaz, es un juicio resultante de la evaluación de si los ocho componentes están presentes y funcionan de modo eficaz.**(Blanco, 2012).**

Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.**(Gerencie, 2015)**

2.2.6. Eficiencia

Obtención del logro de los objetivos en los procesos, programas o labor de auditoría interna en el menor tiempo posible a costos razonables. **(Mora, 2010)**

La eficiencia de la mano de obra está determinada por la relación entre las ventas que pueden estar expresadas en dinero, unidades, volumen y el número de empleados que puede ser reemplazado por hora/hombre. **(Blanco, 2012).**

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. **(Gerencie, 2015).**

2.2.7. Evidencia de Auditoría:

Registros, informes de hechos u otra información relevante para los criterios de auditoría son verificables. **(Norma ISO 19011:2000)**

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. **(Arens, Randal y Mark, 2007).**

Se refiere a la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que basa su informe **(Blanco, 2012).**

2.2.8. Estructura Organizativa

El establecimiento de una estructura relevante incluye la consideración de las áreas claves de autoridad y responsabilidad. Es la constitución de un esquema formal en el que se tienen en cuenta todos los procedimientos de ejecución, procedimientos y relaciones que puedan existir dentro del equipo humano. **(Aguirre, 2011, p.15).**

La estructura organizacional de una entidad provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan, y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad. El establecimiento de una estructura organizacional importante incluye considerar las áreas claves de autoridad, responsabilidad y las líneas apropiadas de representación de informes. una entidad desarrolla una estructura organizacional de acuerdo con sus necesidades. lo apropiado de la estructura de una entidad depende, en parte, del tamaño y naturaleza **(Blanco, 2012).**

La estructura organizativa de la entidad define líneas de responsabilidad y autoridad existentes. al entender la estructura organizativa del cliente, el auditor aprende los elementos administrativos y funcionales de la empresa y percibe como se implementan los controles. **(Arens, Randal y Mark, 2007).**

2.2.9. Informe de Auditoría

El producto final de la auditoría de una empresa es un informe que contiene la opinión de los auditores sobre los estados financieros del cliente. El informe estándar sin salvedades consta de tres párrafos. El primero aclara las responsabilidades de los directivos y de los auditores; es un párrafo introductorio. El segundo, que describe la naturaleza de la auditoría, el párrafo de alcance; el último, el párrafo de opinión es una exposición concisa de su opinión basada en la auditoría. **(Ray y Kurt, 2010).**

Un informe final con su dictamen u opinión y conclusiones sobre: los estados financieros básicos; lo adecuado del control interno; el cumplimiento de normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores ; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores, si la hubiere.**(Blanco, 2012).**

La principal característica de un Informe de Auditoría es plasmar , de acuerdo al alcance de su trabajo, su opinión respecto de si las cuentas anuales expresan la imagen fiel del patrimonio, de su situación financiera, de los resultados y en su caso de los flujos de efectivo. **(Pallerola, J. y Monfort, E., 2013).**

2.2.10. Productividad

Es difícil medir las productividades parciales del personal ya que a veces se torna difícil encontrar el elemento denominador, máximo en sectores administrativos. En los sectores fabriles generalmente es más simple. La eficiencia con la cual la organización maneja sus recursos humanos esta dad en términos de la productividad del conjunto, ejemplo: la cantidad de ladrillos por empleado.**(Blanco, 2012).**

En términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de

recursos en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.**(Arens, Randal y Mark, 2007).**

Es la relación entre la cantidad de productos obtenidos por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha productividad, es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos **.(Fundación Wikipedia, 2015).**

2.2.11. Sistema de calidad de gestión

un sistema de calidad de gestión es un modelo de trabajar mediante la cual la organización asegura que se identifican y satisfacen las necesidades de sus clientes planificando , manteniendo mejorando el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente con objeto de lograr ventajas competitivas **(ISO 9000:2000)**

Es el conjunto de estructuras, metodologías y recursos necesarios que se establecen por parte de una organización para gestionar la calidad en orden a conseguir objetivos que se proponen de acuerdo a políticas de calidad definidas y documentada por la dirección.**(Vilar, 2008).**

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.**(Universidad Cooperativa de Colombia, 2015).**

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Son los principios fundamentales de la Auditoría a los que debe enmarcarse el desempeño de los auditores durante el proceso de la Auditoría.

El American Institute Of Certified Public Accountants (AICPA) creó el marco básico con las 10 siguientes normas de auditoría generalmente aceptadas:

Normas Generales:

1. La auditoría la realizará una persona o personas que tengan una formación técnica adecuada y competencia como auditores. **(Ray y Kurt, 2010).**
2. En todos los asuntos concernientes a ello el auditor o auditores mantendrán su independencia de actitud mental. **(Ray y Kurt, 2010).**
3. Debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe. **(Ray y Kurt, 2010).**

Normas de ejecución del trabajo

1. El trabajo se planeará adecuadamente y los asistentes si los hay deben ser supervisados rigurosamente. **(Ray y Kurt, 2010).**
2. Se obtendrá un conocimiento suficiente del control interno, a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, el alcance y la extensión de otros procedimientos de la auditoría. **(Ray y Kurt, 2010).**
3. Se obtendrá la evidencia suficiente y competente mediante la inspección, la observación y la confirmación, con el fin de tener una base razonable para emitir una opinión respecto a los estados financieros auditados. **(Ray y Kurt, 2010).**

Normas de información

Según lo manifiesta **(Ray y Kurt, 2010)**. sobre las normas de información :

1. El informe indica si los estados financieros están presentados conforme a los principios de contabilidad Generalmente aceptados. **(Ray y Kurt, 2010).**

2. El informe especifica las circunstancias en que los principios no se observaron consistentemente con el periodo actual respecto al periodo anterior. **(Ray y Kurt, 2010).**
3. Las revelaciones informativas de los estados financieros se consideraran razonablemente adecuadas salvo que se especifique lo contrario en el informe. **(Ray y Kurt, 2010).**
4. El informe contendrá una expresión de opinión referente a los estados financieros tomados en su conjunto o una aclaración de que no puede expresarse una opinión. en este último caso, se indicaran los motivos. En los casos en que el nombre del auditor se relacione con los estados financieros, el informe incluirá una indicación clara de tipo de su trabajo y del grado de responsabilidad que va a asumir. **(Ray y Kurt, 2010).**

2.3.2. NIAS – Normas Internacionales de Auditoría

Introducción

El 4 de julio de 2003, la junta de gobierno de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas, (FACPCE) resolvió adoptar las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por el International Auditing and Assurances Standards Board-IAASB de la International Federation of Accountants (IFAC) para los ejercicios iniciados el 1 de julio de 2005 con diversas modalidades a saber:

- a) Se considerarán las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por el IAASB hasta el 30 de junio de 2004.
- b) La FACPCE podrá adoptar los textos completos de las normas o introducirles determinadas modificaciones.
- c) Se dispone utilizar textos traducidos que podrán adaptarse a modismos idiomáticos teniendo en cuenta las particularidades del contexto local y

se elaborara un manual de aplicación de las normas para entes pequeños.

2.3.3. COSO

Este modelo surge como una iniciativa del Committee of sponsoring Organizations of the Treadway commission (COSO) en Estados Unidos , en 1992, para definir una metodología con el propósito de revisar el control interno de una organización.

Dentro del marco integrado los elementos que integran el modelo coso son los siguientes:

- ✓ Ambiente de control

Dado el efecto dominante que el ambiente de control tiene en la confiabilidad de la presentación de reportes financieros el juicio preliminar del auditor sobre su efectividad a menudo influye en la naturaleza, oportunidad, y extensión de las pruebas de la efectividad de la operación que se consideran necesarias. **(Mantilla y Yolima, 2011).**

- ✓ Evaluación de riesgos

Cuando obtiene un entendimiento del proceso de valoración de riesgos que aplica la compañía, el auditor debe evaluar si la administración ha identificado los riesgos de la declaración equivocada material de las cuentas y revelaciones significante y en las aserciones relacionadas con los estados financieros y ha implementado los controles para prevenir o detectar errores o fraude que derivarían en declaraciones equivocadas materiales. **(Mantilla y Yolima, 2011).**

- ✓ Actividades de control

El entendimiento que el auditor tiene respecto de las actividades de control se relaciona con los controles que la administración ha implementado para prevenir o detectar errores o fraude que resultarían en declaración equivocada material en las cuentas y revelaciones y en

las aserciones relacionadas de los estados financieros. **(Mantilla y Yolima, 2011).**

✓ Información y comunicación

El entendimiento que el auditor tiene respecto de la información y comunicación de la administración implica entendimiento de los mismos sistemas y procesos que direcciona en una auditoría de estados financieros. **(Mantilla y Yolima, 2011).**

Se debe identificar , recopilar y comunicar la información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada elemento con sus responsabilidades.

✓ Monitoreo

El entendimiento que el auditor tiene respecto al monitoreo de los controles por parte de la administración se extienden e incluyen su monitoreo de todos los controles. **(Mantilla y Yolima, 2011).**

Actualmente, una nueva versión (2004) del modelo de control interno COSO incluye una ampliación del informe original, dotando así el control interno de un mayor enfoque hacia la administración de riesgos.**(Franklin, 2013.)**

El American Institute Public Accountants emite la Declaración sobre Normas de Auditoría, SAS-55, sobre la evaluación de la estructura de control interno, la nueva normativa plantea lo siguiente:

La segunda norma de trabajo de campo de las NAGA, queda como se indica: “Se obtendrá una comprensión suficiente de la estructura de control interno, para planear la auditoría y determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas a efectuarse”.

2.3.4. Componentes COSO II

Antecedentes

El proyecto se inició en enero de 2001 con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconociendo que muchas organizaciones están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos.

En septiembre de 2004, se publica el informe denominado Enterprise Risk Management – Integrated Framework, el cual incluye el marco global para la administración integral de riesgos. ERM comenzó en las empresas de servicios financieros, seguros, servicios públicos, petróleo, gas, e Industrias manufactureras químicas. Se inició en estas empresas por qué:

- ✓ En estas Industrias los riesgos están bien documentados y medidos.
- ✓ Comúnmente se utilizan sofisticados modelos estadísticos.
- ✓ Existe entendimiento y supervisión sobre la sensibilidad del mercado y riesgos.

2.3.5. Definición de Control Interno de Acuerdo Al Informe COSO II - ERM.

ERM es un proceso efectuado por el Directorio, la Gerencia y otro personal, aplicado en el establecimiento de estrategias y a través de toda la empresa (en cada nivel o unidad), diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad, y gerenciar los riesgos que se encuentren dentro de su deseo de riesgos, con el propósito de proveer de una certeza razonable acerca del logro de los objetivos de la entidad en las categorías:

1. Estratégico (esta categoría no incluía coso 1).
2. Eficiencia y efectividad de las Operaciones (Operaciones).
3. Confiabilidad de la Información (Reportes).
4. Cumplimiento (Cumplimiento).

Componentes

El COSO - ERM está integrado por ocho componentes:

1. Ambiente Interno.
2. Establecimiento de Objetivos.
3. Identificación de Eventos.
4. Evaluación de Riesgos.
5. Respuesta al Riesgo.
6. Actividades de Control.
7. Información y Comunicación.
8. Supervisión.

2.3.6. Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos

Normativa establecida por el Ministerio de Salud Pública que constituye los requisitos básicos para el funcionamiento, tanto en espacio físico como en implementos. **(Ministerio de Salud Pública)**

De la misma manera suscribe en la Ley Orgánica de Salud, mediante el Acuerdo Ministerial publicado en el Registro Oficial No. 14 de 28 de Agosto de 1998, se expidió el Reglamento para el funcionamiento de los Laboratorios de Diagnósticos Clínicos, con Acuerdo Ministerial N° 558 del 31 de julio de 2009, publicado en el registro oficial N° 16 de 1 de septiembre de 2009, se expide el Reglamento de Laboratorios de Diagnóstico Clínico. **(Ministerio de Salud Pública)**

2.3.7. Norma Internacional de Auditoría 500

Evidencia de Auditoría

Alcance de esta NIA

1. Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) explica lo que constituye evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros, y trata de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le

permita alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión. **(Instituto de Contabilidad y Auditoría, 2013).**

2. Esta NIA es aplicable a toda la evidencia de auditoría obtenida en el transcurso de la auditoría. **(Instituto de Contabilidad y Auditoría, 2013).**

2.3.8. Norma Internacional de Auditoría 200

Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría.

Alcance de esta NIA

1. Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades globales que tiene el auditor independiente cuando realiza una auditoría de estados financieros de conformidad con las NIA. En particular, establece los objetivos globales del auditor independiente y explica la naturaleza y el alcance de una auditoría diseñada para permitir al auditor independiente alcanzar dichos objetivos. Asimismo explica el alcance, la aplicabilidad y la estructura de las NIA e incluye requerimientos que establecen las responsabilidades globales del auditor independiente aplicables en todas las auditorías, incluida la obligación de cumplir las NIA. En adelante, al auditor independiente se le denomina “auditor”. **(Instituto de Contabilidad y Auditoría, 2013).**
3. Las NIA están redactadas en el contexto de una auditoría de estados financieros realizada por un auditor. Cuando se apliquen a auditorías de otra información financiera histórica, se adaptarán en la medida en que sea necesario, en función de las circunstancias. Las NIA no tratan las responsabilidades del auditor que puedan estar previstas en las disposiciones legales, reglamentarias u otras disposiciones en relación, por ejemplo, con las ofertas públicas de valores. Dichas responsabilidades pueden ser diferentes de las establecidas en las NIA. En consecuencia, aunque el auditor pueda encontrar útiles en dichas circunstancias determinados aspectos de las NIA. **(Instituto de Contabilidad y Auditoría, 2013).**

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

No te preocupes por fracasar. Solo tienes que estar en lo cierto una sola vez para tener éxito.

