UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría

TEMA

Auditoría operativa y su incidencia en la eficiencia de la consultora lt del cantón El Empalme año 2017.

AUTORA

ING. IRMA VIVIANA LAAZ TORRES

DIRECTORA

ING. MARIELA ANDRADE ARIAS, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2018

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría

TEMA

AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA CONSULTORA LT DEL CANTÓN EL EMPALME AÑO 2017.

AUTORA

ING. IRMA VIVIANA LAAZ TORRES

DIRECTORA

ING. MARIELA ANDRADE ARIAS, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN

La suscrita ingeniera MARIELA ANDRADE ARIAS, MSc en calidad de Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría

CERTIFICA

Que la ING. IRMA VIVIANA LAAZ TORRES, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA CONSULTORA TRIBUTARIA LT DEL CANTÓN EL EMPALME AÑO 2017, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, agosto del 2018

ING. MARIELA ANDRADE ARIAS, MSc.

DIRECTORA

AUTORÍA

Debo manifestar que los contenidos del Proyecto de Investigación titulado: AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA CONSULTORA TRIBUTARIA LT DEL CANTÓN EL EMPALME AÑO 2017, son de mi exclusiva autoría, por ello extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y por ende a la Unidad de Posgrado, para hacer el pertinente del presente documento como material de consulta académica.

_____

ING. IRMA VIVIANA LAAZ TORRES

C.I. 120480225-8

DEDICATORIA

Esta investigación la dedico a tres pilares fundamentales de mi vida.

A Dios por darme la vida, guiarme hacia un camino y estar siempre junto a mi.

A mi hija Paulette Villarreal con todo mi amor al regalito mas tierno del cielo, tu afecto y cariño son los detonantes de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti; aunque con tu corta edad, tu comprensión por mis ausencias han sido de mucha ayuda, encontrandole el lado dulce y no amargo de la vida. Fuíste y seras por siempre mi motivación mas grande para concluir con éxito un reto mas en mi vida.

A ti madre en tu memoria, que fuiste la primera persona que me enseño que menos por menos es más y que desde el cielo me guias, viviendo en mi corazón. De ti aprendí que las batallas de la vida no son fáciles, que se necesita de mucho esfuerzo, trabajo y dedicación para logralo.

Hoy puedo decir gracias a ustedes lo logré.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnica Estatal de Quevedo, a la Unidad de Posgrado por haberme abierto las puertas; ya que verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo para mis conocimientos en el campo de formación profesional en el que me he visto inmersa, sino para lo que concierne a la vida y para mi futuro.

A mis maestros del programa de maestría en Contabilidad y Auditoria motores importantes que con su experticie aplomaron en mi las ganas de seguir perfeccionandome basada en la actualización de conocimientos.

A la Ingeniera Mariela Andrade Arias, Directora del Proyecto de Investigación por su constante apoyo y por impartir sus conocimientos.

A mis amigos por su apoyo moral, en esos momentos de debilidad y ansiedad, que con sus consejos fueron parte de la constancia y mucho ánimo.

Irma Viviana Laaz Torres

PRÓLOGO

La presente investigación está basada en la problemática operativa que se genera en el crecimiento de las pequeñas empresas, no obstante los procesos operativos que nacen de su propio que hacer requieren indicadores que proporcionen valoración de cómo se desarrollan los procedimientos empresariales.

Consultora LT una empresa al servicio de los demandantes empalmeños ha crecido en su constante movimiento empresarial es decir bajo el enfoque de otorgar servicios contables tributarios a los clientes del sector, requiriendo de gente capacitada para otorgar un producto de calidad, bajo esta lógica se explora la necesidad de realizar una auditoría interna que permita medir la incidencia operativa en la eficiencia de la consultora Laaz Torres, a partir de esta prioridad es necesario establecer objetivos importantes en el manejo financiero para conocer cuál es la realidad económica financiera que presenta esta empresa, por cuanto los crecimiento no solo se sustentan por un número de clientes, también se sustentan con el grado de medición cambiaria de un periodo a otro para futuras decisiones gerenciales.

Como base de esta investigación se pretende compartir las experiencias adquiridas de la gestión operativa y transaccionales en el manejo empresarial en la búsqueda de beneficios operativos que permitan medir la eficiencia, eficacia, y efectividad económica de las actividades inherentes de la consultora.

LCDO. LAAZ TORRES JAIRO STALIN
GERENTE DE LA EMPRESA CONSULTORA LT
Registro profesional: 11170696

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación contempla directrices importantes a partir de la auditoria operativa y se enfoca en la determinación de la eficiencia que la Consultora Tributaria LT generada en el año 2017, uno de los objetivos principales que se desarrollaron en la investigación responde al desarrollo de una auditoria operacional con el fin de esclarecer los procesos integrales aplicados en los servicios operacionales que se ofertan en la empresa antes enunciada, uno de los problemas relevantes que se evidencian en este proyecto es principalmente el deficiente control de los procesos que se aplican en los servicios que se ofertan, a partir de ello se establecen fundamentos conceptuales, teóricos y legales que posibilitan la sostenibilidad del tema, para ello es importante establecer la metodología de investigación de carácter mixta con enfoques cuali-cuantitativos basados en métodos, técnicas, encuestas, entrevista, papeles de trabajo, matriz de control interno, técnicas, procedimientos y normas aplicables en el país. El procesamiento y análisis fue obtenido previo a las evaluaciones iniciales de los procesos inherentes a la auditoria operativa y de la eficiencia tributaria en la consultora LT, y luego se procedió a desarrollar el análisis interpretativo de los resultados para extender las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

ABSTRACT

The present investigation contemplates important guidelines from the operational audit and focuses on the determination of the efficiency that the LT Tax Consultant generated in the year 2017, one of the main objectives developed in the investigation responds to the development of an operational audit In order to clarify the integral processes applied in the operational services offered in the aforementioned company, one of the relevant problems evidenced in this project is mainly the poor control of the processes that are applied in the services provided , based on this, conceptual, theoretical and legal foundations are established that make possible the sustainability of the topic, for this it is important to establish a mixed research methodology with qualitative quantitative approaches based on methods, techniques, surveys, interviews, work papers, internal control matrix, techniques, procedure and regulations applicable in the country. The processing and analysis was obtained prior to the initial assessments of the processes inherent to the operational audit and its impact on the tax efficiency of the LT consultant, and then proceeded to provide the interpretative analysis of the results to extend the conclusions and recommendations of the the investigation.

.

INDICE

Pág.

PORTADA.....i
CERTIFICACIÓN.....iv
AUTORÍA.....v
DEDICATORIA.....vi
AGRADECIMIENTO.....vii
PRÓLOGO.....viii
RESUMEN EJECUTIVO.....ix
ABSTRACT.....x
INDICE.....xi
INTRODUCCIÓN.....xiv
CAPITULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....3
Problema General.....4
Problemas Derivados.....4
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....4
1.4 OBJETIVOS.....5
General.....5
Específicos.....5
1.5 JUSTIFICACIÓN.....6
CAPITULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION.....
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....8
2.1.1 Auditoría.....**¡Error! Marcador no definido.**
2.1.2 Auditoria operativa.....8
2.1.3 Evidencia de auditoría.....9
2.1.4 Empresa.....9
2.1.5 Análisis estructural de la empresa.....10
2.1.6 Recursos humanos.....11
2.1.7 Recursos materiales.....11
2.1.8 Riesgos potenciales de la empresa.....11
2.1.9 Sistema De Control Interno.....12

2.1.10 Procesos Operativos 13
2.1.11 El control 13
2.1.12 Control interno de la empresa 14
2.1.13 Controles Contables 15
2.1.14 Controles administrativos 15
2.1.15 Rentabilidad 16
2.1.16 Estructura organizacional 16
2.1.17 Riesgo empresarial 17
2.1.18 Efectividad 17
2.1.19 Eficiencia 18
2.1.20 Eficacia 18
2.1.21 Indicadores de eficiencia 19
2.1.22 Planificación ..... **¡Error! Marcador no definido.**
2.1.23 Planificación Presupuestaria 20
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 21
2.2.1 Antecedentes de la Auditoría 21
2.2.2 Elementos de la Auditoría 21
2.2.3 Objeto de la Auditoría 21
2.2.4 Alcance de la Auditoría 22
2.2.5 Fases del proceso de Auditoría 22
2.2.6 Antecedentes del Control Interno 25
2.2.7 Tipos de Control Interno 25
2.2.8 Objetivos de Control Interno 26
2.2.9 Componentes del Control Interno 26
2.2.10 Fases del proceso de Auditoría 26
2.2.11 Aspectos a tener en cuenta en su ejecución 27
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL 28
2.3.1 Constitución del Ecuador 28
2.3.2 Superintendencia de Compañías del Ecuador 29
2.3.3 Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS) 29
2.3.4 Normas internacionales de Auditoria (NIA) 31
2.3.5 Tratamiento tributario de las Pymes 31
2.3.6 Código del Trabajo 33
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÒN 35

3.1.1 MÈTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÒN 35
3.1.1.1. Método Deductivo 35
3.1.1.2. Método Inductivo 35
3.1.1.3. Método Histórico 35
3.1.1.4. Método Estadístico 36
CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....
4.1 INDICADORES DE LAS OPERACIONES TRANSACCIONALES PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA. 42
4.2 INDICADORES DE APALANCAMIENTO PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES BASADO EN LOS RIESGOS FINANCIEROS 67
4.3 HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO OPERATIVO PARA MEDIR LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS GENERADOS POR LA CONSULTORA LT. 70
CAPITULO V CONCLUSIÓNES Y RECOMENDACIÓNES .....
CONCLUSIÓNES 74
RECOMENDACIÓNES 75
BIBLIOGRAFÍA 76
ANEXOS 78

INTRODUCCIÓN

La auditoría operativa es una herramienta que posibilita el cumplimiento de los objetivos mediante el aprovechamiento de la mínima cantidad de recursos posibles, tales como: tiempo, personas, financieros, también llamada de gestión o de racionalidad económica. En las empresas se torna indispensable determinar la utilización de criterios económicos de los recursos productivos puestos a su disposición; de allí surge la necesidad de utilizar este tipo de evaluación o examen con el fin de re direccionar las funciones o eliminar las deficiencias gracias a las medidas correctivas que se presentan después de realizar el informe de una auditoría.

Consultora Tributaria LT, brinda servicios tributarios a todos los ciudadanos del cantón El Empalme y sectores aledaños; su naturaleza se fundamenta en solucionar problemáticas inherentes a los procedimientos tributarios y contables tanto de personas naturales como jurídicas vinculados en actividades comerciales satisfaciendo las necesidades del sector a través de un asesoramiento de confianza con valores, compromiso con carácter de responsabilidad social y así poder contar con un mercado capacitado tributariamente.

Una de las debilidades por la que atraviesa la Consultora LT, se evidencia en el débil control e inadecuada valoración de los procesos operativos, tanto en el manejo de información contable como tributaria, afectando la eficiencia de los servicios profesionales ofertados para los clientes; también se observan dificultades en el manejo presupuestario, por cuanto se observa la necesidad de constatar los resultados económicos financieros para la toma de decisiones gerenciales de la Consultora que se fundamentan en la alta acogida de los servicios ofertados a los clientes.

No obstante, existe la necesidad al interior de la Consultora LT de verificar, examinar las operaciones y funciones de los colaboradores internos a fin de fortalecer el manejo de la empresa, por ello el presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal desarrollar una auditoría operativa en la eficiencia de la Consultora Tributaria LT del cantón El Empalme, año 2017.

La presente investigación presenta una estructura capitular que se detalla a continuación:

Capítulo I.- Presenta el marco contextual de la investigación el mismo que contiene la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados, delimitación de la problemática, objetivos general y específicos y por último la justificación que fundamenta la investigación.

Capítulo II.- Expresa el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, teórica y legal insumos importantes para potenciar la investigación.

Capítulo III.- Este capítulo señala la metodología de la investigación, los métodos, la construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra asi como también las técnicas e instrumentos aplicados en la investigación, también se abordó las variables importantes para la elaboración del marco teórico y el procedimiento para la, recolección de la información y procesamiento.

Capítulo IV.- Evidencia los resultados obtenidos durante toda la investigación y discusión de la misma; presentándose de forma cuali-cuantitativa el desarrollo de cada uno de los objetivos, mediante matrices de control interno, cuadros, gráficos y figuras generadas en el proceso.

Capítulo V.- En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos en la investigación.

Por último, se expone la bibliografía y anexos de la investigación.

CAPITULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

"Enfrentarse, siempre enfrentarse, es el modo de resolver el problema. ¡Enfrentarse a él!"

Joseph Conrad

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Consultoría Tributaria “LT”, ubicada en el km 1 y medio vía a Quevedo, en la ciudadela Sánchez Gonzales, inició sus actividades en el año 2006, debido a la necesidad de instaurar la primera oficina de asesoría tributaria en el cantón El Empalme, provincia del Guayas; esta se ubicó en primera instancia en la vía Manabí en las calles Padre Mateo Rodríguez y Eloy Alfaro, a una cuadra de la iglesia Central Nuestra Señora de Fátima, en un local comercial bajo la modalidad de arrendamiento.

Bajo el enfoque de negocio familiar integrado por los hermanos Laaz Torres, decidieron trabajar en conjunto y para ese entonces la empresa se estableció con el nombre “Laaz Torres y Asociados”, con el pasar de los años decidieron independizarse y a partir de ese momento la empresa registra como razón social Consultora tributaria Laaz Torres (LT). Los principales servicios con los que la empresa inició sus actividades fueron: asesoramientos tributarios a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, y a pequeños grupos de asociaciones del sector.

En la actualidad se han incrementado los servicios que se ofertan a los clientes entre ellos se destacan: análisis financieros, manejo de estados financieros, portafolios contables financieros, presupuestos, tributación, liquidaciones patronales e individuales, problemáticas por notificaciones del Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Compañías, creación de empresas ante el Ministerio de Trabajo y Superintendencia de Compañías y demás servicios que brinda a sus clientes.

Bajo la lógica de la oferta de servicios tanto contables como tributarios, a partir de este desarrollo se observan algunos problemas al interior de la Consultora Tributaria LT, entre los que se destaca la inadecuada aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia para evaluar el manejo operativo de la empresa, también se observa un débil manejo financiero para la toma de decisiones gerenciales por cuanto el nivel de cumplimiento de las metas asignadas a los colaboradores muchas veces no se cumple con lo requerido afectando el manejo presupuestario, además de generar mayores gastos de recursos económicos con un bajo nivel de compensación laboral, por ello se hace necesario realizar una auditoría operativa que valide la eficiencia de la Consultora Tributaria LT.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La necesidad de alcanzar un alto nivel de eficiencia en los procesos inherentes en la Consultora LT, conlleva a buscar alternativas que generen evaluaciones y exámenes exhaustivos, para lograr la corrección y mejora de las gestiones aplicadas. La consultora mantiene en la actualidad algunos problemas de tipo operativo, a partir de ello se observa la inadecuada formulación de los objetivos y políticas en la empresa, afectando la productividad integral de los procesos con los que se entregan los servicios profesionales en dicha organización, así como también existe un débil control y evaluación por parte de la administración de las actividades internas generadas por los colaboradores.