Drew Houston

3.1. Materiales y Métodos

Para poder cumplir con la realización de la presente investigación fue necesaria la utilización de los siguientes materiales y equipos.

3.1.1. Equipos

En esta investigación se utilizó los siguientes materiales y equipos para el desarrollo del mismo:

Equipos	
Equipos	Cantidad
✓ Libros y revistas	10
✓ Internet	1
✓ Computadora	1
✓ Memory Flash	1
✓ Hojas A4	1540
✓ Esferos	4
✓ Impresión	1540
✓ Anillados	15
✓ Fotocopiadora	1
✓ Calculadora	1

3.1.2. Métodos

3.1.2.1. Método Inductivo – Deductivo: Este método permitió deducir lo relacionado a las propiedades partiendo de lo particular a lo general. Se utilizó en el análisis de los datos de manera lógica .

3.1.2.2. Analítico : Mediante la obtención de la información a través de la entrevista con el gerente de la empresa se utilizó este método, el cual permitió analizar los hallazgos obtenidos y observar las causas, la naturaleza y los efectos, conociendo mas del objeto de estudio y poder establecer conclusiones.

3.1.3 Técnicas

3.1.3.1. Observación: Con la finalidad de recolectar la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo y tener un conocimiento previo al desarrollo de la auditoría se observó y visito las instalaciones de la empresa.

3.1.3.2. Entrevista: Esta me permitió obtener datos de la empresa siendo de gran importancia en la investigación puesto que esta cedió la obtención de determinadas conclusiones sobre lo que se está investigando.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Bibliográfica - Documental: Mediante los procesos seleccionados puesto que se recolectó, seleccionó y analizó documentos y contenidos provenientes de: libros, texto y páginas de internet la presente investigación fue redactada en una modalidad bibliográfica - documental.

3.2.2. De Campo: De Campo lo cual ayudó a realizar un estudio más veraz de su problemática, la investigación se desarrolló en el lugar de los hechos obteniendo la información necesaria directamente de la empresa, se realizó una visita previamente establecida para el conocimiento del negocio lo que ayudó en la planificación de la Auditoría.

3.2.3. Descriptiva: La información aquí obtenida fue sometida a un proceso de análisis detallando las características de la investigación siendo descriptiva puesto que se aplicó la entrevista como técnica de recolección de datos.

3.2.4. Correlacional: Se presentaron variables a ser analizadas y la influencia entre ellas de manera directa de esta forma se trabajó de una manera correlacionada entre las variables.

3.2.5. Explicativa: Explicativa porque se buscó los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.

3.3. Diseños de investigación

3.3.1. Creación de la firma Auditora

Para la realización del presente trabajo se realizó la creación de una firma auditora ficticia a la misma que denominaremos: AUDICON S.A., y quien será el representante en la auditoría a la empresa ya antes mencionada.

3.3.2. Logo de la firma Auditora



3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La presente investigación se realizó dentro del área de Salud a la empresa de servicios Laboratorio clínico CEPAC, que se encuentra legalmente constituida y en actual funcionamiento, la misma que dispone de personal encargada del Área administrativa por cinco personas, Siendo estas en el departamento de Gerencia 6 personas, en el Área Operativa 9 personas.

3.4.2. Muestra

Para el presente trabajo no se utilizó la fórmula correspondiente al cálculo de la muestra puesto que no se aplica encuestas, sin embargo se consideró la realización de una entrevista al Gerente de la empresa de servicios Laboratorio Clínico CEPAC.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Es fácil tener ideas de negocio. Lo más complicado es aplicarla en el mundo real.

Guy Kawasaki



LABORATORIO CLINICO “CEPAC”

RUC: 0601569379001

Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán- primer piso alto

Teléfono: 052758058

Email: cepac.resultados@hotmail.com

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

Quevedo, Lunes 8 de Diciembre del 2014

Srta. C.P.A.

Kerly Joshelyn Conforme Vera

En su despacho.-

Saludos cordiales:

El motivo de la presente es para solicitarle sus servicios de auditoría, con el propósito de que se ejecute una **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA OPERATIVA** a la empresa a la cual presido, a las actividades realizadas durante el año 2014.

Considero que sus conocimientos en el tema, nos brindarán un trabajo eficiente y veraz, constituyendo sus sugerencias un apoyo importante para el desarrollo de nuestras actividades. Sin más me despido deseando éxitos en sus labores diarias.

Atentamente,

Dr. Juan Carlos Bravo Silva
GERENTE DE LABORATORIO CLINICO “CEPAC”

4.1.2. Carta de Aceptación



AUDICON S.A.
Firma Auditora
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895
QUEVEDO - ECUADOR

Quevedo, Lunes 15 de Diciembre del 2014

Dr.

Juan Carlos Bravo Silva

GERENTE DE LA EMPRESA LABORATORIO CLINICO “CEPAC”

Ciudad.-

Esta carta está dirigida para dar por aceptados los términos y limitaciones del servicio a ser proporcionados en la Auditoría de Gestión al Área Operativa de vuestra empresa estipulada en el posterior contrato.

Siendo el objetivo de esta auditoría expresar una opinión sobre el grado de eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos financieros de la empresa, posterior a la Auditoría propuesta será presentado un Informe de Auditoría, por tanto se procederá a realizar la Auditoría de Gestión en el Área Operativa de la empresa ya mencionada en un período comprendido desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2014.

Esta auditoría se realizará en concordancia con las Normas de Auditoría, estas nos exigen la obtención de una seguridad razonable, no absoluta, sobre si las operaciones realizadas durante el período 2014 que estén libres de errores administrativos, materiales y operativos. Los papeles de trabajo preparados en relación con la Auditoría constituyen información confidencial, son de mi propiedad, y los mantendré en mi poder de acuerdo con las exigencias con la normativa sobre la auditoría.

Dado el caso de no poder dar por terminada la auditoría, puedo rehusarme a expresar una opinión o a emitir un informe como resultado del contrato.

Mantendré siempre una situación de independencia y objetividad en la realización del presente trabajo, tal y como exige la normativa de auditoría al respecto.

La auditoría está programada de la siguiente manera para el desarrollo y terminación de la misma:

Inicio del trabajo: Jueves, 18 de Diciembre del 2014.

Terminación: Jueves, 23 de Enero del 2015.

Los honorarios presentados para la realización de esta auditoría están basados en el tiempo invertido en esta más los gastos directos que se den en el desarrollo, en caso de existir un valor a modificarse en temas de honorarios será notificado de manera oportuna.

Se da por conocido y entendido que el personal de su empresa deberá proporcionar la información que sea requerida por la firma auditora para la realización de la auditoría. Las disposiciones legales que se encuentran vigentes regirán en la prestación de los servicios de la auditoría posteriores a detallar en un contrato de servicios.

Dado el mutuo acuerdo de los términos antes expuestos, le agradecería se me adjunte una copia debidamente firmada, para dar por aceptado el servicio.

Gustosa de poder brindarle mis servicios profesionales para el beneficio de vuestra empresa y por su plena confianza, quedo se usted agradecida.

Muy sinceramente,

Kerly Joshelyn Conforme Vera
REPRESENTANTE AUDICON S.A.

Aprobado por: Dr. Juan Carlos Bravo Silva

Fecha: 15-12-2014

4.1.3. Carta de Compromiso

AUDICON S.A.
Firma Auditora
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895
QUEVEDO - ECUADOR

En la presente carta se detalla las bases a seguir por la prestación de servicios profesionales a realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Laboratorio Clínico “CEPAC” representada de manera legal por el Dr. Juan Carlos Bravo Silva con número de cédula 060156937-9 Gerente de la Empresa y por otra parte la Srta. Kerly Conforme Vera con número de cédula 120719781-3 representante legal de la firma auditora.

A fin de estipular los términos y condiciones bajo las cuales la auditora presta los servicios de Auditoría de Gestión al Área Operativa y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa Laboratorio Clínico “CEPAC”, domiciliada en la ciudad de Quevedo, Calle 13ava entre 7 de Octubre y June Guzmán, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014. La auditora en la realización de la auditoría mantendrá siempre objetividad e independencia tal como se exige en la normativa.

Alcance del Trabajo

El alcance de los trabajos que llevará a cabo la Auditora dentro de esta carta de compromiso son:

- a. Evaluación de prioridades, recursos asignados, su confidencialidad respaldo, cumplimientos de funciones, alcance de metas.
- b. Evaluación de controles: capacidades del talento humano, utilización de equipos, seguridad física y respaldo de soportes.

Obligaciones y Responsabilidades de la Empresa Auditora

Durante la vigencia de este contrato se obliga a:

- a. Realizar la Auditoría de Gestión al Área Operativa de la empresa así como cumplir con las fechas estipuladas en la entrega de los informes de manera oportuna.
- b. Informar oportunamente a la empresa Laboratorio Clínico “CEPAC” de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir en su caso, con las obligaciones que le señale el presente contrato.
- c. Los papeles de trabajo son propiedad de los auditores los cuales constituyen información confidencial y estos se mantendrán en su poder tal como lo dispone la Ley.
- d. Confidencialidad absoluta sobre la información que le proporcione la empresa Laboratorio Clínico “CEPAC”, así como a la que tenga acceso con motivo de la Auditoría, por lo que no podrá divulgarla en provecho propio ni de terceros.
- e. A fin de proporcionar soluciones y mejoras en la empresa los resultados que deriven de la auditoría son de pertenencia del Laboratorio Clínico “CEPAC”, los cuales podrán ser utilizados en el departamento correspondiente.

Obligaciones y responsabilidades de la Empresa Laboratorio CEPAC

- a. La EMPRESA se compromete a entregar con la debida oportunidad la información que la Auditora, solicita en las visitas a las instalaciones.
- b. La empresa facilitará la realización de diversos trabajos como análisis en cumplimiento de funciones, búsqueda de comprobantes y registros etc.

Horarios para la Auditoría

La duración de este contrato será a partir del Jueves 18 de Diciembre del 2014 y entregará al cliente el informe final de auditoría el que contendrá las conclusiones y recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño de la

empresa el día el 23 de Enero del 2015, que corresponde a 45 días que equivalen a 360 horas laborables.

Causas de Anulación

Serán causas de terminación del presente contrato el incumplimiento o la violación de cualquiera de las cláusulas , por lo que debe ser considerado por ambas. Además de considerar parte de la terminación un acuerdo al cual se llegue , posterior a la comunicación anticipada de la misma.

Es posible que la estructura y el contenido de nuestro informe tengan que ser modificados en función de los hallazgos de nuestra auditoría.

Les rogamos que firmen y devuelvan la copia adjunta de esta carta para indicar que conocen y aceptan los acuerdos relativos a nuestra auditoría de gestión, incluida nuestras respectivas responsabilidades.

Quevedo, Jueves 18 de diciembre del 2014.

Dr. Juan Carlos Bravo Silva
CLIENTE

C.P.A. Kerly Conforme vera
AUDITORA

4.1.4. Plan de Auditoría de Gestión

	AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR	Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.A.G. Pag.1/7
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	19/12/2014	19/12/2014	
PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
1. Motivos del Examen			
La Auditoría de Gestión a realizar en la Empresa Laboratorio Clínico "CEPAC" durante el periodo 2014 será desarrollada en el área operativa incluyendo procedimientos de auditoría con las normas respectivas y según las necesidades de la misma, de esta manera determinar los niveles de eficiencia, eficacia del área , y posteriormente emitir los criterios.			
2. Ubicación de la empresa			
La EMPRESA Laboratorio Clínico "CEPAC" del cantón Quevedo, es una entidad con fines de lucro, que provee servicios en el área de salud siendo este Laboratorio Clínico como un apoyo al diagnóstico clínico, esta institución se encuentra ubicada en Calle 13ava entre 7 de Octubre y June Guzmán.			
La empresa cuenta como infraestructura una planta o piso único para el laboratorio este es amplio ubicado en el segundo piso del edificio Castellvi.			
En la empresa se encuentra:			
✓ Sala de espera la misma que dispone de muebles para los pacientes, así como de un acondicionador de aire y un T.V. ✓ Caja, en esta sección se -dispone la atención al público para la recepción de pedidos médicos y posterior cobro, posee: ✓ Útiles de oficina			



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.A.G. Pag.2/7
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	19/12/2014	19/12/2014	

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

- ✓ Un teléfono Inalámbrico.
- ✓ Un baño de uso exclusivo para el personal de esta área.
- ✓ Comedor de usos solo para el personal que labora en la empresa.
- ✓ Las oficinas del área administrativa: Gerencia General y Talento humano.
- ✓ Sala de toma de muestra, posee todos los implementos necesarios para la toma de muestra.
- ✓ Secretaría, dispone de dos computadores de escritorio Hp. Dos impresoras, un teléfono inalámbrico, útiles de oficina.
- ✓ Área Operativa, se encuentran en esta los equipos y demás materiales para el procesamiento de las muestras.
- ✓ Un baño, para uso del mismo personal operativo.
- ✓ Baños para disposición de los clientes.
- ✓ Área de toma de muestras de toma patológicas.
- ✓ Implementos para la toma de muestras en correcto estado.
- ✓ Equipos de análisis de muestras automatizados.
- ✓ Extintor.
- ✓ Archivadores.



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.A.G. Pag.3/7
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	19/12/2014	19/12/2014	

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Misión

Nuestra misión es proporcionar los exámenes de laboratorio clínico más exactos posibles, generados a partir de ética no comercial, tecnología de punta y conocimiento científico académico.

Valores

- ✓ Somos privados, no respondemos a intereses de socios.
- ✓ Confidencialidad con los resultados de exámenes.
- ✓ Respeto total a los criterios médicos.
- ✓ Mantener precios cómodos sin disminuir la calidad de los procesos.

Responsabilidad y puntualidad.

Nuestros objetivos principales son los de afianzarnos como el laboratorio clínico automatizado más completo de la provincia.

3. Alcance del Examen

El trabajo a realizar en la Auditoría de Gestión a la empresa Laboratorio Clínico "CEPAC" del cantón Quevedo entenderá las actividades realizadas durante el año 2014, en un tiempo estimado de 360 horas laborales, durante los meses de Diciembre de 2014 a Enero del 2015.

4. Base Legal

El Gerente da por conocido que la empresa tiene aplica normativas vigentes en el país, para el funcionamiento como empresa de Laboratorio Clínico.



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.A.G. Pag.4/7
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	19/12/2014	19/12/2014	

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

ETAPAS	HORAS ESTIMADAS	RESPONSABLE
Planificación de Auditoría		
Conocimiento del negocio	65	K.C.
Programación	50	K.C.
Ejecución de la Auditoría		
Evaluación del control interno	63	K.C.
Medición del riesgo	57	K.C.
Aplicación de técnicas	75	K.C.
Emisión del Informe	50	K.C.
Total	360	

6. Recursos

6.1. Recurso Humano

El desarrollo de la presente Auditoría de Gestión, es ejecutado y a cargo de las auditoras que se muestran a continuación :

NOMBRES	CARGO	INICIALES
CONFORME VERA KERLY JOSHELYN	Auditor	K.C.
C.P.A. FRESIA SUSANA CHANG RIZO, MSc.	Auditor Senior	S.CH.

6.2. Recursos Materiales

Se necesita de los siguientes equipos y materiales:

Equipos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Computador portátil	1
Impresora	1
Pendrivel	1



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y
June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

19/12/2014

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

19/12/2014

P.A.G.
Pag.5/7

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Materiales

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Hojas Bond A4	1540	\$ 0,02	\$30,80
Esferográficos	4	\$ 0,35	\$ 1.40
Carpetas	4	\$ 0,35	\$ 1,40

6.3. Recursos Financieros

Los gastos que inciden por transporte y honorarios profesionales, son los siguientes:

CONCEPTO	VALOR
Movilización	\$100,00
Otros varios	\$ 115,00
TOTAL	\$ 215,00

7. Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría utilizadas en el presente trabajo son las siguientes:

MARCA	SIGNIFICADO
ℓ	Constatado
√	Visto
Ř	Recorrido de las instalaciones
Ŏ	Observación
□	Hallazgo
Σ	Sumado
□	Revisado

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.A.G. Pag.6/7
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	19/12/2014	19/12/2014	

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

8. Referencias de la Auditoría

REFERENCIA	SIGNIFICADO
PAG	Plan General De Auditoría
PEA	Programa Específico De Auditoría
V	Visita A Las Instalaciones
EO	Estructura Organizacional
EG	Entrevista Al Gerente
EC	Entrevista Al Contador
CCA	Cuestionario De Control
CPO	Componentes Y Puntajes
ER	Evaluaciones De Riesgo
HA.	Hallazgos
IF	Indicadores Financieros
ICI	Informe De Control Interno
IA	Informe De Auditoría
CS	Cédula Sumaria
CA	Cédula Analítica

9. Distribución del trabajo y tiempo estimado

El período para cumplir con la Auditoría de Gestión se estima es de 360 horas en 45 días.



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.A.G. Pag.7/7
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	19/12/2014	19/12/2014	

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVOS

Objetivo General de Auditoría

Realizar una Auditoría de Gestión al Área Operativa y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa de servicios Laboratorio Clínico CEPAC, de la ciudad de Quevedo durante el año 2014.

✓ **Objetivo Específico 1:**

Constatar los procedimientos aplicados por el laboratorio en el Área Operativa para el cumplimiento de los requisitos básicos de la Normativa de funcionamiento establecida por el Ministerio de Salud Pública.

✓ **Objetivo Específico 2:**

Evaluar el control interno mediante COSO II para definir su incidencia en el proceso del Área Operativa.

✓ **Objetivo Específico 3:**

Medir los indicadores de eficiencia y eficacia del Departamento Operativo para conocer su incidencia en el rendimiento financiero.

✓ **Objetivo Específico 4:**

Emitir un Informe de Auditoría de Gestión para aportar en la toma de decisiones de la empresa.

Atentamente,

C.P.A. Kerly Joshelyn Conforme Vera
REPRESENTANTE DE LA FIRMA AUDITORA

4.1.5. Programa Específico de Auditoría

	AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR	Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.E.A. Pag.1/4
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	22/12/2014	22/12/2014	
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
OBJETIVOS:			
<u>Objetivo General</u>			
Realizar una Auditoría de Gestión al Área Operativa y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa de servicios Laboratorio Clínico CEPAC, de la ciudad de Quevedo durante el año 2014.			
<u>Objetivos Específicos</u>			
Objetivo 1:			
Constatar los procedimientos aplicados por el laboratorio en el Área Operativa para el cumplimiento de los requisitos básicos de la Normativa de funcionamiento establecida por el Ministerio de Salud Pública.			
Objetivo 2:			
Evaluar el control interno mediante COSO II para definir su incidencia en el proceso del Área Operativa.			
Objetivo 3:			
Medir los indicadores de eficiencia y eficacia del Departamento Operativo para conocer su incidencia en el rendimiento financiero			
Objetivo 4:			
Emitir un Informe de Auditoría de Gestión para aportar en la toma de decisiones de la empresa.			
PROCEDIMIENTOS			
FASE N° 1 : PLANIFICACIÓN			



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.E.A. Pag.2/4
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	22/12/2014	22/12/2014	

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Nº	Procedimiento	Referencia	Responsable	Fecha
1	Visita a las instalaciones de la empresa CEPAC.	N	KC	29-12-2014
2	Verificar la documentación para el funcionamiento de la empresa.	D	KC	29-12-2014
3	Solicitar el reglamento otorgado por el Ministerio de Salud Pública con los requisitos básicos para los Laboratorios Clínicos.	RF	KC	29-12-2014
4	Elaborar la entrevista dirigida al Gerente de la empresa.	EG	KC	02-01-2015
5	Elaborar la entrevista dirigida al Contador de la empresa.	EC	KC	02-01-2015
6	Estipular la estructura organizacional de la empresa.	EO	KC	05-01-2015



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.E.A. Pag.3/4
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	22/12/2014	22/12/2014	

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE N° 2 : EJECUCIÓN

N°	Procedimiento	Referencia	Responsable	Fecha
1	Solicitar la estructura organizacional de la empresa	EO	KC	05-01-2015
2	Realizar entrevista dirigida al Gerente de la empresa	EG	KC	06-01-2015
3	Realizar entrevista dirigida al contador de la empresa	EC	KC	06-01-2015
2	Realizar una matriz de análisis FODA	AF	KC	08-01-2015
3	Evaluar el Control Interno mediante COSO II	CCI	KC	09-01-2015
4	Evaluar los riesgos de la Auditoría de Gestión.	RA	KC	13-01-2015
5	Desarrollar la hoja de hallazgos correspondientes al cuestionario de control interno	HA	KC	12-01-2015



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.E.A. Pag.4/4
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	22/12/2014	22/12/2014	

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE N° 3 : RESULTADOS

N°	Procedimiento	Referencia	Responsable	Fecha
1	Analizar los indicadores de Eficiencia y Eficacia.	IEE	KC	12-01-2015
2	Elaborar el informe de Control Interno	ICC	KC	15-01-2015
3	Elaborar el informe de Auditoría	IA	KC	16-01-2015

4.1.6. Ejecución de la Auditoría de Gestión

4.1.6.1. Cédula Sumaria de procedimiento

		AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	C.S .1 Pag.1/2		
	K.C.	S.CH.			
	Fecha:	Fecha:			
	29/12/2014	29/12/2014			
CÉDULA SUMARIA DEL CUMPLIMIENTO					
Objetivo 1: Constatar los procedimientos aplicados por el laboratorio en el Área Operativa para el cumplimiento de los requisitos básicos de la Normativa de funcionamiento establecida por el Ministerio de Salud Pública.					
Procedimientos: Mediante la visita programada a las instalaciones de la empresa se dio cumplimiento a la constatación de los procedimientos aplicados. ✓ Realizar una visita a las instalaciones para la constatación del cumplimiento de la infraestructura como se estipula en el reglamento de funcionamiento de laboratorios clínicos y vestimenta del personal. Ř ✓ Se realizó la respectiva solicitud al Departamento de Talento Humano de la documentación con la que requiere la empresa disponer para poder funcionar como tal, los mismos que corresponden a los permisos otorgados tanto por el GAD Municipal de Quevedo. ✓ Posterior a esto se realizó la solicitud del Reglamento de requisitos básicos para el funcionamiento de Laboratorios Clínicos emitido por el Ministerio de Salud Pública.					
Ř = Recorrido a las instalaciones					



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	C.S.1 Pag.2/2
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	29/12/2014	29/12/2014	

CÉDULA SUMARIA DEL CUMPLIMIENTO

✓ Revisión de los Documentos según los procedimientos planteados:

1. Permisos de funcionamientos
2. Reglamento para el funcionamiento de los Laboratorios Clínicos.
3. Solicitar el manual de procedimientos del Área Operativa
4. Certificar que el personal directivo y operativo cumplan disposición del Art.12 del Reglamento.
5. Sistema de calidad basado en la Norma Técnica de Laboratorio Clínico.

Observaciones: La entidad dispone con la documentación de funcionamiento al día, así como del Reglamento emitido por el Ministerio de Salud (archivo pdf) Existe una carencia en la socialización del Reglamento entre los operarios del Laboratorio Clínico.

El laboratorio posee una aplicación empírica del sistema de calidad solicitado en la Norma Técnica.

Conclusiones: La empresa carece de un sistema de calidad documentado como tal , el mismo que incluye la elaboración de un Manual de Procedimientos que permita la mejora continua del sistema. Mediante la aplicación de una entrevista realizada a la Gerencia de la empresa, se detectó que esta carece de organigrama y manual de funciones.

4.1.6.1.1. Cédula Analítica de entrevista

		AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:		Supervisado por		C.A.1 Pag.1/1
	K.C.		S.CH.		
	Fecha:		Fecha:		
	29/12/2014		29/12/2014		
CÉDULA ANALÍTICA DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE					
Objetivo 1: Constatar los procedimientos aplicados por el laboratorio en el Área Operativa para el cumplimiento de los requisitos básicos de la Normativa de funcionamiento establecida por el Ministerio de Salud Pública.					
Entrevistado: Dr. Juan Carlos Bravo Silva Fecha: 06 de Enero del 2015 Cargo: Gerente Hora: 13H00 Entrevistador: Kerly Conforme Vera Lugar: Laboratorio Clínico "CEPAC."					
Mediante la aplicación de una entrevista realizada a la Gerencia de la empresa, se detectó que esta carece de organigrama y manual de funciones, sin embargo se destaca que dentro de la empresa existe un ambiente de trabajo idóneo, los empleados de CEPAC cuentan con un nivel de productividad del 85% aproximadamente según lo considera la Gerencia, la empresa se ha dado un aumento de participación en el mercado del 70 % en los últimos 5 años, dispone de una organización en el Área de Ventas efectiva supervisada por la gerencia, no se realiza un estudio de mercado ni eventual ni de forma frecuente, se realiza un análisis de manera empírica por el conocimiento del mercado sectorial, se manejan precios competitivos que se establecen en el mercado. La empresa si cuenta con un capital de trabajo suficiente para la ejecución de sus actividades. El Gerente indica que el control en las actividades a realizar es de manera constante pero se carece de monitoreo en el cumplimiento de las actividades que se realizan, la evaluación para la productividad no es realizada en la empresa. Considerando la ponderación de la entrevista obtenemos un porcentaje del 54 % en un riesgo de control por parte de la gerencia, con un nivel de riesgo alto indicando en que porcentaje una irregularidad puede ser detectada a tiempo.					

4.1.6.1.2.1.Prueba sustantiva

	AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895			
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	V Pag.1/2			
	K.C.	S.CH.				
	Fecha:	Fecha:				
	29/12/2014	29/12/2014				
VISITA A LAS INSTALACIONES						
Según lo estipula la Ley de Salud de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos, Capítulo V: De la instalación e infraestructura. Art. 18.- Los laboratorios clínicos no compartirán espacios con vivienda, ni se instalarán en zonas de alto riesgo a desastres naturales y estarán alejados de focos de contaminación. Art. 19.- El área física asignada a un laboratorio clínico dependerá de la tipología y del número de pacientes a ser atendidos y cumplirá con los siguientes requisitos mínimos: a) Buena ventilación; b) Cubierta , pisos y paredes lisos y de material de fácil limpieza; c) Buena iluminación natural y artificial; las ventanas no deben permitir la entrada de agua insectos u otros elementos contaminantes: contarán con mallas metálicas , según la necesidad local; d) Según la tecnología existente podrán disponer de mesones de procedimientos de análisis, lisos, impermeables, y resistentes a los ácidos , corrosivos y solventes , en una sola pieza y que no existan uniones o hendiduras. e) Abastecimiento de agua potable permanente; y f) Alcantarillado conectado a una red pública, o pozo séptico en caso de no existir alcantarillado Conclusión: La empresa cumple con la infraestructura básica solicitada por la entidad reguladora, dispone de los espacios necesarios para el funcionamiento						

4.1.6.1.2.2. Entrevista al Gerente

 AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895						
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com		Elaborado por:		Supervisado por		E.G. 1/3
		K.C.		S.CH.		
		Fecha:		Fecha:		
		29/12/2014		29/12/2014		
ENTREVISTA AL GERENTE						
N °	PREGUNTAS	RESPUESTA	PONDERACION		Observación	
			CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO		
1	¿Dentro de la empresa la estructura organizacional es la adecuada?	NO	0	10	De acuerdo a la entrevista realizada, la empresa "CEPAC" carece de organigrama.	
2	¿El personal es evaluado para medir su productividad?	NO	0	8	La evaluación para la productividad no es realizada en la empresa.	
3	¿Cuál es el nivel de productividad que poseen los empleados?	85%	8	10	Basado en los niveles de exámenes entregados a tiempo y cumpliendo con lo solicitado.	
4	¿Cuál es el porcentaje de participación que ganó la empresa en el mercado en los últimos años?	70 %	7	10	La empresa se ha dado un aumento de participación en el mercado del 70 % en los últimos 5 años.	