En la actualidad se observan dificultades en la aplicación y manejo de indicadores financieros ya que se desconoce la situación financiera real de la empresa; esto se observa en la sustitución de la caja chica, misma que suele ser utilizada en el presupuesto familiar lo que afecta a la estabilidad del negocio; la Consultora LT es carente de funciones de orden jerárquico en la subrogación de las mismas. Además, existe un débil servicio brindado por los

colaboradores por cuanto el flujo de operaciones demandadas por los clientes va en crecimiento, afectando la calidad de los procesos.

Es de vital importancia que en la consultora se realicen desarrollen valoraciones integrales para conocer el funcionamiento de la empresa ya que mediante a fin de establecer indicadores operativos acorde a los procesos inherentes bajo los enfoques de leyes y normativas tanto contables como tributarias vigentes en nuestro país.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Problema General

¿Cómo la aplicación de una auditoría operativa incide en la eficiencia de la Consultora Tributaria LT?

Problemas Derivados

¿De qué manera el débil control de los procesos operativos afecta el rendimiento transaccional de la Consultora Tributaria LT?

¿De qué manera el flujo de las operaciones administrativas, repercuten en el cumplimiento de la eficiencia de la empresa?

¿Cómo la escasa ejecución presupuestaria en el departamento administrativo, influye en la toma de decisiones de la Consultora Tributaria LT?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Auditoria Operativa

Área: Financiera

Aspecto: Eficiencia

Tema: Auditoría operativa y su incidencia en la eficiencia de la Consultora Tributaria LT del cantón El Empalme, año 2017.

Línea de investigación de: Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas.

1.4 OBJETIVOS

General

Desarrollar una auditoría operativa y su incidencia en la eficiencia de la Consultora Tributaria LT, año 2017.

Específicos

Establecer los indicadores de las operaciones transaccionales en el cumplimiento de las actividades de la empresa.

Determinar los indicadores de apalancamiento para la toma de decisiones gerenciales basado en los riesgos financieros.

Examinar las herramientas de productividad basados en la eficiencia de los servicios generados por la consultora LT.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Consultora Tributaria LT vinculada a la mejora de problemas empresariales ha desarrollado importantes asesorías contables y tributarias influyendo en el crecimiento de estas empresas, sin embargo al interior de la misma se observan algunas debilidades que son elementos claves en el desarrollo empresarial de la consultora, esto obedece al inadecuado flujo de las procesos operativos, afectando la eficiencia de la empresa, la débil aplicación de los indicadores de apalancamiento financiero que repercute a la toma de decisiones gerenciales.

Otra de las variantes de la operatividad administrativa es el nivel de cumplimiento de los objetivos trazados en la Consultora LT, evidenciándose un bajo nivel de eficiencia afectando el desarrollo potencial de la empresa debilitando el manejo presupuestario lo que influye en la toma de decisiones gerenciales y por ende a los objetivos de control interno.

El presente proyecto se justifica a fin de generar un proceso eficiente de control interno de los procesos operativos en la consultora mediante la utilización adecuada de indicadores tanto de eficiencia y financieros en miras del perfeccionamiento continuo de los planes y procedimientos que se realizan en la Consultora Laaz Torres.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION

"Es de importancia para quien desee alcanzar una certeza en su investigación, el saber dudar a tiempo."

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Auditoría

La auditoría, contempla dentro de su competencia la verificación de la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna, en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado; que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general (Morales, 2012).

Según González (2012) en su libro Auditoría, define este concepto como: "Auditoría interna es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles".

Bajo la consideración de ambos autores, se puede indicar que, la auditoría es la revisión o examen que se efectúa a los procesos desarrollados a las empresas, mediante herramientas de control utilizados por un profesional calificado, llamado auditor.

2.1.2 Auditoria operativa

Autores como Puyol (2012), manifiesta que la auditoría operativa es el examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro.

Según González (2013), considera a la auditoría operacional como el análisis de una parte o de toda una organización para evaluar sus sistemas, sus controles y su desempeño, de acuerdo a los objetivos de su administración.

Los conceptos indicados permiten considerar a la auditoría operativa, como las áreas en las que se puede lograr reducir costos, y optimizar los métodos en los procesos que se ejecutan en la empresa.

2.1.3 Evidencia de auditoría

La evidencia de auditoría, según Pany (2012, pág. 69) es cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido.

Según Lara (2017), la evidencia del auditor es la convicción razonable de que todos aquellos datos contables expresados en las cuentas anuales han sido y están debidamente soportados en tiempo y contenido por los hechos económicos y circunstanciales que realmente han ocurrido.

A partir de los señalamientos de los autores antes citados también se evidencia la confiabilidad de un examen o evaluación de los procesos de una empresa para que sean verdaderos; se utilizarán por el auditor como herramienta para fundamentar su trabajo profesional.

2.1.4 Empresa

La empresa es una unidad económico-social la cual está integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos como trabajo, tierra y capital. Pérez Porto, (2013).

Ricardo Romero, autor del libro Marketing (2012), define la empresa como el organismo formado or personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela. (pág. 9)

También se define a la empresa, como la estructura que utiliza recursos humanos, físicos, monetarios, técnicos y que ofrece bienes, productos o serviciosa cambio de una compensación económica.

2.1.5 Análisis estructural de la empresa

> El análisis estructural es una herramienta utilizada en la construcción de la base para el diseño de escenarios de futuro. ¿A qué se hace referencia con la base? La base para poder diseñar escenarios de futuro está conformada por el estado del arte, la delimitación del sistema, la determinación de las variables esenciales y un ejercicio retrospectivo. (Guzman, 2015).

Según Suttle (2016), las empresas utilizan diferentes estructuras organizativas para mejorar la comunicación, la delegación de tareas y el control de los flujos de trabajo. La estructura organizacional se suele presentar en los organigramas como una serie de cuadros y líneas interconectadas.

El análisis estructural beneficia a la empresa porque ayuda a conocer y comprender de mejor manera el funcionamiento que tiene o que puede tener la organización, y brinda la oportunidad de posicionarse óptimamente en el mercado.

2.1.6 Recursos humanos

Según Valdés (2012), los recursos humanos son integrados por todas las personas que componen la organización, sin distinción del nivel jerárquico que ocupen.

Según Pérez (2014), los recursos humanos son el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa.

También es pertinente señalar que, es indispensable contar con los colaboradores directos de la empresa, es decir el recurso humano, quienes están estrechamente vinculados en todas las áreas de una organización.

2.1.7 Recursos materiales

Según Francesc (2017), los recursos materiales abarcan todos los bienes tangibles de los que dispone la organización para desarrollar su trabajo, desde las instalaciones y oficinas, con su correspondiente mobiliario, hasta la maquinaria de producción, vehículos, herramientas, materias primas o stock.

2.1.8 Riesgos potenciales de la empresa

El rasgo fundamental del riesgo es la incertidumbre, la cual es afectada por distintos factores, siendo el tiempo uno de los más importantes: las previsiones que hace la empresa a largo plazo tienen asociada mayor incertidumbre que las de corto plazo, por el efecto del paso del tiempo. Un empresario ante la posibilidad de riesgo, se enfrenta a preguntas como cuándo ocurrirá le hecho negativo, cuanto supondrá de perdida y donde afectará a la empresa (Benedicto, 2014).

El riesgo es la probabilidad que un peligro (causa inminente de pérdida), existente en una actividad determinada durante un período definido, ocasione un incidente de ocurrencia incierta, pero con consecuencias factibles de ser estimadas (García Hanson & Salazar Escobar, 2015)

Además, se puede considerar al riesgo potencial en una empresa, como la combinación de posibles sucesos y sus consecuencias; por lo tanto, este tipo de hechos y consecuencias influyen en la obtención de beneficios o amenazas lograr el éxito.

2.1.9 Sistema De Control Interno

Según (Guerra, 2016), es el proceso realizado por el consejo de administración, los ejecutivos u otro personal, diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto al beneficio de los objetivos en las calidades de eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los informes financieros, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según Del Toro (2012), el sistema de control interno es el proceso compuesto de las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos.

Se puede añadir a la conceptualización emitida por los autores antes mencionados que, el Sistema de Control Interno, se basa en las políticas y procedimientos que se han adaptado por la administración de la empresa y así aportar hacia el cumplimiento de los objetivos.

2.1.10 Procesos Operativos

Son aquéllos que justifican la existencia de la Unidad o Servicio. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los clientes/usuarios y a los requisitos. En general, suelen intervenir varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos (Ojeda, 2015).

2.1.11 El control

Es la función administrativa que radica en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Involucra medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes (Carreto, 2016).

El control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguren que se estñá cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación definitiva.Robbins (2016).

Entonces, se puede añadir que, el control en las empresas también, es una de las funciones primordiales para el correcto proceso administrativo y ayuda a tomar medidas preventivas o a su vez correctivas.

2.1.12 Control interno de la empresa

En la obra Apuntes de Auditoría (Mira, 2016) expresa un significado más amplio del control interno y manifiesto que comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa, con el objetivo de:

- Proteger sus activos,
- Asegurar la validez de la información,
- Promover la eficiencia en las operaciones, y
- Estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección (2016).

Según Catacora (2016), el control contable se define como: la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Es necesario recalcar que, el objetivo del control interno es resguardar los recursos que mantienen la empresa y así evitar los fraudes, pérdidas o negligencia; además prevenir las desviaciones que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos.

2.1.13 Controles Contables

Los controles contables, comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables (Mira, 2016).

Según Griffin (Griffin, 2017), los controles contables rigen el sistema financiero, además don los métodos y procedimientos que utiliza una compañía para garantizar la exactitud y validez de sus estados financieros.

También se puede indicar que, el control interno es el conjunto de procedimientos que tienen como objetivo proteger los activos y brindar confiabilidad a los registros contables que se han realizado en una empresa.

2.1.14 Controles administrativos

Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la Dirección normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables (Mira, 2016).

Según Navarrete (2013), el control administrativo, es un conjunto de pasos, etapas o fases mediante las cuales se aprovechan los recursos con los que cuenta una empresa.

Además, se puede definir a el control administrativo, como las etapas que se desarrollan con el objeto de seguir un lineamiento fijado por la empresa, con el que se pretende alcanzar efectivamente todas las metas propuestas previamente.

2.1.15 Rentabilidad

Según la autora América Zamora en su libro Rentabilidad y Ventaja comparativa (2015), expresa que el concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas.

Se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo. (Sanchez, 2011).

Por tanto, se puede precisar que, la rentabilidad son los beneficios que produce cualquier acción, mediante el esfuerzo o inversión que se ha realizado en temas económicos o financieros y suele representarse en porcentajes.

2.1.16 Estructura organizacional

Según Stephen Robbins la estructura organizacional es un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan la estructura de una organización. (Robbins, Administración, 2013).

Sergio Hernández y Rodríguez (2012), define a la estructura como el ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las part4es de un todo y su relación entre ellas.

La estructura organizacional dentro de una empresa, es el sistema utilizado para definir jerarquías dentro de la organización; además designa cada puesto y la función que desempeñan los colaboradores dentro de la institución.

2.1.17 Riesgo empresarial

Los directivos de las empresas necesitan una valoración precisa del riesgo, de modo que puedan compararlo con el coste de las medidas que lo mitigan y de esta manera poder decidirse por realizar inversiones o asumir dicho riesgo (Morán, 2015).

Según Guzmán (2017), el riesgo empresarial o de un negocio es la posibilidad de que los flujos en efectivo de una empresa sean suficientes para cubrir los gastos de operación.

Además se puede definir al riesgo empresarial, como al enemigo de la organización o empresa, o prácticamente el elemento de inestabilidad en las inversiones económicas.

2.1.18 Efectividad

Se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es expresar que eficaz significa que han logrado los resultados deseados. Diferencia del término eficiencia, que pone el énfasis en los medios utilizados para alcanzar ciertos objetivos, el término efectividad pone el énfasis en los resultados a alcanzar, independientemente de los recursos utilizados. En otras palabras, la eficiencia es “hacer bien”, mientras que la efectividad es “conseguir el objetivo” Nunes, (2016).

Según Quintero (2013), la efectividad es el grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir el Real/Plan o lo que es lo mismo:

los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita.

Sin embargo, se puede añadir también que, la efectividad es básicamente el equilibrio entre eficacia y eficiencia; es decir es la capacidad de obtener resultados.

2.1.19 Eficiencia

El autor Idalberto Chiavenato (2014, pág. 52), pone de manifiesto a la eficiencia como la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación E=P/R, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

Para Koontz y Weihrich (2014, pág. 14), la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

Además, se puede mencionar que, la eficiencia surge de la capacidad de hacer las cosas bien; en el ámbito administrativo comprende los pasos con los que se cuenta para lograr un producto.

2.1.20 Eficacia

Robbins y Coulter (2014, pág. 14), considera la eficacia como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Para Reinaldo O. Da Silva (2012, pág. 20), la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan

alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Se puede considerar también que, la eficacia representa el efecto con lo que se logra o se desea alcanzar algún determinado producto, bien o servicio.

2.1.21 Indicadores de eficiencia.

Según Idalberto Chiavenato (2014), eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación E=P/R, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

Para Koontz y Weihrich (2014), la eficiencia es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

Al mismo tiempo, los indicadores de eficiencia pueden considerarse las herramientas que permiten evaluar el nivel de obtención de los objetivos estratégicos; la garantía, fiabilidad y consistencia depende de la forma en que se establecen y así evitar ambigüedades.

2.1.22 Planificación

Por su parte, Jiménez (2012), describe que la planificación como un proceso de toma de decisiones para alcanzar o lograr un futuro anhelado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos de la organización que pueden influir en el logro de los objetivos planteado o establecidos, con la finalidad que las empresas sean exitosas.

Finalmente Munch (2013), plantean que la planeación es la previsión de escenarios futuros y la determinación de los resultados que se pretenden obtener, mediante el análisis del entorno

para minimizar riesgos, con la finalidad de optimizar los recursos y definir las estrategias que se requieren para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito.

Sin embargo, se puede considerar a la planificación como la ejecución basada en métodos estructura, para completar un proceso bien detallado con anticipación.

2.1.23 Planificación Presupuestaria

Según Amat, Soldevila y Castelló (2016), expresan que la planificación presupuestaria o de gestión está orientada al corto plazo (plazo inferior a un año) e intenta asegurar que la empresa en su conjunto y en particular cada uno de los diferentes departamentos logre sus objetivos con eficacia y eficiencia. Esta se concreta en el presupuesto para cada centro de responsabilidad, cuenta de resultados previsional, presupuesto de tesorería y balance provisional.

Asimismo, Muñiz (2013), expresa que la planificación presupuestaria es un proceso muy técnico, cuyo propósito es traducir las prioridades y los proyectos del plan anual de operaciones en un cronograma de financiación real, con descripciones detalladas de requerimientos y compromisos de financiación de proyectos. Por otra parte, aunque la planificación presupuestaria se inicia al unísono de la planificación anual de operaciones, funciona a lo largo de todo el año fiscal por medio de una continua reprogramación fiscal.