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	E.G. 2/3
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	29/12/2014	29/12/2014	

ENTREVISTA AL GERENTE

N °	PREGUNTAS	RESPUESTA	PONDERACION		Observación
			CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	
5	¿La organización del departamento de venta del servicio es efectiva?	SI	8	10	De acuerdo a la entrevista realizada, la empresa "CEPAC" carece de organigrama.
6	¿Realiza la empresa investigación de mercados?	NO	0	8	No realiza un estudio de mercado ni eventual ni de forma frecuente, se realiza un análisis de manera empírica por el conocimiento del mercado sectorial.
7	¿Tienen los servicios de la empresa precios acordes al mercado?	SI	7	8	
8	¿Dispone la empresa de capital para la puesta en marcha del trabajo?	SI	10	10	



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	E.G. 3/3
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	29/12/2014	29/12/2014	

ENTREVISTA AL GERENTE

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	PONDERACION		Observación
			CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	
9	¿Verifica que las actividades de su grupo de trabajo se realicen con calidad y oportunidad?	SI	6	8	
10	¿Dispone la empresa de un Manual de Funciones?	NO	.0	10	La empresa carece de un manual de funciones para el desarrollo diario en sus actividades.
11	¿Se monitorea las actividades realizadas?	NO	0	8	La gerencia manifestó que se carece de monitoreo en el cumplimiento de las actividades que se realizan.
	TOTAL		46	100	
			46 %	100%	

4.1.6.2. Cédula Sumaria de evaluación de Control Interno

		AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:		Supervisado por		C.S .2 Pag.1/4
	K.C.		S.CH.		
	Fecha:		Fecha:		
	09/01/2015		09/01/2015		
CÉDULA SUMARIA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
Objetivo 1: Evaluar el control interno mediante COSO II para definir su incidencia en el proceso del Área Operativa.					
Procedimiento Para la evaluación del Control Interno dentro del Área Operativa se procede a: • Realización de una matriz de análisis FODA R • Aplicación del cuestionario de COSO II al Área Operativa • Análisis de los riesgos que contempla la Auditoría de Gestión con sus respectivas interpretaciones. • Presentación de los hallazgos obtenidos. • Realizar la matriz de hallazgos. • Informe de Control Interno.					
R : Revisado			Observaciones: La empresa no dispone de un documento que respalde la estructura organizacional. Conclusiones: Carece de un sistema de calidad de gestión solicitado por la normativa vigente, además de un manual de funciones los mismos que no inciden de manera directa en los procedimientos del área, no posee un sistema de control de inventarios.		



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	C.S.2 2/4
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	29/12/2014	29/12/2014	

CÉDULA SUMARIA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MATRIZ DE HALLAZGOS:

N°	Hallazgos	Condición	Criterio	Conclusión	Recomendación
1	Ausencia de Objetivos de Cumplimiento y Metas	La empresa de servicios Laboratorio Clínico CEPAC, carece de la planeación, ejecución de objetivos y metas para el control interno de la misma, así como de la integración de un sistema de calidad de Gestión.	Según lo manifiesta el Reglamento para el funcionamiento de Laboratorios Clínicos en el Art. 37 sobre la política de calidad, se describe las directrices, intenciones y compromisos del Laboratorio con respecto a la calidad, esto incluye la misión, visión.	Laboratorio Clínico CEPAC debe contar con la planificación y elaboración de metas y objetivos con la finalidad de ser asimilados para el Área Operativa y que permita optimizar los recursos financieros, técnicos y humanos de la misma.	Evaluar la posibilidad de implementar metas y objetivos en el Área Operativa de la empresa, bajo lineamientos claros, utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y entendimiento de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos involucrados en la organización; en el mismo que indique la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	C.S.2 3/4
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	29/12/2014	29/12/2014	

CÉDULA SUMARIA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MATRIZ DE HALLAZGOS:

N°	Hallazgos	Condición	Criterio	Conclusión	Recomendación
2	Carencia de Inventarios de Mercadería del Área Operativa	La empresa Laboratorio Clínico CEPAC, carece de un inventario de activos dentro del Área Operativa tanto de suministros como de equipos.	Tal como lo indica la normativa en la NIC 2, se considera a las existencias como activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación, en proceso de producción de cara a esa venta o en forma de materiales o suministros.	Laboratorio Clínico CEPAC debe considerar la implementación de un sistema de inventarios para el manejo y control de las existencias.	Evaluar la propuesta de la implementación de un sistema de inventario periódico que le permita realizar un control cada determinado tiempo o período, por tanto le es necesario realizar un conteo físico.



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	C.S.2 4/4
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	29/12/2014	29/12/2014	

CÉDULA SUMARIA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MATRIZ DE HALLAZGOS:

Nº	Hallazgos	Condición	Criterio	Conclusión	Recomendación
3	Carencia de Sistema de Calidad de Gestión	Laboratorio Clínico CEPAC carece de un sistema de calidad de gestión el mismo que incluye un manual de funciones en el Área Operativa para el cumplimiento de las actividades por cada uno de los empleados.	El Reglamento de funcionamiento d Laboratorios Clínicos indica la importancia de la implementación de un Sistema de calidad detallando los requisitos básicos a poseer incluyendo el manual de funciones.	Laboratorio Clínico CEPAC debe contar con el diseño de un sistema de calidad de gestión que incluya un manual de funciones que permita optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros de la misma, realizar las actividades de manera eficaz en el tiempo necesario.	Evaluar la posibilidad de implementar un Sistema de Calidad de Gestión Manual de Funciones al Área Operativa de la empresa, utilizando para ello una redacción y descripción sencilla que logre la comprensión y la adecuada aplicación por parte de los usuarios y de todos los involucrados dentro de la organización

4.1.6.2.1. Matriz FODA

 AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895			
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	M.F. Pag.1/1
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	08/01/2015	08/01/2015	
MATRIZ FODA			
Fortalezas			
• Empresa con años de experiencia en la prestación del servicio de Laboratorio Clínico • Precios competitivos • Personal Capacitado • Infraestructura apropiada • Cumplimiento de la normativa vigente			
Oportunidades			
• Ubicación de la empresa • Sucursales • Publicidad • Sistema Informático de Laboratorio Clínico • Constante capacitación al personal			
Debilidades			
• Marketing • Control del personal en el cumplimiento de funciones • Escases de manual de procedimientos • Atención al cliente • Desconocimiento del personal del Reglamento para funcionamiento de Laboratorios Clínicos			
Amenazas			
• Competencia • Impuestos a las importaciones • Incremento en costos de materiales • Falta de conocimiento del personal • Cumplimiento de la normativa			

4.1.6.2.2. Evaluación del control Interno

		AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895		
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com		Elaborado por: K.C. Fecha: 09/01/2015	Supervisado por S.CH. Fecha: 09/01/2015	C.C.I. Pag.1/8		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTA	PROPUESTA		PONDERACION		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE ÓPTIMO	
AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿Si el personal muestra una conducta profesional no apropiada durante la jornada laboral se establecen acciones disciplinarias contra ellos?	X		19	20	Son sancionados Según lo estipula la Gerencia dependiendo de las faltas cometidas.
2	¿La Gerencia y administración como parte de cultura organizacional establecen principios y valores éticos?	X		19	20	Se establecen los principios y valores éticos.
3	¿Los directivos de cada área de la empresa transmiten una conducta ética, tanto legal como moral?	X		20	20	Los directivos transmiten ejemplos positivos de conducta ética a sus empleados.
4	¿Se realizan comparaciones del desempeño con las metas y objetivos propuestos en la Planeación Estratégica del periodo?		X	0	20	No se hacen las comparaciones de las metas y objetivos del desempeño del área operativa h
5	¿Mide el rendimiento del personal al momento de realizar sus respectivos trabajos?	X		20	20	Se mide de manera constante mediante el cumplimiento de las actividades.
TOTAL				78	100	
				78 %	100 %	
h = Hallazgo						



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

09/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

09/01/2015

C.C.I.
Pag.2/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTA	PROPUESTA		PONDERACION		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE ÓPTIMO	
DEFINICIÓN Y COMPRENSIÓN DE OBJETIVOS						
1	¿La empresa define objetivos para el cumplimiento de las actividades a realizar dentro de la misma?		X	0	20	Carece de objetivos para el cumplimiento de actividades. ☐
2	¿Posee para el área operativa políticas específicas?	X		19	20	Existen políticas para cada área incluyendo el área operativa
3	¿La empresa posee una conducción del personal hacia el logro de los objetivos institucionales?	X		19	20	Lo hace de manera empírica sin el sustento de documentos en donde consten estos objetivos.
4	¿Los empleados realizan sus actividades de acuerdo con las funciones asignadas a sus puestos?	X		20	20	Si los empleados realizan sus actividades de acuerdo a sus funciones
5	¿El área operativa muestra interés para realizar o colaborar en trabajos adicionales requeridos por la organización?	X		19	20	El personal en su totalidad no se dispone a colaborar en trabajos adicionales
TOTAL				77	100	
				77 %	100%	

☐ = Hallazgo



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

09/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

09/01/2015

C.C.I.
Pag.3/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	PROPUESTA		PONDERACION		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE ÓPTIMO	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
1	¿Se han identificado riesgos capaces de tener un nivel de afectación en el logro de los objetivos y metas propuestos?	X		19	20	La Gerencia en conjunto con el área administrativa realizan análisis de los posibles riesgos.
2	¿La empresa dispone de una solvencia económica para sobrellevar una crisis por perdida de cartera?	X		19	20	La empresa destina fondos para sobrellevar posibles pérdidas de cartera.
3	¿El personal conoce todos los procesos implementados por el Doctor a cargo al momento de realizar las respectivas operaciones dentro del área?	X		20	20	Se capacita a cada empleado dando a conocer los procesos implementados.
4	¿Existe un control para el otorgamiento de créditos a clientes?	X		19	20	La aprobación de créditos debe ser autorizada por la gerencia
5	¿La empresa mantiene un stock de suministros para el área operativa?	X		20	20	La empresa posee stock de todos sus suministros.
TOTAL				97	100	
				97 %	100 %	



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

09/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

09/01/2015

C.C.I.
Pag.4/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTA	PROPUESTA		PONDERACION		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE ÓPTIMO	
EVALUACION DEL RIESGO						
1	¿Está la empresa en condiciones de asumir gastos por multas e intereses de mora establecidos por el Ministerio de Salud?	X		19	20	Se destina un porcentaje para cubrir este tipo de sanciones.
2	¿La empresa está dispuesta a asumir la clausura temporal por la ineficiencia del personal?	X		19	20	La entidad asume con responsabilidad las consecuencias.
3	¿Se realizan inventarios de los activos del área operativa?		X	0	20	La empresa carece de un inventario de los activos del área operativa. ■
4	¿Existen Controles que certifiquen los procesos de recepción de insumos y que consten en el stock del área operativa?	X		19	20	El control que impone la empresa se realiza por medio de las guías de remisión emitidas por las empresas.
5	¿Existen mecanismos para analizar e identificar y reaccionar ante los cambios que puedan afectar a la institución?	X		19	20	La Administración analiza los posibles cambios externos e internos
TOTAL				76	100	
				76 %	100 %	
■ = Hallazgo						



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	C.C.I. Pag.5/8
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	09/01/2015	09/01/2015	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	PROPUESTA		PONDERACION		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE ÓPTIMO	
RESPUESTA AL RIESGO						
1	¿La empresa dispone de políticas a ser aplicadas en caso de riesgos externos?	X		19	20	De manera empírica la administración dispone las de políticas.
2	¿Se establecen multas o acciones correctivas por errores por parte del personal del área?	X		19	20	La empresa establece correctivos para ciertas acciones
3	¿Existen provisiones ante multas, intereses o clausura temporal de la empresa?	X		19	20	Si existen las provisiones necesarias.
4	¿El personal tiene conocimientos sobre la normativa vigente para los laboratorios clínicos?	X		19	20	La gerencia se encarga de transmitir y capacitar al personal en la normativa emitida por los organismos correspondientes.
5	¿Acatan eficientemente las normas profesionales y reguladoras diseñadas para alcanzar la objetividad de su trabajo?	X		19	20	Los empleados acatan todas las normas.
TOTAL				95	100	
				95%	100 %	



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

09/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

09/01/2015

C.C.I.
Pag.6/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTA	PROPUESTA		PONDERACION		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE ÓPTIMO	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	¿Los empleados entienden qué comportamientos dentro de la empresa son aceptables o no dentro de las mismas y las posibles sanciones a aplicar?	X		19	20	Los empleados poseen pleno conocimiento de sanciones y multas
2	¿La empresa maneja un Sistema de Calidad de Gestión que incluya controles para el acceso a recursos o archivos?		X	0	20	Carece de un control para el acceso a información de la empresa respecto al área auditada. ☐
3	¿Existe una persona responsable del control en el cumplimiento del proceso operativo?	X		18	20	Si hay una persona responsable del cumplimiento
4	¿Existen mecanismos de control de horarios de ingreso y salida del personal?	X		18	20	Si existe un control, una persona encargada que lleva estos registros.
5	¿Posee el Laboratorio Clínico un software que permita el manejo y control de procesos e inventarios?	X		18	20	Existe un sistema de laboratorio clínico que dispone de esta opción, aunque los usuarios no la manejan.
TOTAL				73	100	
				73 %	100 %	

☐ = Hallazgo



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

09/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

09/01/2015

C.C.I.
Pag.7/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTA	PROPUESTA		PONDERACION		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE ÓPTIMO	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN						
1	¿Existe una comunicación directa entre el área operativa y administración?	X		18	20	Los empleados del área operativa son comunicativos de la situación en el área.
2	¿Posee la empresa manuales de funciones que le permitan al trabajador conocer e identificar el trabajo a realizar?		X	0	20	La empresa carece de manuales sustentados por medio de una documentación. ☐
3	¿El área operativa emite reportes de pruebas realizadas diariamente para su análisis y toma de decisiones?	X		18	20	Se redactan reportes diarios entrega la información solicitada.
4	¿Dispone la organización de información suficiente para monitorear el logro de objetivos?	X		18	20	La empresa como tal dispone de información para cumplir con los objetivos que propone la gerencia.
5	¿Acatan eficientemente las normas profesionales y reguladoras diseñadas para alcanzar la objetividad de su trabajo?	X		19	20	Los empleados consideran las normas que establece la administración y las acatan.
TOTAL				73	100	
				73 %	100 %	

☐ = Hallazgo



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

09/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

09/01/2015

C.C.I.
Pag.8/8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTA	PROPUESTA		PONDERACION		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE ÓPTIMO	
SUPERVISION Y MONITOREO						
1	¿Se realizan evaluaciones al personal operativo de manera periódica?	X		18	20	Lo realiza el Director de la empresa
2	¿La persona a cargo del área realiza monitoreo y controla el cumplimiento del trabajo?	X		18	20	De manera constante el jefe a cargo supervisa el trabajo y cumplimiento del mismo.
3	¿Se comparan los registros de inventarios con los activos fijos en existencia de la entidad?		X	0	20	La empresa carece de un sistema de inventario, realiza un conteo de existencias registrado manualmente
4	¿Al recibir la mercadería existe una persona encargada de verificar el producto y su correcto despacho y recepción?	X		19	20	La Gerencia ha destinado la responsabilidad de la revisión a una sola persona.
5	¿Existen registros de horas de ingresos y salidas del personal que labora en el área?	X		18	20	Existe una bitácora en la cual constan los ingresos y salidas del personal.
TOTAL				73	100	
				73%	100 %	

□ = Hallazgo

4.1.6.2.3. Evaluaciones de Riesgos

	AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR	Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	E.R.C. Pag.1/3
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	13/01/2015	13/01/2015	
EVALUACION DE RIESGOS			
Componentes y Puntajes Obtenidos			
Componentes	Porcentaje Obtenido	Porcentaje Óptimo	
Ambiente de Control	78%	100%	
Definición y Comprensión de Objetivos	77%	100%	
Identificación de Riesgos	97%	100%	
Evaluación de Riesgos	76%	100%	
Respuesta al Riesgo	95%	100%	
Actividades de Control	73%	100%	
Información y Comunicación	73%	100%	
Supervisión y Monitoreo	73%	100%	
TOTAL	80%	100%	
Posterior al cálculo y a la obtención de los porcentajes obtenidos y el porcentaje optimo se puede indicar que se obtuvo un nivel de confianza del 80 %			
Riesgo Inherente			
Posterior al estudio realizado a la empresa se obtiene que el riesgo inherente es del 66% presentando la ponderación en la siguiente tabla , además de las variables de importancia :			
Factores de riesgo	Calificación	Ponderación	
Instalaciones defectuosas	15	25	
Sanciones impuestas por el Ministerio de Salud	18	25	
Aranceles aduaneros	16	25	
Carencia de stock	17	25	
TOTAL	66	100	



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

13/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

13/01/2015

E.R.C.
Pag.2/3

EVALUACION DE RIESGOS

Riesgo De Control

Nivel de Confianza = 80

Nivel de Riesgo = 21

Se determinó luego de la evaluación del control interno lo siguiente:

Riesgo De Control = Puntaje Óptimo – Puntaje Obtenido

RC= 100,00% - 80%

RC= 20 %

Se determina un nivel de confianza del 80% (Alto) y un nivel de riesgo del 20% (Bajo), este nivel permite considerar que las pruebas sustantivas son confiables

	RIESGO	CONFIANZA
15%-50%	Alto	Baja
51%-59%	Moderado Alto	Moderada baja
60%-66%	Moderado	Moderada
67%-75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76%-95%	Bajo	Alta

Riesgo de Detección

Se ha determinado un 5% de riesgo de detección posterior a lo antes mencionado correspondiente a la presente auditoría en virtud de la experiencia y profesionalismo del auditor , lo que permitirá aplicar las técnicas necesarias y procedimientos eficientes para la obtención de la información válida.



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

13/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

13/01/2015

E.R.C.
Pag.3/3

EVALUACION DE RIESGOS

Riesgo Aceptable de Auditoría

Tras el análisis de la empresa auditada ya mencionada anteriormente, el riesgo aceptable de auditoría se compone de:

RAA= Riesgo Inherente x Riesgo de Control x Riesgo de Detección

RAA= (0,66) (0,20) (0,05)

RAA= 0,006 x 100

RA= 0,66%

El valor obtenido del riesgo de auditoría se puede inferir que el auditor se enfrenta a un riesgo del 0,66% debido a que la empresa no establece objetivos para el cumplimiento de las metas, conllevando al no disponer de un correcto control interno dentro del área operativa.

4.1.6.2.4. Hallazgos

	AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895			
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	H1. Pag.1/2			
	K.C.	S.CH.				
	Fecha:	Fecha:				
	12/01/2015	12/01/2015				
HALLAZGOS						
Hallazgo N° 1 Ausencia de Objetivos de Cumplimiento y Metas						
Condición						
La empresa de servicios Laboratorio Clínico CEPAC, carece de la planeación, ejecución de objetivos y metas para el control interno de la misma, así como de la integración de un sistema de calidad de Gestión						
Criterio						
Según lo manifiesta el Reglamento para el funcionamiento de Laboratorios Clínicos en el Art. 37 sobre la política de calidad , se describe las directrices , intenciones y compromisos del Laboratorio con respecto a la calidad, esto incluye la misión, visión y objetivos los mismos que anualmente será revisado por el Director del establecimiento , para evaluar la necesidad de implementar cambios en los objetivos de calidad. De la misma forma lo define la normativa COSO II el control interno está orientado a la consecución de los objetivos en una o más categorías, información o cumplimiento, que involucran a la eficacia y eficiencia de las operaciones dentro de la entidad, incluyendo objetivos de rendimiento financiero y operacional así como la protección de sus activos ante posibles pérdidas, representando como tal una expresión en términos cuantitativos y cualitativos. Por tanto al establecer objetivos de cumplimiento los directivos podrán certificar y verificar el cumplimiento.						



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

12/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

12/01/2015

H1.
Pag.2/2

HALLAZGOS

Hallazgo N° 1 Ausencia de Objetivos de Cumplimiento y Metas

Causa

La carencia de la elaboración de metas y objetivo se debe al desconocimiento de métodos actuales de administración y el desconocimiento de la importancia de contar con un plan de control interno basado en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la empresa, la Gerencia carece la iniciativa o necesidad de elaborar una guía sobre las actividades sean estas de manera individual o por funciones.

Efecto

Descoordinación de las actividades realizadas entre los colaboradores de la empresa, provocando pérdida de tiempo, recursos y actividades por parte del personal operativo además de un control interno inadecuado.

Conclusión

Laboratorio Clínico CEPAC debe contar con la planificación y elaboración de metas y objetivos con la finalidad de ser asimilados para el área operativa y que permita optimizar los recursos financieros, técnicos y humanos de la misma.

Recomendación

Al Gerente.- Evaluar la posibilidad de implementar metas y objetivos en el área operativa de la empresa, bajo lineamientos claros, utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y entendimiento de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos involucrados en la organización; en el mismo que indique la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

4.1.6.2.4.1.Prueba Sustantiva

	AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895			
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.S1 Pag.1/1			
	K.C.	S.CH.				
	Fecha:	Fecha:				
	12/01/2015	12/01/2015				
PRUEBA SUSTANTIVA DE LA AUSENCIA DE OBJETIVOS						
Según lo enuncia el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos en el Capítulo VIII de la Calidad en los Laboratorios Clínicos , en el Art. 37.- Política de calidad:						
Describe las directrices , intenciones y compromisos del laboratorio con respecto a la calidad , que incluye la misión , visión y los objetivos. Anualmente, esta política será revisada por el Director del establecimiento, para evaluar la necesidad de implementar cambios en los objetivos de calidad, como resultado de un proceso de mejoramiento continuo. .						
La empresa auditada en la cual existe una ausencia de objetivos y metas para el funcionamiento, lo mismo que implica desconocimiento de métodos actuales de administración y el desconocimiento de la importancia de contar con un sistema de calidad de gestión basado en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos para con la empresa, la Gerencia carece la iniciativa o necesidad de elaborar una guía sobre las actividades provocando descoordinación de las actividades realizadas entre los colaboradores de la empresa, siendo una causal de pérdida de tiempo, recursos y actividades por parte del personal operativo además de un control interno inadecuado, incurriendo en el incumplimiento de la normativa vigente.						



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

12/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

12/01/2015

H2.
Pag.1/1

HALLAZGOS

Hallazgo N° 2 Carencia de Inventarios de Mercadería del Área Operativa

Condición

La empresa Laboratorio Clínico CEPAC, carece de un inventario de activos dentro del área operativa tanto de suministros como de equipos.

Criterio

Según lo enuncia el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos en el Capítulo VIII en el Art. 37.- Gestión de equipos, reactivos y fungibles: Señala los procedimientos para la programación, manejo y control de los equipos, reactivos y fungibles, mediante la aplicación de métodos de : inventarios, adquisiciones , y mantenimientos; capacitación del personal para su uso y el programa de calibración.

Causa

La carencia de conocimiento de la administración de la importancia de contar con un inventario para mantener el control y conocimiento de las existencias que posee realmente la empresa y que son consumidos por la misma.

Efecto

Constituye el desconocimiento por parte de la gerencia de la cantidad exacta de suministros y equipos que están en disposición para su uso o venta, careciendo de esa manera el control y siendo propenso a la fuga de activos.

Conclusión

Laboratorio Clínico CEPAC debe considerar la implementación de un sistema de inventarios para el manejo y control de las existencias.

Recomendación

Al Gerente.- Evaluar la propuesta de la implementación de un sistema de inventario periódico que le permita realizar un control cada determinado tiempo o periodo, por tanto le es necesario realizar un conteo físico.

4.1.6.2.4.2.Prueba Sustantiva

	AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR	Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.S2 Pag.1/1
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	12/01/2015	12/01/2015	
PRUEBA SUSTANTIVA DE LA CARENCIA DE UN SISTEMA DE INVENTARIO			
Según lo enuncia el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos en el Capítulo VIII en el Art. 37.- Registros, almacenamiento y archivo.- Consiste en los procedimientos de identificación, recolección, ordenamiento y tiempo de almacenamiento de todos los registros técnicos y de calidad de forma segura y confiable, de acuerdo con la Norma Técnica de Laboratorio Clínico. Según lo enuncia el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos en el Capítulo VIII en el Art. 37.- Gestión de equipos, reactivos y fungibles: Señala los procedimientos para la programación, manejo y control de los equipos, reactivos y fungibles, mediante la aplicación de métodos de : inventarios, adquisiciones , y mantenimientos; capacitación del personal para su uso y el programa de calibración. Conclusión.- La empresa carece de un sistema de inventarios como lo solicita la normativa de funcionamiento. Los usuarios del área operativa encargados de la misma realizan de manera manual un control del numero de reactivos existentes y del software del sistema de laboratorio clínico que posee el mismo exportan un balance de la cantidad de pruebas realizadas, lo que les permite tener un conocimiento con niveles de error (no se consideran los reactivos utilizados en las calibraciones o confirmaciones de resultados) la cantidad de reactivos en existencias.			



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

12/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

12/01/2015

H3.
Pag.1/2

HALLAZGOS

Hallazgo N° 3 Carencia de Sistema de Calidad de Gestión

Condición

Laboratorio Clínico CEPAC carece de un sistema de calidad de gestión el mismo que incluye un manual de funciones en el área operativa para el cumplimiento de las actividades por cada uno de los empleados.

Criterio

Según lo enuncia el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos en el Capítulo VIII de la calidad en los Laboratorios Clínicos , en el Art. 37.- Política de calidad: indica la importancia de la implementación de un Sistema de calidad detallando los requisitos básicos a poseer incluyendo el manual de funciones, además considerando lo que nos indica el Reglamento de control interno sobre estos son herramientas fundamentales dentro de las organizaciones, que se constituyen como documentos formales usados por las empresas para plasmar la organización que han optado, y que sirve como guía al personal sobre las funciones a desempeñar, permiten optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros.

Causa

La carencia de un sistema de calidad de gestión y manual de funciones se debe al desconocimiento de métodos actuales de administración así como de la normativa que rige el funcionamiento de laboratorios y la importancia de contar con un manual de funciones.

Efecto

Descoordinación de las actividades realizadas entre los colaboradores de Laboratorio Clínico CEPAC, provocando pérdida de tiempo, recursos y actividad



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

12/01/2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

12/01/2015

H3.
Pag.2/2

HALLAZGOS

Hallazgo N° 3 Carencia de Sistema de Calidad de Gestión

por parte del personal operativo además de un control interno inadecuado, escasea de un soporte para el desarrollo de las actividades, a fin de cumplir con cada competencia asignada

Conclusión

Laboratorio Clínico CEPAC debe contar con el diseño de un sistema de calidad de gestión que incluya un manual de funciones que permita optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros de la misma, realizar las actividades de manera eficaz en el tiempo necesario.

Recomendación

Al Gerente.- Evaluar la posibilidad de implementar un Sistema de Calidad de Gestión y Manual de Funciones al área operativa de la empresa, utilizando para ello una redacción y descripción sencilla que logre la comprensión y la adecuada aplicación por parte de los usuarios y de todos los involucrados dentro de la organización; en el mismo que se permita describir y resaltar la responsabilidad e importancia de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización. Limitar las responsabilidades dentro de cada área y evitar los conflictos internos entre el personal.