Asimismo, la planificación presupuestaria también se la conoce como el proceso que prepara durante un determinado tiempo los recursos que tiene la empresa u organización, y qu7e se implementarán en una fecha a futuro.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Antecedentes de la Auditoría

Según Sandoval (2012), el origen de la auditoría surge con el advenimiento de la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa. Por estas razones surge la necesidad de buscar personas capacitadas, de preferencia externas (imparciales), para que se desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa. Con el transcurso del tiempo, las relaciones comerciales y operaciones de negocios empezaron a crecer rápidamente, sobre todo a partir de la Revolución Industrial, en ese momento el comerciante tuvo la necesidad de crear un nuevo sistema de supervisión mediante el cual el dueño, o en su caso, los administradores extendieran su control y vigilancia.

2.2.2 Elementos de la Auditoría

A continuación, se presentan los elementos de fondo en relación con las características que debe poseer una auditoria según lo expone Sandoval (2012): independencia, establecida, examinadora y evaluadora, actividades que la integran, servicio, la intervención de la organización y mecanismos de control y prevención. (pág. 31)

2.2.3 Objeto de la Auditoría

Según Sandoval (2012), en su libro Introducción a la Auditoría, expresa que el objeto de la auditoría consiste en proporcionar los elementos técnicos que pueden ser utilizados por el

auditor para obtener la información y la comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen.

2.2.4 Alcance de la Auditoría

El alcance de la auditoria corresponderá de cubrir el examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno con respecto a la organización y calidad de ejecución que se tendrá en relación al desempeño de las responsabilidades que le fueron asignadas. El alcance también es conocido como Objetivo. El objetivo de los procedimientos de auditoría, es la conjugación de elementos técnicos cuya aplicación le servirá al auditor de guía u orientación sistemática y ordenada para poder reunir elementos informativos que, al ser examinados, le proporcionarán bases para poder rendir su informe o emitir su opinión (Morales, 2012).

2.2.5 Fases del proceso de Auditoría

Según Chad Buleen en la revista electrónica La Voz de Houston manifiesta que la Auditoría puede ser una sorpresa desagradable, o puede ser una buena oportunidad para obtener los asuntos de tu organización en orden. Mientras que algunas auditorías como las realizadas por el IRS- vienen como una sorpresa, algunas empresas contratan auditores externos independientes para llevar a cabo una auditoría planificada. Sin importar el tipo de auditoría en el que participa una empresa, el auditor es probable que utilice las mismas cuatro fases para llevar a cabo la auditoría (Buleen, 2017).

2.2.5.1 Planificación

En la fase de planificación, el auditor hace un esfuerzo para entender qué tipo de documentación se necesita, recoge documentos de auditorías anteriores y recoge las declaraciones preliminares de las partes involucradas. Durante la fase de planificación, el auditor también comienza a planificar el alcance de la auditoría y a determinar cuál es el objetivo de la auditoría. En algunos casos no sensibles, se envía una carta al comité de auditoría de la organización interna para que el grupo sepa que una auditoría es inminente (Buleen, 2017).

2.2.5.2 Revisiones preliminares

El auditor comienza a evaluar la forma en que opera la empresa y tiene en cuenta los procesos internos de la organización. Si algunos de estos procesos no permiten al auditor realizar la auditoría como estaba planeada, puede adaptarse para dar cabida a las diferencias entre sus supuestos y la forma en que la organización realmente funciona. Por ejemplo, si un auditor llega con la suposición de que sólo unos pocos empleados seleccionados tienen acceso al software de contabilidad de la organización, cuando en realidad muchos empleados tienen acceso, es posible que tenga que revaluar la forma en que planea realizar la auditoría. El auditor tiene una conferencia de entrada con la organización que está siendo auditada e incorporará las recomendaciones formuladas por la organización, en su caso. Algunos de los procesos que pueden ser tratados incluyen cómo un contador interno aprueba compras con dinero para gastos menores, como un empleado recibe acceso a una tarjeta de crédito de la compañía y cómo se reembolsa el millaje (Buleen, 2017).

2.2.5.3 Trabajo de campo

El auditor comienza a entrevistar a los empleados en las diferentes áreas de la organización para entender sus prácticas generales y procesos. El auditor a menudo lleva a cabo esta labor en el establecimiento. El auditor comienza a ser capaz de determinar, durante esta fase, si las operaciones de la organización y los procesos están funcionando tan eficazmente como deberían. Asimismo, el auditor identifica claramente las áreas que no cumplen o que son menos eficaces de lo que necesitan ser. Por ejemplo, se puede observar que una organización no mantiene registros o presentan documentos como los mandatos de la ley federal o local (Buleen, 2017).

2.2.5.4 Informe de auditoría

Todo el trabajo realizado durante las tres primeras fases culmina en la producción y entrega del informe de auditoría. Además de identificar las áreas que necesitan mejora, el informe de auditoría también incluye recomendaciones que enumeran los procesos que la organización puede seguir para mejorar la forma en que opera. Por ejemplo, un auditor puede recomendar que una organización añada una capa extra de aprobaciones antes de que un supervisor pueda realizar compras. Una conferencia final se celebrará entre el auditor y la alta gerencia para discutir los resultados de la auditoría (Buleen, 2017).

2.2.5.5 Estructura del informe de Auditoría.

Todo informe de auditoría debe contener en su texto, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Aspectos Preliminares
2. Características de la empresa
3. Resultados de la Auditoría
4. Disposiciones Finales (Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría, 2014).

2.2.6 Antecedentes del Control Interno

Según Aguirre (2012), el desarrollo económico ha permitido el establecimiento de grandes negocios y el resultado ha sido una complejidad tanto en la administración como en la organización de la empresas en épocas anteriores el comerciante no tuvo ese tipo de problemas, el mismo atendía la compra, la custodia y venta de las mercaderías y totalidad de las transacciones, y si existía un error estaba en condiciones de saber de dónde provenía y lo corregía. Los negocios provenían de la necesidad de las personas y por lo tanto no necesitaban de la promoción para la venta y organización porque la competencia era mínima o en algunas cosas no existía la administración se encontraba en la misma circunstancia de siempre, no tener los conocimientos amplios para la administración en el trabajo y las operaciones de la empresa como en la actualidad. Las empresas fueron expandiéndose sin tomar en cuenta la eficiencia en sus operaciones internas y hoy en día debido a la competencia tanto nacional como internacional la organización y la administración de las empresas, es importante; y las utilidades dependen de la eficiencia de la buena administración.

2.2.7 Tipos de Control Interno

Según Mantilla (2012), existen dos tipos de controles internos (administrativo y contables), a continuación se detalla cada uno de ellos:

2.2.7.1 Control Interno Administrativo.

No está definido al régimen de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la legalización de intercambios. Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

2.2.8 Objetivos de Control Interno

Mantilla (2012), señala como objetivos del control interno:

- Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas.
- Uso económico y eficiente de los recursos.
- Salvaguarda de los activos.
- Confiabilidad e integridad de la información. (pág. 54)

2.2.9 Componentes del Control Interno

En la NIA 315, el término "control interno" abarca los cinco componentes del control interno, los cuales son:

- El ambiente de control;
- El proceso de valoración del riesgo de la entidad;
- El sistema de información, incluyendo los procesos de negocios relacionados, relevantes para la información financiera, y la comunicación;
- Las actividades de control; y
- El monitoreo del control interno.
- Esos componentes se relacionan principalmente con los objetivos de la información financiera de la entidad, tal y como se ilustra abajo.

2.2.10 Fases del proceso de Auditoría

Los pasos para realizar este tipo de trabajo son:

- Familiarizarse con la empresa con el objeto de apreciar en forma general sus problemas
- Formular los problemas específicamente de carácter operativo y analizar el efecto que éstos tienen en los resultados del ejercicio
- Observación de los procesos operativos y recoger información sobre ellos.
- Recurrir a conocimientos generales sobre el tema con el propósito de asociar éstos con los problemas de la empresa. Recurrir a la experiencia profesional
- Formular hipótesis que permitan detectar las formas más adecuadas de adelantar las investigaciones que sean necesarias
- Inferir las implicaciones de las hipótesis formuladas, esto es analizar las causas y consecuencias que originan los problemas o los efectos en las operaciones que actualmente se están dando
- Obtención de evidencia
- Conclusiones que permitan la confirmación, de negación o reformulación de las hipótesis
- Descripción de los hallazgos y comunicación a los afectados
- Diagnóstico y recomendaciones (Puerres, 2016).

2.2.11 Aspectos a tener en cuenta en su ejecución

Los aspectos que se deberán tener en cuenta al realizar una auditoría interna son los siguientes:

- Tiempo a dedicar personalmente al trabajo
- Encaminar esfuerzos hacia el logro de mayor eficiencia en operaciones

- Simplificación de métodos
- Disminución de costos
- Mejoras en el rendimiento, etc
- Realizar el trabajo con el máximo de objetividad posible
- Ponderar en forma apropiada los conceptos de corto y largo plazo
- Introducir nuevas técnicas y formas de operación (lo que no se ha hecho y debe hacerse)
- Implantación de recomendaciones de su informe queda fuera del alcance de la Auditoria Operacional (Puerres, 2016).

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución del Ecuador

La codificación de Ley de Régimen Tributario Interno (2016) fue elaborada por el Congreso Nacional y reformada por la Asamblea Nacional Constituyente en el año 2007, en el cual se expusieron las leyes regulatorias en el ámbito tributario:

Art. 1.- Objeto del impuesto.- Definir el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las destrezas de la presente Ley.

Art. 2.- Concepto de renta.- Para efectos de este impuesto se considera renta:

1.- Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título exorbitante provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes, firmes en dinero, especies o servicios.

2.- Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 de esta Ley.

Art. 3.- Sujeto activo.- El sujeto activo de este impuesto es el Estado. Lo administrará a través del Servicio de Rentas Internas.

Art. 4.- Sujetos pasivos.- Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley.

2.3.2 Superintendencia de Compañías del Ecuador

La Superintendencia de compañías (2012), señala en su art. 20 que:

Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;

b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,

c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia (Superintendencia de Compañías, 2012).

2.3.3 Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS)

La Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoria. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor. American Institute Of Certified Public Accountants, (2017).

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas están constituidas por un grupo de 10 normas adoptadas por el American Institute Of Certified Public Accountants y que obliga a sus miembros, su finalidad es garantizar la calidad de los auditores. American Institute Of Certified Public Accountants, 82017).

2.3.3.1 Normas Generales

a. Entrenamiento y capacidad profesional.
b. Independencia.
c. Cuidado o esmero profesional (American Institute Of Certified Public Accountants, 2017).

2.3.3.2 Normas de Ejecución del Trabajo

a. Planeamiento y Supervisión.
b. Estudio y Evaluación del Control Interno.
c. Evidencia Suficiente y Competente (American Institute Of Certified Public Accountants, 2017).

2.3.3.3 Normas de Información o Preparación del Informe

a. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

b. Consistencia.

c. Revelación Suficiente.

d. Opinion del Auditor (American Institute Of Certified Public Accountants, 2017).

2.3.4 Normas internacionales de Auditoria (NIA)

Las Normas Internacionales de Auditoría se deberán aplicar en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría (Internacional Federation of Accountants, 2013).

2.3.5 Tratamiento tributario de las Pymes

Para fines tributarios las PYMES de acuerdo al tipo de RUC que posean se las divide en personas naturales y sociedades. De acuerdo a cual sea su caso Ud. podrá encontrar información específica para cumplir con sus obligaciones tributarias escogiendo las opciones Personas Naturales ó Sociedades (SRI, 2017).

2.3.5.1 Personas Naturales

Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas. Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica.

Las personas naturales se clasifican en obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad. Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes

condiciones: que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado 9 fracciones básicas desgravadas del impuesto a la renta o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a 15 fracciones básicas desgravadas o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a 12 fracciones básicas desgravadas.

En estos casos, están obligadas a llevar contabilidad, bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado e inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Las personas que no cumplan con lo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, y demás trabajadores independientes (sin título profesional y no empresarios), no están obligados a llevar contabilidad, sin embargo deberán llevar un registro de sus ingresos y egresos. El incumplimiento de las normas vigentes establecidas podrá ser sancionado de conformidad a lo establecido en el Código Tributario (SRI, 2017).

2.3.5.2 Sociedades

Las Sociedades son personas jurídicas que realizan actividades económicas lícitas amparadas en una figura legal propia. Estas se dividen en privadas y públicas, de acuerdo al documento de creación. Las Sociedades están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica. Los plazos para presentar estas declaraciones se establecen conforme el noveno dígito del RUC plazos para declarar y pagar impuestos.

Las Sociedades deberán llevar la contabilidad bajo la responsabilidad y con la firma de un contador público legalmente autorizado e inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos. El incumplimiento de las normas vigentes establecidas podrá ser sancionado de conformidad a lo establecido en el Código Tributario (SRI, 2017).

2.3.6 Código del Trabajo

La Constitución y las Leyes del Ecuador prescribieron el Código Orgánico Laboral y en el apartado del Art.8 expresa lo siguiente:

Art. 8.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre;

Art. 9.- Concepto de trabajador, la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero;

Art. 10.- Concepto de empleador es la persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. Ministerio de Relaciones Laborales, (2013).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

"Nada tiene tanto poder para ampliar la mente como la capacidad de investigar de forma sistemática y real todo lo que es susceptible de observación en la vida".

Marco Aurelio

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÒN

La presente investigación se desarrolló bajo una metodología mixta con enfoques cuali-cuantitativos con el fin de fundamentar los hallazgos del presente proyecto en la temática expuesta.

3.1.1 MÈTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÒN

Los métodos utilizados en esta investigación se expresan: inductivo, deductivo, descriptivo y analítico.

3.1.1.1 Método Deductivo

La deducción permitió establecer un vínculo de unión entre teoría permitiendo deducir a partir de la teoría de los fenómenos de observación el proceso de auditoria operativa basada en la eficiencia de la consultora Laaz Torres, haciendo un análisis de lo general a lo particular a partir de la revisión de los papeles de trabajo evidencia valedera para poder comprobar la problemática de la investigación.

3.1.1.2 Método Inductivo

Este método se desarrolló de acuerdo a un enfoque lógico secuencial de la situación actual de la consultora a fin de determinar las conclusiones y recomendaciones de la investigación generada en la consultora L&T.

3.1.1.3 Método Histórico

Mediante el proceso de esta investigación se ha ejecutado la técnica exploratoria para recopilar datos históricos importantes y relevantes que se puedan establecer de manera eficiente el proceso de auditoria operativa.

3.1.1.4. Método Estadístico

Los métodos estadísticos son procedimientos que posibilitaron el manejo de datos cuantitativos y cualitativos mediante técnicas de recolección, recuento, presentación, descripción y análisis, además la investigación se desarrolló en el ámbito descriptivo y analítico para obtener detalladamente los resultados basados en los criterios de los colaboradores los mismos que fueron evaluados según los indicadores de validación de cumplimiento.