4.1.6.2.4.3.Prueba Sustantiva

	AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895			
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	P.S3 Pag.1/1			
	K.C.	S.CH.				
	Fecha:	Fecha:				
	12/01/2015	12/01/2015				
PRUEBA SUSTANTIVA DE LA CARENCIA DE SISTEMA DE CALIDAD DE GESTIÓN						
Según lo enuncia el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos en el Capítulo VIII de la calidad en los Laboratorios Clínicos. Art. 37.-El técnico responsable de la calidad organizara con el personal del laboratorio, un sistema de calidad basado en la Norma Técnica de Laboratorio Clínico, que permita la mejora continua del sistema y su estructura documental, misma que contendrá lo siguiente: Introducción , Descripción del laboratorio clínico, Política de calidad, Capacitación del talento humano, Aseguramiento de la calidad, Control de la documentación, Registros, almacenamiento y archivo, Instalaciones y condiciones ambientales, Gestión de equipos , reactivos y fungibles, Validación de los procedimientos de exámenes y validación de los resultados, Seguridad, Aspectos medio ambientales, Investigación y desarrollo, Lista de procedimientos analíticos, Solicitud toma y manejo de muestras, Validación de resultados, Control de calidad ,Sistema de información de laboratorios, Informa de resultados , acciones correctivas y manejo de reclamos, comunicación e interacción con usuarios , profesionales laboratorios de derivación y proveedores, auditorías internas, ética.						
Conclusión.- El laboratorio Clínico carece de la implementación de todos los requisitos que solicita la normativa por lo cual no poseen un sistema de calidad de gestión un documento que incluya la redacción de todo lo antes mencionados que fortalecerá a la empresa mejorando su rendimiento a nivel de productividad lo que influye en el área financiera y contable de manera positiva						

4.1.6.2.1.5. Informe de Control Interno

INFORME DE CONTROL INTERNO

**EMPRESA DE SERVICIOS LABORATORIO CLINICO
CEPAC**

PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014



AUDICON S.A.

AL 23 DE ENERO DEL 2015

QUEVEDO - LOS RIOS - ECUADOR

Dr. Juan Carlos Bravo

GERENTE GENERAL DE LABORATORIO CLINICO CEPAC

Presente.-

Se realizó la revisión y análisis de la información obtenida en el Área Operativa enmarcados en el Cumplimiento del Control Interno por el período entendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014. Se hizo una evaluación y estudios del Control Interno, dentro del alcance que se consideró necesario para evaluar dicha estructura. La Empresa es la única responsable de mantener una estructura de control interno dentro del área auditada.

A continuación se detalla la información a la que se hace referencia:

Hallazgo N° 1 Ausencia de Objetivos y Metas

En la empresa de servicios Laboratorio CEPAC, existe una descoordinación de las actividades realizadas entre los colaboradores de la empresa, provocando pérdida de tiempo, recursos y actividades por parte del personal operativo además de un control interno inadecuado, carece de la planeación, ejecución de objetivos y metas para el control interno de la misma.

Conclusión

Laboratorio Clínico CEPAC debe contar con la planificación y elaboración de metas y objetivos con la finalidad de ser asimilados para el área operativa y que permita optimizar los recursos financieros, técnicos y humanos de la misma.

Recomendación

Al Gerente.- Evaluar la posibilidad de implementar metas y objetivos en el área operativa de la empresa, bajo lineamientos claros, utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y entendimiento de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos involucrados en la organización; en el mismo que indique la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

Hallazgo N° 2 Carencia de Inventarios de Mercadería del Área Operativa

La empresa Laboratorio Clínico CEPAC, carece de un inventario de activos dentro del área operativa tanto de suministros como de equipos, dado por la carencia de conocimiento de la administración de la importancia de contar con un inventario para mantener el control y conocimiento de las existencias, el desconocimiento por parte de la gerencia de la cantidad exacta de suministros y equipos que están en disposición para su uso o venta, evitando de esa manera el control y siendo propenso a la fuga de activos.

Conclusión

Laboratorio Clínico CEPAC debe considerar la implementación de un sistema de inventarios para el manejo y control de las existencias.

Recomendación

Al Gerente.- Evaluar la propuesta de la implementación de un sistema de inventario periódico que le permita realizar un control cada determinado tiempo o periodo, por tanto le es necesario realizar un conteo físico.

Hallazgo N° 3 Carencia de Sistema de Calidad de Gestión

Laboratorio Clínico CEPAC carece de un sistema de calidad de gestión el mismo que incluye un manual de funciones en el área operativa para el cumplimiento de las actividades por cada uno de los empleados, debido al desconocimiento de métodos actuales de administración sí como de la normativa que rige el funcionamiento de laboratorios y la importancia de contar con un manual de funciones, la Gerencia escasea de la necesidad de elaborar una guía sobre la actuación individual o por funciones causando descoordinación de las actividades realizadas entre los colaboradores de la empresa, siendo un causante de la pérdida de tiempo, recursos y actividades por parte del personal operativo además de un control interno inadecuado, escasea de un soporte para el desarrollo de las actividades, a fin de cumplir con cada competencia asignada.

Conclusión

Laboratorio Clínico CEPAC debe contar con el diseño de un sistema de calidad de gestión que incluya un manual de funciones que permita optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros de la misma, realizar las actividades de manera eficaz en el tiempo necesario.

Recomendación

Al Gerente.- Evaluar la posibilidad de implementar un Manual de Funciones al área operativa de la empresa, utilizando para ello una redacción y descripción. Sencilla que logre la comprensión y la adecuada aplicación por parte de los usuarios y de todos los involucrados dentro de la organización. Limitar las responsabilidades dentro de cada área y evitar los conflictos internos entre el personal además realizar una actualización completa a los nombres de los cargos de acuerdo a su objetivo y funciones de los mismos.

Atentamente,

C.P.A. Kerly Joshelyn Conforme Vera
REPRESENTANTE DE LA FIRMA AUDITORA

4.1.6.3. Cédula Sumaria de Indicadores de Gestión

		AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:		Supervisado por		C.S .3 Pag.1/3
	K.C.		S.CH.		
	Fecha:		Fecha:		
	12-01-2015		12-01-2015		
CÉDULA SUMARIA DE INDICADORES DE GESTIÓN					
Objetivo 3: • Medir los indicadores de eficiencia y eficacia del Departamento Operativo para conocer su incidencia en el rendimiento financiero. Procedimiento ✓ Realizar la descripción de los indicadores de Gestión . ✓ Plantear la pregunta para la identificación de las variables de medición ✓ Medir los indicadores de Gestión aplicando las formulas para cada indicador. ✓ Medir los indicadores Financieros y realizar su respectiva interpretación.					
Observación Conclusión: La productividad dentro de la fecha auditada no tiene incidencia en el rendimiento financiero, la empresa posee un índice de rendimiento positivo, el nivel de cumplimiento por empleado es alto lo que implica que los procedimientos dentro del área están siendo realizados optimizando los recursos. La eficacia es de un 70 , 72 % analizado por grupo de trabajo, el área consta con la capacidad para lograr los resultados esperados.					

4.1.6.3.1. Cédula Analítica de los Indicadores de Gestión

	AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR	Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	C.A.2 Pag.1/1
	K.C.	S.CH.	
	Fecha:	Fecha:	
	19/12/2014	19/12/2014	
CÉDULA ANALÍTICA DE INDICADORES DE GESTIÓN			
Objetivo 3: Medir los indicadores de eficiencia y eficacia del departamento operativo para conocer su incidencia en el rendimiento financiero.			
Indicador de Eficiencia: El nivel de cumplimiento por empleado es alto lo que implica que los procedimientos dentro del área están siendo realizados optimizando los recursos.			
Indicador de Eficacia: La eficacia es de un 70 , 72 % analizado por grupo de trabajo, el área consta con la capacidad para lograr los resultados esperados.			
Razón Circulante o Estudio de Solvencia :Mediante el presente análisis tenemos que por cada \$1 de pasivo corriente respectivamente la empresa cuenta con \$2.26 de respaldo en el activo corriente			
Prueba Ácida: La empresa dispone de un valor positivo de \$1,97 lo que nos indica que no es necesario acudir a los inventarios para la cancelación de la deuda.			
Solvencia Financiera: Mediante el presente indicador se mide la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago, siendo la empresa solvente a la fecha auditada.			
Nivel de Dependencia de los Inventarios: Esta fórmula hace representación al porcentaje mínimo de los valores de inventarios que deberá ser llevado a efectivo después de liquidar el activo corriente para cubrir pasivos a corto plazo que quedaran pendientes de cancelación, en este caso no se ve dependiente de los inventarios para cubrir con los pasivos, lo que demuestra la liquidez de la empresa en el periodo auditado.			
Nivel de Endeudamiento: La empresa, siendo esa que por cada dólar en el activo la empresa adeuda un 0,20 ctvs. a los acreedores.			

4.1.6.3.2.Prueba Sustantiva

4.1.6.3.2.1.Indicadores Financieros

		AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:	Supervisado por	I.F. Pag.1/1		
	K.C.	S.CH.			
	Fecha:	Fecha:			
	19/12/2014	19/12/2014			
DESCRIPCIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS					
Posterior a la respectiva auditoría realizada y en consecución al análisis de los hallazgos encontrados ponemos a consideración del usuario la presentación de los indicadores Financieros:					
Razón Circulante o Estudio de Solvencia					
RC= AC/PC					
RC= ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE					
RC= 85154.04 / 37662.54					
RC= 2.26					
Prueba Acida =(AC- I)/PC					
PA=(ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIO)/ PASIVO CORRIENTE					
PA = (85154.04-10991.75) / 37662.54					
PA=1,97					
Solvencia Financiera					
SF = ACTIVO TOTAL / PASIVO TOTAL					
SF=184232.06/ 37662.54					
SF=4,89					
Nivel De Dependencia De Los Inventarios					
NDI=PC-(CAJA+BANCOS+CARTERA+VALORES REALIZABLES)/INVENTARIOS					
NDI= - 4.32					
Nivel De Endeudamiento					
NDE=TOTAL DE PASIVO/TOTAL DE ACTIVO					
NDE= 37662.54/184232.06					
NDE= 0,20 %					

4.1.6.3.2.2. Indicadores de Gestión

		AUDICON S.A. Firma Auditora QUEVEDO - ECUADOR		Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895	
LABORATORIO CLINICO "CEPAC" RUC: 0601569379001 Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre y June Guzmán Teléfono: 052758058 cepac.resultados@hotmail.com	Elaborado por:		Supervisado por		I.G. Pag.1/2
	K.C.		S.CH.		
	Fecha:		Fecha:		
	12-01-2015		12-01-2015		
DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN					
Descripción de Indicadores de eficiencia :					
Capacidad Instalada: Nos indica el uso apropiado de las instalaciones productivas, el indicador se mide porcentualmente (%) CI(Eficiencia) = (Exámenes realizados por semana / Total de exámenes solicitados por semana) x 100					
Descripción de Indicadores de eficacia :					
Efectividad en el uso de las instalaciones: es el grado de cumplimiento del programa de producción es medido porcentualmente (%) Eficiencia = (Exámenes entregados por semana / Exámenes realizados por semana)x100					
Medición De Indicadores De Eficiencia Y Eficacia					
Eficacia Nombre del indicador: exámenes de laboratorio Preguntas : ¿Cuál es el promedio de exámenes realizados por semana? R= 493 ¿Cuál es el total de exámenes realizados por semana? R= 550					



AUDICON S.A.
Firma Auditora
QUEVEDO - ECUADOR

Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo
Email: kjconforme@gmail.com
Telf.: 052796387-0983620895

LABORATORIO CLINICO "CEPAC"
RUC: 0601569379001
Dir.: Calle 13 # 229 entre 7 de Octubre
y June Guzmán
Teléfono: 052758058
cepac.resultados@hotmail.com

Elaborado por:

K.C.

Fecha:

12-01-2015

Supervisado por

S.CH.

Fecha:

12-01-2015

I.G.
Pag.2/2

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

E= (Exámenes realizados por semana / Total de exámenes solicitados por semana) x 100

$E = (493 / 550) \times 100 = 98,6 \%$

El nivel de cumplimiento por empleado es alto, para el presente análisis se tomó la muestra por semana.

Eficiencia

Nombre del indicador: Resultados de exámenes de laboratorio

Pregunta

¿Cuál es el promedio de exámenes entregados por semana?

$R = 389$

¿Cuál es el total de exámenes realizados por semana?

$R = 550$

Ef= (Exámenes entregados por semana / Exámenes realizados por semana) x 100

$Ef = (389 / 550) \times 100 = 70,72 \%$

La eficacia es de un 70,72 % analizado por grupo de trabajo.

4.1.6.4. Informe de Auditoría de Gestión

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION

**EMPRESA DE SERVICIOS LABORATORIO CLÍNICO
CEPAC**

PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014



AUDICON S.A.

AL 23 DE ENERO DEL 2015

QUEVEDO - LOS RIOS - ECUADOR

Dr. Juan Carlos Bravo

**GERENTE GENERAL DE LABORATORIO CLÍNICO CEPAC
QUEVEDO.-**

Párrafo Introductorio

Posterior a la realización de esta Auditoría de Gestión sobre el Área Operativa del Laboratorio Clínico CEPAC, de conformidad con un marco de imagen fiel como lo es el diseño y planificación de la misma para satisfacer las necesidades de la empresa se ha concluido y declarando que se revisó y analizo la información correspondiente al área operativa de la empresa , mismo que expresa haber mantenido un manejo apropiado del control interno en el área auditada, en el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2014, información que de la manera más gentil y puntual fue proporcionada por la empresa siendo esta responsable de la misma. La responsabilidad adquirida por la firma auditora es expresar una opinión sobre lo ya citado, basado en normas legales ya antes citadas para la realización de la presente auditoría, llevando a cabo un proceso de planeación, con seguridad de que la auditoría proporciona una base razonable para nuestra opinión.

Motivo del Examen

La Auditoría de Gestión a realizar en la Empresa Laboratorio Clínico “CEPAC” durante el período 2014 será desarrollada en el Área Operativa incluyendo procedimientos de auditoría con las normas respectivas y según las necesidades de la misma, de esta manera determinar los niveles de eficiencia, eficacia del área , y posteriormente emitir los criterios.

Alcance del Examen

El trabajo a realizar en la Auditoría de Gestión a la empresa Laboratorio Clínico “CEPAC” del cantón Quevedo entenderá las actividades realizadas durante el año 2014, en un tiempo estimado de 360 horas laborales, durante los meses de Diciembre de 2014 a Enero del 2015.

Responsabilidad de la Gerencia por la información proporcionada.

La administración del Laboratorio Clínico CEPAC, es responsable de entregar la documentación respectiva al área contable para el cumplimiento tributario y del control interno que consideren necesario para proporcionar la documentación al área operativa como lo es el sistema de calidad de gestión que incluye los manuales para el funcionamiento de esta área de conformidad con el marco normativo aplicable a la entidad.

Responsabilidad del auditor por la expresión del Informe .

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre lo auditado. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable sobre el control interno.

Según lo dispuesto en el contrato adquirido entre las partes para la realización de la presente auditoría, los objetivos principales de esta auditoría son :

- a. Evaluar el control interno mediante COSO II para definir su incidencia en el proceso del área operativa.
- b. Medir los indicadores de eficiencia y eficacia del departamento operativo para conocer su incidencia en el rendimiento financiero
- c. Emitir un Informe de Auditoría de Gestión para aportar en la toma de decisiones de la empresa.

Mediante la Auditoría De Gestión se estudió los procesos que se realizan dentro del área operativa, la información financiera que es consultada no fue revisada ni auditada por tanto no expresamos una seguridad de la misma.

La auditoría comprendió el análisis de manuales, entrevistas con la gerencia y el contador, documentación, sistemas, procedimientos y actividades por lo cual

se pudo desarrollar recomendaciones en base a los hallazgos obtenidos para el mejoramiento y fortalecimiento del área y la empresa.

En nuestra opinión :

1. Los resultados de las pruebas realizadas a la empresa no revelaron situaciones en la documentación examinada que se consideren incumplimientos con las obligaciones estipuladas en la norma vigente durante el año que concluyó el 31 de diciembre del 2014 :
 - a. Mantenimiento y adecuación del local así como la infraestructura interna según lo establecen la normativa municipal y estatal por medio del Ministerio de Salud para el correcto funcionamiento.
 - b. Uso de implementos y vestimenta para los empleados dentro del Área Operativa según lo indica el Ministerio de Salud Pública.
 - c. Afiliación oportuna de cada empleado al Instituto de Seguridad Social.
2. La auditoría se efectuó con la finalidad de expresar una opinión sobre el cumplimiento del control interno.
3. Este informe se emite exclusivamente y únicamente para conocimiento e información de la Gerencia y no debe ser utilizado para ningún otro propósito.
4. La empresa escasea de la planeación, ejecución de objetivos y metas para el control interno dentro del Área Operativa.
5. La empresa de servicios CEPAC carece de un Sistema de Gestión de Calidad solicitado por el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos lo que incluye manual de funciones en el Área Operativa para el cumplimiento de las actividades los empleados.
6. La empresa carece de un sistema de inventario de activos dentro del Área Operativa tanto de suministros como de equipos.

Párrafo de énfasis

Visita a las instalaciones

Según lo estipula la Ley de Salud de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos, Capítulo V: De la instalación e infraestructura

Art. 18.-Los laboratorios clínicos no compartirán espacios con vivienda, ni se instalaran en zonas de alto riesgo a desastres naturales y estarán alejados de focos de contaminación.

Art. 19.- El área física asignada a un laboratorio clínico dependerá de la tipología y del número de pacientes a ser atendidos y cumplirá con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Buena ventilación;
- b) Cubierta , pisos y paredes lisos y de material de fácil limpieza;
- c) Buena iluminación natural y artificial; las ventanas no deben permitir la entrada de agua insectos u otros elementos contaminantes: contarán con mallas metálicas , según la necesidad local;
- d) Según la tecnología existente podrán disponer de mesones de procedimientos de análisis, lisos, impermeables, y resistentes a los ácidos , corrosivos y solventes , en una sola pieza y que no existan uniones o hendiduras.
- e) Abastecimiento de agua potable permanente; y
- f) Alcantarillado conectado a una red pública, o pozo séptico en caso de no existir alcantarillado

Durante la revisión efectuada a las instalaciones se constato que la empresa cumple con la infraestructura básica solicitada por la entidad reguladora, dispone de los espacios necesarios para el funcionamiento

Análisis de la medición de indicadores de gestión y su influencia en el rendimiento financiero.

Se analizó la incidencia en el rendimiento financiero lo mismo que nos permite indicar lo siguiente: La productividad dentro de la fecha auditada no tiene incidencia en el rendimiento financiero, la empresa posee un índice de rendimiento positivo, el nivel de cumplimiento por empleado es alto lo que implica que los procedimientos dentro del área están siendo realizados optimizando los recursos. La eficacia es de un 70 , 72 % analizado por grupo de trabajo, el área consta con la capacidad para lograr los resultados esperados:

Indicador de Eficiencia: El nivel de cumplimiento por empleado es alto lo que implica que los procedimientos dentro del área están siendo realizados optimizando los recursos.

Indicador de Eficacia: La eficacia es de un 70 , 72 % analizado por grupo de trabajo, el área consta con la capacidad para lograr los resultados esperados.

Razón Circulante o Estudio de Solvencia :Mediante el presente análisis tenemos que por cada \$1 de pasivo corriente respectivamente la empresa cuenta con \$2.26 de respaldo en el activo corriente

Prueba Acida: La empresa dispone de un valor positivo de \$1,97 lo que nos indica que no es necesario acudir a los inventarios para la cancelación de la deuda.

Solvencia Financiera: Mediante el presente indicador se mide la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago, siendo la empresa solvente a la fecha auditada.

Nivel de Dependencia de los Inventarios: Esta fórmula hace representación al porcentaje mínimo de los valores de inventarios que deberá ser llevado a efectivo después de liquidar el activo corriente para cubrir pasivos a corto plazo que quedaran pendientes de cancelación, en este caso no se ve dependiente de los inventarios para cubrir con los pasivos, lo que demuestra la liquidez de la empresa en el periodo auditado.

Nivel de Endeudamiento: La empresa, siendo esa que por cada dólar en el activo la empresa adeuda un 0,20 ctvs. a los acreedores.

Determinación del examen de Auditoría

Determinación N° 1 Ausencia de Objetivos de Cumplimiento y Metas

La empresa carece de la elaboración de metas y objetivo se debe al desconocimiento de métodos actuales de administración y del Reglamento De Funcionamiento De Laboratorios Clínicos el desconocimiento de la importancia de contar con un plan de control interno basado en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la empresa.

Laboratorio Clínico CEPAC debe contar con la planificación y elaboración de metas y objetivos con la finalidad de ser asimilados para el área operativa y que permita optimizar los recursos financieros, técnicos y humanos de la misma.

Recomendación

Al Gerente.- Evaluar la posibilidad de implementar metas y objetivos en el área operativa de la empresa, bajo lineamientos claros, utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y entendimiento de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos involucrados en la organización; en el mismo que indique la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

Determinación N° 2 Carencia de Inventarios de Mercadería del Área Operativa

La empresa Laboratorio Clínico CEPAC, carece de un inventario de activos dentro del Área Operativa tanto de suministros como de equipos.

Según lo enuncia el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos en el Capítulo VIII en el Art. 37.- Gestión de equipos, reactivos y fungibles: Señala los procedimientos para la programación, manejo y control de los equipos, reactivos y fungibles, mediante la aplicación de métodos de : inventarios, adquisiciones , y mantenimientos; capacitación del personal para su uso y el programa de calibración.

Laboratorio Clínico CEPAC debe considerar la implementación de un sistema de inventarios para el manejo y control de las existencias.

Recomendación

Al Gerente.- Evaluar la propuesta de la implementación de un sistema de inventario periódico que le permita realizar un control cada determinado tiempo o periodo, por tanto le es necesario realizar un conteo físico.

Determinación N° 3 Carencia de Sistema de Calidad de Gestión

Existe una carencia de un sistema de calidad de gestión el mismo que incluye un manual de funciones en el área operativa para el cumplimiento de las actividades por cada uno de los empleados.

Según lo enuncia el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios Clínicos en el Capítulo VIII De la Calidad en los Laboratorios Clínicos , en el Art. 37.- Política de calidad: indica la importancia de la implementación de un Sistema

de calidad detallando los requisitos básicos a poseer incluyendo el manual de funciones, además considerando lo que nos indica el Reglamento de control interno sobre estos son herramientas fundamentales dentro de las organizaciones, que se constituyen como documentos formales usados por las empresas para plasmar la organización que han optado, y que sirve como guía al personal sobre las funciones a desempeñar, permiten optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros.

El Laboratorio Clínico CEPAC debe contar con el diseño de un sistema de calidad de gestión que incluya un manual de funciones que permita optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros de la misma, realizar las actividades de manera eficaz en el tiempo necesario.

Recomendación

Al Gerente.- Evaluar la posibilidad de implementar un Sistema de Calidad de Gestión utilizando para ello una redacción y descripción sencilla que logre la comprensión y la adecuada aplicación por parte de los usuarios y de todos los involucrados dentro de la organización siguiendo las indicaciones del Reglamento de Funcionamiento de laboratorios clínicos; Limitar las responsabilidades dentro de cada área y evitar los conflictos internos entre el personal.

Atentamente,

C.P.A. Kerly Joshelyn Conforme Vera
REPRESENTANTE DE LA FIRMA AUDITORA

4.2. Matriz de comprobación de hipótesis

Hipótesis General	Hipótesis específicas	Teoría	Resultados	Análisis
La Auditoría de Gestión al Área Operativa constató que no existe incidencia en el rendimiento financiero.	La empresa de servicio Laboratorio CEPAC cumple con los requisitos de funcionamiento establecidos por el Ministerio de Salud Pública	Consiste en la revisión de la documentación necesaria para el funcionamiento del laboratorio.	La empresa posee la documentación solicitada por el GAD De Quevedo, así como las del IESS, SRI y el Ministerio de Salud Pública	La empresa de servicios carece del cumplimiento en su totalidad de los requisitos solicitados en el Reglamento de Funcionamiento de laboratorios clínicos
	El laboratorio Clínico posee un cumplimiento de control esperado sin incidencia en el proceso del área operativa	Por medio de la aplicación del modelo COSO II para la evaluación de control interno, para conocer si se están aplicando los métodos y procedimientos apropiados en la empresa	Como resultado de los métodos aplicados así como se muestra un nivel de confianza alto además fueron encontrados ciertos hallazgos.	El control interno en la empresa no constituye una incidencia en el área operativa
	El departamento operativo posee un desempeño acorde a las necesidades de la empresa cumpliendo con los indicadores de eficiencia y eficacia los mismos que no influyen en el rendimiento financiero de la misma.	Realizar la medición de los indicadores de gestión y los ratios financieros	Los indicadores de gestión no influyen en el rendimiento financiero en el año auditado.	El departamento operativo posee un desempeño acorde a las necesidades de la empresa cumpliendo con los indicadores de eficiencia y eficacia los mismos que no influyen en el rendimiento financiero de la misma.
	El Informe de Auditoría de Gestión emitido con opinión sin salvedades genero aporte a la toma de decisiones de la gerencia	Emitir un informe que permita dar a conocer los problemas encontrados durante la auditoría	El informe de auditoría permite que la gerencia conozca de la situación que se desarrolla dentro del área operativa	El informe de Auditoría de Gestión permite que la gerencia conozca de los problemas y sirve de herramienta para la toma de decisiones

4.3. Discusión

Por su parte **(Suntasig, 2012)**. infiere en su proyecto de investigación titulado "Auditoría de Gestión aplicada a los procesos administrativos y financieros del departamento de crédito y cobranza de la "CCJC – DGAC", ubicada en el distrito metropolitano de Quito, con el propósito de optimizar la gestión en el manejo de los recursos financieros de los socios, por el año terminado el 31 de diciembre del 2010" que al no utilizar la Auditoría de Gestión como un medio de evaluación de niveles de eficiencia y eficacia no permite diferenciar entre los resultados obtenidos y programados; La presente investigación permitió conocer que en el periodo auditado no hubo una incidencia en el rendimiento financiero de la empresa puesto que la empresa dispone de una solvencia financiera lo que indica que la empresa está en capacidad para hacer frente a sus obligaciones de pago; Concluye **(Rangel, 2012)**. que es el examen crítico, sistemático que utiliza técnicas específicas, para emitir un informe profesional sobre la eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos; Mientras que **(Blanco, 2012)**. asevera que en una empresa se realiza para concluir si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos y se ha ejecutado de manera eficiente, efectiva.

La realización de una auditoría ya sea por voluntad de la empresa o impuesta por las entidades legales autorizadas para la misma, nos justifica y permite comprobar que el área operativa o logística puede ser objeto de esta, el definir los problemas a partir de criterios de auditoría y sus causas para la futura aplicación de acciones correctivas.