3.2 CONSTRUCCIÒN METODOLOGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÒN

3.2.1 Población y muestra

Población

En el presente estudio se procedió a tomar la población, datos importantes para el desarrollo de la misma:

Cuadro#1 Población

DETALLE	CANTIDAD
Gerente propietario	1
Auxiliares operativo	10
Auxiliar contable	5
Clientes	620
TOTAL	636

Fuente: Datos de la empresa
Elaborado por: Autora

Muestra

En el presente estudio se procedió a tomar en su conjunto a la gerente propietaria, auxiliares operativos y contables por ser una población finita se aplicó en un ciento por ciento, sim embargo se aplicó la muestra a la población de 620 clientes de la consultora Laaz Torres.

$$n = \frac{U.P.Q.Z2}{(U-1)e2 + PQZ2}$$

Dónde:

U= Universo (620)

P= Probabilidad éxito (0,50)

Q= Probabilidad de fracaso (0,56)

Z= Coeficiente de confianza (1,036)

E= Error muestra (0,05)

$$n = \frac{620 * 0,50 * 0,56\ (1,036)2}{(620 - 1)\ (0,05)2 + 0,50 * 0.56\ (1,036)2}$$

$$n = \frac{620 * 0,50 * 0,50\ (3,8416)}{619\ (0,0025) + 0,50 * 0,56\ (1,073296)}$$

$$n = \frac{310 * 0.60104576}{619\ (0,0025) + 0,30052288}$$

$$n = \frac{186.3241856}{1.5475 + 0.30052288}$$

$$n = \frac{186.3241856}{1.84802288}$$

n= 100 clientes

De acuerdo a la aplicación de la muestra se evidencio a 100 clientes quienes se involucraron para la toma de información a fin de fundamentar la investigación.

3.2.2 Técnicas de investigación

En este caso las técnicas utilizadas en el presente estudio se realizaron en base a la siguiente sistematización:

- Preguntas basadas en la matriz de control interno dirigida a colaboradores de la consultora.
- Encuesta a los clientes de la consultora LT.
- Entrevista dirigida a la gerencia de la consultora.
- Observación directa, entre otros insumos válidos al proceso de investigación.

3.2.2.1 Encuesta

Las encuestas fueron aplicadas a los colaboradores y clientes de la consultora a fin de extraer variantes importantes para fundamentar la problemática investigada cabe destacar que la encuesta responde a un cuestionario estructurado para obtener información relevante.

3.2.2.2 Entrevista

La entrevista realizada a la gerencia permitió evidenciar interrogantes existentes en la investigación permitiendo esclarecer situaciones al interior de la Consultora LT.

3.2.2.3 Observación

Este procedimiento permitió recoger información basada en visitas a las instalaciones de la Consultora LT con la intención de examinar y verificar de manera visual la estructura y el funcionamiento de la misma con la finalidad de evidenciar la situación actual de la misma.

3.2.2.4 Validación

Es la integración de la información y datos obtenidos en la auditoría realizada en la Consultora LT, verificando que los resultados generados a partir de los papeles de trabajo.

3.2.2.5 Análisis

En este apartado se clasifica y agrupa elementos importantes que fortalecen la investigación, con el fin de brindar un criterio con soporte profesional.

3.2.3 Instrumentos de la investigación

Los instrumentos que se utilizaron en el estudio son:

- Registros Anexos Trasnacionales
- Formularios del IVA y retenciones en la fuente 104, 104ª,103.
- Archivos digitales
- Entrevistas realizadas a directivos, empleados y clientes.
- Documentos de control emitidos por la consultora.
- Papeles de trabajos de clientes.

3.4 ELABORACIÒN DEL MARCO TEORICO

El marco teórico está estructurado basado en las variables del tema, principal con la Auditoria Operacional como la variable independiente y la Gestión de Riesgos como variable dependiente. Los conceptos, fundamentos teóricos y legales fueron insumos importantes en la fundamentación de los hallazgos de la investigación.

3.5 RECOLECCIÒN DE LA INFORMACIÒN

La recolección de los datos principales, específicos y más detallados que se obtuvieron para el estudio y análisis, se tomaron de fuentes fidedignas y estas fueron primarias, secundarias, complementarias y además la información relevante para la investigación.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANALISIS

Luego de obtener toda la información necesaria para la ejecución de tercer capítulo, en el desarrollo y resultados de la investigación se procedieron a tabular y analizar las evidencias logradas bajo la utilización de herramientas adecuadas para la información pertinente; también se aplicó entrevistas al personal que labora en la consultora, los cuadros estadísticos fueron desarrollados en matrices elaboradas en el software Excel, esto permitió estructurar y validar la información obtenida en el proceso de investigación, por último los resultados fueron socializados con los representantes de la empresa consultora LT.

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“El precio es lo que pagas.

El valor es lo que recibes”

Warren Buffett

4.1 INDICADORES DE LAS OPERACIONES TRANSACCIONALES PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA.

Dentro del análisis de la investigación se realizó un diagnóstico el mismo que permitió investigar dentro del proceso auditoría operativa cuáles son los factores tanto de fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas que se relaciona con el manejo de la eficiencia operativa de la Consultora Tributaria LT.

Cuadro # 2 Matriz: FODA

FORTALEZA	DEBILIDADES
Gestión tributaria con enfoque. Capacitación tributaria dirigida a los clientes potenciales. Servicio al cliente adecuado a los requerimientos. Equipo de trabajo capacitado. Fidelidad de los clientes	Carencia de indicadores para medir los procesos operativos. Débil aplicación de indicadores para medir los niveles de cartera vencida Control deficiente de las actividades del personal. Personas renuentes al cambio.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
Alta demanda en los servicios ofrecidos por la consultora. Apertura de nuevas empresas y negocios en la localidad. Oferta de servicios en zonas aledañas. Atención oportuna y eficiente de parte del personal.	Ingreso de competencias desleales en la localidad. Débil cultura tributaria en El Empalme. Poca importancia al cumplimiento tributario. Cambios en las políticas tributarias del país.

Fuentes: Datos de la empresa
Elaborado por: Autora

ANÁLISIS DEL FODA

A partir del análisis FODA dentro de la investigación se consideró varios componentes calificados como indicadores operativos, esto permitió desarrollar una validación en base al cumplimiento de las actividades de la empresa, los resultados responden a las encuestas aplicadas a todos los operadores como a los clientes.

La Consultoría tributaria LT cuenta con un enfoque innovador otorgando constantemente capacitación tributaria a los clientes para evitar ser sancionados por la parte reguladora del Estado que es el Servicio de Rentas Internas, eso ha ocasionado que su nómina de clientes se mantenga y siga creciendo de manera constante, los doce años de experiencia dentro del mercado local le permite contar con un gran prestigio, manteniendo siempre a su personal capacitado en las normativas vigentes del país.

Dentro de las oportunidades, se cuenta con una significativa campaña de marketing a través de publicidad por radio, televisión, periódicos e internet dando a conocer los servicios que ofrece en zonas aledañas. El incremento de nuevas empresas o negocios en la localidad le ha permitido a la consultora crecer en los últimos años.

Presenta como debilidades la carencia de indicadores para medir los procesos operativos, así como también no aplica métodos para medir los niveles de la cartera de clientes vencida, la poca importancia de los clientes al momento de tributar, finalmente como amenazas tiene la competencia desleal y la débil cultura tributaria en el cantón. Estas dos ocasionan que la Consultora LT, tenga dificultades en el área operativa.

Dentro de la investigación se consideraron varios componentes calificados como indicadores operativos, esto permite desarrollar una validación en base al cumplimiento de las actividades de la empresa, los resultados responden a las encuestas aplicadas al personal que labora en la consultora así como también a los clientes

CUESTIONARIO AMBIENTE DE CONTROL EMPLEADOS AREA OPERATIVA

Nº	COMPONENTE	PREGUNTA	RESPUESTA				OBSERVACIÒN
			Malo(1)	Bueno(2)	Regular(3)	Excelente(4)	
1	**Integridad y Valores Éticos**	¿La Gerencia establece normas de conductas que desarrollan la ética y valores de los empleados?			X		La consultora LT sí cuenta con normas de conducta las cuales se cumplen lo mayor posible.
2	**Integridad y Valores Éticos**	¿Se realiza periódicamente una evaluación de desempeño al personal?		X			Las evaluaciones realizadas al personal del área operativa se las realiza de forma no tan frecuentemente.
3	**Filosofía de la Dirección**	¿Se ha establecido claramente las funciones del responsable del área operativa?			X		Las funciones realizadas en el área operativa son efectuadas según las necesidades las cuales son varias.
4	**Competencia del Personal**	¿El personal encargado del área operativa se encuentra debidamente capacitado para ejercer sus funciones?		X			El personal del área operativa no se está capacitándose frecuentemente, quien si se capacita es la Gerencia.
5	**Filosofía de la Dirección**	¿Se realiza un tipo de capacitación al personal?	X				Cuando entra alguien a laborar si son capacitados por alguien con mayor conocimiento
TOTAL			1	4	6	0	11

Fuente: Cuestionario realizado al Área operativa de la Consultora LT.
Elaborado por: Autora

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

VALORACIÓN

Ponderación Total (PT) =20

Calificación Total (CT) =12

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \text{ x } 100$$

$$NC = \frac{11}{20} \text{ x } 100$$

$$NC = 55\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 55\%$$

$$NR = 45\%$$

Determinación del Nivel de Confianza

Calif. Porcentual	Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Medio	Medio	55%
76 – 95%	Alto	Bajo	

Determinación del Nivel del Ambiente de Control

Calif. Porcentual	Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	45%
51 – 75%	Medio	Medio	
76 – 95%	Alto	Bajo	

Análisis e interpretación

El nivel de confianza del ambiente del control interno es del 55%, es decir existe un nivel de confianza medio mientras que el nivel de riesgo responde en un 45%, considerado Alto. El origen del riesgo se debe a que no se capacita frecuentemente al personal por lo tanto no está totalmente capacitado para ejercer sus funciones dificultando el cumplimiento en su gran parte de los objetivos de la empresa

CUESTIONARIO EVALUACIÓN AL RIESGO EMPLEADOS AREA OPERATIVA

Nº	COMPONENTE	PREGUNTA	RESPUESTA				OBSERVACIÓN
			Malo(1)	Bueno (2)	Regular(3)	Excelente(4)	
1	**Evaluación del Riesgo**	¿Se ha realizado en la empresa algún tipo de auditoría en los últimos años?			X		En los últimos años no se han realizado ningún tipo de Auditoria
2	**Evaluación del Riesgo**	¿Los libros contables están debidamente sustentados con su respectiva documentación?			X		La proceso contable que se lleva en la Consultora LT, no es el apropiado ya que en su mayor parte es realizado de forma empírica.
3	**Evaluación del Riesgo**	¿El personal que labora en la oficina ha demostrado tener valores de honestidad y responsabilidad?		X			El personal que labora es calificado, además funcionan como equipo de trabajo integral y responsable.
4	**Filosofía de la Dirección**	¿La gerencia incentiva el desarrollo transparente de las actividades?		X			La gerencia siempre motiva a los colaboradores a trabajar de forma transparente y en equipo.
5	**Evaluación del Riesgo**	¿Se emiten reportes periódicos sobre la cartera de clientes?			X		La cartera de clientes es reportada por medio de un control poco seguro pero si se lo realiza de forma periódica.
TOTAL			0	4	9	0	13

Fuente: Cuestionario realizado al Área operativa Consultora LT.
Elaborado por: Autora

COMPONENTE: EVALUACIÒN AL RIESGO

VALORACIÓN

Ponderación Total (PT) = 20

Calificación Total (CT) = 13

Calificación Porcentual = 100%

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \text{ x } 100$$

$$NC = \frac{13}{20} \text{ x } 100$$

$$NC = 65\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 65\%$$

$$NR = 35\%$$

Determinación del Nivel de Confianza

Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Medio	Medio	65%
76 – 98%	Alto	Bajo	

Determinación del Nivel del Ambiente de Control

Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	35%
51 – 75%	Medio	Medio	
76 – 98%	Alto	Bajo	

Análisis e interpretación

El nivel de confianza de la evaluación de riesgos es del 65%, es decir existe un nivel de confianza ponderado mientras que el nivel de riesgo es del 35%, considerado como moderado. El origen del riesgo se debe a que no se ha realizado ningún tipo de auditoría en los últimos años y poco se realizan reportes sobre el control de clientes.

CUESTIONARIO ACTIVIDADES DE CONTROL EMPLEADOS ÁREA OPERATIVA

Nº	COMPONENTE	PREGUNTA	RESPUESTA				OBSERVACIÒN
			Malo(1)	Bueno(2)	Regular(3)	Excelente(4)	
1	**Confiabilidad de la Información**	¿La información contable presentada es fiable y confiable?		x			El control realizado diariamente es empírico
2	**Confiabilidad de la Información**	¿Existe control en el registro contable de todas las operaciones para que no existan errores u omisiones al momento de entregar un informe?			x		Los controles existen pero no son realizados de forma frecuente.
3	**Eficacia y Eficiencia en la Operaciones**	¿Las solicitudes son verificadas en el momento en el que se realizan?		x			Las trabajos realizados son verificados pero no en su totalidad.
4	**Eficacia y Eficiencia en la Operaciones**	¿Existen respaldo de la información mediante archivos?			x		Los archivos de respaldo existen y son utilizados de acuerdo a los requerimientos.
5	**Cumplimiento de Leyes y Normas**	¿Se utiliza la LORTI Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno?				x	la LORTI Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno es utilizada continuamente en la Consultora LT.
TOTAL			0	4	6	4	14

Fuente: Cuestionario realizado al Área operativa Consultora LT.
Elaborado por: Autora.

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

VALORACIÓN

Ponderación Total (PT) =	20
Calificación Total (CT) =	14
Calificación Porcentual =	100%

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \text{ x } 100$$

$$NC = \frac{14}{20} \text{ x } 100$$

$$NC = 70\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 70\%$$

$$NR = 30\%$$

Determinación del Nivel de Confianza

Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Medio	Medio	70%
76 – 98%	Alto	Bajo	

Determinación del Nivel del Ambiente de Control

Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Bajo	30%
51 – 75%	Medio	Medio	
76 – 98%	Alto	Alto	

Análisis e interpretación

El nivel de confianza de las actividades de control es del 70%, es decir que existe un nivel de confianza con un nivel medio o moderado; mientras que el nivel de riesgo es del 30%, determinándose que es medio. El origen del riesgo se debe a que no existen procedimientos de control por parte de las operarias no ya que no realizan respaldo de los trabajos realizados diariamente, adicional los registros contables son empíricos y no están respaldados por ningún programa informático contable.

CUESTIONARIO INFORMACION Y COMUNICACIÓN EMPLEADOS AREA OPERATIVA

Nº	COMPONENTE	PREGUNTA	RESPUESTA				OBSERVACIÓN
			Malo(1)	Bueno(2)	Regular(3)	Excelente(4)	
1	**Confiabilidad de la Información**	¿Se le informa al operador acerca de a quién debe dirigirse en caso de tener alguna inquietud?			x		El operador tiene conocimiento a quien debe acudir en caso de alguna anomalía en el área de trabajo.
2	**Eficacia y Eficiencia en la Operaciones**	¿Existen los mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias de los trabajadores sobre cómo mejorar la productividad de la empresa?			x		La gerencia está abierta al dialogo con todos sus operadores
3	**Eficacia y Eficiencia en la Operaciones**	¿Se identifica el nivel de preparación y conocimiento del personal para ubicarlo en su área correspondiente dentro de la empresa?			x		Muchas veces por el tiempo de trabajo se hacen los cambios a conformidad el criterio del gerente.
4	**Eficacia y Eficiencia en la Operaciones**	¿Se realiza un monitoreo a la atención brindada a los clientes?			x		El monitoreo es permanente.
5	**Cumplimiento de Leyes y Normas**	¿Los métodos de supervisión, identifican las existencias de anomalías dentro del área operativa?			x		Si, aunque los métodos no son efectuados de manera práctica son eficientes para detectar cualquier anomalía.
TOTAL			0	0	15	0	15

Fuente: Cuestionario realizado al Área operativa Consultora LT.
Elaborado por: Autora

COMPONENTE: INFORMACIÒN Y COMUNICACIÒN

VALORACIÒN

Ponderación Total (PT) = 20

Calificación Total (CT) = 15

Calificación Porcentual = 100%

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \text{ x } 100$$

$$NC = \frac{15}{20} \text{ x } 100$$

$$NC = 75\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 75\%$$

$$NR = 25\%$$

Determinación del Nivel de Confianza

Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Medio	Medio	75%
76 – 95%	Alto	Bajo	

Determinación del Nivel del Ambiente de Control

Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Medio	Medio	25%
76 – 95%	Alto	Bajo	

Análisis e interpretación

El nivel de confianza de la información y comunicación es del 75%, es decir existe un nivel de confianza moderado mientras que el nivel de riesgo del 25%, determinándose que es moderado. Se puede determinar poca comunicación y que los métodos de supervisión son escasos.

CUESTIONARIO SUPERVISIÒN Y MONITOREO EMPLEADOS AREA OPERATIVA

Nº	COMPONENTE	PREGUNTA	RESPUESTA				OBSERVACIÓN
			Malo(1)	Bueno(2)	Regular(3)	Excelente(4)	
1	**Actividad de Supervisión Recurrentes**	¿Se verifica que los procesos cumplan con los objetivos requeridos?		x			Si son verificados y muchas veces revisados antes de ser procesados
2	**Actividad de Supervisión Recurrentes**	¿Existe algún mecanismo para reconocer e informar las deficiencias identificadas del Control Interno?			x		La gerencia con su alto conocimiento sobre el área operativa sabe detectar a tiempo alguna falencia
3	**Actividades de Supervisión Especificas**	¿Se utilizan los documentos y soportes necesarios para establecer evidencia suficiente?			x		Si son utilizados las evidencia porque siempre se respalda el trabajo realizado con su documentación
4	**Actividades de Supervisión Especificas**	¿Existen bitácoras para registrar las horas de ingreso y salidas del personal?	x				No existe un control adecuado de entrada y salida del personal
5	**Actividades de Supervisión Especificas**	¿La documentación que va contabilizada es manejada por otras personas fuera del área contable?		x			No es manejada por gente extraña pero si está al alcance y vista de todos los operadores.
TOTAL			1	4	6	0	11

Fuente: Cuestionario realizado al Área operativa Consultora LT.

Elaborado por: Autora

COMPONENTE: SUPERVISIÒN Y MONITOREO

VALORACIÒN

Ponderación Total (PT) = 20

Calificación Total (CT) = 11

Calificación Porcentual = 100%

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \text{ x } 100$$

$$NC = \frac{11}{20} \text{ x } 100$$

$$NC = 55\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 55\%$$

$$NR = 45\%$$

Determinación del Nivel de Confianza

Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Moderado	Moderado	55%
76 – 95%	Alto	Bajo	

Determinación del Nivel del Ambiente de Control

Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	45%
51 – 75%	Moderado	Moderado	
76 – 95%	Alto	Bajo	

Análisis e interpretación

El nivel de confianza de la supervisión es del 55%, es decir existe un nivel de confianza moderado mientras que el nivel de riesgo es de 45%, determinándose que es alto. El riesgo se origina porque no existen monitoreo a la atención brindada a los cliente ni control de la entrada y salida del personal, todo es llevado de manera experimental.

EVALUACIÒN RIESGO DE CONTROL

VALORACIÓN

Componentes	Calificación
Ambiente de control	11
Evaluación de riesgos	13
Actividades de control	14
Información y comunicación	15
Supervisión	10
TOTALES	63

Calificación Total (CT) = 44

Calificación Porcentual = 100%

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \; x\,100$$

$$NC = \frac{64}{100} \times 100$$

$$NC = 64\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\%\text{-}NC$$

$$NR = 64\%$$

$$NR = 36\%$$

EVALUACIÓN RIESGO DE CONTROL

Determinación del Nivel de Riesgo

Calf. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Bajo	36%
51 – 75%	Moderado	Moderado	
76 – 95%	Alto	Alto	64%

Análisis e Interpretación

Habiéndose evaluado los componentes del COSO 1, se procedió a determinar la evaluación de riesgo de control interno de la Consultoría Tributaria LT, el cual dio como resultado un nivel de confianza del 64%, es decir un Nivel de Confianza Alto, mientras que el nivel de riesgo es del 36%, determinándose que es bajo. El riesgo se origina porque no existe una supervisión por parte de gerencia en falta de comunicación y organización por parte de las operarias.

CONTROL INHERENTE

FACTOR DE RIESGO	PONDERACION	CALIFICACION
Competencia de mercado	**25**	**20**
Difunde la misión y la visión	**25**	**20**
Aceptación tributarias	**15**	**10**
Promueve la observación del código de ética	**65**	**50**

Ponderación Total (PT) = 65

Calificación Total (CT) = 50

Calificación Porcentual = 100%

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \text{ x 100} \qquad NC = \frac{50}{65} \text{ x 100} \qquad NC = 76.92\%$$

Determinación Nivel de Riesgo Supervisión

Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Medio	Medio	
76 – 95%	Alto	Bajo	76.92%

Análisis e interpretación

Se tomó en cuenta la matriz FODA para la realización y así determinar el nivel de riesgo inherente, dándole valores a cada una de las necesidades de la empresa, lo cual se obtuvo como resultado el 76.92% de riesgo inherente, lo cual de acuerdo con la tabla es considerado bajo.

RIESGO ACEPTABLE DE AUDITORÍA

RIESGOS	CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Riesgo Inherente (RI)	76.92	Alto
Riesgo de Control (RC)	64	Alto
Riesgo de Detección (RD)	5	Bajo

RA = RI x RC x RD = 0.7692 * 0.9362 * 0,05 = 0,02461* 100 = **2.46% BAJO**

Realzada la evaluación del Riesgo inherente, Riesgo de Control y el Riesgo de Detección estimado por la auditoría de un 5%, se observa que el Riesgo Aceptable de Auditoría es del 2.46 %, lo que da como resultado un Riesgo Aceptable de Auditoría Bajo.

ENTREVISTA APLICADA A LA GERENCIA DE LA CONSULTORA LT

No-	PREGUNTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1	**¿Cuántos empleados laboran en la Consultora Tributaria LT actualmente?**	En el área operativa, la Consultora cuenta con tres Operarias los que se ocupan de la digitación, trámite documentario y asesoramiento y dirección técnica.	
2	**¿Las políticas mencionas se cumplen por parte del área operativa?**	Si, estas plantean un buen funcionamiento manteniendo un buen servicio al cliente.	
3	**¿Dentro de su actividad empresarial la consultora Laaz Torres considera útil el manejo de papales de trabajo?**	La empresa mantiene como control interno papeles de trabajo asignados, su actividad diaria está de acuerdo al tamaño de la empresa	
4	**¿La Consultora Tributa LT posee planificación integral basada en la operatividad de la empresa?**	La empresa carece de una planificación para desarrollar sus actividades, bajo la repuesta del gerente se puede ver claramente que la empresa necesita una planificación para poder desarrollo a futuro.	
5	**¿La Consultoría Tributa LT cuenta con manuales funcionales y logran su cumplimiento?**	La consultoría no cuenta con un manual de funciones. Es por ello que se nos dificulta hacer cumplir al área operativa sus tareas asignadas.	La consultora no cuenta con un manual lo que dificulta, el proceso del área operativa. Sería recomendable efectuar uno. Para cumplir las metas propuestas por la gerencia.
6	**¿La consultora L&T cuenta con algún sistema informático para controlar la cartera de sus clientes?**	En la actualidad contamos con un control de cartera de clientes pero la cual es realizada empíricamente, la cual va registrando y actualizando según la atención al cliente.	
7	**¿Se dispone de controles adecuados para efectuar el seguimiento al área de operativa?**	- Reportes diarios ingresos y egresos - Supervisión del trabajo del asesor por parte de Gerente. - Evaluación de la atención a los clientes.	

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES

No.	PREGUNTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1	**¿Conoce usted qué tipo de contribuyente es?**	a) Contribuyente especial b) Obligado a llevar contabilidad c) Persona natural d) No sabe.	Se puede observar que un 22% tienen la condición de contribuyente especial, un 36% está obligado a llevar contabilidad, un 18% se consideran como persona natural y un 24% desconoce su categoría tributaria
2	**¿Qué tiempo lleva solicitando los servicios de la consultora?**	a) 1 año b) 2 años c) 3años d) más de tres años	Los resultados obtenidos un 20% tiene un año recibiendo los servicios, un 10% tiene dos años, un25% tiene tres años y un 45%, se encuentran percibiendo de los servicios de la Consultora
3	**¿Usted como usuario se siente satisfecho con la atención otorgada por parte de la consultora?**	a) Mala b) Buena c) Muy Buena d) Excelente	Se observa que un 5% respondió que es mala atención brindada, un 31% supo manifestar que es buena, un 49% expone que la atención es muy buena y en un 15% manifiesta que la atención brindada en la consultora tributaria LT es excelente.
4	**¿La consultora LT cumple con el asesoramiento al momento de tener alguna inquietud?**	a) Si b) No c) Nunca	Se demuestra según la encuesta que en un 100% si cumple con el asesoramiento contable, tributario y financiero con los clientes
5	**¿Es rápido la atención brindada por parte de los operadores de la consultora L&T?**	a) Si b) No c) Nunca	El resultado sobre la atención brindada arrojo un porcentaje satisfactorio de un 100% respondiendo que si es rápida la atención brindada por parte de quienes laboran en la consultora LT.
6	**¿Al momento de solicitar un requerimiento a los operadores usted queda satisfecho con la información proporcionada?**	a) Si b) No c) Nunca	El resultado corresponde al 100% que respondió que sí, que al momento de solicitar ayuda por parte de los operadores siempre tiene una buena atención

ENCUESTA DIRIGIDA A LO CLIENTES DE LA CONSULTORA LT.

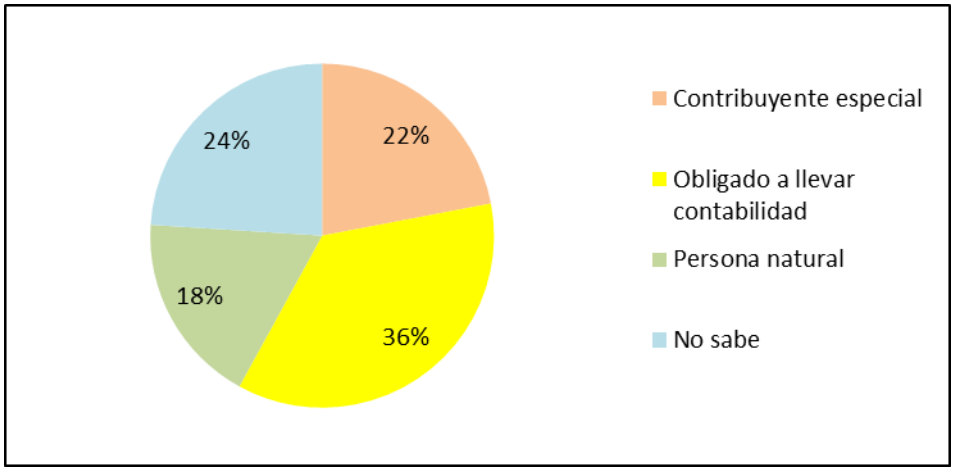
1. **¿Conoce usted qué tipo de contribuyente es?**

CUADRO N° 3 Tipo de contribuyente

DIMENSIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Contribuyente especial	22	22
Obligado a llevar contabilidad	36	36
Persona natural	18	18
No sabe	24	24
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas realizada a clientes de la Consultora LT.
Elaborado por: Autora.

GRÁFICO Nº 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Del total de los encuestados se puede observar que un 22% tienen la condición de contribuyente especial, un 36% está obligado a llevar contabilidad, un 18% se consideran como persona natural y un 24% desconoce su categoría tributaria. Por ello es necesario dotar de capacitación integral a los clientes a fin de tener un reconocimiento claro de acuerdo a los movimientos contables financieros que realizan cada uno de ellos en sus negocios o empresas.

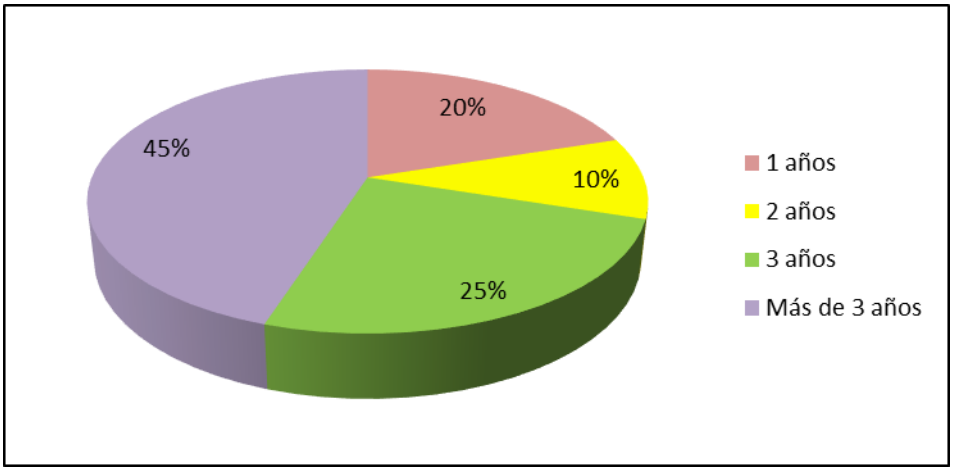
2. **¿Qué tiempo lleva solicitando los servicios de la consultora?**

CUADRO N° 4 Tiempo solicitando los servicios

DIMENSIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1 años	20	20%
2 años	10	10%
3 años	25	25%
Más de 3 años	45	45%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas realizada a clientes de la Consultora LT.
Elaborado por: Autora.

GRÁFICO Nº 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

De acuerdo a los resultados obtenidos un 20% tiene un año recibiendo los servicios, un 10% tiene dos años, un25% tiene tres años y un 45%, se encuentran percibiendo de los servicios de la Consultora Tributaria LT por más de tres años. Por ende, se evidencia la confianza que los clientes tienen en la misma por mantener las relaciones comerciales.

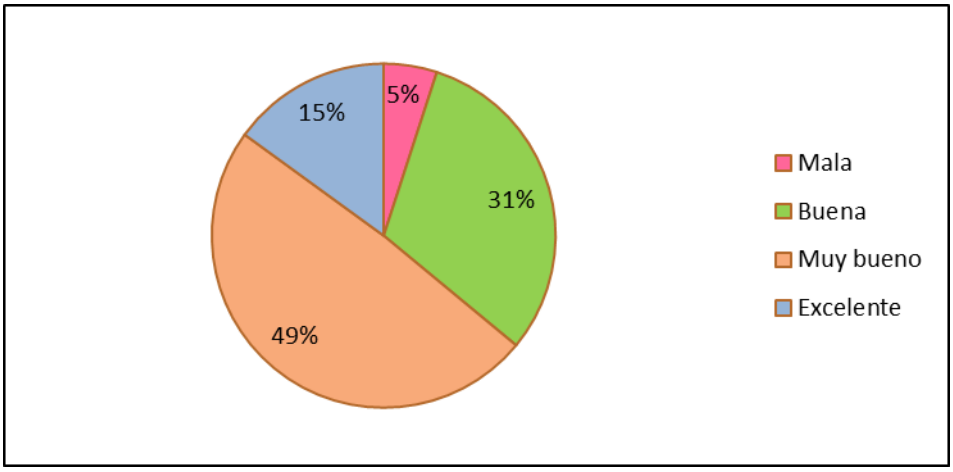
3. ¿Usted cómo calificaría la atención brindada por parte del personal de Consultora LT?

CUADRO N° 5 Tipo de atención brindada

DIMENSIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mala	5	5%
Buena	31	31%
Muy Buena	49	49%
Excelente	15	15%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas realizada a clientes de la Consultora LT.
Elaborado por: Autora.

GRÁFICO Nº 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Según los datos obtenidos se observa que un 5% respondió que es mala atención brindada, un 31% supo manifestar que es buena, un 49% expone que la atención es muy buena y en un 15% manifiesta que la atención brindada en la consultora tributaria LT es excelente. Con los resultados podemos determinar que la atención es muy buena y que existe muy buena atención a los clientes por parte de los operadores.

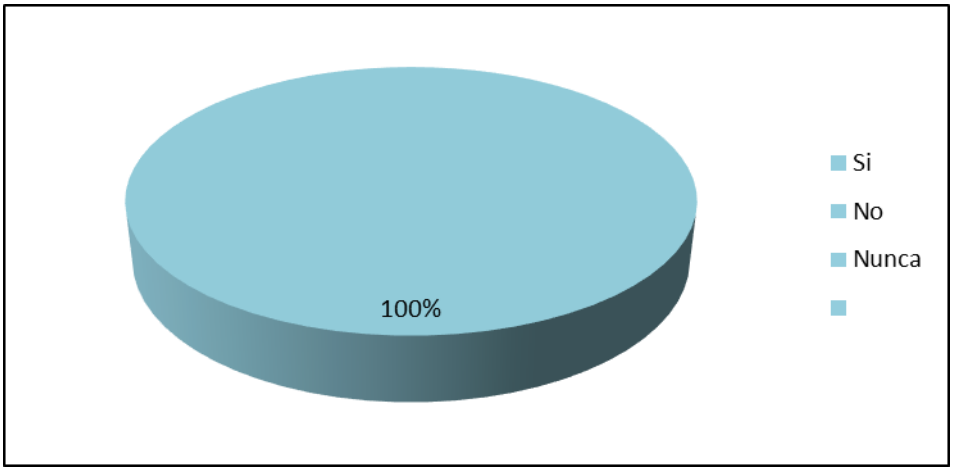
4. **¿La Consultora LT cumple con el asesoramiento al momento de tener alguna inquietud?**

CUADRO N° 6 Tipo de asesoramiento brindado

DIMENSIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	100	100
No	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas realizada a clientes de la Consultora LT.
Elaborado por: Autora.

GRÁFICO Nº 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En base a los resultados se demuestra según la encuesta que en un 100% si cumple con el asesoramiento contable, tributario y financiero con los clientes. Esto demuestra que se acata en una totalidad la misión de la empresa en dar un asesoramiento de confianza para la toma de decisiones.

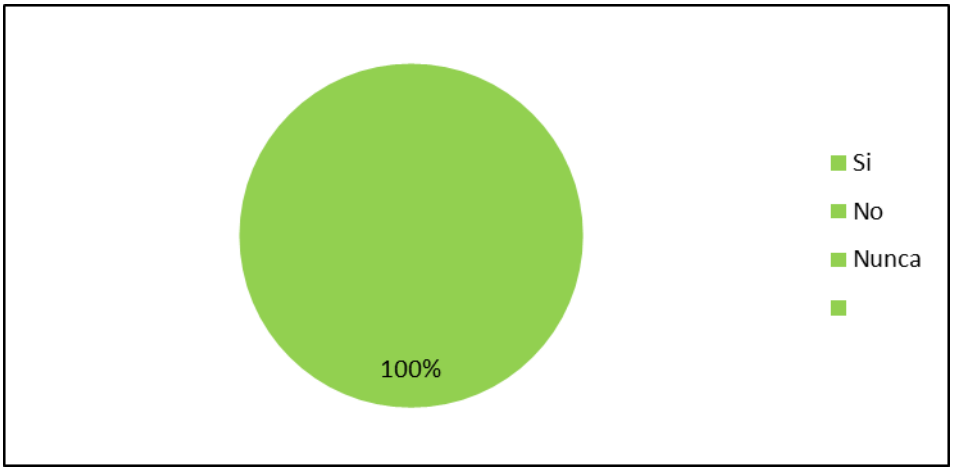
5. ¿Es ágil la atención brindada por parte de los operadores de la consultora LT?

CUADRO N° 7 Agilidad en la atención brindada por los operadores

DIMENSIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	100	100
No	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas realizada a clientes de la Consultora LT.
Elaborado por: Autora.

GRÁFICO Nº 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El resultado sobre la atención brindada arrojó un porcentaje satisfactorio de un 100% respondiendo que sí es rápida la atención brindada por parte de quienes laboran en la consultora LT.

Con los datos adicionales se puede determinar que los operadores cumplen con un asesoramiento que siempre se les da a los clientes, educándolos tributariamente para que ellos cumplan con las normas tributarias.

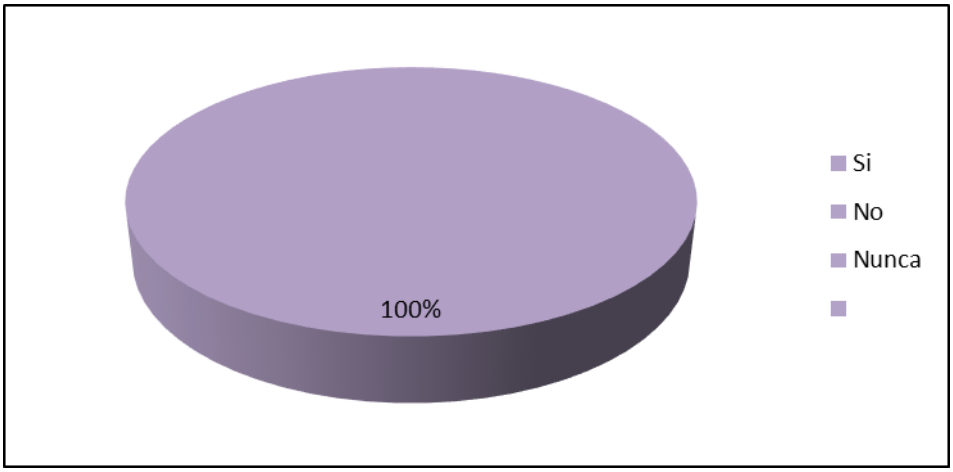
6. **¿Al momento de solicitar un requerimiento a los operadores usted queda satisfecho con la información proporcionada?**

CUADRO N° 8 Satisfacción de la información proporcionada

DIMENSIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	100	100
NO	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas realizada a clientes de la Consultora LT.
Elaborado por: Autora.

GRÁFICO Nº 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El resultado corresponden al 100% que respondió que sí, que al momento de solicitar ayuda por parte de los operadores siempre tiene una buena atención y a su vez una buena solución de sus inquietudes.

Brindando a los clientes el respaldo y confianza en los servicios brindados con un grupo dinámico y competitivo.

4.2 INDICADORES DE APALANCAMIENTO PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES BASADO EN LOS RIESGOS FINANCIEROS

El análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico real de la consultora LT, de la misma manera detectar dificultades para aplicar correctivos adecuados y poder solventarlas. Es por ello que el objetivo de este estudio es analizar la importancia del análisis financiero como herramienta clave para una gestión financiera eficiente.

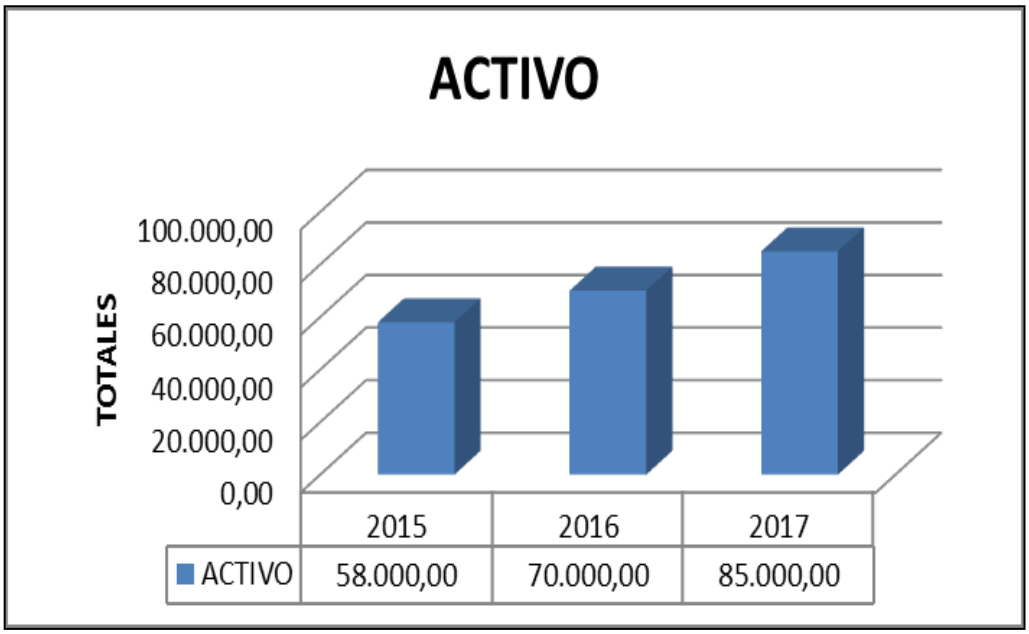
CONSULTORA TRIBUTARIA LT

RUC No. 0205520791001

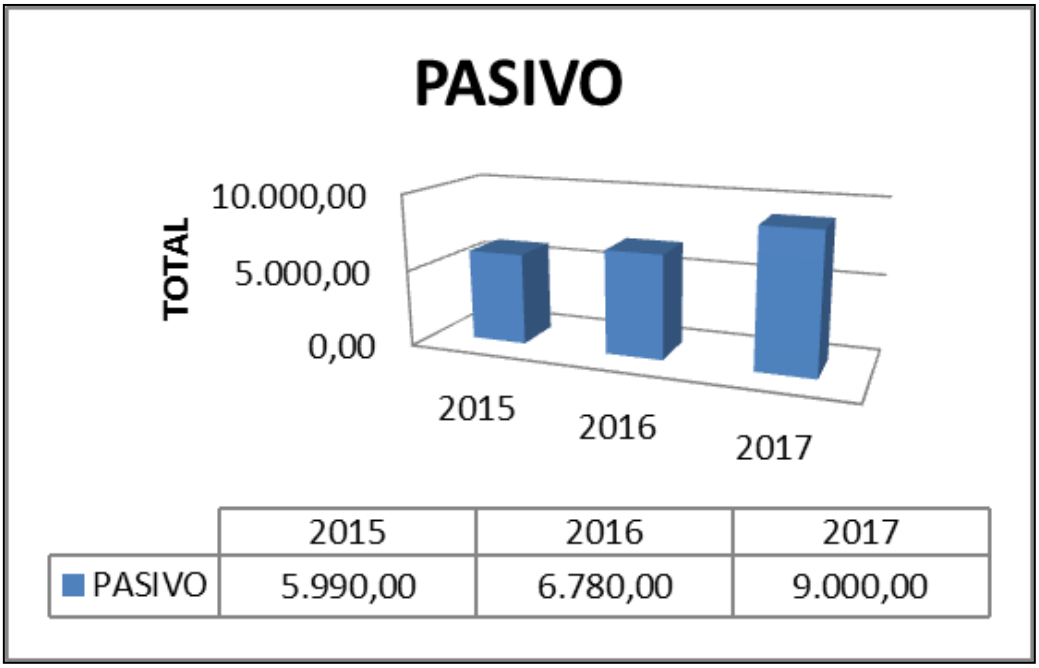
BALANCE GENERAL

DEL 01 Al 31 DICIEMBRE DE DEL 2017

ACTIVOS	
Disponible	
Caja Banco	5,000.00
Exigible	-
Cuentas a Cobrar	30,000.00
Realizable	
Materiales de oficina	39,000.00
Total activo corriente	**74,000.00**
Fijos	
Terreno	7,000.00
Instalaciones, Equipos y Muebles	2,000.00
Equipo de Computación y Software	2,000.00
Otros Activos Tangibles	-
Total del Activo Fijo	**11,000.00**
Total del Activo	**85,000.00**
PASIVO	
Pasivo A Corto Plazo	
Cuentas y doc. Por pagar	2,000.00
Tarjetas de Créditos	7,000.00
Obligaciones Financieras	
Total Pasivo Largo Plazo	**9,000.00**
TOTAL PASIVO	**9,000.00**
TOTAL PATRIMONIO NETO	**76,000.00**
TOTAL UTILIDAD DEL EJERCICIO	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	**85,000.00**



Elaboración: Consultora LT
Fuente: Autora



Elaboración: Consultora LT
Fuente: Autora

Análisis Estados Financieros: De acuerdo al análisis que se realiza durante los años 2015 al 2017, se determina que el total de los activos fue mayor en el año 2017, seguido por el año 2015 donde también fueron altos con respecto a los años siguientes. En referencia a los pasivos más patrimonio, el porcentaje más alto se da en el año 2017 con respecto a los años anteriores.

INDICADORES FINANCIEROS

RAZONES DE LIQUIDEZ	**FORMULAS**	**AÑOS**	
		2016	**2017**
CAPITAL DE TRABAJO	Activo Corriente- Pasivo Corriente	51.220,00	65.000,00
PRUEBA DE LIQUIDEZ CORRIENTE	Activo Corriente /Pasivo Corriente	8.55	8.22

Los indicadores de liquidez: permite determinar la capacidad de la empresa para pagar sus necesidades en corto plazo.

Capital de Trabajo: En Capital de trabajo se observa que es favorable el incremento para la empresa por que le permite tener recursos monetarios disponibles para continuar sus operaciones después de cumplir con sus obligaciones.

Prueba de Liquidez Corriente: La Consultora LT cuenta con una liquidez que aumenta cada año, para el año 2107 el índice aumenta a 8.22, con lo cual mejora su índice y representa un valor aceptable, estando en buena posición para pagar sus obligaciones.

4.3 HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO OPERATIVO PARA MEDIR LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS GENERADOS POR LA CONSULTORA LT.

Permite convertir la visión de la consultora LT en acción mediante un grupo de indicadores que se agrupan en cuatro categorías específicas que abarca en su totalidad los procesos que necesita desarrollar una empresa que funciona con éxito

FINANCIERA			
OBJETIVO	INDICADOR	META	INICIATIVA
MANTENER LOS MISMOS VALORES MONETARIOS	ECONOMIA	OFRECER CAMBIOS Y SOLUCIONES QUE MANTENGAN EQUILIBRADO EL VALOR DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	TRATAR DE INCREMENTAR LA CARTERA DE CLIENTES Y ASI PODER MANTENER LOS PRECIOS
SER RECONOCIDOS EN NUESTRO CANTON	EVALUACION	SER MAS EFECIENTE Y EFICAZ EN LA ATENCION AL CLIENTE	MANTENER MAS CONTROL POR PARTE DE LA GERENCIA

CLIENTES			
OBJETIVO	INDICADOR	META	INICIATIVA
MEDIR LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS	EFICIENCIA	DAR UN BUEN SERVICIO	DAR SOLUCION INMEDIATA A LAS NECESIDADES DE LOS CONTRIBUYENTES
INCREMENTAR LA CARTERA DE CLIENTES	EFECTIVIDAD	PROPORCIONAR UNA INFORMACION PRECISAS DE LOS INGRESOS	LLEVCAR UN CONTROL COMPUTARIZADO

VISIÓN

ESTRATEGICA

PROCESOS INTERNOS			
OBJETIVO	INDICADOR	META	INICIATIVA
ESTABLECER ACCIONES CONCRETAS	GESTION	PLANIFICAR CON TIEMPO LOS TRABAJOS PROGRAMADOS	REMUNERAR LAS HORAS EXTRAS
CUMPLIR LOS SERVICIOS REQUERIDOS	CUMPLIMIENTO	IMPLEMENTAR REPORTES DE PRODUCCION	COMUNICAR METAS

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO			
OBJETIVO	INDICADOR	META	INICIATIVA
CAPACITAR AL PERSONAL	CALIDAD	SER MAS CREATIVA AL MOMENTO DE TRATAR AL CLIENTE	DESARROLLAR ACTIVIDADES QUE PROMUEVAN LA ADAPTACIÓN AL CLIENTE.
RENDIMIENTO ECONOMICO	PRODUCTIVIDAD	INCREMENTAR LA CARTERA DE CLIENTES	ALERTAR Y ASESORAR AL CONTRIBUYENTE

HALLAZGOS Nº1

La Gerencia no realiza capacitaciones de manera frecuente al personal por lo tanto no estan totalmente capacitado para ejercer sus funciones y así no dan cumplimiento en su totalidad de los objetivos de la empresa.

La consultara LT carece de capacitaciones lo que es fundamental para la mejora de la empresa, por lo tanto, es importante que la gerencia invierta un poco en la capacitación y formación de sus operadores tanto así que será beneficioso para la empresa.

La formación y capacitación de los empleados ocupa un sitio de preferencia dentro de los procesos del talento humano, por las consecuencias positivas que las mismas tendrían para la empresa.

HALLAZGOS Nº2

En Consultora LT no se realizan auditorías en los últimos años y tiene poco control sobre los reportes sobre el registro de clientes además no existen procedimientos de control por parte de las operarias no se realizan respaldo de los trabajos realizados diariamente ademes los registros contables son empíricos no están respaldados por algún programa informático

Esta información permite analizar y tener clara un ingreso tanto monetario como de los contribuyentes, por lo tanto es de mucha importancia implementar un programa computarizado donde se pueda llevar un control más exacto, la gerencia debe realizar un monitoreo constante para que pueda obtener un mejor rendimiento con la consultora además es muy importante que supervise la gestión de las demás áreas sean fundamentales para lograr un desarrollo eficaz.

HALLAZGOS Nª3

Se puede determinar que existe una débil comunicación por parte de la gerencia afectando la estabilidad de la empresa ya que los programas son ejecutados de un momento a otro.

Sería fundamental implementar programas de actividades y responsabilidades de cada uno de los operarios así tendría más control de cada una de las actividades de los operadores.

La auditoría de operativa aplicada muestra que los procesos se presentan razonablemente, en casi todos los aspectos importantes, el servicio al cliente y los procesos de control interno y los resultados operacionales son conformes, sin embargo se observan que existen desperdicios de tiempo dentro del personal de la consultora.

HALLAZGOS Nº4

La empresa de implementar bitácoras para poder llevar un control sobre la entra y salida del personal, implantando nuevas formas de control interno como manuales de políticas y normas establecidas buscando dar cumplimiento de manera global para el buen funcionamiento de todos los departamentos y no solo aplicar políticas al área operativa; lo cual a pesar de ser un departamento que con sus escasos recursos informáticos aprueban el desenvolvimiento eficaz de las actividades de la empresa.

CAPITULO V
CONCLUSIÓNES Y RECOMENDACIÓNES

“Cuando dejas de soñar dejas de vivir”

Malc Colm Forbes

CONCLUSIÓNES

- Uno de los indicadores que se descuidan en la empresa es el riesgo inherente con una ponderación alta de un 56 % lo que significa que es una consideración importante en la empresa por las dificultades que tiene.

- Internamente en la empresa se descuida la aplicación indicadores de medidores de desempeño sin embargo los operadores pierden bastante tiempo al momento calificar y entregar un servicio terminado esto se observa en un 14%

- De acuerdo con el análisis financiero durante el periodo 2017 se pudo evidenciar que la consultora aumenta cada año un 7.60 % considerablemente los márgenes de sus utilidades, pero no se está utilizando controles de ingresos y egresos los cuales no reflejan la realidad de las utilidades obtenidas.

- La consultora deberá realizar manuales de control interno para poder llevar un registro más específico de sus activos.

- La empresa no cuenta con las herramientas necesarias que permitan medir correctamente la eficiencia del área operativa lo que representa una evasión de control de parte de los operadores.

RECOMENDACIÓNES

- Aplicar indicadores operativos basados en los riesgos inherente, se propone que la empresa en un corto plazo llegue a un 46 % riesgo moderado

- Realizar evaluaciones permanentes para poder medir y evaluar el desempeño en cuanto al área operativa de la consultora LT basadas en los controles adecuados.

- Utilizar los indicadores de apalancamiento para poder tener control del área financiera para la toma de decisiones de los estados financieros.

- Sugerir a la gerencia diseñar un manual operativo que permita evaluar las diversas áreas de trabajo de acuerdo a la realidad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre Ormaechea, J. (2012). Auditoría y Control. Madrid: Cultural de ediciones.

Amat, J., Soldevila, P., & Castelló, G. (2016). Control presupuestario. España: Editorial Gestión 2000.

Catácora, F. (2016). Sistemas y Procedimientos Contables. Primera Edicion. Venezuela: Editorial McGraw/Hill.

Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto. McGraw-Hill Interamericana.

Croll, P. (2015). La observación sistemática en el aula. Madrid: La Muralla.

Estupiñán, R. (2016). Administración de Riesgos de E.R.M y la Auditoría Interna.

García, R. (2013). Auditoría de Gestión. Felix Varela.

Guzman, A. (2015). Análisis estructural. Bogota, Colombia: Javegraf.

Heinz, K. H. (2014). Administración Un Perspectiva Global. McGraw-Hill Interamericana.

Idalberto, C. (2014). Introducción a la Teoría General de la administraciòn. McGraw-Hill Interamericana.

Jimenez, C. (2012). Introducción al estudio de la teoría administrativa. México: FCE.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2014). Administración Un Perspectiva Global. 12a. Edición, de Koontz Harold y Weihrich Heinz, McGraw-Hill Interamericana,.

Malhotra, N. (2014). Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.,.

Mantilla Blanco, S. (2012). Auditoría de Control Interno. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mantilla, S. (2007). Auditoría financiera para Pymes. Eco Ediciones.

Mira, J. (2016). Apuntes de Auditoría. España: Creative Commons.

Montes. (2014).

Morales, H. S. (2012). Introduccion a la Auditoria. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.

Munch, L. (2013). Planeación estratégica. El rumbo hacia el éxito. México: Trillasv.

Muñiz, G. (2013). Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica. España: Ediciones Gestión 2000.

Oliveira Da Silva, R. (2012). Teorías de la Administración. International Thomson Editores, S.A. de C.V.

Pany, W. (2012). Principios de Auditoría. México: McGrawHill.

Pérez Porto, J. (2013). Definición de Empresas. Obtenido de https://definicion.de/empresa/

Puerres, I. (2016). Auditoría Operacional. Cali, Cali, Colombia.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración, 12a. Edición, de Koontz Harold y Weihrich Heinz. McGraw-Hill Interamericana Sanchez. (2011).

Sandushen L., R. (2002). Mercadotecnia, Primera Edición. Compañía Editorial Continental.

Silva, F., & Pelachano, V. (2012). La entrevista. Valencia: Facultad de Filosofía, Psicología y Ciencias de la Educación.

Toro, J. C. (2012). Control Interno. La Habana, Cuba: Granma.

Troncoso, V. (2015). Apuntes del estudiante de Auditoría.

Universidad de Huelva. (2012). El análisis de contenido como método de Investigación. Revista de Educación, 167-179.

Zamora, A. (2013). Rentabilidad y Ventaja Comparativa. México.

Zamora, A. (2015). RENTABILIDAD Y VENTAJA COMPARATIVA: UN ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE GUAYABA EN EL ESTADO DE MICHOACÁN. Morelia: Universidad Michoacana de San Nicolás Hidalgo.

ANEXOS

1. Certificación de URKUND

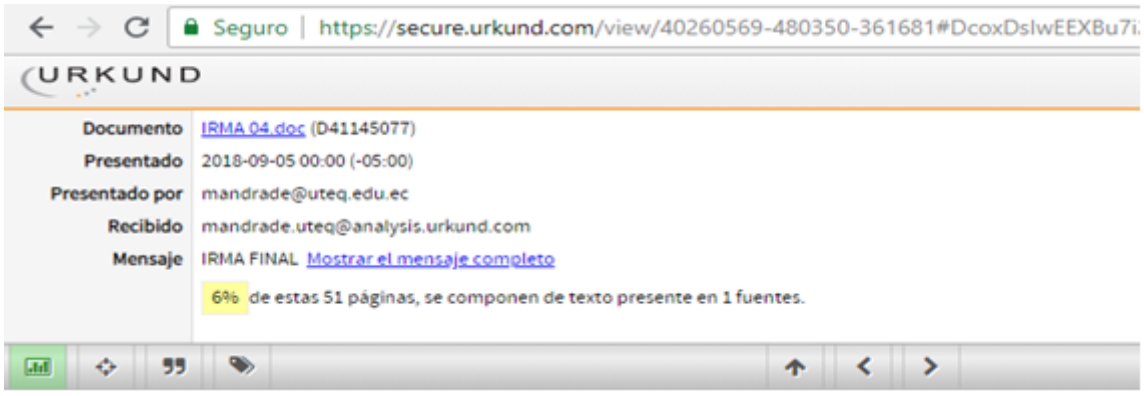
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

CERTIFICACIÓN DE APLICACIÓN URKUND

Ing. Mariela Andrade Arias, MSc en calidad de Directora del Proyecto de Investigación titulado AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA CONSULTORA TRIBUTARIA LT DEL CANTÓN EL EMPALME, AÑO 2017. Cuya autoría responde a la Ing. IRMA VIVIANA LAAZ TORRES

CERTIFICO

Que el documento de investigación tuvo la aplicación del sistema anti plagio con una correspondencia de utilización de citas bibliográficas de un 6%, por ello autorizo a la autora realizar la sustentación pertinente ante el tribunal respectivo basado en los resultados del URKUND.



Atentamente;

Ing. Mariela Andrade Arias, MSc.
DIRECTORA

2. Informe de Auditoria

LT CONSULTORA TRIBUTARIA	**INFORME DE AUDITORIA**	

1. RESPONSABLE DEL PROCESO : LAAZ TORRES IRMA VIVIANA

2. OBJETIVO: Auditoria Operativa y su incidencia en la eficiencia de la consultora tributaria LT del cantón El Empalme, año 2017

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA: Nuestro trabajo de auditoria se limitó a revisar el área de operativa de Consultoría Tributaria y Contable LT, correspondiente al periodo contable del 2017 realizada mediante estándares de Auditoria Generalmente Aceptado.

4. PERSONAL ENTREVISTADO: Gerente, operadores y clientes.

5. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA (CRITERIOS):

Manual de procedimientos y operativos, encuestas realizadas a los clientes.

6. FORTALEZAS: De la práctica de la Auditoría realizada se desprende el compromiso y calidad de los responsables de los procesos operativos.

Se considera que la auditoría realizada proporciona una base razonable para expresar una opinión respecto a la evaluación del control interno realizada y a la aplicación de los respectivos indicadores financieros, la información recopilada fue suficiente y competente, esto fue de gran aporte para la elaboración de este informe.

Además podemos expresar que la oficina ha llevado adecuadamente su contabilidad conforme a las normativas vigentes técnicas y legales contables, las operaciones registradas en los libros.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Adquirir un nuevo sistema informático en el que se pueda imprimir los reportes diarios con mayor frecuencia para un adecuado control.

9. CONCLUSIÓN GENERAL:

En nuestra opinión el área operativa de la Consultoría tributaria y Contable LT, se presenta razonablemente, en todos los aspectos importante, la situación financiera en el área operativa cuenta con una buena cartera de sus clientes.

LT tiene un control interno empírico pero que satisface algunos de los parámetros dentro de esta área, peor también existen otras áreas que se encuentran con un sistema de información inadecuado.

3. Carta de solicitud dirigida a la empresa

El Empalme, 19 de septiembre del 2017

Ing. Jairo Laaz Torres

Gerente de **CONSULTORIA TRIBUTARIA L&T**

De mi consideración:

Yo, Irma Viviana Laaz Torres con C.C. 1204802258, extiendo el más cordial saludo y a la vez desearle el mayor de los éxitos en las funciones que usted realiza.

La presente tiene como finalidad informar que por estudios de mi maestría en Contabilidad y Auditoría, solicito de la manera más comedida se me otorgue la debida autorización para poder ejecutar mi Proyecto de Investigación en su distinguida empresa, con el fin de aportar en el aspecto logístico de la operaciones que se realizan a diario, debido que el tema propuesto de mi perfil de investigación es "AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA CONSULTORA TRIBUTARIA L&T DEL CANTÓN EL EMPALME, AÑO 2017"

Por la favorable respuesta a mi pedido extiendo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente:

Ing. Laaz Torres Irma Viviana

1204802258

4. Carta de aceptación de la empresa

El Empalme, 25 de septiembre del 2017

Ing. Irma Laaz Torres
Presente.

De mis consideraciones:

Yo JAIRO LAAZ TORRES Gerente de Consultora LT, Por medio de la presente tengo el agrado de confirmar la aceptación de la auditoria a realizarse en la consultora LT.

La auditoría se efectuará de acuerdo a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas. Dichas normas requieren que una auditoria sea diseñada y realizada para obtener certeza razonable mediante la observación, preguntas y evaluación acerca de la efectividad de las tareas. No obstante, cualquier asunto significativo relacionado con los procesos a ser evaluados que surja durante la auditoria, será comunicado en las conclusiones y recomendaciones del informe.

Mi personal estará presto a colaborar y confiamos en que ellos pondrán a disposición la documentación e información que se requiera en relación con la auditoria.

CONSULTORA TRIBUTARIA L&T SOLUCIONES INTEGRALES Y EFECTIVAS

LCDO. LAAZ TORRES JAIRO STALIN
GERENTE DE LA EMPRESA CONSULTORA LT
Registro profesional: 11170696

5. Estructura organizativa de la empresa

Foto 1. Oficina de consultora LT

ÍNDICES DE PAPELES DE TRABAJO	
REF.	**CONTENIDO**
ACT.CSA	Carta de solicitud de auditoría
ACT. PGA	Programa general de auditoría
ACT.MA	Marcas de auditoría
ACT.PEA	Programa específico de auditoría
ACT.ECI	Evaluación control interno
ACT.RI	Evaluación de riesgo inherente
ACT.RAA	Evaluación de riesgo aceptable de auditoría
ACT.IF	Indicadores financieros
ACT.HA	Hallazgo de auditoría
ACT.ICI	Informe de control interno
ACT.IA	Informe de auditoría

ANTECEDENTES

La oficina de servicios contables y tributarios “L&T” que fue creada el 4 de abril en el año 2006 por su propietaria Irma Viviana Laaz Torres, ubicada en la calle Cooperativa Sánchez Gonzales y calle Auhing. La oficina se inició y mantiene con sus asistentes, quien ha acompañado desde la apertura al crecimiento de la oficina.

Sus principales actividades enmarcadas con la tributación, la contabilidad control interno y asesoría laboral, teniendo una gama de clientes que ha podido mantenerlos mediante la buena asesoría y el buen desempeño de su trabajo.

Planificar la evaluación para verificar y medir el cumplimiento operativo de la Consultora

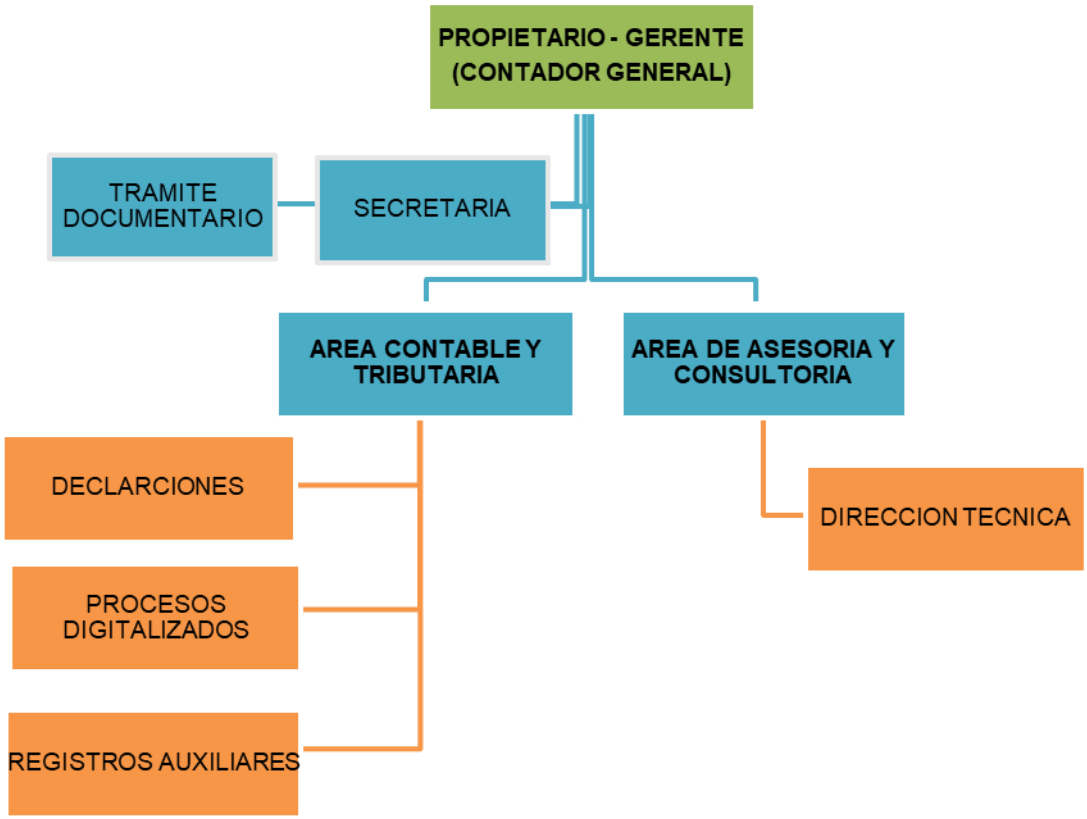
MISÌON

Brindar a nuestros clientes el respaldo y confianza en servicios integrales para los negocios, con un equipo dinámico competitivo y comprometido en nuestros proyectos, con el fin de brindar confianza una entrega oportuna y calidad

VISIÓN

Ser reconocido como especialistas contables y tributarios, siendo un asesor de confianza para la toma de decisiones efectiva, con valores, compromisos e interés sociales

ESTRUCTURA DE LA EMPRESA



GERENCIA	Ing. Irma Viviana Laaz Torres
SECRETARIA	Srta. Elisa Cox Giler
AREA CONTABLE Y TRIBUTARIA	Srta. María Rosado Saltos
AREA DE ASESORAMIENTO Y CONSULTORIA	Srta. Andrea Intriago Hidalgo

PÒLITICAS

- Artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador
- Artículo 301 de la Constitución de la República del Ecuador
- NEA 3 Control de calidad de Auditoría
- NIA 320 Importancia y Relativa a Materialidad en la Planificación y ejecución de Auditoría

ALCANCE

La auditoría operativa evalúa el desempeño del área operativa que nos permitirá medir la eficiencia de la oficina de Consultoría Tributaria L&T, trabajo que será ejecutado en base a las normas de auditoria, el resultado del informe proviene del análisis de los documentos recibidos de la entidad.

Evaluar los procedimientos de control aplicados al desempeño del área de para obtener un enfoque sistemático y estratégico de la situación de la empresa implantando mejoras y oportunidades para el logro de los objetivos, sobre el alcance de la auditoria.

DISPOSICIONES LEGALES

Para el cumplimiento de la auditoria operativa se toma como referencia las siguientes bases legales:

- NEA 3 Control de calidad de Auditoría
- NIA 320 Importancia y Relativa a Materialidad en la Planificación y ejecución de Auditoría
- COSO l
- Ley Orgánica De La Economía Popular y solidaria y Del Sector Financiero Popular y Solidario, Art.13

MARCAS DE AUDITORIA

DESCRIPCIÒN	
Totalizado	**Σ**
Proceso inspeccionado	**¥**
Eficiencia inspeccionada	**β**
Eficiencia examinada	**£**
Proceso verificado	√
Suma vertical de los datos de la columna	**+**

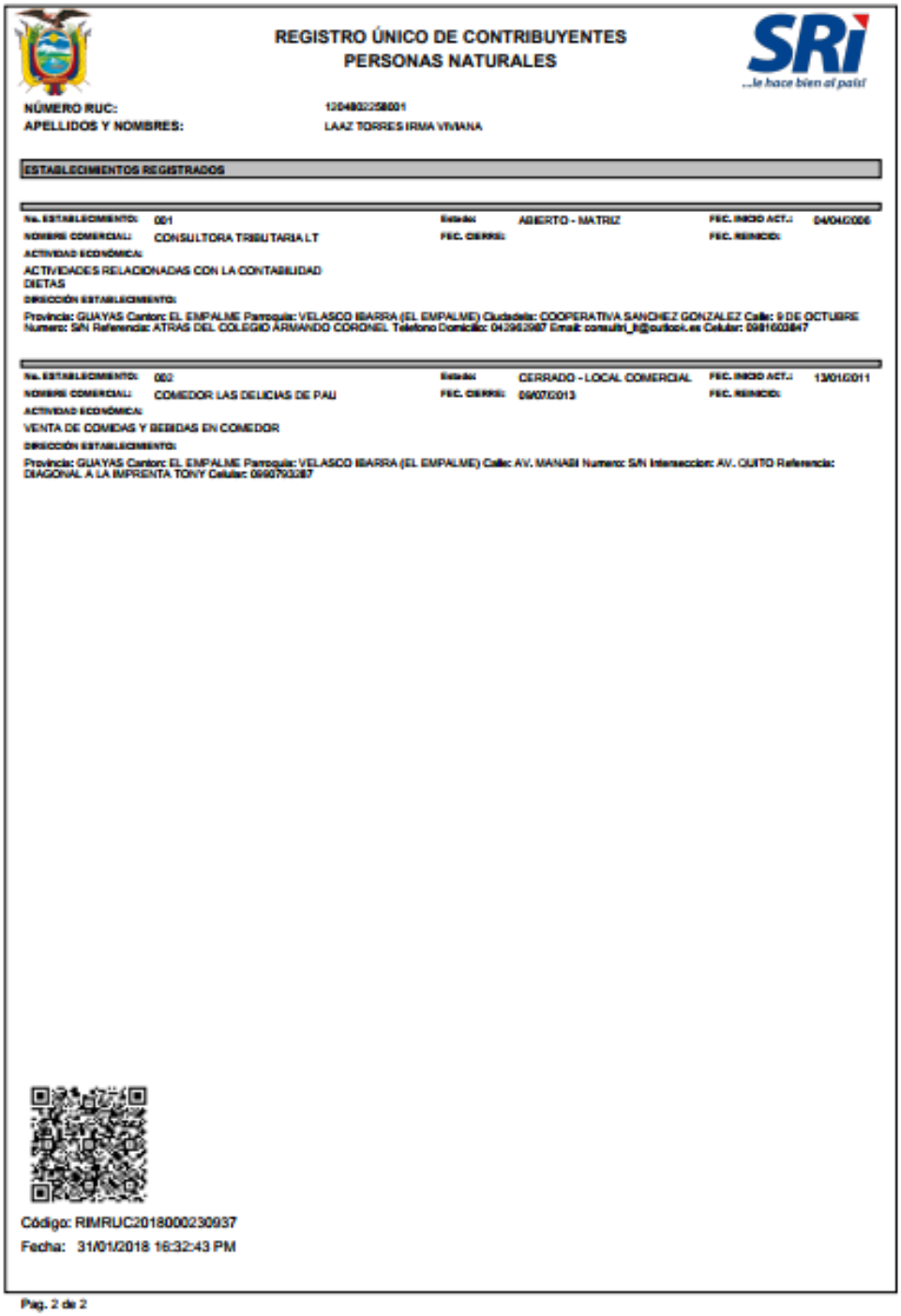
PROCEDIMIENTO

N°	FASE I
1	Carta de petición
2	Carta de aceptación
3	Contrato de auditoria
4	Plan de auditoria
5	Conocimiento de la empresa
6	Recopilación de documentos
7	Examinar estructura organizacional
8	Programa general de auditoria

N°	FASE II EJECUCIÓN
1	Solicitar la estructura organizacional de la empresa
2	Realizar la entrevista dirigida al gerente de la empresa
4	Realizar una matriz de análisis de FODA
5	Evaluar el control interno mediante indicadores de apalancamiento
6	Evaluar los riesgo de la auditoria operativa
7	Desarrollar la hojas de hallazgo correspondiente al cuestionario del control interno

N°	FASE III RESULTADO
1	Realizar los indicadores indicadores de las operaciones transaccionales e Indicadores de apalancamiento. .
2	Elaborar el informe de control interno
3	El informe de final de auditoria

4. R.U.C. (Registro Único del Contribuyente)



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

SRi
...le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 1204802258001
APELLIDOS Y NOMBRES: LAAZ TORRES IRMA VIVIANA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 | Estado: ABIERTO - MATRIZ | FEC. INICIO ACT.: 04/04/2006
NOMBRE COMERCIAL: CONSULTORA TRIBUTARIA LT | FEC. CIERRE: | FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA CONTABILIDAD
DIETAS
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: GUAYAS Cantón: EL EMPALME Parroquia: VELASCO IBARRA (EL EMPALME) Ciudadela: COOPERATIVA SANCHEZ GONZALEZ Calle: 9 DE OCTUBRE Número: S/N Referencia: ATRAS DEL COLEGIO ARMANDO CORONEL Teléfono Domicilio: 042962987 Email: consultri_lt@outlook.es Celular: 0981003847

No. ESTABLECIMIENTO: 002 | Estado: CERRADO - LOCAL COMERCIAL | FEC. INICIO ACT.: 13/01/2011
NOMBRE COMERCIAL: COMEDOR LAS DELICIAS DE PAU | FEC. CIERRE: 09/07/2013 | FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN COMEDOR
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: GUAYAS Cantón: EL EMPALME Parroquia: VELASCO IBARRA (EL EMPALME) Calle: AV. MANABI Numero: S/N Interseccion: AV. QUITO Referencia: DIAGONAL A LA IMPRENTA TONY Celular: 0960793287

Código: RIMRUC20180002309 37
Fecha: 31/01/2018 16:32:43 PM

Pag. 2 de 2

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

SRi
...le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 1204802258001
APELLIDOS Y NOMBRES: LAAZ TORRES IRMA VIVIANA

NOMBRE COMERCIAL: CONSULTORA TRIBUTARIA LT
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
CALIFICACIÓN ARTESANAL: SIN
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: NO
NÚMERO: SIN

FEC. NACIMIENTO: 27/10/1980
FEC. INSCRIPCIÓN: 04/04/2006
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 04/04/2006
FEC. ACTUALIZACIÓN: 08/01/2018
FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA CONTABILIDAD

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: GUAYAS Cantón: EL EMPALME Parroquia: VELASCO IBARRA (EL EMPALME) Calle: 9 DE OCTUBRE Número: SIN Referencia: ATRAS DEL COLEGIO ARMANDO CORONEL Teléfono: 042962987 Email: consultri_lt@outlook.es Celular: 0981603847

DOMICILIO ESPECIAL

SIN

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

 # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	2	**ABIERTOS**	1
JURISDICCIÓN	\ ZONA 8 GUAYAS	**CERRADOS**	1

Código: RIMRUC2018000230937
Fecha: 31/01/2018 16:32:43 PM

Pag. 1 de 2