A partir del análisis de la tesis titulada "Auditoría de Gestión y su relación con la toma de decisiones al área de talento humano de la empresa Disprown S.A. Cantón Quevedo, Periodo 2012" , de la autoría de **(Laz, 2014)**. quien concluye sobre el cumplimiento de políticas por parte de la empresa que al no cumplir con estas ocasiona desmotivación afectando el desarrollo de las actividades y el crecimiento económico de la misma; El presente estudio evidencia la importancia de implementar un sistema de calidad de gestión, la gestión dentro de las organizaciones debe tener en cuenta los aspectos organizacionales y los actores que la afecten, no solo se debe concentrar en el aspecto matemático.

Por su parte **(Vilar, 2008)**. manifiesta que es el conjunto de estructuras y recursos necesarios que se establecen en una organización para gestionar la calidad en orden a conseguir objetivos que se proponen de acuerdo a políticas de calidad definidas y documentadas; Según **(Suntasig, 2012)**. manifiesta que al no disponer con un Flujograma de procedimientos, que permita visualizar el proceso, los puntos de control establecidos y las personas involucradas, existe una inadecuada segregación de funciones, poniendo en riesgo el servicio que presta la Entidad.

La implementación de herramientas de Gestión de calidad permite una mejor organización, cumplimiento de los objetivos institucionales hacia mejorar la calidad de Gestión.

Según lo manifiesta **(Laz, 2014)**., la empresa auditada posee niveles de riesgos bajos demostrados en la evaluación del control interno aplicado lo que en parte dificulta la toma de decisiones acertadas en beneficio de la misma; Es así que mediante la evaluación del control interno se obtuvo en el presente estudio un nivel de confianza del 80 %(alto), y un nivel de riesgo del 20% (bajo) , este nivel permite considerar que las pruebas sustantivas son confiables; Por su parte **(Ray y Kurt, 2011)**. manifiesta el riesgo de la auditoría puede evaluarse en el nivel de afirmación pues la auditoría consiste en conseguir evidencia respecto a las afirmaciones materiales contenidas en los estados financieros. Enuncia **(Suntasig, 2012)**, que La inexistencia de un control a las actividades del departamento por parte de una autoridad superior, ha generado la omisión de ciertos requisitos básicos y que proporcionan información relevante del socio. de mercadería del área operativa.

La valoración de los riesgos se basa en los procedimientos de auditoría aplicados, el riesgo de control se fundamenta en la eficacia del diseño, implementación y mantenimiento del control interno por parte de la gerencia para responder a los riesgos identificados que amenacen el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Es así que **(Laz, 2014)** indica que las actividades desempeñadas con un nivel bajo de eficiencia debido a que no se encuentra en las funciones distribuidas

equitativamente y de acuerdo al perfil de trabajador , no cumplen con las metas fijadas por la empresa un criterio que ya antes fue corroborado por **(Suntagsin, 2012)** sobre la importancia de la segregación de funciones; En el presente trabajo se evidencia que el área operativa posee un nivel de productividad alto considerado por los niveles de eficiencia(70,72 %) y eficacia(98,6 %) evaluados cumpliendo con las actividades a realizar optimizando los recursos de la empresa ; manifiesta **(Blanco, 2012)**. la eficiencia de la mano de obra está determinada por la relación entre las ventas que pueden estar expresadas, y el número de empleados, así como de la eficacia es un juicio resultante de la evaluación de si los ocho componentes están presentes y funcionan de modo eficaz.

Se busca mediante la evaluación del control interno la medición y mejora de los indicadores de gestión de eficiencia y eficacia los mismos que son significativos en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

Según manifiesta**(Laz, 2014)**. la aplicación de las recomendaciones entregadas en el informe de auditoría , incide de forma positiva en la toma de decisiones de la empresa; La presentación del Informe de Auditoría refleja todas las falencias existentes en el área auditada así como la presentación de información necesaria y de importancia para la toma de decisiones por parte de la gerencia. Por su parte **(Ray y Kurt, 2010)**. indican el producto final de la auditoría de una empresa es un informe que contiene la opinión de los auditores sobre los estados financieros del cliente; Mientras que **(Blanco, 2012)**. manifiesta un informe final con su dictamen u opinión y conclusiones sobre: los estados financieros básicos; lo adecuado del control interno; el cumplimiento de normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores ; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores.

La comunicación de los resultados de la auditoría mediante la preparación de un informe final bajo la normativa vigente de una manera clara y con la facilidad de comprensión por parte del usuario, para contribuir en la toma de decisiones.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

***La lucha constante en el
siglo XXI forja guerreros de
siglos pasados.***

Kerly Conforme

5.1. Conclusiones

Del estudio realizado, y posterior al análisis a la información recopilada de la empresa de servicios Laboratorio Clínico CEPAC, ubicada en la ciudad de Quevedo, durante el período 2014, se concluye lo siguiente:

Mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión se corroboró que en el período auditado no hubo una incidencia en el rendimiento financiero de la empresa puesto que los ratios presentan que por cada \$1 de pasivo corriente respectivamente la empresa cuenta con \$2.26 de respaldo en el activo corriente, La empresa dispone de un valor positivo de \$1,97 lo que indica que no es necesario acudir a los inventarios para la cancelación de la deuda, existe una solvencia financiera de 4,89 lo que indica que la empresa está en capacidad para hacer frente a sus obligaciones de pago.

La evaluación del Control Interno mediante COSO II permitió conocer que la empresa ha fijado objetivos de cumplimiento y metas así como la carencia de inventarios de mercadería en el Área Operativa y un sistema de calidad de gestión, manual de funciones y procedimientos fijados para el cumplimiento de la normativa según lo enuncia el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios.

El Área Operativa posee un nivel de productividad alto considerado por los niveles de eficiencia(70,72 %) y eficacia(98,6 %) evaluados cumpliendo con las actividades a realizar optimizando los recursos de la empresa. Los usuarios operativos cumplen con el trabajo dispuesto en los días de trabajo constituyendo de esa manera un nivel de eficiencia alto, obteniendo resultados positivos en el servicio prestado a los clientes.

La presentación del Informe de Auditoría refleja todas las falencias existentes en el Área Auditada así como la presentación de información necesaria y de importancia para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

5.2. Recomendaciones

A partir de las conclusiones se recomienda:

Implementar un sistema de calidad de gestión siguiendo la guía estipulada en el Reglamento de Funcionamiento de Laboratorios el mismo que incluya metas y objetivos en el Área Operativa de la empresa, bajo lineamientos claros y homogéneos, utilizando para ello un Sistema de Control Interno que logre la comprensión y la adecuada aplicación de los usuarios. La empresa puede usar además como guía la implementación del COSO II.

Efectuar un Manual de Funciones en el Área Operativa de la empresa utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y la adecuada aplicación de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos de la organización; en el mismo que certifique determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

Incorporar un sistema de inventario periódico que le permita realizar un control cada determinado tiempo o período, puesto que este ya es un requisito solicitado por la entidad reguladora para este tipo de empresas, además establecer un plan de actividades liderados por el jefe encargado que involucre a todo el área siendo estas elaboradas de manera clara, comprensible y señalando los resultados esperados, estableciendo como mínimo tres objetivos direccionados al trabajo en equipo y cooperación, que permita fomentar los niveles de eficiencia y eficacia en la empresa.

Realizar auditorías internas que permitan a la administración conocer del estado del área , y si persisten los mismos problemas y plantear los correctivos necesarios.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFIA Y LINKOGRAFIA

***La lucha constante en el
siglo XXI forja guerreros de
siglos pasados.***

Kerly Conforme

6.1. BIBLIOGRAFÍA

- Amaya, J. (2010). *Toma de Decisiones Gerenciales*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- De la Peña, A. (2011). *Auditoría un enfoque practico*. Ediciones PARANINFO S.A.
- Franklin, E. B. (2013). *Auditoría Administrativa Evaluación y Diagnóstico Empresarial*. Mexico: PEARSON.
- Mantilla y Yolima, S. y. (2011). *Auditoría del Control Interno*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Pallerola,J y Monfort, E. (2013). *Auditoría Enfoque Teorico – Practico*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U.
- Ray y Pany, W. K. (2011). *Principios de Auditoría*. Mexico: Mcgraw-ill Interamericana.
- Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri. (2007). *Funciones De La Administración Teoría y Práctica*. Editorial De La Universidad Del Sur.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Arens, Randal y Mark. (2007). *Auditoría Un Enfoque Integral*. Mexico: EDITORIAL PEARSON.
- Fowler, E. (2010). *Cuestiones Fundamentales De Auditoría*. Argentina: EDITORIAL FUNDACION CONFEMETAL.
- Vilar, J. (2008). *La Auditoría De Los Sistemas De Gestión De Calidad*. Madrid: EDITORIAL FUNDACION CONFEMETAL

6.2. LINKOGRAFÍA

- Instituto de Contabilidad y Auditoría. (2013). Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20200%20p%20def.pdf><http://www.icaac.meh.es/NIAS/NIA%20200%20p%20def.pdf>
- Coso II Internal Control Integrated Framework . (2013). Obtenido de http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Enciclopedia Financiera. (s.f.). Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/analisisfundamental/ratiosfinancieros/tiposratiosfinancieros.htm>
- Ministerio de Salud Publica. (s.f.). Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/requisitos-para-permisos-de-funcionamiento.pdf>
- Universidad Cooperativa de Colombia, 2015: <http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>
- GERENCIE:<http://www.gerencie.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficacia.html>, COLOMBIA

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber.

Albert Einstein

Anexo 7.1. Informe Urkund

**ANEXO 7.2. SOLICITUD DIRIGIDA A LA EMPRESA LABORATORIO CLINICO
CEPAC PARA PROCESAR LA INVESTIGACIÓN**



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Quevedo, 8 de diciembre del 2014

Dr.

Juan Carlos Bravo

**GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
LABORATORIO CLINICO “CEPAC.”**

En su despacho

De mi consideración:

Interesada en la formación profesional, para integrar de manera eficaz en el sistema productivo del país, solicito a Ud. autorización para realizar una visita a la empresa, a fin de obtener información para realizar mi trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

Por tal razón solicito a usted de la manera más comedida autorice a quien corresponda se brinde las facilidades respectivas para la obtención de la información para el desarrollo de la tesis en la Empresa que usted acertadamente dirige.

Por la atención que dé al presente quedo de Ud. Muy agradecido.

C.P.A. Kerly Joshelyn Conforme Vera
C.I. 120719781-3

ANEXO 7.3. AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

Quevedo, 15 de Diciembre del 2014

CERTIFICADO

Por el presente me permito certificar que la estudiante de la UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO, Conforme Vera Kerly Joshelyn, visito las instalaciones del Laboratorio Clínico CEPAC, durante esta visita recibió información de nuestra empresa concerniente al tema de investigación que está desarrollando.

Sin otro particular.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop followed by a series of smaller, overlapping strokes, positioned above a horizontal line.

Dr. Juan Carlos Bravo
GERENTE DE LABORATORIO CLINICO CEPAC

ANEXO 7.4. FOTOS DE LA EMPRESA



ANEXO 7.4 ENTREVISTA AL GERENTE

 AUDICON S.A. Firma Auditora Seguridad y confianza Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895 QUEVEDO - ECUADOR		Páginas:	Referencia:
		Fecha:	Auditor:
ENTREVISTA AL GERENTE			
Nombre del Entrevistado: Dr. Juan Carlos Bravo Silva Cargo: Gerente Entrevistador: Kerly Conforme Vera		Fecha: Hora: Lugar: Instalaciones de la Empresa Laboratorio Clínico "CEPAC."	
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	CRITERIO
1	¿La estructura organizacional de la empresa es adecuada?		
2	¿La motivación de sus empleados es positiva?		
3	¿Qué nivel de productividad tienen los empleados?		
REALIZADO POR:		SUPERVISADO POR:	FECHA:

 AUDICON S.A. Firma Auditora Seguridad y confianza Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895 QUEVEDO - ECUADOR		Páginas:	Referencia:
		Fecha:	Auditor:
ENTREVISTA AL GERENTE			
Nombre del Entrevistado: Dr. Juan Carlos Bravo Silva Cargo: Gerente Entrevistador: Kerly Conforme Vera		Fecha: Hora: Lugar: Instalaciones de la Empresa Laboratorio Clínico "CEPAC."	
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	CRITERIO
4	¿Se ha aumentado la participación de la empresa en el mercado?		
5	¿La organización de ventas de la empresa es efectiva?		
6	¿Realiza la empresa investigación de mercados?		
REALIZADO POR:		SUPERVISADO POR:	FECHA:

 AUDICON S.A. Firma Auditora Seguridad y confianza Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895 QUEVEDO - ECUADOR		Páginas:	Referencia:
		Fecha:	Auditor:
ENTREVISTA AL GERENTE			
Nombre del Entrevistado: Dr. Juan Carlos Bravo Silva Cargo: Gerente Entrevistador: Kerly Conforme Vera		Fecha: Hora: Lugar: Instalaciones de la Empresa Laboratorio Clínico "CEPAC."	
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	CRITERIO
7	¿Tienen los servicios empresa precios apropiados?		
8	¿Tiene la empresa suficiente capital de trabajo?		
9	¿Verifica que las actividades de su grupo de trabajo se realicen con calidad y oportunidad?		
REALIZADO POR:		SUPERVISADO POR:	FECHA:

 AUDICON S.A. Firma Auditora Seguridad y confianza Dirección: Parroquia. La Venus - Quevedo Email: kjconforme@gmail.com Telf.: 052796387-0983620895 QUEVEDO - ECUADOR		Páginas:	Referencia:
		Fecha:	Auditor:
ENTREVISTA AL GERENTE			
Nombre del Entrevistado: Dr. Juan Carlos Bravo Silva Cargo: Gerente Entrevistador: Kerly Conforme Vera		Fecha: Hora: Lugar: Instalaciones de la Empresa Laboratorio Clínico "CEPAC."	
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	CRITERIO
10	¿La empresa tiene manual de funciones?		
11	¿Se realizan monitores de las actividades realizadas?		
12	¿El personal es evaluado para medir su productividad?		
REALIZADO POR:		SUPERVISADO POR:	FECHA: