UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

"AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ, CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERÍODO, AÑO 2013"

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

CONTADORA PÚBLICA AUTORIZADA

AUTORA

NANCY JACINTA PÉREZ QUIÑONEZ

DIRECTORA

ING. DOMINGA ERNESTINA RODRÍGUEZ ANGULO M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo **NANCY JACINTA PÉREZ QUIÑONEZ**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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

_____

NANCY JACINTA PÉREZ QUIÑONEZ

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

La suscrita, **ING. DOMINGA ERNESTINA RODRÍGUEZ ANGULO M.Sc.** Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo certifica, que la egresada **NANCY JACINTA PÉREZ QUIÑONEZ**, realizó la Tesis de Grado previo a la obtención del título de **CONTADORA PÚBLICA AUTORIZADA** con la tesis de grado titulado **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ, CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERÍODO, AÑO 2013,** bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

_____

ING. DOMINGA ERNESTINA RODRÍGUEZ ANGULO M.Sc.
DIRECTORA DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

Presentado al COMITÉ TÉCNICO ADMINISTRATIVO ACADÉMICO, como requisito previo a la obtención del título de: CONTADORA PÚBLICA AUTORIZADA

Aprobado:

Lcda. MARIA AUXILIADORA PACHAR LÓPEZ MSc
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL DE TESIS

CPA. IRMA GARDENIA ORTEGA TAPIA. MBA.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. SHIRLEY MARÍA ALAVA ORMAZA MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO - LOS RÍOS – ECUADOR
2015

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme dado la vida y me inspira para realizar cada día todas mis acciones.

A mis Padres, por animarme en todo momento a seguir adelante con mi tesis.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, distinguida institución en dónde obtuve grandes conocimientos investigativos, morales y culturales.

Al Rector. Dr. Eduardo Díaz Ocampo, a la Vicerrectora Académica de la UTEQ, Ing. Guadalupe Murillo Campuzano, y a la Directora de la UED Ing. Mariana Reyes Bermeo. M.Sc.

A la Directora de Tesis Ing. Dominga Ernestina Rodríguez Angulo M.Sc por ser la persona que tuvo paciencia, durante el desarrollo de esta tesis.

Nancy Pérez Quiñonez.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, porque ellos estuvieron siempre a mi lado brindándome su apoyo en todo momento, gracias a esto y a su constancia me motivaron a culminar con éxitos mis estudios.

A mis familiares y amigos que me motivaron para continuar con este trabajo de tesis y con sus palabras incentivaron en mí el deseo de superación y vencer todas la dificultades que se me presentaron en mi carrera y hoy puedo decirles gracias.

A mis maestros y guías que supieron inculcar en mí el conocimiento y la dedicación a los estudios para ser una profesional, estoy segura que todo lo aprendido lo aplicaré en mi campo profesional.

Nancy Pérez Quiñonez.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO **Pág**

PORTADA i
CERTIFICACIÓN AUTORÍA DE TESIS ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR iii
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL iv
AGRADECIMIENTO v
DEDICATORIA vi
ÍNDICE GENERAL vii
RESUMEN EJECUTIVO xii
ABSTRACT xiv

CAPÍTULO I 1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN 1
1.1. Introducción 2
1.2. Planteamiento del Problema 3
1.2.1. Formulación del problema 4
1.2.2. Sistematización del Problema 4
1.3. Delimitación del Problema 5
1.3.1. Delimitación espacial 5
1.4. Justificación y factibilidad 5
1.5. Objetivos 6
1.5.1. General 6
1.5.2. Específicos 6
1.6. Hipótesis 7

CAPÍTULO II 8
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN 8
2.1. Fundamentación Teórica 9
2.1.1. Auditoría 9
2.1.2. Objetivos de la auditoría 12
2.1.3. Clasificación de Auditoría por áreas 13
2.1.4. Clasificación por el área en donde se hacen 14
2.1.5. Clasificación de la Auditoría por niveles de Trabajo 15
2.1.6. Importancia de la Auditoría 16
2.1.7. Auditoría y revisión de archivo 17
2.1.8. Valor del proceso de auditoría de los riesgos 18
2.1.9. Características Auditoría 21
2.1.10. Características de la Auditoría de Gestión 21
2.1.12. Auditoría de Gestión Fases 24
2.1.13. Planificación de la auditoría preliminar 24
2.1.14. Planificación Específica 25
2.1.15. Control Interno 26
2.1.16. Relevancia del control interno. 26
2.1.17. Control interno por ciclos de operación 27
2.1.18. Modelos de Evaluación de Control Interno 28
2.1.19. Evaluación de riesgo 31
2.1.20. Informe de control interno 33
2.1.21. Etapa de Identificación 35
2.1.22. Etapa de Revelación 37

2.1.23. Subsistema de Control 38
2.1.24. Historia de la empresa 39
2.2. Fundamentación Conceptual 40
2.2.1. Definición de Auditoría 40
2.2.1. Definición de Gestión 40
2.2.3. Control de Gestión 43
2.2.4. Definición de cobranza 44
2.2.5. Normas que rigen la cobranza 45
2.3. Fundamentación Legal 46
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008 46
2.3.2. Ley de Sociedades 48
CAPÍTULO III 49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 49
3.1. Materiales y Métodos 50
3.1.1. Localización y duración de la Investigación 50
3.1.2. Materiales y Métodos 50
3.2. Tipo de investigación 52
3.2.1. De campo 52
3.2.2. Bibliográfica o Documental 52
3.2.3. Descriptiva 52
3.3. Fuentes 53
3.3.1. Primarias 53
3.3.2. Fuentes secundarias 53
3.4. Técnicas de la investigación 53

3.4.1. Encuestas 54
3.4.2. Entrevista 54
3.4.3. Observación 54
3.5. Población y muestra 54
3.5.1. Población 54
3.5.2. Muestra 55
3.6. Procedimiento metodológico 55
3.6.1. Creación de la firma auditora 55
3.6.2. Diagrama de procedimiento metodológico 57
CAPÍTULO IV 58
RESULTADO Y DISCUSIÓN 58
4.1. Resultados 59
4.1.1. Fase I: Planeación 59
4.1.1.1. Solicitud de permiso 59
4.1.2. Fase II: Evaluación Del Control Interno 84
4.1.3. Fase III. Ejecución De Auditoría 96
4.1.4 Fase IV. Emisión del Informe 106
4.2. Discusión 110
CAPÍTULO V 112
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 112
5.1. Conclusiones 113
5.2. Recomendaciones 114
CAPÍTULO VI 115
BIBLIOGRAFÍA 115

6.1. Literatura Citada 116

CAPÍTULO VII..... 125

ANEXOS..... 125

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro **Pág**

1. Matriz de Ponderación……...32
2. Materiales ……...50
3. Población y muestra……...55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura **Pág**

1. Diagrama de Procedimientos Metodólogico……...57
2. Organigrama Esructural……..80
3. Flujograma de proceso……..81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo **Pág**

1. Fotos …….136
2. Presupuesto …….138
3. Calendario de actividades …….139

RESUMEN

A través de este estudio se realizó la Auditoría de gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresas Corporación Funeraria La Paz, ubicada en la parroquia 24 de Mayo, sector Agua Clara, a 800 metros del terminal terrestre del cantón Quevedo, provincia de los Ríos. Planteándose como objetivos general y específicos los siguientes: Realizar una auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, período, año 2013. Diagnosticar la situación actual del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, en el año 2013. Aplicar los indicadores de gestión que identifiquen la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo año 2013. Realizar el informe de auditoría de Gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo. Año 2013. En la problemática que se planteó está el inadecuado sistema de control que presenta el área administrativa de la empresa, en el área de cobranzas, es importante conocer específicamente los factores que determinaron esta situación. La metodología que se aplicó fue cuantitativa y cualitativa mediante los métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético, los mismos que aportaron en todo el proceso de estudio, se aplicaron las normas y el procedimiento que establece para realizar una auditoría de gestión. De los resultados obtenidos principalmente en el control y manejo administrativo refleja que no se ha cumplido satisfactoriamente con este objetivo y esto ha perjudicado a la empresa en el incremento de clientes impago, por lo que se recomienda realizar una auditoría anual para mejorar la gestión de cobranzas en la empresa Corporación Funeraria La Paz, esto será un instrumento

administrativo que ayudará a la empresa para que sus acciones sean más eficiente y eficaz en el área de cobranzas.

ABSTRACT

Through this study the audit of management and its impact on the implementation of the billing department of La Paz Funeral Corporation business budget, located in the parish May 24, Agua Clara area, 800 meters from the bus station was held Canton Quevedo, province of Los RÍOS. Considering general and specific objectives as follows: Perform an audit of management and its impact on the implementation of the collection department of the company Funeraria La Paz Corporation, Canton Quevedo, province of Los RÍOS, period, 2013. Diagnosing the state budget Current collection department of the Corporación Funeraria La Paz, in 2013. Apply management indicators to identify the efficiency and effectiveness of economic management department collection company corporation Funeraria La Paz, 2013 Quevedo canton. Perform the audit report Management department collection company Funeraria La Paz Corporation, Canton Quevedo. 2013. The issue that is raised is the inadequate control system that presents the administrative area of the company, in the area of collections, it is important to specifically identify the factors that determined this situation. The methodology was applied by the quantitative and qualitative inductive, deductive, analytical and synthetic methods, the same as provided in the whole process of study, rules and procedures established to audit management were applied. From the results obtained mainly in the control and reflects administrative management that has not been satisfactorily completed this goal and this has hurt the company in the increase of default customers, so it is recommended that an annual audit to improve collection management Funeral Corporation business in La Paz, this will be an administrative tool that will help the company to make its actions more efficient and effective in the collections area.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

La Auditoría se convierte hoy en todo el mundo, una herramienta fundamental, elemento que permite a ejecutivos conocer lo bien que cumplen con los problemas económicos, sociales y ecológicos que se producen en este nivel en la empresa generando un dinamismo saludable que lleva con éxito a los objetivos.

El levantamiento y diseño de procesos ayudaron a aprender más acerca de cómo se desarrollan las actividades de la empresa, así como para saber si las actividades se están desarrollando en el marco del concepto de eficiencia, eficacia y economía con el fin de lograr la misión institucional.

Las empresas de nuestro país para alcanzar sus objetivos recurren al uso racional de los recursos con eficiencia, eficacia y economía; por ello, es importante establecer controles que ayuden a una buena gestión. Es importante que se esté evaluando si estos controles se están ejecutando eficientemente por medio de una auditoría.

Esta investigación se realizó a la Empresa Corporación Funeraria La Paz, del cantón Quevedo, Provincia De Los Ríos, la misma que tiene algunas deficiencias en el departamento de cobranza y esto está afectando al cumplimiento del presupuesto, se analizó el periodo del año 2013 y se dio un aporte importante que apoyen a la gestión.

Esta tesis está compuesta por seis capítulos Capítulo I marco contextual de la investigación se encuentra la introducción, problematización, objetivos, justificación e hipótesis. Capítulo II Marco Teórico, se revisa la bibliografía en el cual consta la fundamentación teórica, conceptual y legal de la Investigación. Capítulo III. Metodología de la investigación se determinan los

métodos utilizados, las técnicas empleadas en la auditoría. Capítulo IV Resultados y discusión. Se presenta los resultados obtenidos en la aplicación de las técnicas y métodos de auditoría de gestión, se elaboraron los reportes de la investigación y la comprobación de hipótesis. Capítulo V. Se detallan las Conclusiones y Recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos y dentro de los objetivos planteados.

1.2. Planteamiento del Problema

La problemática de la empresa Corporación Funeraria La Paz, recae en varios inconvenientes, en la gestión de recursos humanos y económicos que merecen realizar un estudio y análisis, especialmente para determinar el cumplimiento de las resoluciones, normas y reglamentos establecidos en la empresa; y, direccionados por el directorio general.

Actualmente no existe un adecuado sistema de control en el área administrativa y específicamente en el área de cobranzas, no poseen un registro que defina el procedimiento, esto es importante para conocer el movimiento del recurso económico que administra la empresa.

Por responsabilidad de los empleados no se cumplen con los objetivos a corto, mediano y largo plazo, los miembros del departamento de crédito y cobranzas desconocen o no cumple sus funciones.

Se ha observado que la empresa no registra correctamente la inversión y deudas, esto se configura con deficiencias en el control administrativo y financiero incidiendo negativamente en el área de cobranzas de la empresa.

Con la propuesta se pretende ayudar a evaluar el grado de eficacia y eficiencia con que se han administrado los recursos en el departamento de

cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, Provincia de los Ríos.

La presente investigación pretendió establecer una adecuada evaluación de los procesos con el propósito de evitar posibles pérdidas y mejorar la eficiencia.

1.2.1. Formulación del problema

¿Cómo incide una deficiente gestión en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, período, año 2013?

1.2.2. Sistematización del Problema

¿Cuál es la situación actual del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, año 2013?

¿Cuáles son los indicadores de gestión que identifiquen la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo año 2013?

¿Cómo presentar el informe de la auditoría de gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo?

1.3. Delimitación del Problema

1.3.1. Delimitación espacial

Objeto de estudio:	La gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto
Campo:	Auditoría de gestión
Área:	Administrativa
Lugar:	Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de Los Ríos
Tiempo:	2015

1.4. Justificación y factibilidad

Se justifica la elaboración de establecer la Auditoría de gestión para el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, porque su aplicación fue muy importante para la empresa, de esta manera se obtuvo una orientación ampliada de sus acciones, conocer los pasos para ubicar a deudores y garantes y aplicar estrategias para presionar a los morosos.

La ejecución de esta auditoría sirvió como un aporte importante para la empresa Corporación Funeraria La Paz, ya que evaluamos los procesos para determinar el grado de cumplimiento de sus objetivos y proporcionar soluciones a las debilidades encontradas, ayudando y respaldando a la gerencia a implantar mejores técnicas administrativas.

Esta auditoría se realizó con la intención de encaminar organizadamente las operaciones del departamento, conforme a sus competencias y necesidades, también permitió llegar a las metas trazadas por la empresa, al momento que este plan es transmitido hacia todos los niveles de la organización, esta acción generará cambios en todo el personal para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

La auditoría está muy relacionada con las características estructurales y funcionales del objeto de estudio, por lo que su ejecución requiere de una guía que se adapte a las condiciones existentes y que, sin limitar la independencia y creatividad del auditor, le permitió lograr una sistematicidad y orden que le haga obtener los mejores resultados en el período más breve posible.

La información requerida en la investigación cuenta con el respaldo de los líderes y directivos de la empresa, los costos generados en el mismo fueron cubiertos por la tesista, todo permitió que este trabajo sea factible.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Realizar una auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, período, año 2013

1.5.2. Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, en el año 2013.

- ✓ Aplicar los indicadores de gestión que identifiquen la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo año 2013.

- ✓ Realizar el informe de auditoría de Gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo. Año 2013.

1.6. Hipótesis

La auditoría de Gestión determinará la deficiente gestión en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza para la empresa Corporación Funeraria La Paz, Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos. Año 2013.

Variable Independiente

Auditoría de gestión

Variable dependiente

Deficiente gestión en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza para la empresa Corporación Funeraria La Paz.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Auditoría

La auditoría es una técnica relativamente nueva de consejos para ayudar a analizar, diagnosticar y brindar recomendaciones a las empresas, a fin de lograr una estrategia exitosa. Una de las principales razones por las que una empresa puede decidir llevar a cabo una auditoría de gestión es el cambio que es esencial para reajustar la gestión o la organización de la misma.

"Podemos definirlo como el examen llevado a cabo un auditor independiente de la entidad para emitir un informe profesional, basado en la evaluación de la economía y la eficiencia de las operaciones (productividad, la auditoría de gestión), la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección de la entidad" (Leonard, 2009).

El auditor se siente comprometido a revisar y evaluar los controles operacionales señalando que el principal objetivo de la auditoría es dar relevancia a aquellas áreas donde hay reducción de costes, mejoras en el funcionamiento, o el aumento de la productividad que puede lograrse a través de la introducción de cambios en la administración y controles operacionales o políticas instructivos o acción correctiva.

La ventaja de ver la empresa como un todo "permite al auditor para ofrecer sugerencias constructivas y recomendaciones a un cliente para mejorar la productividad global de la empresa" (Johnson G. , 2008).

Por lo tanto la implementación exitosa de la auditoría puede representar una valiosa contribución relaciones con los clientes.

La auditoría examinó las prácticas de gestión; No hay generalmente aceptados principios de gestión, que están codificadas, pero se basan en las prácticas de gestión normales; criterios de evaluación de la gestión deben estar diseñados para cada caso concreto, pudiendo extenderse a casos similares; las recomendaciones de manejo deben ser ampliado y adaptado a la realidad auditada, el análisis de las causas de las ineficiencias y sus consecuencias (Burnett, 2011).

Los programas de auditoría de gestión específico para cada área funcional importante, el auditor proporciona orientación sobre los tipos de controles, condiciones y circunstancias que hayan podido encontrar.

La eficiencia se refiere a la capacidad de la organización debe ser reducir al mínimo los costos y los recursos económicos, técnicos humanos con el fin de lograr con éxito los objetivos establecidos.

Los servicios prestados por una buena gestión de la colección son esenciales para la información legal, y contribuyen a obligaciones financieras con el organismo de control, asegurando el cumplimiento de las leyes y el funcionamiento normal de la empresa.

Esta investigación aplicada a una auditoría, contiene valor razones humanas específicas y altas, la correcta aplicación de un departamento colección plan de gestión proporciona gerente adecuada información, analistas de crédito, cobranzas y todo el personal involucrado con el área de negocios. Y sirve para proporcionar una herramienta adicional para evitar que los préstamos incobrables, con bases técnicas y resultados eficientes (Burnett, 2011).

La información requerida en la investigación respaldada líderes y ejecutivos de la compañía, los costes generados en la misma correrá a cargo de la audiencia, todo esto hace que este trabajo sea factible (Whittington, 2008).

La auditoría se centró en los aspectos de la contabilidad (mostrar la situación del capital aportado por los inversionistas). Cuando cambio la visión de la contabilidad, se considera como información que permite una buena gestión, los auditores se amplió su ámbito de opinión en cuanto al análisis financiero y evaluación del control interno

A principios de los años noventa, la Secretaría de la Contraloría General de la Federación se le dio la tarea de preparar y difundir normas, directrices, programas y marcos para las instituciones de trabajo en su situación actual, como Secretaría Contraloría y Desarrollo Administrativo, continúa en expansión y enriquecedora .

Según el Internacionales de Auditoría y Aseguramiento de la Norma 300, Planificación de una auditoría implica establecer la estrategia general y una naturaleza detallada, oportunidad y alcance de enfoque de auditoría esperada (Jiménez, 2009).

A través de la aplicación de esta norma, el auditor planea desarrollar la auditoría de manera eficiente y oportuna. Una planificación adecuada del trabajo de auditoría ayuda a asegurar que se preste la debida atención a las áreas importantes de la auditoría, que se identifican los posibles problemas y que el trabajo se lleva a cabo de manera expedita. La planificación también ayuda para la asignación adecuada de trabajo para los asistentes y para la coordinación del trabajo realizado por otros auditores y expertos.

El grado de planificación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría, la experiencia del auditor con la entidad y su conocimiento del negocio (Cepeda, 2008).

Adquirir el conocimiento del negocio es una parte importante de la planificación de la obra. Conocimientos de negocios ayuda al auditor a identificar eventos, transacciones y prácticas que pueden tener un efecto material en los estados financieros.

"En esta etapa se establece la relación entre los auditores y la entidad, para determinar el alcance y objetivos, un esbozo de la situación de la empresa, sobre su organización, el sistema de contabilidad, controles internos, estrategias y otros elementos que permiten es el auditor preparación el programa de auditoría se llevará a efecto" (Franklin, Auditoría Administrativa, 2009).

El auditor, deberá preparar anticipadamente el plan de entrevistas a efectuar, las mismas que se programarán cada una de ellas, siguiendo el orden jerárquico, dejando constancia de la planificación (personal a entrevistar; área de responsabilidad, día y hora prevista y realizada).

2.1.2. Objetivos de la auditoría

Alcance y metodología, describe la extensión del trabajo a realizar para cumplir con los objetivos de auditoría y el período establecido (Jiménez, 2009).

Recursos del personal, incluye la nómina del personal designado para integrar el equipo de auditoría.

Áreas y procesos críticos a ser auditados. Información soporte, como cronograma de actividades y presupuesto del tiempo.

Los programas de auditoría forman parte de los papeles de trabajo de la auditoría. La responsabilidad de su custodia y conservación corresponde al Supervisor y al resto del equipo de auditoría.

2.1.2.1. Finalidad de la Auditoría

Los fines que persigue la auditoría son los siguientes:

- Indagaciones sobre el estado patrimonial
- Indagaciones sobre los estados financieros.
- Indagaciones sobre el estado reditual

2.1.3. Clasificación de Auditoría por áreas

Es importante saber que el sistema de auditoría tiene una de sus bases en otras auditorías y toma diferentes herramientas de ellas para conformarse (Jiménez, 2009).

A continuación se presenta una clasificación de diferentes tipos de auditorías, las cuales se encuentran clasificadas por diferentes factores. Por el origen de quien hace su aplicación:

- Externa
- Interna

2.1.3.1. Auditoría Externa

Es el examen crítico del sistema de negocio para dar validez a los usuarios de la gestión completa de la empresa (Alatrista, 2009).

2.1.3.2. Auditoría Interna

Es el examen crítico, y no es relevante a terceros, ya que no se produce en la imagen pública (Jiménez, 2009).

Las auditorías internas son realizadas por personal de la empresa y pueden ser impugnadas en los demás. Por eso se dice que el auditor debe ser independiente, para obtener la confianza del público

2.1.3.3. Diferencias entre Auditoría interna y externa

Existe Auditoría Interna en una relación laboral entre el auditor y la empresa y de la Auditoría Externa es la relación con el Estado (Burnett, 2011).

2.1.4. Clasificación por el área en donde se hacen

- Auditoría Financiera
- Auditoría Administrativa
- Auditoría Operacional
- Auditoría Gubernamental
- Auditoría Integral
- Sistemas de Auditoría

2.1.4.1. Por área de especialidad

- Auditoría Tributaria
- El trabajo de auditoría

- Auditoría Ambiental
- Auditoría Médica
- Inventario de Auditoría
- Auditoría de Caja Chica
- Sistemas de Auditoría

2.1.4.2. Especializadas en Sistemas Computacionales

- Auditoría Informática
- Auditoría Informática
- Auditoría y sin equipo
- Gestión de Auditoría Informática
- Auditoría alrededor de la computadora
- Auditoría de Sistemas de Seguridad
- Sistemas de redes de Auditoría

2.1.5. Clasificación de la Auditoría por niveles de Trabajo

2.1.5.1. Auditoría Financiera

Es un proceso que se realiza por la evidencia de auditoría, el auditor hace su trabajo después de que la compañía ha realizado (Peralvo, 2011).

2.1.5.2. Auditoría de cumplimiento

Es la demostración de las operaciones financieras, administrativas, económicas que se han llevado a cabo de acuerdo con las normas y procedimientos que rigen.

2.1.5.3. Auditoría de Gestión y resultados

Es el examen de la gestión de una empresa y los controles en dicha gestión (Peralvo, 2011)

2.1.5.4. Auditoría Administrativa

Es reseñar la organización si está cumpliendo y respetando los objetivos de una estructura organizativa empresarial

Auditoría de gestión ambiental

Analiza el impacto ambiental que generan las actividades humanas (Peralvo, 2011).

2.1.5.5. Auditoría informática de sistemas

Es responsable de analizar los sistemas informáticos en todas las fases examina si los procedimientos si están bien hechas, con esto la empresa funcione mejor.

2.1.6. Importancia de la Auditoría

Las auditorías son muy importantes, porque sin gestión de la práctica de una auditoría no tiene plena confianza de que los datos económicos reportados son realmente cierto y fiable. Es la auditoría que define bastante razonable, la situación real de la empresa (Jiménez, 2009).

Una auditoría también evalúa la eficacia y la eficiencia con la que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y directrices de gestión.

Es común que las instituciones financieras cuando piden prestado, pida a la empresa solicitante, los estados financieros auditados, es decir, van acompañados de la firma de un CPA (Franklin, Auditoría Administrativa, 2009).

Una auditoría puede evaluar, por ejemplo, los estados financieros como un todo o una parte de ellos, el uso adecuado de los recursos humanos, el uso de materiales y equipos y distribución, etc. que contribuyen a la gestión para la toma de decisión adecuada (Jiménez, 2009).

2.1.7. Auditoría y revisión de archivo

El archivo contiene información útil para las auditorías posteriores como sobre todo relacionado con la adquisición de conocimientos sobre la organización y el apoyo de su información (Leonard, 2009).

Entre el material que debe ser presentada en las carpetas permanentes son los siguientes:

- Una breve historia de la compañía
- La participación de los accionistas
- Orden y / o modificaciones
- Organizacional
- Descripción de los manuales o procedimientos y diagramas de flujo
- Certificados de incorporación y gestión
- Los registros de montaje y juntas
- Litigios, demandas y contingencias
- Obligaciones a largo plazo
- Otros consideran que el auditor

- Revisión del archivo actual.

En estos archivos actuales trabajos relacionados con la auditoría específica de un período de trabajo se guardan.

- Informe final o una opinión
- Informes vista parcial
- Resumen o el tiempo de control
- Carta gestiones
- Memorando de Planificación
- Situaciones encontradas
- Información general
- Programas de Auditoría
- Objetivos
- Cuestionarios de Control Interno
- Procedimientos
- Identificación de indicadores de gestión.

Los indicadores son puntos de referencia para evaluar el cumplimiento dentro de la organización, tales como la incorporación de ellos no se establezcan (Leonard, 2009).

2.1.8. Valor del proceso de auditoría de los riesgos

Los procedimientos sustantivos se determinan a partir de la evaluación de los riesgos inherentes y de control que plantea reclamaciones (Alatrista, 2009).

2.1.8.1. El proceso de Auditoría

Los procesos de Auditoría varían según la Auditoría; no obstante, los pasos fundamentales son esencialmente los mismos casi siempre (Burnett, 2011).

- Conocer al cliente y el medio ambiente.
- Identificar y evaluar los riesgos inherentes a la declaración equivocada material, incluyendo los riesgos de fraude.

- Completa comprensión del control interno para planificar la auditoría.

- Determinar el nivel previsto de riesgo de control y el diseño de más pruebas de los controles y pruebas sustantivas.

- Realizar pruebas adicionales de controles.

- Control de riesgos Reevaluar y modificar las pruebas sustantivas previstas.

- Realice pruebas sustantivas y terminar la auditoría.

- Tener una opinión y presentar el informe de auditoría.

2.1.8.2. Técnicas de Auditoría

Dentro de las técnicas de Auditoría tenemos (Peralvo, 2011).

A. Técnicas de verificación Visuales

- Comparación
- Observación
- Revisión Selectiva
- Rastreo

B. Técnicas de verificación verbales

- Investigación
- Análisis
- Técnica de verificación Escrito
- Reconciliación
- Confirmación

C. Técnicas de verificación documental

- Pruebas
- Informática

D. Técnicas de verificación física

- Inspección

2.1.8.3. Control de Actividades

Las actividades de control incluyen una serie de políticas pertinentes y los procedimientos de ejecución que ayudad para asegurar que las directrices de gestión se siguen. Ellos ayudan a asegurar que celebró las acciones identificadas como necesarias para hacer frente a los riesgos y así lograr los objetivos de la entidad (Franklin, Auditoría Administrativa, 2009).

2.1.8.4. Información y comunicación

Se identifica, recopila, procesa y presenta a través de los sistemas de información. La información pertinente incluye datos de la industria y los datos económicos y los organismos de control obtenidos de fuentes externas e información generados dentro de la organización. La comunicación es información inherente en el proceso. La comunicación también tiene lugar en

un sentido más amplio, en relación con las expectativas y responsabilidades de los individuos y grupos (Leonard, 2009).

La comunicación debe ser efectiva en todos los niveles de la organización y con otros fuera de la organización.

2.1.9. Características Auditoría

Una Auditoría basa su funcionamiento en Contabilidad, pero sus objetivos son más amplios: en expresar una opinión sobre la marcha de la empresa, evaluar sus objetivos, revisar su gestión y las partes interesadas, realizar un seguimiento de las recomendaciones (Leonard, 2009).

Auditorías en los negocios son muy importantes, porque sin gestión de la práctica de una auditoría no tiene plena confianza de que los datos económicos reportados son realmente cierto y fiable. Es la auditoría que define bastante razonable, la situación real de la empresa.

Una auditoría también evalúa la eficacia y la eficiencia con la que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y directrices de gestión.

Es común que las instituciones financieras cuando piden prestado, pida a la empresa solicitante, los estados financieros auditados, es decir, van acompañados de la firma de un CPA (Cepeda, 2008)

2.1.10. Características de la Auditoría de Gestión

- Mide el cumplimiento de los planes y programas en un período de tiempo determinado (Cepeda, 2008)

- El análisis se centra en las actividades y procesos productivos o de prestación de servicios de cada empresa, a través de indicadores que miden adecuadamente las medidas adoptadas.

- Mide la contribución de la organización en el desarrollo de la comunidad, estableciendo el beneficio social o pérdida.

- Determinar el comportamiento de las figuras durante un período de análisis y variaciones significativas.

- Compruebe tendencias, desviaciones y acciones.

- Ayuda a las entidades públicas a mejorar la eficiencia administrativa y financiera en la gestión de los recursos asignados para su funcionamiento.

- Asegura la delegación permanente que hace que el estado de la monitorización de la función administrativa.

2.1.11. Propósito de la auditoría

El propósito esencial de la auditoría es verificar que los objetivos, misión y visión de la empresa coinciden con las metas y los planes previstos por la administración, por lo que se establecen criterios claros para evaluar sus resultados (Maldonado, 2009).

Nuestro enfoque es el de verificar las acciones y proyectos que la entidad se compromete a ejecutar durante un plazo determinado, con el fin de alcanzar los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Esto se traduce en resultados óptimos para las empresas contratantes, generalmente expresados en términos de metas e indicadores. El principal objetivo de la auditoría es identificar deficiencias o irregularidades en algunas partes de la sociedad afectada y sus posibles remedios.
El objetivo es ayudar a la consecución de una administración más eficaz. Su intención es examinar y evaluar los métodos y el rendimiento en todas las áreas. Factores de evaluación incluyen la perspectiva económica, el uso adecuado de personal y equipos y sistemas para la operación satisfactoria.

En la auditoría se llevan a cabo estudios para determinar la causa deficiencias de dificultades, si las irregularidades actuales o potenciales, mermeladas, negligencia, pérdidas innecesarias, acciones erróneas, mala fricción colaboración entre los ejecutivos y una falta general de conocimiento o desprecio lo que es una buena organización (Cepeda, 2008)

A menudo sucede que las pérdidas debidas a los períodos prolongados de tiempo, lo que, al igual que las enfermedades crónicas, hace que la situación va a empeorar debido a la falta de supervisión.

A través del trabajo realizado por el auditor administrativo, está en condiciones de determinar y exponer los defectos y métodos operacionales en la realización defectuosa (Burnett, 2011)

En cuanto a las necesidades específicas de la dirección en cuanto a la planificación y realización de los objetivos de la organización.

Control ayuda a que podamos verificar si todo está funcionando según lo previsto, las instrucciones impartidas y principios establecidos. Su objetivo es señalar las debilidades y errores para corregir y evitar que vuelvan a ocurrir.
Propósito de la auditoría (Cepeda, 2008)

Los propósitos de la auditoría son:

- Consultas sobre la cuenta de resultados
- Las consultas sobre los estados financieros.
- Las consultas sobre el estado reditual (Jiménez, 2009).

2.1.12. Auditoría de Gestión Fases

Las fases de la auditoría de desempeño son:

Fase I: Obtener y Revisión de la Legislación y Normativa

Esta es la primera fase de la planificación de auditoría que permite al auditor para conocer la naturaleza de la empresa: clientes, proveedores, legislación, procesos realizados por la empresa en general, los sistemas que se ejecuta la empresa, el tamaño de negocios y de la política (Cepeda, 2008)

- Recorrido por las instalaciones y el conocimiento de las principales actividades de la entidad
- Actualizar los registros permanentes de la auditoría interna.
- Las entrevistas con los gerentes de los actos de la entidad.

2.1.13. Planificación de la auditoría preliminar

Esta fase se aplica más que un auditor externo como auditor interno tiene un conocimiento profundo de la compañía (Peralvo, 2011)

El objetivo de esta fase es:

- Entrevista con la gestión de la organización.
- Realizar entrevistas con el personal de las áreas a ser auditadas.
- Revisar y recopilar la legislación, los reglamentos internos y auditoría externa relacionada
- Haga una visita a las instalaciones de la organización.
- Establecer campo de trabajo.

“Esta actividad no debe llevar mucho tiempo y el líder del equipo que actuará en esta fase puede estar solo o acompañado por un asistente. Es aconsejable en este momento para hacer un programa de trabajo escrito de las actividades por hacer en este” (Franklin, Auditoría Administrativa, 2009).

2.1.14. Planificación Específica

Esta etapa de la planificación se basa en la información obtenida durante la planificación preliminar, la definición de la estrategia en el trabajo de campo. El principal objetivo de esta fase es evaluar el control interno, determinar el nivel de riesgo y el nivel de confianza y la oportunidad de elegir, el tamaño y la profundidad de las pruebas mediante la aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría a aplicar (Franklin, Auditoría Administrativa, 2009)

2.1.14.1. Fase II: Evaluación del Sistema de Control Interno por el COSO

- Entorno de control
- Evaluación de riesgos
- Las actividades de control
- Información y comunicación
- La supervisión o vigilancia

2.1.15. Control Interno

El control interno es una herramienta de gestión que se utiliza para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos fijados por la empresa (Peralvo, 2011).

Para ello cuenta con un plan de la organización, así como debidamente clasificados y coordinado, además de las medidas adoptadas en una entidad que protege sus recursos, métodos tienden hacia la exactitud y fiabilidad de la información contable, apoyo y miden la eficiencia de las operaciones y planes de cumplimiento y fomentar el cumplimiento de las normas, procedimientos y reglamentos establecidos. La eficacia de la estructura de control interno, la revisión y actualización constante es la responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

2.1.16. Relevancia del control interno.

El auditor debe estudiar y evaluar las características del sistema de control interno de la entidad, para determinar el grado de confianza en el mismo (Peralvo, 2011).

Determinación de la importancia, relevancia y riesgo. Teniendo en cuenta la naturaleza y el alcance de los errores o irregularidades, la significación de la prueba se evalúa a realizar. El riesgo máximo por el auditor es expresar una opinión incorrecta, por no detectar errores e irregularidades que modifican el significado de la misma.

La determinación de los procedimientos que deben aplicarse. La naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría a aplicar está decidido.

Recursos para comprometer recursos humanos y materiales se determinan para desarrollar un trabajo de auditoría económica, eficiente y eficaz una estimación de tiempo se establecerá para cada fase del trabajo de auditoría para asegurar el cumplimiento de las fechas acordadas.

2.1.17. Control interno por ciclos de operación

El estudio y evaluación del control interno se lleva a cabo con el fin de satisfacer las normas de ejecución de la obra requiere que "el auditor deberá hacer un estudio adecuado y evaluación del control interno, que servirá de base para determinar el grado de confianza en la voluntad de depósito, también, que permite determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que proporcionará los procedimientos de auditoría (Johnson G. , 2008).

Cabe señalar, precisamente, los objetivos de control interno, y los ciclos de modelo que pueden ser operaciones de una empresa agrupados. Vale la pena repetir y enfatizar que los objetivos básicos de control interno son:

- La protección de los activos de la empresa.
- Obtención de información financiera precisa, confiable y oportuna.
- Promover la eficiencia operativa de la empresa.
- La ejecución de las operaciones se adhiere a las políticas establecidas por la sociedad gestora

El control interno contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionan con la protección de los activos y la fiabilidad de los registros financieros (Johnson G. , 2008).

Por lo tanto, el control interno contable está diseñado de acuerdo con los objetivos de proporcionar una seguridad razonable de que todos los controles internos de contabilidad y controles administrativos pueden considerarse seguros.

Por otra parte, el plan de la organización y los procedimientos y registros establecidos por la administración para documentar o ayudar a su proceso de toma de decisiones puede incluir una serie de controles que no existen en el sistema de contabilidad, al menos directamente (Nudman, 2009).

2.1.18. Modelos de Evaluación de Control Interno

COSO I. El llamado "Informe COSO" sobre el control interno, publicado en los EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes planteadas por la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la materia a que se refiere (Peralvo, 2011).

Resultados plasmados del trabajo realizado durante cinco años por el grupo de trabajo que la Comisión Treadway, COMISIÓN NACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA fraudulenta creada en los EE.UU. en 1985 en el marco del COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras) acrónimo.

Este trabajo representa un objetivo fundamental: definir un nuevo marco de control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se estaban utilizando en este tema, lo que garantiza que el nivel de las organizaciones públicas o privadas, de auditoría interna o externa, o académico o los niveles legislativos, han obtenido un marco común una visión integrada para satisfacer la amplia demanda de todos los sectores involucrados (Alatrista, 2009).

La efectividad de los controles internos no puede elevarse por encima de la integridad y los valores éticos de las personas que crean, gestionar y controlar. La integridad y compromiso con los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control y afectan el diseño, gestión y seguimiento de otros componentes del control interno.

Las empresas deben adoptar una cultura de valores éticos y la integridad a través de documento de comunicación como una declaración de principios establecidos valores fundamentales de la organización y un código de conducta.

Este código proporciona una conexión entre la misión, visión y políticas de la compañía este Código de Conducta es una declaración proactiva posiciona a la compañía contra la ética (Nudman, 2009).

2.1.18.1. Informe COSO I

El informe COSO nació en 1992 como resultado de la investigación de un grupo llamado El Commite de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), con el objetivo de definir un nuevo marco de control interno conceptual capaz de integrar diversas definiciones y conceptos utilizados en este tema, creando así una estandarización, para que esto sea una referencia conceptual común (Whittington, 2008).

Este tema nació debido a los numerosos problemas que se presentan en las empresas, y se ha convertido en una prioridad ya que las empresas en la actualidad han aumentado su volumen de operaciones por lo que se hace imprescindible contar con un sistema de control interno que permita el efectivo cumplimiento de las metas y objetivos y disminuir los niveles de

riesgo existentes. Según el método COSO I el sistema de control interno tiene cinco componentes que son:

Medio Ambiente Control.- Esto se refiere al medio ambiente medio en el que la empresa, filosofía empresarial, los atributos de personal, los valores éticos, la profesionalidad, el estilo de funcionamiento de la administración, y la atención y dirección siempre para consejos desarrolla directores (Peralvo, 2011).

Evaluación de la compañía.- debe conocer la variedad de riesgos que enfrentan, tanto internos como externos, para desarrollar una estrategia que permita minimizar su impacto.

Actividades de Control.- Se componen por las políticas y procedimientos específicos establecidos para asegurar el cumplimiento de los objetivos, orientados principalmente hacia la prevención y neutralización de riesgos. Las actividades de control se dan en todos los niveles y funciones.

Cualquier entidad de información, comunicación requiere sistema de información de gestión que capta y comunica la información pertinente en el tiempo, de manera que el flujo de información en toda la organización para tomar decisiones oportunas.

Esta información se refiere a los datos que se generan internamente en la empresa y también de eventos, actividades y condiciones que producen algún tipo de impacto en la empresa.

Esta supervisión Monitoreo.- o de la administración para proporcionar un control interno adecuado y eficiente estructura, así como su revisión periódica y actualización para mantenerla a un nivel adecuado. Todos los

procesos de control interno debe ser monitoreado para evitar deficiencias, de manera correcta y oportuna de acuerdo para mejorar continuamente las demandas ambientales (Peralvo, 2011).

2.1.19. Evaluación de riesgo

2.1.19.1. Medición de riesgos

El riesgo de auditoría es la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecta detectaron errores o irregularidades significativas una vez que la auditoría se ha completado Lima (2011).

RA = RC * RI * RD categorías de riesgo de auditoría son:

Inherente.- riesgo es inherente a la actividad realizada y está fuera del control del auditor, y el riesgo es que hay irregularidades significativas por no aplicar los controles internos, este riesgo se puede prevenir mediante la administración de la empresa.

Como se mencionó anteriormente, se puede concluir que los factores que determinan la existencia del riesgo inherente a la entidad pueden ser factores internos, presiones y fuerzas externas que afectan a la empresa, como la línea de negocio y situación financiera de la empresa.

Control.- riesgo es el riesgo de que las irregularidades significativas producirse incluso aunque la empresa cuenta con sistemas de control. Es decir, los sistemas de control implementados por la compañía no han logrado prevenir, detectar y corregir las deficiencias (Peralvo, 2011).

En cuanto a riesgo de control que el auditor no puede hacer nada más que evaluarlo. Los factores que determinan el riesgo de control son los sistemas de evaluación, contabilidad y control. Riesgo Detección.- Este riesgo es la responsabilidad del auditor y la posibilidad de irregular significativo porque los procedimientos de auditoría seleccionados no detectados.

Este riesgo puede ser controlado mediante la aplicación de la oportunidad, la profundidad y extensión de las pruebas por los métodos y técnicas de auditoría necesaria por parte del auditor. Los factores que determinan el riesgo de detección están relacionados con: la ineficiencia de un procedimiento de auditoría aplicados, la mala aplicación de un procedimiento de auditoría, la determinación del alcance problemas y oportunidades en un procedimiento de auditoría (Peralvo, 2011).

Cuadro 1. Matriz de ponderación nivel de confianza

Confianza	**Mínimo**	**Alto**
Alto		
Alto	88,89%	99,99%
Medio	77,78%	88,88%
Bajo	66,67%	77,77%
Medio		
Alto	55,56%	66,66%
Medio	44,45%	55,55%
Bajo	33,34%	44,44%
Bajo		
Alto	22,23%	33,33%
Medio	11,12%	22,22%
Bajo	0,01%	11,11%

2.1.20. Informe de control interno

Los auditores deberán informar por escrito los resultados de la evaluación del control interno de la entidad. Este informe podrá incluirse en el informe de auditoría o presenta por separado; limitaciones han existido para la evaluación, el auditor deberá especificarlo en su informe. El informe del auditor sobre el control interno debe garantizar **(Peralvo, 2011)**.

- ¿Qué ha examinado los estados financieros
- La auditoría se realizó de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.
- Que los estados financieros no se consideran para proporcionar seguridad para el Sistema de Control Interno.
- Que el establecimiento y mantenimiento del sistema de control interno es responsabilidad de la Administración.
- Explicación de los objetivos y las limitaciones inherentes del control interno.
- Descripción de las políticas y procedimientos de control interno importantes.
- Definición y alcance del trabajo.
- Definición y descripción de las condiciones observadas
- Descripción de las debilidades significativas reveladas y recomendaciones correspondientes.
- Las declaraciones en el informe sobre el cumplimiento de las leyes y reglamentos.

- Difusión y procesamiento de informes

2.1.20.1. Fase III: Desarrollo de Hallazgos o Examen profundo de Áreas Criticas

- ✓ Determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos.
- ✓ Pruebas de controles.
- ✓ Procedimientos sustantivos.
- ✓ Evaluación de la evidencia.
- ✓ Documentación.

Para diagnosticar el sistema de control interno de la entidad a una encuesta realizada por procesos en los que el grado de cumplimiento y la aplicación de los subsistemas, componentes y elementos de desarrollo de un informe con los resultados de un plan de acción es la evidencia emerge aplica para permitir abordar las deficiencias identificadas Lima (2011)

El sistema de control interno contable es la aplicación que se hace en las entidades y organismos, el Modelo Estándar de Control Interno del proceso contable para establecer las acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos para el proceso de prevención, corrección, evaluación y mejora continua, con el fin de garantizar que la información financiera, económica y social cumple con las técnicas conceptuales y de procedimiento previstas en el Plan general de Contabilidad Pública (Alatrista, 2009).

La medición o evaluación hecha al Control Interno en el proceso contable de una entidad pública, tiene como objetivo determinar su calidad, nivel de confianza que puede concederse y si sus actividades de control son eficaces,

eficientes y económicas para prevenir y neutralizar la gestión del riesgo inherente contabilidad.

A través de la información de la información de la encuesta de control interno contable se llenó a cabo para establecer el grado de aplicación y efectividad de los controles asociados con las actividades del proceso contable, así como otros elementos de control.

La evaluación tuvo en cuenta las etapas de la contabilidad: incluyendo el reconocimiento (identificación, clasificación, registro y configuración), divulgación, otros elementos de control, las fortalezas, las debilidades, los avances en las acciones y recomendaciones anteriores (Nudman, 2009).

2.1.21. Etapa de Identificación

De acuerdo con el Régimen de Contabilidad Pública, el reconocimiento es la etapa de recolección de datos de la realidad económica y jurídica, su análisis desde el punto de origen, la aplicación de los recursos y la contabilidad proceso de adhesión, por lo que requiere procesos de medición de progreso (Franklin, Auditoría Administrativa, 2009).

Esta etapa incluye el reconocimiento inicial de transacciones, sucesos o transacciones, y cualquier actualización posterior del valor.

Es importante asegurarse de que la empresa de desarrollo de software para el proceso contable para lograr equilibrio y estados de cuenta mensuales de la actividad financiera, económica, social y ambiental dando aplicabilidad a los principios y características de las cuentas públicas consolidadas.

En el ranking, de acuerdo con las características del hecho, transacción u operación que se determina por orden cronológico clasificación conceptual de acuerdo con el Plan General de Contabilidad.

Esta actividad cumple evalúa realizó registros financieros, económicos, sociales y ambientales con todos los elementos que son únicos a la cuenta que se clasifica, por tanto, establecer una gestión adecuada de esta actividad (Burnett, 2011).

Gestión Financiera realizar un muestreo de los bienes, derechos y obligaciones para evaluar los registros que se lleven en la contabilidad para determinar las condiciones existentes para ser ejecutados por los saldos de los procesos contables.

Por otra parte, se sugiere que el documento de política con respecto a este proceso se establece que la gestión de los libros será en dispositivos de almacenamiento de datos y se copia de seguridad en un medio magnético.

2.1.21.1. Fase IV: Comunicación de Resultados e informes de Auditoría

- ✓ Comunicación parcial de resultados de cada uno de los hallazgos.
- ✓ Disposición de redacción de hojas de hallazgos
- ✓ Obligatoriedad de preparar un plan de redacción de informe
- ✓ Preparación de nómina de usuarios de informe
- ✓ Acumular evidencias finales
- ✓ Estrategia para la conferencia final.
- ✓ Construir indicadores esenciales para evaluar el desempeño de la administración en el cumplimiento de los objetivos y metas.
- ✓ Emitir el informe de auditoría de gestión.

2.1.22. Etapa de Revelación

La revelación es la etapa que sintetiza y representa la situación, los resultados de la actividad y la capacidad de proporcionar servicios o flujo de recursos de generación, declaraciones, informes y reportes financieros confiables, relevantes y comprensibles. (Burnett, 2011)

Para garantizar estas declaraciones, informes y reportes contables, la divulgación es la presentación de un conjunto específico de criterios o directrices seguidas en la etapa preliminar de reconocimiento, así como la manifestación de la información necesaria para la comprensión de la realidad razonablemente representa la información contable pública. El resultado muestra que una puntuación de 4,83, que aparece como la carta del tamaño adecuado.

Una de las actividades de esta etapa es la preparación de los estados financieros y otros informes que muestran el resultado del proceso contable, expresado en el diseño y la entrega oportuna de los estados financieros adicionales, informes y reportes contables, que contienen la discriminación básica y necesaria para interpretación cuantitativa y cualitativa adecuada de los hechos, transacciones y operaciones realizadas (Burnett, 2011).

Además, el gobierno local debe asegurar la preparación oportuna de los estados financieros e informes contables a diferentes cuerpos de inspección, vigilancia y control, según lo estipulado en el Sistema de Contabilidad Pública informes.

Para el análisis, interpretación y comunicación de la información, lo que corresponde a la lectura hecha en la financiera declaraciones, informes y reportes contables, a fin de concluir sobre la situación, resultado y tendencia de las entidades públicas de la perspectiva financiera económica, la actividad social y ambiental.

Por lo tanto, la comunicación es lo suficientemente útil para apoyar las decisiones relativas a la gestión de los recursos públicos que tienen una cualificación adecuada (Burnett, 2011).

Sin embargo, es necesario que los informes financieros (balance general y estado de actividad financiera, económica, social y ambiental) se publican mensualmente en el lugar visible y accesible en la comunidad, al mismo tiempo, se enviará a la Oficina de Supervisión Interna para la evaluación por esta dependencia (Burnett, 2011).

Esta aplicación es la Gestión Financiera.

2.1.22.1. Fase V: Monitoreo estratégico de recomendaciones

- ✓ Diseño
- ✓ Implantación
- ✓ Evaluación

2.1.23. Subsistema de Control

Con el desarrollo del proceso de modernización la entidad requiere de la actualización de las políticas de operación y el manual de procedimiento por cuanto existen nuevos cargos y funciones debiendo la entidad modificarlos para garantizar una adecuada prestación del servicio. Se ha evidenciado en los procesos auditores ejecutados por esta dependencia que existen procesos que sus controles e indicadores no están realizando las acciones correspondientes en generar alertas tempranas que eviten la consolidación de hechos o situaciones que pongan en riesgo los recursos públicos y no se cumplan con los cometidos estatales (Franklin, Auditoría Administrativa, 2009).

En el componente de información y comunicación se cuenta con un sistema electrónico para la captura, procesamiento, administración y distribución de

información, existe un portal oficial activo y navegable, se cuenta con una página de intranet donde reposa la información del sistema de gestión de la calidad, se maneja un correo electrónico interno donde se da a conocer información de interés para los funcionarios

2.1.24. Historia de la empresa

Tomado de entrevista a Sr Luis Reyes Presidente de la Corporación Cementerio La Paz.

“Inicialmente la empresa es gestionada con el nombre de FRAGUI S.A .Fue constituida el 06 de mayo del año 2002, está situada en la ciudad de Quevedo parroquia 24 de Mayo sector Aguas Clara. Dirigida por el Señor Kléber Romero, como presidente de esta empresa cuenta con el siguiente personal de trabajo”

Un Gerente, una Administradora, tres supervisores de ventas, una jefa de cobranza, dos recaudadores, tres secretarias, un asistente contable, cuarenta vendedores, y un guardia

Esta empresa se dedica a la venta de Bóvedas Bloques Memoriales y servicios excéquiales, todos estos productos son vendidos con facilidades de pago (crédito) y de contado, cuenta con una oficina para dar facilidad, y calidad de atención a sus clientes en la calle siete de Octubre y séptima en el centro comercial Shopping Center.

En una visita en la ciudad de Quevedo el señor francisco Reyes nacido en la ciudad de Guayaquil, pudo darse cuenta que en aquel tiempo esta ciudad contaba con pocos camposanto para el descanso de las personas que

parten de este mundo es ahí que siente la necesidad de crear un camposanto, el cual ahora es de mucho prestigio y de muy buena acogida

“Actualmente las actividades que realiza la empresa es venta de cuerpos de bóvedas y servicios excéquiales para las personas que prevén y protegen a sus familiares fallecidos”.

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Definición de Auditoría

"La auditoría se puede definir como un examen amplio y constructivo de la estructura organizativa de un departamento de la empresa, institución o gobierno, o cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo dar a sus recursos humanos y materiales" (Leonard, 2009).

"La auditoría de gestión se puede definir como el examen amplio y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución, gobierno, o cualquier parte de un organismo, en sus planes y objetivos, métodos y controles, la operación y su forma humana y las instalaciones físicas (Puyol, 2008).

2.2.1. Definición de Gestión

Una gestión del rendimiento es aquella que cubre la razonabilidad de las políticas y los objetivos, los medios establecidos por sus mecanismos de aplicación y de control para permitir el monitoreo de los resultados (L.Webster, 2009).

En el desarrollo de la gestión empresarial ganar más importancia cada día el foco de la gestión estratégica como clave para el éxito de un elemento empresarial, que, a su vez, ha facilitado el acercamiento a la auditoría de gestión para proporcionar un marco conceptual de las características y la buena gestión de procesos de negocio.

Por otra parte, la auditoría es una herramienta de control y supervisión d contribuir a crear una cultura de disciplina y organización puede descubrir defectos en estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización (Puyol, 2008).

A través de la gestión tomará una serie de medidas, procedimientos que conduzcan a la consecución de un determinado objetivo, un negocio o un deseo que ha sido durante mucho tiempo en el tintero, como dice el refrán.

También desde el par de esto, la gerencia debe estar dirigida, regla, orden, organizar y ordenar el fin de alcanzar los objetivos.

De esto se deduce que la administración es una tarea que requerirá mucha conciencia, esfuerzo, recursos y buena voluntad para llevar a cabo satisfactoriamente.

La gestión, entonces, puede ser dirigido a la solución de un problema específico, para realizar un proyecto, un deseo, pero también puede referirse a la gestión y administración que se lleva a cabo en una empresa, una organización, una empresa, e incluso a nivel gubernamental, es común para la tarea llevada a cabo por el gobierno de un país también se conoce como gestión (Burnett, 2011).

2.2.2.1. La gestión practicada

La administración puede realizarse en diversos entornos y contextos, por su parte, podemos encontrar distintos tipos de gestión, en función del contexto en que se desarrolla, y aparece la gestión social, gestión de proyectos, gestión del conocimiento y gestión ambiental.

2.2.2.2. Gestiones de negocios

¿Es que la actividad empresarial a través de varios individuos especializados, como: gestores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y acciones, buscan mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o negocio (Peralvo, 2011).

Para una gestión óptima dado y por lo tanto, los buenos resultados no sólo debe hacer mejor, pero sea mejor para corregir esos problemas que afectan directamente al éxito y que será accesible al reunir a expertos para ayudar a identificar los problemas, lanzar soluciones y nuevas estrategias, entre otros.

Hay cuatro funciones básicas que la sociedad de gestión deberá cumplir sí o sí para la gestión eficiente de producir buenos resultados (Leonard, 2009).

- Planificación, de la que se combinarán los recursos con el fin de producir nuevos proyectos que pueden ser rentables para la empresa.

- La organización, de vital importancia a la hora de agrupar todos los recursos con los que la compañía tiene que tener una idea completa detrás, alentar y trabajar juntos en línea para un mejor uso de ellos y por lo que sólo tiene que esperar para obtener buenos resultados.

- Comunicación, o más bien un buen nivel de comunicación entre los directivos y los empleados; se demuestra que es casi imprescindible si se quiere tener un buen ambiente de trabajo y aumentar la eficiencia.

- El control de gestión aplicado a la administración, ya que sólo de esta manera será posible cuantificar el progreso que se ha observado, por ejemplo, en relación con el personal de esos objetivos que se marcó al inicio de una estrategia o plan. Desde Definición ABC: http://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php#ixzz3WACWYT66

El sistema de gestión de calidad también conocida como gestión de la calidad, es ese conjunto de normas relativas a la organización, relacionados entre sí y de los cuales es que la empresa u organización en cuestión pueden administrar una calidad de manera organizada misma. La misión siempre se centra en la mejora continua de la calidad (Johnson G. , 2009).

Entre estas reglas son las siguientes: la existencia de una estructura organizativa, en la que tanto los directivos se clasifican como los niveles de gestión; la estructuración de las responsabilidades de los individuos y los departamentos en los que la empresa se divide; los procedimientos que serán el plan de directrices para el control de las acciones de la organización; procesa el objetivo específico perseguido; y recursos, técnicos, humanos y otros.

2.2.3. Control de Gestión

Se encarga de medir la economía, efectividad y eficiencia de las actividades, a través de la evaluación de métodos que la institución establezca de forma periódica y sistemática cumpliendo con las normas legales, el buen uso y

protección de los recursos, cumplimiento de las responsabilidades de cada funcionario para el mejoramiento continuo (Burnett, 2011).

2.2.4. Definición de cobranza

"La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documento para que los pague o acepte" (Romero, 2014).

- Pagaré
- Letras de cambio
- Documentos de embarque

Otro título de valor

La afirmación de que una venta no se realiza plenamente hasta que hayamos tomado Suido, es tan conocido como algunos.

La colección de pendientes como resultado de una factura de venta a crédito, la transacción lleva a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedó sin capital de trabajo, pero resarciera continuamente gracias a la solución de las ventas, provocando un movimiento de dinero en efectivo de los clientes.

Teniendo en cuenta de crédito que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo que operan hoy en día, la colección de cuentas de cliente que esta actividad genera es una obra de gran importancia en la gestión de las empresas.

2.2.4.1. Departamento de cobranza

Procedimientos de recolección deben tener en cuenta una serie de aspectos para ser compatible con los objetivos de los mismos.
Varios sistemas se pueden utilizar para enfocar la atención del personal en la recolección de las cuentas vencidas. Seleccione el sistema adecuado para un determinado tipo de operación está directamente relacionada con el sistema de contabilidad básica utilizada para facturar a los clientes y registro de cuentas (Milton, Auditoria, 2009).

Para una amplia información sobre los diversos sistemas en uso, es conveniente aplicar a las distintas empresas que venden este tipo de sistemas y equipos, que puede seleccionar la más económica y eficiente para un trabajo concreto.

El coste del personal administrativo es un factor crucial; por lo tanto, cualquier n colección supervisión del sistema de facturación demasiado complicado podría ralentizar el crecimiento de una organización comercial. El procedimiento de recogida es una de las muchas actividades de una empresa en su conjunto determina su eficiencia.

2.2.5. Normas que rigen la cobranza

Se gestionará el cobro por cliente, considerando el riesgo consolidado, no producto (Alatrista, 2009).

La gestión se realizará teniendo en cuenta los siguientes criterios, el estado de la cartera (vencida o vencida), el modelo y el impacto en los suministros.

La colección por el gerente debe ser eficaz, con el fin de que el procedimiento judicial se desarrolle como una excepción, por lo que los parámetros de medición definidos por el gerente de oficina y colección Judicial.

2.3. Fundamentación Legal

El proceso judicial es un conjunto de herramientas, que se utilizará como último recurso después de haber agotado todos los procesos preliminares. Todas las operaciones debido a grabar el cliente, incluyendo la posibilidad de declarar últimas operaciones debido crédito que no estén aplazadas se demandaron (Leonard, 2009).

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

Art. 2. Son comerciantes que, teniendo capacidad para contratar, comercio su profesión habitual.
Partidos:

2.3.1.1. Código Civil (Libro IV), Arts. 1462, 1463

Código de Comercio, Artes. 35
Jurisprudencia:
NEGOCIO,
Art. 3. Son actos de comercio en virtud de todos los contratos y parte de uno solamente:

1. La compra o permuta de cosas muebles, hecha con la intención de revender o intercambia la misma manera o de otra; y la reventa o permuta de estas mismas cosas. También pertenecen a juicios

comerciales contra los agricultores y ganaderos para vender los frutos de sus cosechas y el ganado, pero no el ataque a los comerciantes a pagar hasta que hayan comprado para uso y consumo personal, o de sus familias.

2. La compra y venta de un establecimiento comercial, y las acciones de una sociedad anónima.
3. La comisión o mandato comercial.
4. Las empresas de almacenes, tiendas, bazares, hoteles, cafés y establecimientos similares.
5. El transporte por tierra, ríos y arroyos, de mercancías o de personas dedicadas al comercio o los viajes para cualquier operación de contrabando.
6. El almacenamiento de mercancías, agencias y empresas comerciales martillo.
7. Seguros.
8. Todos los asuntos relacionados con letras de cambio o pagarés a la orden, incluso entre los no comerciantes; las remesas de un lugar a otro, realizados conforme a un contrato de cambio, y todo lo concerniente a los proyectos entre los comerciantes solamente, o para actos de comercio por parte de los firmantes de la orden.
9. Bancario
10. Corretaje
11. Las operaciones de bolsa
12. Las operaciones de construcción y cascos de buques, así como la compra o venta de buques o plataformas y disposiciones
13. Las asociaciones de armadores
14. Las expediciones, transporte, almacenamiento o envío envíos.
15. Las letras, préstamos brutos y los contratos relativos al comercio marítimo.

2.3.2. Ley de Sociedades

Codificación 28 Gaceta Oficial Última actualización: 22 de octubre 2010 Estado: Activo

TÍTULO PRELIMINAR PRELIMINARES

Art. 1.-El Código de Comercio regula las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones y actos de negocios y acuerdos comerciales, ya sea implementada por los no comerciantes.
Partidos:

CÓDIGO CIVIL (TÍTULO PRELIMINAR), Arts. 4

CÓDIGO CIVIL (Libro I), Arts. 566

CÓDIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1702, 1736, 1957

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos

3.1.1. Localización y duración de la Investigación

La investigación se lo realizó en la empresa Corporación Funeraria La Paz, del cantón Quevedo, Provincia de los Ríos. La realización del trabajo de investigación tuvo una duración de 120 días calendario, especificado en el cronograma de actividades.

Duración de la Investigación: 120 días

3.1.2. Materiales y Métodos

3.1.2.1. Materiales

Para realizar la investigación se utilizaron los siguientes materiales y equipos (Cuadro 2).

Materiales y equipo de la empresa Corporación Funeraria La Paz, Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, año 2013.

Descripción	Cantidad
Hojas papel A4	50
Lápices/Lapiceros	4
Anillados	1
Tinta de impresora (cartuchos color y negro)	4
Copias	50
EQUIPOS	
Computadora	1
USB- memoria flash	1
Impresora	1
Copiadora/ Impresora	1

Elaboración: La autora

3.1.2.2. Métodos

Los métodos que se utilizaron para esta investigación son los siguientes:

A. Inductivo

Este proceso de conocimiento se utilizó la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada.

B. Deductivo

Este método se aplicó para obtener resultados partiendo de la observación general dentro de la empresa Corporación Funeraria La Paz, del Cantón Quevedo.

C. Método analítico

El método analítico nos permitió conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. A través del análisis y la comprobación de Hipótesis, se pudo emitir juicios basados en la realidad del plan de control del departamento de cobranza.

D. Método Sintético

Este método se utilizó en la síntesis de los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas y registros de la empresa Corporación Funeraria La Paz, del Cantón Quevedo

3.2. Tipo de investigación

Dentro de este proceso se aplicaron los siguientes métodos de investigación:

3.2.1. De campo

Se trata de una investigación que ayudó a constatar las actividades y operaciones para obtener criterio auténtico de la realidad y así poder conocer de fondo los problemas para plantear propuestas que beneficien a la empresa Corporación Funeraria La Paz, del cantón Quevedo.

3.2.2. Bibliográfica o Documental

Se consideró la investigación documental porque permitió obtener información de la empresa a través de internet, textos, libros y otros.

3.2.3. Descriptiva

Es una investigación descriptiva ya que se orienta a describir la realidad estudiada y resolver los problemas existentes. Se aplicó en el diagnóstico del área de cobranzas, en la empresa Corporación Funeraria La Paz, del cantón Quevedo.

3.3. Fuentes

La presente investigación se efectuó mediante la recopilación de información de fuentes bibliográficas provenientes de los siguientes lugares:

3.3.1. Primarias

Dentro de las fuentes primarias encontramos:

- Empresa Corporación Funeraria La Paz, del cantón Quevedo
- Entrevista a directivos de la empresa
- Encuesta a responsables del área de cobranzas.

3.3.2. Fuentes secundarias

Consisten en resúmenes, compilaciones o listados de referencias, preparados en base a fuentes primarias. Es información ya procesada.

- Documentales
- Periódicos
- Internet
- Biblioteca de la UTEQ

3.4. Técnicas de la investigación

Un aspecto muy importante en el proceso de una investigación es el que tiene relación con la obtención de la información, pues de ello dependen la confiabilidad y validez del estudio. Obtener información confiable y valida requiere cuidado y dedicación, motivo por el cual la información se la obtuvo a través de:

3.4.1. Encuestas

Se realizó a los directivos y empleados de la empresa para conocer cuáles son las expectativas en el trabajo y su nivel de aceptación del mismo.

3.4.2. Entrevista

Se realizó a los directivos y empleados para determinar expectativas referentes a la solución de los problemas desde el punto de vista directivo.

3.4.3. Observación

Ésta técnica permitió seleccionar la información para determinar los principales problemas que presenta la empresa Corporación Funeraria La Paz, del Cantón Quevedo.

3.5. Población y muestra

3.5.1 Población

La población que fue objeto del estudio de la investigación en la empresa Corporación Funeraria La Paz, del Cantón Quevedo estuvo conformada de la siguiente forma (Cuadro 3).

Población del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, año 2013.

Personal	Población/muestra
Gerente Comercial	1
Asistente Contable	1
Jefe de cobranza	1
Recaudadores	2
Secretarias	2
Total	7

Elaboración: Autora
Fuente: Corporación Funeraria La Paz.

3.5.2. Muestra

Se estableció como muestra a toda la población del área de cobranzas de la empresa Corporación Funeraria La Paz, del cantón Quevedo. La muestra debido al tamaño de la población se considera finita por lo que no requiere fórmula para el muestreo.

3.6. Procedimiento metodológico

3.6.1. Creación de la firma auditora

La firma fue creada en Octubre del 2014 al iniciar el proceso de investigación con el fin de presentar de manera técnica y formal a los representantes de la empresa donde se auditó y se realizó la investigación

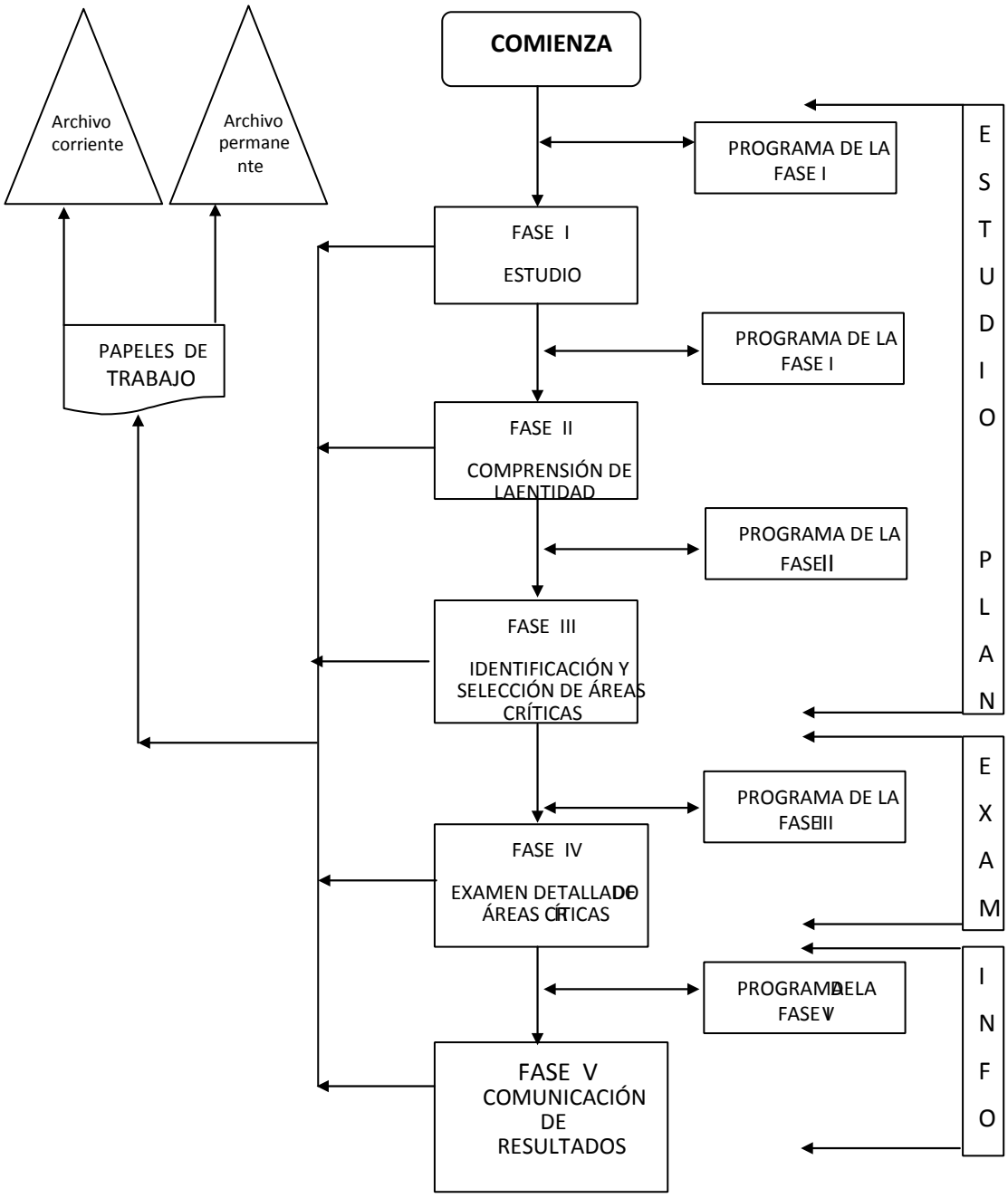
Fase I: Planificación.- La planificación inicial es primordial para el desarrollo de un adecuado trabajo. En esta etapa se actualizó los conocimientos sobre la institución y su entorno de control, que finaliza con la elaboración de un plan de trabajo, y por tanto en el conocimiento del nivel del riesgo existente.

Fase II. Evaluación del control interno.- Aquí se realizó las pruebas planteadas en los programas de trabajo. Esta fase de mayor duración, pues cuando finalice se debe tener soporte, con una clara evidencia en los papeles de trabajo, la opinión que se vaya a emitir en el informe de auditoría programado.

Fase III. Ejecución de la auditoría.- Una vez finalizado todos los procedimientos de auditoría, se realizó el papel de trabajo donde se resumirá todos los aspectos más significativos surgidos en la auditoría, que hizo de puente entre todas las secciones de trabajo y el informe de auditoría, en dicho memorándum.

Fase IV. Comunicación de resultados.- Su principal objetivo es asegurar el cumplimiento de las recomendaciones mediante un compromiso con todo el personal involucrado, mediante el cual garantiza que el trabajo del auditor se implementa en beneficio de la organización.

3.6.2. Diagrama de procedimiento metodológico



CAPÍTULO IV
RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Fase I: Planeación

4.1.1.1. Solicitud de permiso

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**

Quevedo, 05 de Octubre del 2014

Sr.

Kléber Romero

GERENTE DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ

Presente.

De mi consideración:

Saludándole cordialmente y deseando éxitos en su gestión. Por medio de la presente solicito muy comedidamente, autorice a quien corresponda me permita realizar la investigación acerca de una auditoría de gestión titulada: "Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, período, año 2013"

Agradeciéndole por su atención le extiendo mi admiración a su gestión.

Atentamente,

Nancy Pérez
Estudiante. Auditor

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 05 - 10- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 07 -10 – 2014

4.1.1.2. Aceptación del servicio

CARTA DE ACEPTACION DEL CLIENTE

Quevedo, 08 de Octubre del 2014

Sra.

Nancy Pérez

De mis consideraciones:

Por medio de la presento mis saludo cordial y a su vez respondiendo a la solicitud presentada con fecha 05 de Noviembre del 2014 en relación a la auditoría de gestión para la empresa Corporación Funeraria La Paz.

Se resolvió. Aceptar su solicitud y conceder la autorización para la ejecución del estudio titulado:

“Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, período, año 2013”

Esperamos la respuesta para iniciar el proceso en días subsiguientes.

Atentamente.

_____

Kléber Romero

Gerente

Empresa “Corporación Funeraria La Paz

4.1.1.3. Carta de encargo

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**

Quevedo, 05 de Octubre del 2014

Sr.
Kléber Romero
GERENTE DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ
Presente.
De mi consideración:

Saludándole cordialmente, por lo presentado anteriormente para la realización de la auditoría en la empresa Corporación Funeraria La Paz, en el período de Octubre a Noviembre del 2014, y dado su aprobación asumo con responsabilidad y compromiso a manejar con integridad la información obtenida en este proceso. La misma se realizara de acuerdo a las normas de auditoría NAGAS para obtener las evidencias de acuerdo a lo que se considere necesario.

Con la finalidad de efectuar la auditoría antes indicada es necesario que se ponga a vuestro conocimiento los siguientes puntos:

1. Es prescindible se otorgue la información de las normativas que maneja la empresa dentro de su control interno, base para conocer la empresa y sus actividades.
2. Las personas involucradas en este departamento proveerán los datos que se requieran para aplicar la auditoría.

Agradeciéndole por su atención le extiendo mi admiración a su gestión.

Atentamente,

Nancy Pérez
Estudiante. Auditor

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 10 - 11- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 05 -12 - 2014

4.1.1.4. Contrato de auditoría

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**

En la ciudad de Quevedo al 05 de Octubre del 2014, comparecen para la celebración del presente contrato de presentación de servicios profesionales que celebra por una parte la empresa Corporación Funeraria La Paz, a quien se lo denominará Prestador representado por el Sr. Ing. Kleber Romero gerente de la Empresa Corporación Funeraria La Paz y por la otra Nancy Pérez & asociados representado por Nancy Pérez a quien se lo denominará prestatario, ambas parte conscientes de sus obligaciones estipulan las siguientes cláusulas:

El cliente y la Auditora están legalmente constituidos y posee la capacidad profesional para realizarla respectivamente.

CLÁUSULA PRIMERA: Objeto.

La auditora realizará un análisis de gestión desde o5 de Octubre al 05 de Diciembre del 2014 para establecer un diagnóstico de la empresa y mejorar sus condiciones en el área de cobranza.

CLÁUSULA SEGUNDA: Obligaciones del prestador

Proporcionar información necesaria para la realización de la Auditoría

Garantizar los procedimientos utilizados y así obtener las evidencias y hallazgos respectivos.

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 05 - 10- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 07 -10 - 2014

CLÁUSULA TERCERA: Obligaciones del auditor

Realizar la auditoría de acuerdo a las normas NAGAS, efectuando un examen minucioso de la empresa

Proporcionar los resultados de la Auditoría.

CLÁUSULA CUARTA: Costos

Esta investigación es realizada como requisito previo a su graduación por lo que no existe valores monetarios que cancelar.

CLÁUSULA QUINTA: Duración

El tiempo es de 120 días laborables

CLÁUSULA SEXTA: Terminación

Se terminará por los siguientes casos

Vencimiento del tiempo de ejecución

Por incumplimiento de cualquiera de los firmantes de las cláusulas.

CLÁUSULA SÉPTIMA:

Las resoluciones emanadas del presente contrato se presentaron por escrito a las dos partes.

Kleber Romero	Nancy Pérez
GERENTE	AUDITORA

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 05 - 10- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 07 -10 - 2014

4.1.1.5. Programa de auditoría

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**

1. Asesoría Legal

Supervisión y Dirección: Ing. Dominga Rodríguez Angulo

2. Servicios De Autoría De Gestión

- Administrativa
- Interna

3. Naturaleza Del Estudio

Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, período, año 2013.

4. Alcance

La aplicación de la Auditoría al área de Crédito y Cobranzas de la empresa Corporación Funeraria La Paz, del Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, año 2013. Cubrirá el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, analizare los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, la organización de este departamento y las medidas de control aplicadas, se realizará desde el 01 al 31 de Noviembre del 2014.

5. Antecedentes

En la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo no se ha realizado anteriormente una Auditoría de gestión.

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 05 - 10- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 07 -10 - 2014

6.- OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

6.1.- General

Realizar una auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, período, año 2013

6.2.- Específicos

- Diagnosticar la situación actual del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, en el año 2013

- Aplicar los indicadores de gestión que identifiquen la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo año 2013

- Realizar el informe de auditoría de Gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo. Año 2013

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 05 - 10- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 07 -10 - 2014

7. Estratégias

Analizar la incidencia de auditoría de Gestión en el departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo

Verificar el cumplimiento con los objetivos de la auditoría de Gestión en el departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo.

8. Espacio Y Equipo

El siguiente equipo estará a cargo de la elaboración y control de la auditoría de gestión:

Auditora: C.P.A. Dominga Rodríguez Angulo. Control
Egresada: Nancy Pérez. Ejecución

9. Recursos Que Se Van A Utilizar

Recursos materiales:

- Equipo de cómputo. Una computadora. Una impresora
- Materiales de oficina. Cuaderno o Esferos. 1 Resma de papel bond
- 1 Pen drive. Manual de Auditoría de Gestión

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 05 - 10- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 07 -10 - 2014

9.1.- Humano

Personal auditado de la empresa

Director de la tesis y auditor independiente

9.2.- Financiero

No tendrá costo alguno por realizar como requisito para titulación

10.- Leyes y Normas

- ✓ Ley del régimen tributario interno
- ✓ Normas Internacionales de Auditoría (NIA)
- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- ✓ Normas de Auditoría Generalmente aceptadas (NAGAS)

11.- Resultados esperados

Identificar el proceso y las condiciones positivas y negativas del estudio de la auditoría de Gestión en el departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo.

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 05 - 10- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 07 -10 - 2014

12.- SIGLAS DE AUDITORÍA

Se utilizarán las siguientes siglas:

FUNCIÓN	RESPONSABLE	SIGLAS
Auditor supervisor	Dominga Ernestina Rodríguez	D.E.R
Auditora independiente	Nancy Pérez	N.P

13.- DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

Al realizar la auditoría se regirá de acuerdo a las siguientes actividades:

N.-	ACTIVIDAD	RESPONSABLE/SUPERVISA
1	Planificación de la auditoría	N.P/D.E.R
2	Instrumentación de la auditoría	N.P/D.E.R
3	Examen de auditoría	N.P
4	Informe de auditoría	N.P

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 05 - 10- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 07 -10 - 2014

14.- MARCAS DE AUDITORÍA

MARCA	SIGNIFICADO
√	Verificado
H	Hallazgos
©	Comparado
¤	Documento examinado que no cumple c n requisitos
¥	Confrontado contra documento original
P.A	Programa de Auditoría
C.H.E	Cedula de hallazgo y evidencias
P.T	Papeles de trabajo
A.C	Archivo corriente
A.P	Archivo de planificación
A.P	Archivo permanente
C.C.I	Cuestionario de control interno
E	Entrevista
E.A.	Examen de auditoría
I.A.	Informe de auditoría

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 05 - 10- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 07 -10 - 2014

4.1.1.6. Memorándum de planificación

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**

CLIENTE:	Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo.	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	05/11/2014- 10/12/2014	
PREPARADO POR:	Nancy Pérez	05/10/2014
REVISADO POR:	Ing. Dominga Rodríguez Angulo	10/12/2014

1. Antecedentes

El objetivo general del área de Crédito y Cobranzas de la empresa Corporación Funeraria La Paz, del Cantón Quevedo, provincia de los Ríos, año 2013, es para comprobar si el proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera brinda satisfacción a los socios y si se están realizando bajo los proceso establecidos por el organismo de control.

2. Requerimiento De La Auditoría

- Auditoría de gestión

3. Fecha De Intervención	
• Diagnóstico	05-10-2014
• Finalización de trabajo en el campo	05-12-2014
• Revisión de informe preliminar	10-12-2014
• Presentación del informe final	12-12-2014

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 05/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 10/12/2014

4. Días de trabajo presupuestados

El tiempo estimado para realizar la auditoría de gestión es de 60 días laborables

FASE I, 10 días.

FASE II, 25 días.

FASE III, 15 días.

FASE IV, 10 días.

5. Recursos Financieros Y Materiales

No se requiere recurso financiero ya que es requisito previo a la obtención del título de CPA.

6. Enfoque De La Auditoría De Gestión

6.1 Objetivo General

Realizar una auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, Provincia de los Ríos, período, año 2013.

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 10 - 11- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 05 -12 - 2014

6.2 Alcance

Evaluar los objetivos, políticas, procedimientos y controles, para determinar cómo está operando la empresa, detectar irregularidades e indicar posibles mejoras administrativas del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, Provincia de los Ríos.

El reporte final que contenga

- Plan de auditoría.
- Las observaciones obtenidas
- Las recomendaciones

El período de la auditoría de gestión corresponde del 1 de Enero a 31 de Diciembre del 2013.

6.3 Puntos básicos de interés

- Considerar todos los factores bajos para emitir el informe.
- Tener pendiente cada una de las etapas del proceso administrativo para determinar las que se cumple eficientemente.

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 05/11/2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 10/12/2014

8. Requisitos De Confidencialidad

La gerencia de la empresa ha solicitado un cuidado especial con el manejo de información y documentación de carácter administrativo.

9. Distribución Del Informe De Auditoría Y Fecha De Emisión

La entrega del reporte final estará estimada para fines de diciembre. El reporte incluye los hallazgos encontrados, así como también de las recomendaciones sobre el efecto.

10. Firmas De Responsables De Auditoría

SR. KLEBER ROMERO GERENTE GENERAL	SRA. NANCY PEREZ AUDITORA INDEPENDIENTE

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 10 - 11- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 05 -12 - 2014

4.1.1.7. Presentación preliminar de la empresa

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**

EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ

Reseña Histórica

Inicialmente la empresa es gestionada con el nombre de FRAGUI S.A .Fue constituida el 06 de mayo del año 2002, está situada en la ciudad de Quevedo parroquia 24 de Mayo sector Aguas Clara. Dirigida por el Señor Kléber Romero, como gerente de esta empresa cuenta con el siguiente personal de trabajo.

Un Gerente, una Administradora, tres supervisores de ventas, una jefa de cobranza, dos recaudadores, tres secretarias, un asistente contable, cuarenta vendedores, y un guardia

Esta empresa se dedica a la venta de Bóvedas Bloques Memoriales y servicios excéquiales, todos estos productos son vendidos con facilidades de pago (crédito) y de contado, cuenta con una oficina para dar facilidad, y calidad de atención a sus clientes en la calle siete de Octubre y séptima en el centro comercial Shopping Center.

En una visita en la ciudad de Quevedo el señor francisco Reyes nacido en la ciudad de Guayaquil, pudo darse cuenta que en aquel tiempo esta ciudad contaba con pocos campo santos para el descanso de las personas que parten de este mundo es ahí que siente la necesidad de crear un camposanto, el cual ahora es de mucho prestigio y de muy buena acogida.

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 10 - 11- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 05 -12 - 2014

VISÍON

Convertirnos en una empresa líder en venta de propiedades para cementerios y ampliarnos a otras ciudades del país

MISÍON

Llevar un mensaje de previsión familiar brindando a la ciudadanía en general una solución inmediata al momento de la pérdida de un ser querido de manera digna.

3.- ORGANIZACIÓN

3.1.- DIRECCION:

Recurso Humano de la Empresa

Presidente: Sr. Francisco Reyes

Gerente Administrativo: Sr. Kléber Romero

Gerente Comercial: Sra. Patricia Escudero

3.2.- PERSONAL

Jefe de Ventas

Jefe de Cobranza

Asesores de venta

Asistente Contable

Recaudadores.

ELABORADO POR: N.P.	FECHA: 10 - 11- 2014
REVISADO POR: D.E.R.	FECHA: 05 -12 - 2014

Identificación del Cargo

Nombre del cargo:	**GERENTE ADMINISTRATIVO**
Dependencia:	GERENCIA COMERCIAL
Número de Cargos	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo):	PRESIDENTE

NOMBRE **Sr. Kléber Romero**

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título administración de empresas, administración pública o ingeniería Marketing, Comercial
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Precautelar los intereses de la empresa, cumplir y hacer cumplir los objetivos, políticas y procedimientos. Es el representante legal de la empresa.

Funciones Esenciales

- Ejecuta y controla los planes administrativos de la empresa
- Cuida los activos de la empresa
- Organiza y dirige el equipo comercial, reclutando, formando y motivando al mismo
- Negociar personalmente los contratos comerciales con grandes clientes
- Control y gestión de cobros de cartera de clientes.

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 05/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 08/11/2014

Identificación del Cargo

Nombre del cargo:	**GERENTE COMERCIAL**
Dependencia:	ASISTENTE CONTABLE
Número de Cargos	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo):	GERENTE ADMINISTRATIVO

NOMBRE **Sra. Patricia Escudero**

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título administración de empresas, C.P.A.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Gestión Administrativa y Contable de los estados financieros de la empresa.

Funciones Esenciales

- Emisión de estados financieros de la empresa
- Revisión y control de archivos físicos y digitales
- Entrega de cheques a proveedores
- Conciliaciones de las cuentas bancarias
- Análisis de cuentas, gastos, y costos.
- Revisar y elabora anexos de activos fijos.
- Ingreso y revisión de Inventarios.
- Cumplir con los cierres mensuales y anuales.

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 05/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 08/11/2014

Identificación del Cargo

Nombre del cargo:	**JEFE DE COBRANZAS**
Dependencia:	ÁREA DE COBRANZA
Número de Cargos	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo):	GERENTE ADMINISTRATIVO

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título administración de empresas.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Es la persona encargada de Cumplir con las metas de cobranza determinadas por la Gerencia.

Funciones Esenciales

- Controla y registra el buró de crédito de la empresa
- Organiza y dirige el equipo de cobranza.
- Coordina con el Jefe administrativo para recibir información técnica relacionada con el área de cobranza
- Control y gestión de cobros de cartera de clientes

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 05/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 08/11/2014

Identificación del Cargo

Nombre del cargo:	RECUADADORES
Dependencia:	
Número de Cargos	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo):	JEFE DE COBRANZA

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Bachiller
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Asistir a la jefatura de cobranza en todas las actividades, principalmente en el manejo de cartera, planificación estratégica de recaudación y atención a clientes.

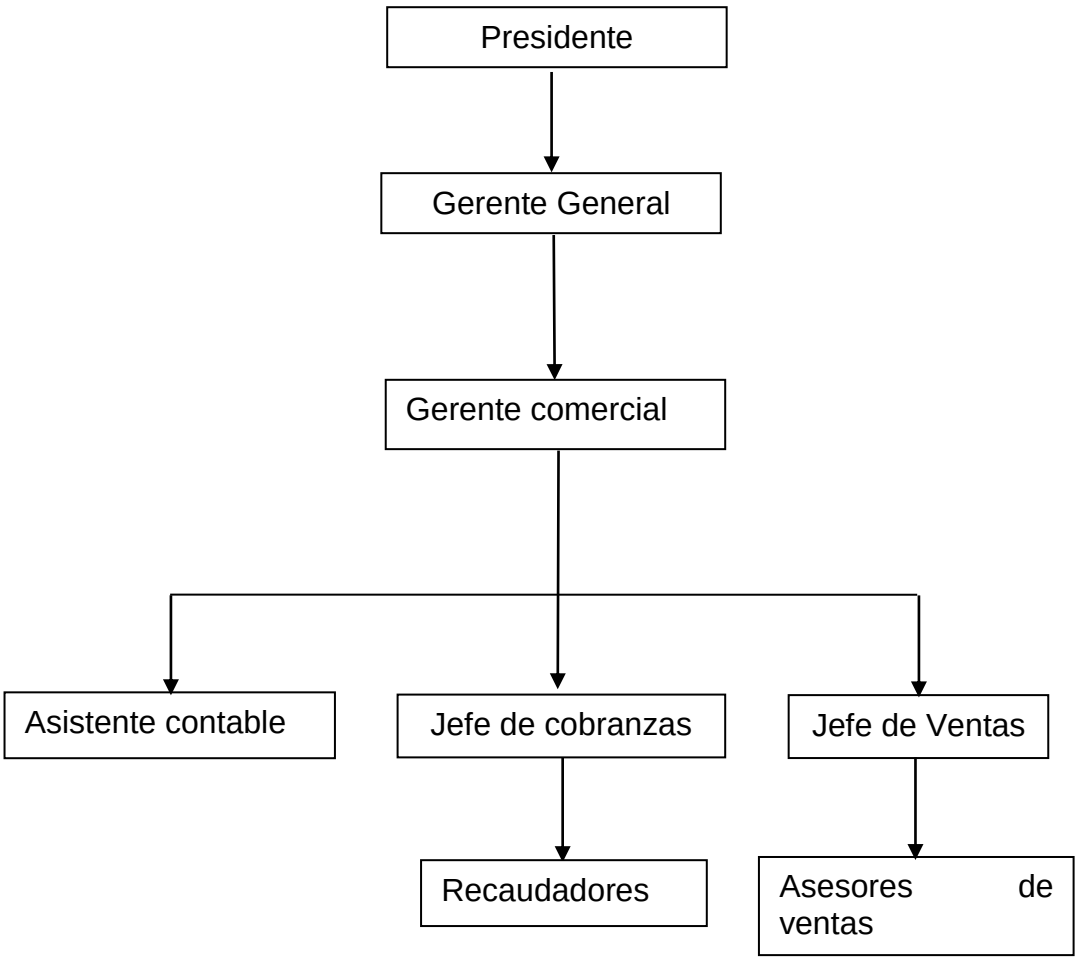
Funciones Esenciales

- Elaborar diariamente la ruta de recaudación de los clientes.
- Generar los recibos de ingreso por pago de clientes.
- Atender y direccionar los requerimientos de los clientes de la empresa

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 05/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 08/11/2014

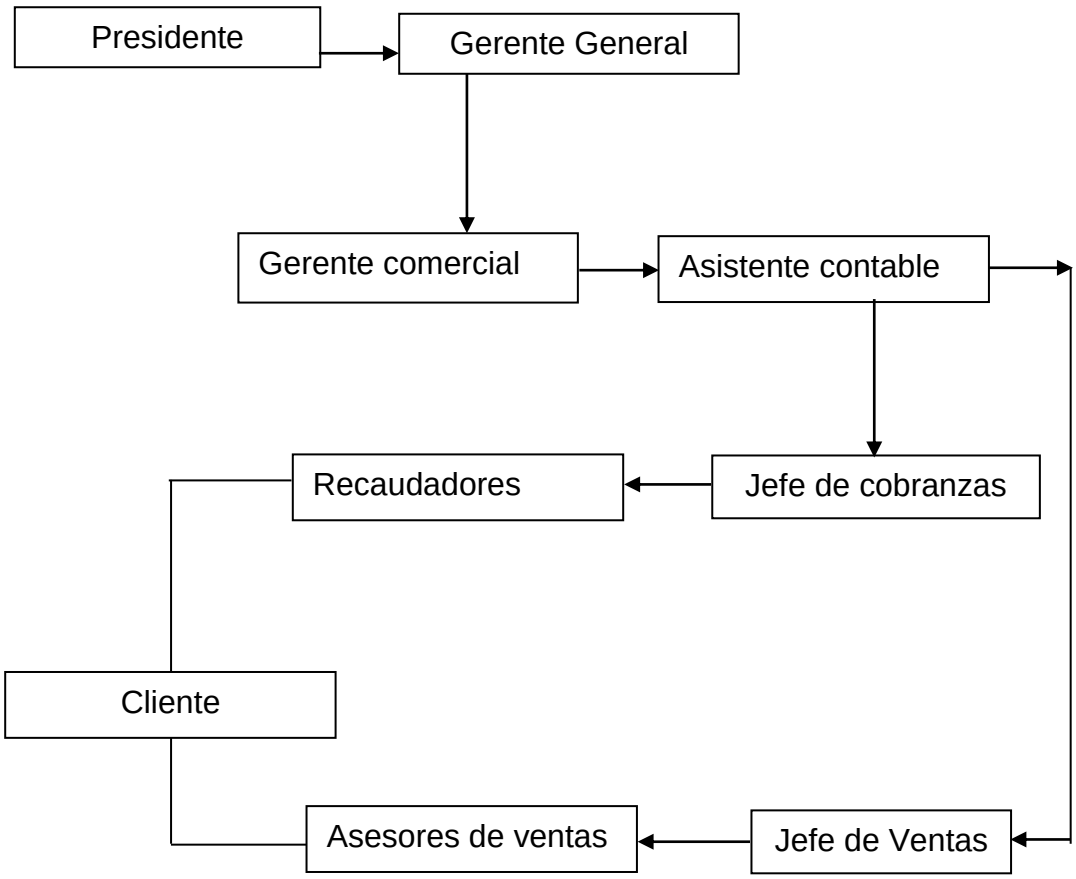
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA

CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ



ELABORADO POR: N.P	FECHA: 05/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 08/11/2014

PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ



ELABORADO POR: N.P	FECHA: 05/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 08/11/2014

A. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (NARRATIVA)

El presidente coordina y verifica la información que recibe del gerente administrativo sobre el desarrollo de las operaciones administrativas y financieras de la empresa.

Se planifica y coordina acciones de acuerdo a los resultados obtenidos durante un mes de gestión.

Posteriormente se solicita a la asistente contable una reunión con jefes operativos y financieros de la empresa.

Se revisa conjuntamente las acciones y programas de acuerdo a cada área dando prioridad a ventas y cobranzas, se revisa la cartera de clientes impagos, facturas vencidas, desarrollo de ventas.

La asistente registra el programa y realiza el informe de autorización, para su revisión final

Se informa a recaudadores y asistente de ventas detalles de cartera de clientes, facturas vencidas, desarrollo de ventas para consolidar la gestión.

Una vez recibido la planificación se procede al proceso de ejecución de las actividades programadas.

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 05/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 08/11/2014

ANÁLISIS FODA

El análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) se utilizó como una herramienta estratégica para realizar una evaluación de la situación de la empresa Corporación Funeraria, La Paz.

En este esquema se pudo identificar las amenazas y oportunidades que surgen del ambiente o externas y las fortalezas y debilidades internas de la empresa.

Matriz FODA de la empresa Corporación Funeraria La Paz, Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, año 2013. (Cuadro 2).

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Calidad de atención • Recursos que posee la empresa • Capacidad de toma de decisiones • Capacidad para solución de problemas	• Posición competitiva de la empresa • Empresa líder en su área en las principales ciudades de Los Ríos
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
• Falta organigrama estructural de personal. • Las tendencias del mercado referentes a las finanzas.	• Mayor competencias de empresas similares • Poca preparación en el surgimiento de eventos imprevistos

Fuente. Empresa La Paz

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 05/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 08/11/2014

4.1.2. Fase II: Evaluación Del Control Interno

AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**

OBJETIVOS:

- Medir el cumplimiento de políticas, procedimientos y controles existentes en área.
- Aplicar indicadores y herramientas de control interno.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESP.	FECHA
1	Encuesta al personal del área	A.C	N.P	09/11/2014
2	Entrevista al Gerente Comercial		N.P	09/11/2014
2	Aplicar los cuestionarios de control interno al personal del área		N.P	09/11/2014
3	Determinar el nivel de riesgo y confianza		N.P	09/11/2014
4	Determinar riesgo de auditoría		N.P	10/11/2014
5	Realizar matriz de riesgo		N.P	10/11/2014
6	Realizar indicadores del riesgo		N.P	11/11/2014

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 09/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 12/11/2014

Para evaluar los resultados de la entrevista realizada a todos los integrantes de la empresa Corporación Funeraria La Paz, mediante el sistema COSO, se utilizó la fórmula:

$$NC = \frac{CT}{PT} x100$$

En donde:

NC= Nivel de confianza

CT= Calificación total

PT= Ponderación total

Para determinar el riesgo y confianza se utilizó el siguiente parámetro de medición.

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

ALTO	**MEDIO**	**BAJO**
15%-	51%-	76%-
50%	75%	95%
BAJO	**MEDIO**	**ALTO**

CONFIANZA

La fórmula de nivel de control es la siguiente:

NC= CT/PT x100

4.1.2.1. Encuestas realizadas al personal Operativo y Administrativo

AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**

Para las encuestas se tomó en cuenta a las siguientes personas

Cargo	**Numero**
Gerente Comercial	1
Asistente Contable	1
Jefe de Cobranzas	1
Recaudadores	2
Total	**5**

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 09/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 12/11/2014

4.1.2.2. Estructura Organizativa

AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**

Detalle	Frecuencia		Porcentaje	
	afirmativa	negativa	afirmativa	negativa
¿Tiene conocimiento de la estructura organizacional?	1	4	20%	80%
¿Tiene conocimiento de la misión y visión?	4	1	80%	20%
¿Las políticas y manuales de procedimientos de la empresa son difundidos?	1	4	20%	80%
¿Existe una adecuada descripción de funciones para cada puesto?	2	3	40%	60%
¿Existe duplicidad de funciones?	2	3	40%	60%

En relación a la estructura administrativa los encuestados mencionan que el 20% aún no tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa, en un 80% los manuales de la empresa son poco difundidos, en referencia a si existe una adecuada distribución de funciones el 60% responde negativamente.

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 09/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 12/11/2014

4.1.2.3. Ambiente Laboral

AUDITORES **Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad** **Quevedo - Ecuador**	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**
AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ	**.** **P/T 1.1**

1.- Diagnosticar la situación actual del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, en el año 2013.

Fecha Elaborado: 27/11/2014 **Fecha Revisado:** 29/11/2014

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
¿Usted cumple con las políticas de la empresa?	5	100%
¿Está de acuerdo con la gestión de la empresa?	5	100%
¿La compañía posee archivo de su historial laboral?	5	100%
¿El pago de la nómina es puntual?	5	100%
Total	**20**	100%

De acuerdo a los resultamos podemos indicar que el personal del departamento de cobranza se encuentra satisfecho.

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 09/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 12/11/2014

4.1.2.4. Cuestionario de Control interno aplicada al Gerente Comercial

Auditorías	**AUDITORES** *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**

COMPONENTE 1. AMBIENTE DE CONTROL

Nº	Preguntas	Respuestas		Calificación		Observación
		Si	No	Valoración	Puntaje aceptable	
1	¿La empresa dispone de una estructura organizacional adecuada para desarrollar las actividades contables?	X	0	10	10	En efecto la Compañía si dispone de una estructura adecuada, la cual permite desarrollar las actividades adecuadamente.
2	¿Usted cumple y hace cumplir los reglamentos internos?	X	0	10	10	Para que la empresa esté encaminada a alcanzar los objetivos se cumple con los reglamentos internos.
3	¿El ambiente laboral que existe en la Compañía permite realizar un buen funcionamiento al área contable?	X	0	10	10	La cordialidad, el respeto y las mismas condiciones atmosféricas permiten que los empleados laboren a gusto.
4	¿Los empleados respetan su don de mando y liderazgo?	X	0	10	10	El respeto impera en la Corporación porque es mutuo hacia los empleados.
5	¿Cree usted que el área de cobranza aporta a alcanzar los objetivos institucionales?	X	0	10	10	El área de cobranza si aporta al crecimiento de la empresa y por ende a alcanzar los objetivos.
	TOTAL	5	0	50	✓ 50	

COMPONENTE 2. EVALUACION DEL RIESGO

Nº	Preguntas	Respuestas		Calificación		Observación
		Si	No	Valoración	Puntaje aceptable	
1	¿La empresa dispone de un adecuado sistema contable para registrar los ingresos, egresos y costos?	0	X	0	10	El sistema que posee la empresa es poco confiable, por lo que podrían existir errores durante el ingreso de información.
2	¿La empresa emplea formularios estandarizados para evaluar el desempeño de los empleados?	X	0	10	10	Si se evalúa el desempeño de los empleados mediante el desarrollo de las actividades y cumplimiento de las funciones.
3	¿Los Estados Financieros de la Compañía son elaborados bajo Normas Internacionales de Contabilidad?	X	0	10	10	Si se emplean Normas de Contabilidad porque así lo exige la ley.
4	¿La empresa aplica metas a los responsables de ventas y cobranzas?	X	0	10	10	Estas normas son indispensables para brindar una clara información y cumplimiento de metas y objetivos.
5	¿Usted evalúa la confiabilidad de la información contable al menos una vez al mes?	0	X	10	10	No se evalúa mensualmente la información contable porque no se lo cree necesario.
	TOTAL	**3**	**2**	**30**	✓ **50**	

COMPONENTE 3. ACTIVIDAD DE CONTROL

Nº	Preguntas	Respuestas		Calificación		Observación
		Si	No	Valoración	Puntaje aceptable	
1	¿Realiza usted análisis de las cuentas para detectar errores o inconsistencias?	X	0	10	10	Normalmente el análisis de las cuentas se las realiza dos veces al año.
2	¿Controla que los procedimientos del área cobranza sean cumplidos efectivamente?	X	0	10	10	Se realiza controles permanentes de los procedimientos que se lleva a cabo en el área contable.
3	¿Usted realiza informes críticos y analíticos de las cifras obtenidas en los estados financieros?	X	0	10	10	Cada vez que lo solicita el Gerente General se realizan informes de los estados financieros, que es una sola vez al año.
4	¿Los procesos que se realizan en la Corporación son adecuados para llevar a cabo las actividades contables?	0	X	0	10	Se cumplen con los procesos, pero estos requieren mejorarse, ya que no se cumplen con ciertas formalidades como; comparación uno a uno de los documentos contables y registro de cuentas demorados
	TOTAL	**3**	**1**	**30**	✓ **40**	

COMPONENTE 4. INFORMACION COMUNICIONAL

Nº	Preguntas	Respuestas		Calificación		Observación
		Si	No	Valoración	Puntaje aceptable	
1	¿Los empleados le comunican a usted cuando existen errores en los cálculos de las cifras registradas?	X	0	10	10	Normalmente no se han presentados errores trascendentales en la Corporación, pero si comunican los empleados los hallazgos.
2	¿Usted reporta al Gerente General las anomalías que se suscitan en el área de cobranza?	X	0	10	10	Sí se comunican las anomalías que se presentan en la empresa porque permiten corregir a tiempo los errores.
3	¿Se convocan a reuniones para planificar las actividades internas?	X	0	10	10	Las reuniones que se realizan en la empresa se las lleva a cabo para planificar actividades.
4	¿Mantiene una relación de cordialidad con los empleados del área cobranza?	X	0	10	10	La relación que existe con los empleados es buena y permite mantener un ambiente laboral agradable,
	TOTAL	**4**	**0**	**40**	✓ **40**	

COMPONENTE 4. MONITOREO

Nº	Preguntas	Respuestas		Calificación		Observación
		Si	No	Valoración	Puntaje aceptable	
1	¿Usted supervisa con frecuencia las actividades que desarrollan los empleados del área contable?	X	0	10	10	Si se supervisan las actividades porque es importante para el cumplimiento de los objetivos de la Compañía.
2	¿El Gerente General a su vez supervisa las actividades como Jefe de Cobranza?	X	0	10	10	Siempre existe el contacto entre el Gerente General y el Jefe de cobranza porque la empresa depende del buen manejo de sus cuentas y clientes.
3	¿Supervisa en presencia de los empleados del área contable las existencias en físico de los registros contables?	0	X	0	10	No se requiere de un conteo físico de las existencias porque no se han presentado errores en las cifras registradas en el sistema que posee la empresa.
4	¿Usted solicita el control físico de las existencias de cartera y planificación de cobranza?	X	0	10	10	No es necesario exigir conteos físicos de lo señalado porque continuamente los encargados de cartera reportan las cobranzas.
	TOTAL	**3**	**1**	**30**	✓ **40**	

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES **Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad** **Quevedo - Ecuador**	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**
AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ	**P/T 2.6**

Fecha Elaborado: 30/11/2014 **Fecha Revisado: 03**/12/2014

MEDICIÓN DE RIESGO INHERENTE

No.	FACTORES	PONDERACION	CALIFICACION
1	El área administrativa cuenta con registros de cobranzas	20	18
2	Los registros si reflejan cobros, facturas	20	14
3	Los registros son ajustados de acuerdo a instructivo de cobros	20	14
4	Existe constancia de los registros de: Cantidades, de cobros y facturas	20	15
5	Los servicios, servicios de cobranza, se hacen con órdenes debidamente autorizadas	20	14
TOTAL		**100**	**75**

Nivel de Confianza: 75 / 100 * 100 = %

Nivel de Riesgo: 25%

Elaborado por: Nancy Pérez..

RESUMEN DE LA APLICACION DE CUESTIONARÍOS DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE	CALIFICACION OBTENIDA	CALIFICACIÓN ÓPTIMA	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %
Ambiente de Control	50	50	100	0
Evaluación de Riesgo	30	50	60	40
Actividad de Control	30	40	75	25
Información Comunicional	40	40	100	0
Monitoreo	30	40	75	25
Total De Nivel De Confianza			82	18

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos determinar que la empresa Corporación Funeraria de la Paz tiene un nivel de confianza ALTO, por lo tanto el nivel de riesgo es Bajo.

Componentes	Riesgo inherente	Riesgo de control
Ambiente de Control	0.69	0.31
Valoración de Riesgo	0.70	0.30
Actividades de Control	0.80	0.20
Información y Monitoreo	0.60	0.40
Monitoreo de las Actividades	0.50	0.50

El análisis de la revisión de documentos y registros del departamento de cobranza y de acuerdo a la verificación de los registros del departamento de cobranza en referencia a la ponderación se observa, que hay una menor diferencia porcentual entre eficiencia y la eficacia.

4.1.3. Fase III. Ejecución De Auditoría

Abrev	Descripción	Ref.
F 3. E	**Ejecución De Auditoría**	**PT 1/1**
I	Índice	**PT 1/2**
P.A	Programa de auditoría	**PT 1/3**
F.O.	Cuadro comparativo	**PT 1/4**
D.O.	Elaborar la descripción de operaciones	**PT 1/5**
E.P.G	Evaluación del proceso de gestión	**PT 1/6**
E.C.N.	Narrativa	**PT 1/7**

P.A.

Programa de Ejecución de Auditoría

AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditorí a de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Rí os, 2013**

OBJETIVOS:

- Determinar el cumplimiento de objetivos, políticas, procedimientos y controles existentes en área.
- Aplicar la instrumentación y técnicas específicas para evaluar la gestión.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESP.	FECHA
1	Evaluar la Información de la matriz de riesgo	A.C	N.P	09/11/2014
2	Cumplimiento de control en área de cobranza		N.P	09/11/2014
3	Hoja de hallazgos		N.P	09/11/2014

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 09/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 12/11/2014

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**
AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ	**P/T 7.1**

1.- Diagnosticar la situación actual del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, en el año 2013.

Fecha Elaborado: 27/11/2014 **Fecha Revisado:** 29/11/2014

Actividad 5.1.- Informe de Diagnóstico General.

Área	Problemas encontrados	Nivel de ponderación (1-10)	Alto	Medio	Bajo
Cobranzas	Presupuesto	5		✓	
	Registro de operaciones contables	5		✓	
	Informes	7			
Ventas	Manual de procedimiento	5		✓	
	Manual de clasificación de clientes	8			✓
	Informes de actividad	7			✓

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 27/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 29/11/2014

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad Quevedo - Ecuador	Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013
AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ	P/T 8.1

1.- Diagnosticar la situación actual del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, en el año 2013.

Fecha Elaborado: 27/11/2014 **Fecha Revisado:** 29/11/2014

Área	Problemas encontrados	Nivel de ponderación	Alto	Medio	Bajo
Recursos Humanos	Programas de capacitación y adiestramiento	4	✓		
	Plantilla actualizada de personal de cada área	6		✓	
	Registro de gastos de recursos humanos	8			✓

Observaciones

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 27/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 29/11/2014

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**
AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ	**P/T 2.2**

2.- Aplicar los indicadores de gestión que identifiquen la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo año 2013.

Fecha Elaborado: 30/11/2014 **Fecha Revisado: 03**/12/2014

Actividad 1.- Descripción de las políticas y procedimientos adoptados por la administración en base a sus objetivos

Descripción de políticas y procedimientos:

- Visita y entrevista a responsables del departamento Financiero
- Aplicación de cuestionarios a los responsables de cada área.
- Revisión de documentos en el departamento Financiero
- Verificación de documentos y evaluación Hoja de hallazgos

OBSERVACIONES.

F. Gerencia general

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 30/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 03/12/2014

AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ	P/T 2.1

2.- Aplicar los indicadores de gestión que identifiquen la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo año 2013.

Fecha Elaborado: 30/11/2014 **Fecha Revisado: 03**/12/2014

Los programas diseñados en esta fase de la Auditoría a la empresa Corporación Funeraria La Paz comprenderán la siguiente estructura:

Actividades

1.- Descripción de las políticas y procedimientos adoptados por la administración en base a sus objetivos

2.- Eficiencia en las operaciones, revisión de las operaciones que estén de acuerdo a las disposiciones generales de la empresa.

3.- Eficacia e integridad de la información administrativa operacional y financiera de la empresa.

El desarrollo concreto de cada programa de trabajo depende de las particularidades de cada área que se va auditar. Departamento de Cobranzas, ventas y relaciones Humanas. El control Interno se lo realiza en el área de cobranzas.

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 27/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 29/11/2014

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad Quevedo - Ecuador	Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013
AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ	P/T 2.3

2.- Aplicar los indicadores de gestión que identifiquen la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo año 2013.

Fecha Elaborado: 30/11/2014 **Fecha Revisado: 03**/12/2014

Actividad 2.- Cuestionario de control Interno del departamento de cobranza

FONDO RENDIR CUENTAS	SI	NO	Ponderación	Eficacia / eficiencia
1.- ¿El área administrativa cuenta con registros de cobranzas?	x		10	eficacia
2.- ¿Muestran estos registros: cobros, facturas?	x		10	eficacia
3.- ¿Los registros son ajustados de acuerdo a instructivo de cobros?		X		eficiencia
4.- ¿Existe constancia de los registros de: Cantidades, de cobros y facturas?	x		10	eficacia
5.- ¿Los servicios, servicios de cobranza, se hacen con órdenes debidamente autorizadas?	x		10	eficacia
6.- ¿Las personas responsables para el control de cobranza tienen autorización?	x		10	eficacia

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**
AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ	**P/T 2.4**

Fecha Elaborado: 30/11/2014 **Fecha Revisado: 03**/12/2014

Actividad 3.- hoja de hallazgo

A.- HOJA DE HALLAZGOS			
FECHA 30 / 11 / 2014		**COMPONENTES:** AREA ADMINISTRATIVA. DEP COBRANZAS	
EMPRESA: Funeraria La Paz		**AUDITOR RESPONSABLE: Nancy Pérez**	
Nº	**PROCESO**	**HALLAZGO/EVIDENCIA**	**OBSERVACIONES**
1	**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**	1.- El área administrativa si cuenta con registros de cobranzas 2.- Los registros si reflejan cobros, facturas 3.- Los registros no son ajustados de acuerdo a instructivo de cobros 4.- Si existe constancia de los registros de: Cantidades, de cobros y facturas 5.- Los servicios, servicios de cobranza, si se hacen con órdenes debidamente autorizadas 6.- Si existe personas responsables para el control de cobranza tienen autorización	No existe manual o instructivo de cobros Jefe departamental

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**
AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ	**P/T 2.5**

2.- Aplicar los indicadores de gestión que identifiquen la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo año 2013.

Fecha Elaborado: 30/11/2014 **Fecha Revisado: 03**/12/2014

Actividad 5.- Elaboración de informe preliminar de las actividades realizadas

RESULTADOS		
Revisión de documentos control interno departamento de cobranzas		
PONDERACIÓN	**EFICIENCIA**	**EFICACIA**
60	**10**	**50**
100%	**16.6%**	**83.4%**

INTERPRETACIÓN:

En la verificación de los registros del departamento de cobranza, la ponderación refleja un 16.6% de eficiencia. Y un 83.4 de eficacia.

ELABORADO POR: N.P	FECHA: 30/11/2014
REVISADO POR: D.E.R	FECHA: 03/12/2014

NANCY PEREZ & ASOCIADOS AUDITORES *Servicio de Auditorías, Tributación y Contabilidad* *Quevedo - Ecuador*	**Auditoría de Gestión y su incidencia en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, 2013**
AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN FUNERARIA LA PAZ	**P/T 2.1**

1. Diagnosticar la situación actual del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, en el año 2013.

Fecha Elaborado: 27/11/2014 **Fecha Revisado:** 29/11/2014

NARRATIVA

Se realizó la visita al área administrativa en donde se pudo observar que la Empresa Corporación Funeraria La Paz, cuenta con el mapa de procesos, además tiene su organigrama organizacional. La distribución interna está conformada por áreas definidas con el personal correspondiente, los roles y funciones están establecidas de acuerdo al manual de perfiles de la Empresa. El control lo realiza la gerencia.

El análisis de la revisión de documentos y registros cuenta con soportes establecidos en criterios y políticas del departamento de cobranzas, existe responsable de cada área encargada de vigilar el normal cumplimiento de las funciones. No está establecido un organigrama estructural, los roles y funciones están de acuerdo a criterios de la gerencia.

Existe manejo profesional en cada área con equipo digital computarizado para su desarrollo. Según lo indicado el resultado de este estudio es que la empresa si cumple con estos indicadores de gestión

4.1.4. Fase IV: Emisión Del Informe

Elaborar carta de presentación del informe final
Preparar el informe final para presentarlo al gerente de la empresa Corporación Funeraria la Paz
Presentar el informe final

Carta de presentación del informe final

Quevedo, 10 de Diciembre del 2014

Señor:

Kléber Romero

Gerente Corporación Funeraria La Paz

Presente.

De nuestra consideración:

Se ha efectuado una Auditoría de Gestión y su efecto en el cumplimiento de los objetivos en la empresa Corporación Funeraria La Paz Quevedo, por el período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

La auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, incluyendo pruebas establecidas a este tipo de auditoría y los procedimientos que se consideran necesario de acuerdo a las circunstancias.

Respecto de las evaluaciones de control interno empleadas en función del departamento de cobranzas, se hace los comentarios, conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe. Las autoridades correspondientes establecerán los mecanismos administrativos adecuados para poner en práctica las recomendaciones.

Atentamente,

Nancy Pérez

Auditora Independiente

Informe de auditoría

I. ENFOQUE

NATURALEZA DE ESTUDIO: Auditoría de Gestión

RESPONSABLE: Nancy Pérez

Antecedentes:

En la Corporación Funeraria La Paz, no se ha realizado una auditoría de gestión, pero se ha evidenciado falencias que necesitan corregirse para el buen manejo de la empresa, dichas falencias se darán a conocer en el informe que a continuación se presenta.

Objetivos:

- Diagnosticar la situación actual del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, en el año 2013

- Aplicar los indicadores de gestión que identifiquen la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo año 2013

- Realizar el informe de auditoría de Gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo. Año 2013

Alcance:

La investigación está orientada a la realización de una auditoría de gestión En la Corporación Funeraria La Paz, para determinar las falencias que en la gestión de la empresa.

La auditoría se cumplió de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, en la cual se da a conocer los resultados obtenidos durante todo el proceso de la auditoría.

II. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

1. Diagnosticar la situación actual del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, en el año 2013

CRITERIO: relaciona acciones internas no específicas.

Causa

Se desconoce el estado actual de cartera de clientes en mora de pago

Efecto

El 90% de la planificación en el área de cobranza, se ha cumplido mientras que el 10% no se ha cumplido satisfactoriamente, siendo desfavorable para la empresa ya que ingreso menos dinero de lo planificado.

Recomendación

Realizar adecuaciones en el control interno y sujeto a verificación de gerencia.

2. Elemento: Cobranza

Criterio: Cumplimiento de las cobranzas.

Causa

Los cobros no se hacen efectivos por causas externas del cliente

Efecto

El 45% de la planificación en cobros se ha cumplido mientras que el 55% no se ha cumplido satisfactoriamente, siendo desfavorable para la empresa ya que se incrementa la cartera de clientes impagos.

Recomendación

Mejorar el control interno y manejo del cliente para efectivizar el cobro de la factura vencida.

3. Aplicar los indicadores de gestión que identifiquen la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo año 2013

Criterio: Manejo de indicadores de gestión en el control Interno.

Causa

Falta control en el manejo administrativo relacionado con la gestión de cobranza de la empresa lo que provoca ineficiencia e ineficacia.

Efecto

En relación al manejo administrativo relacionado con la gestión de cobranza no se ha cumplido satisfactoriamente, siendo un resultado desfavorable para la empresa.

Recomendación

Mejorar los indicativos de gestión relacionadas con el mejoramiento de la eficiencia y eficacia del departamento de cobranza de la empresa.

4.2. Discusión

La auditoría se cumplió de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, a los objetivos planteados en esta investigación y a las conclusiones finales, por lo que se da a conocer los resultados obtenidos durante todo el proceso de la auditoría.

La aplicación de la Auditoría al área de Crédito y Cobranzas de la Corporación Funeraria La Paz, en lo que se refiere al diagnóstico de la situación del departamento de cobranza.

El mayor porcentaje de la planificación en el área de cobranza, si se ha cumplido mientras que un porcentaje menor, no se ha cumplido satisfactoriamente en los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera y en la organización administrativa de este departamento.

Falta control en el manejo administrativo relacionado con la gestión de cobranza de la empresa lo que provoca ineficiencia e ineficacia.

Para la realización de la auditoría de gestión a la empresa Corporación Funeraria La Paz, se aplicó lineamientos de Auditoría, los instrumentos y papeles de trabajo ayudó a establecer los alcances de la auditoría como lo describe (Maldonado, 2009).

“El propósito esencial de la Auditoría de Gestión es verificar que los objetivos, la misión y la visión de las compañías coincidan con las metas y planes previstos por la administración, de forma que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados”

En base a lo expuesto se realiza la comprobación de la hipótesis que dice: La auditoría de Gestión determinará la deficiente gestión en el cumplimiento del presupuesto del departamento de cobranza para la empresa Corporación Funeraria La Paz, Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos. Año 2013.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- ✓ En el diagnóstico de la situación del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, se pudo determinar que el cobro en la cartera de clientes no se ha cumplido satisfactoriamente, siendo desfavorable para la empresa ya que se incrementa la cartera de clientes impagos.

- ✓ Además, se incumplen ciertos procesos como planificación del departamento de cobranza, siendo desfavorable para la empresa ya que ingreso menos dinero de lo planificado.

- ✓ Según los indicadores de gestión que identifican la eficiencia y eficacia económica de la gestión del departamento de cobranza de la empresa, la auditoría ha permitido determinar que falta control en el manejo administrativo relacionado con la gestión de cobranza de la empresa lo que provoca cierta ineficiencia e ineficacia en los procesos realizados

- ✓ De acuerdo al informe de auditoría de Gestión del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz, cantón Quevedo, falta mayor control en el manejo administrativo relacionado con la gestión de cobranza de la empresa lo que provoca ineficiencia e ineficacia.

5.2. Recomendaciones

- ✓ Realizar una Auditoría anual con el propósito de mejorar la gestión en el departamento de cobranzas para mejorar la cartera clientes puntuales en sus pagos de la empresa Corporación Funeraria La Paz.

- ✓ Mejorar la planificación del departamento de cobranza, para obtener mejores beneficios relacionados con los ingresos y control de la gestión de cobranza.

- ✓ Mejorar los indicativos de gestión relacionadas con el aumento de la eficiencia y eficacia del departamento de cobranza de la empresa Corporación Funeraria La Paz.

- ✓ Cumplir con las políticas internas, de la empresa Corporación Funeraria La Paz, contar con las autorizaciones correspondientes, para el efecto, dar a conocer de este particular a los jefes de departamentos.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura Citada

Alatrista, G. M. (2009). auditoría gerencial, políticas y procedimientos, valorización de acciones. Lima Perú: interamericana.

Alizaga, R., & Guevara, E. (2008). Efecto de algunos tratamientos quimicos en el mani. Costa Rica.

ALSINA, L. (2009). Horticultura especial . Barcelonna: Sintes.

ALVIA, D. (2008). Hortalizas. Manual práctico de hortalizas, 25.

AZABACHE, L. (2009). Fertilidad de suelos. Huancayo: Universidad Nacional del centro.

Bayoma, C. 2. (2008). Estudio Agronómico de 40 Cultivares de Maní (Arachis hypogaea L .). Ecuador.

Bertsch, F. (. (2008). La fertilidad de los suelos y su manejo. . Costa Rica: Universidad de Costa Rica, Facultad de Agronomía, Centro de Investigaciones Agroquímicas. 157 p.

Burnett, J. (2011). Promoción conceptos y estrategias. Colombia: Mc Graw Hill.

CARABALLO, H. C. (2008). Horticultura. La Habana, Pueblo, 141.

CASSERES, E. (2007). Producción de hortalizas.. En C. E., Producción de hortalizas. (págs. 170-174). México: Herrero Hnos.

Cepeda, G. (2008). Auditoría y Control Interno. México: Editora Emma Ariza Herrera.

FAXSA, s. (26 de 08 de 2009). http/www.facsa.com.mx/s. Recuperado el 2014 de 08 de 20, de http/www.facsa.com.mx/s: http/www.facsa.com.mx/s

FERSINI, A. (2008). Horticultura práctica. Mexico: Diana.

Fertiberia, f. (24 de 06 de 2012). www.fertiberia.es/templates/template1.aspx?M=226&F=97&L... Recuperado el 07 de 20 de 2014, de www.fertiberia.es/templates/template1.aspx?M=226&F=97&L...: www.fertiberia.es/templates/template1.aspx?M=226&F=97&L...

Franklin, B. (2009). Auditoría Administrativa. México: McGraw – Hil Interamericana S.A.

Franklin, B. (2009.). México: McGraw – Hil Interamericana S.A.

Franklin, B. (2009.). Auditoría Administrativa. México: McGraw – Hil Interamericana S.A.

Fuentes, R. j. (2008). Guía Práctica de la auditoría administrativa. México D.F: Editorial Pac.

GARCÍA, R. (2010). control del cultivo de cebolla. Riobamba.

Gerry, J. (2008). Madrid: Pearson.

Gerry, J. (2008). Dirección Estratégica. En J. Gerry, Dirección Estratégica (pág. 98.). Madrid: Pearson.

Gillier, P., & Silvestre, P. (2008). El cacahuete. maní. Barcelona, España: Colección Agricultura Tropical.

Gómez, R. (16 de 11 de 2010). /Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones. Obtenido de /Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones: www.Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones

GUERRERO, B. (2007). Efecto de la aplicación de azúfre en cebolla. Mexico: Lamolina.

Hermes, S. (2009). Estadistica aplicada. manual de agricultura , 3-5.

HUME, G. (2009). producción comercial de cebolla. Zaragoza: Acribia.

imn.ac. (s.f.). Recuperado el 24 de Mayo de 2014, de http://www.imn.ac.cr/publicaciones/estudios/agroclimatologia_mani.pdf

IOWASTATEUNIVERSITY. (1964). Manual de Agricultura. Mexico: continental.

JACOB, A. (2007). Nnutrición y abonados de cultivos tropicales. México: Euroamericana.

Jiménez, Y. (1 de julio de 2009). La Auditoría: Monografías.com. Obtenido de Monografías.com: http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml

(2008). Dirección Estratégica. En G. Johnson, Dirección Estratégica (pág. 98.). Madrid: Pearson.

Johnson, G. (2009). Dirección Estratégica. Madrid: Pearson;.

L.Webster, A. (2009). ESTADISTICA APLICADA A LOS NEGOCIOS Y ECONOMIA. BOGOTA: McGRAW-HIL.

L.WEBSTER, ALLEN. (2000). ESTADISTICA APLICADA A LOS NEGOCIOS Y ECONOMIA. BOGOTA: McGRAW-HIL.

LABORALES, M. D. (2014). gestión tecnica en auditoria. 2-3.

Leonard, W. P. (2009). Auditoria Administrativa. Ed. Diana. México, D.F. 1991. En W. P. Leonard, Auditoria Administrativa. . México, D.F.: Ed. Diana. .

Maldonado, M. (2009). Auditoria . numero 1, 23.

Martínez, V. F. (2009). El contador público y la auditoría administrativa. México D.F: Editorial Pac.

Mendoza, L. (2005). El mani tecnologia de manejo y uso. INIAP Boletin divulgativo, 11-12.

Mendoza, U. (2008). Nueva variedad de maní precoz para zobas semisecas. Boletin divulgativo N, 29, 1-3.

Milton, M. (2009). Auditoria. Mexico: Diana.

Milton, M. (2009). Auditoria Edición . numero 1, 23.

Ministerio de relaciones Laborables, 2.-3. (2014). gestión tecnica en auditoria. 2-3.

MOLINA, E. (2009). Agronomia. Costa Rica: artic. aminogrow.

MONTES, C. (2010). El cultivo de la cebolla . Revista Novedades, 16.

Mora, F. (1 de marzo de 2014). Msc. (gsgsgsh, Entrevistador)

Morales, M., & Aguirre, O. (2010). La problemática actual de la deserción escolar. México: Grijalbo.

Moreno. (2004). Psicología de la Instrucción Variables y procesos básicos. Madrid.: Madrid.

Moreno De La Rosa, C. A. (24 de Julio de 2012). EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA: PUNTOS DE ENCUENTRO. Obtenido de http://upnmonclova.wordpress.com/2012/07/24/desercion-escolar-en-mexico/

MOROTO, J. (2007). Horticultura herbácea especial. 3ed. Madrid: Mundi.

Nudman. (2009). Auditoria Operativa. Mexico: segunda.

Nudman, P. (2009). Manual de Auditoria Operativa. Mexico: segunda.

OCEANO/CENTRUM. (2011). Biblioteca del campo. España: OCEANO.

Peñaherrera, M. (Febrero de 2010). Auditoría de Gestión a las áreas De compras, Inventarios, producción, y ventas, para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de la empresa prefabricados del Ecuador S.A.

ubicada en la ciudad de Quito. Escuela Politécnica del Ejército, Ciencias económicas, administrativa y de comercio. Salgonquí: DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

Peralvo. (2011). Clases de la auditoría: delisauditoria. Obtenido de delisauditoria2011: http://delisauditoria2011.blogspot.com/p/clasificacion-de-la-auditoria.html

peruecologico. (s.f.). Recuperado el 26 de Mayo de 2014, de http://www.peruecologico.com.pe/lib_c18_t08.htm

Pizarro, R. (2008). La educación. En R. Pizarro, La educación (pág. 356). Chile: Montreal.

Prevención, S. N. (2014). auditorias del SGP. SGP, 1-2.

Puyol, N. (2008). l "Manual de Auditoria Operativa. México: Lopera.

Ray, W.-K. P. (2008). AUDITORIA Un Enfoque Integral. México: McGraw – Hil.

Robles Sánchez, R. (2009). Producción de oleaginosas y textiles. México.: Limusa. .

Robles Sánchez, R. (2009). Producción de oleaginosas y textiles . México : Limusa. .

Robles, S. (2009). Producción de oleoginosas. mexico: Limusa.

Rodriguez. (24 de mayo de 2014).

http://www.imn.ac.cr/publicaciones/estudios/agroclimatologia_mani.pdf. Recuperado el 24 de mayo de 2014, de http://www.imn.ac.cr/publicaciones/estudios/agroclimatologia_mani.pdf: http://www.imn.ac.cr/publicaciones/estudios/agroclimatologia_mani.pdf

Romero, R. (27 de 11 de 2014). Marketing. En R. Romero, Marketing (pág. 9). méxico: Editora Palmir .

Rubio, R. V. (2008). Guía Práctica de la auditoría administrativa. México D.F: Editorial Pac.

Rubio, R. V. (2008). Guía Práctica de la auditoría administrativa. México D.F: Editorial Pac.

Rubio, R. V. (2008). Guía Práctica de la auditoría administrativa. México D.F: Editorial Pac.

Salguero Vásquez, O. (2009). Evaluación de herbicidas pre-emergentes y tratamientos mecánicos en el control de malezas en maní (Arachis hipogaea L) . Guatemala.

Sánchez, F. (26 de 05 de 2014). http://www.peruecologico.com.pe/lib_c18_t08.htm. Recuperado el 2014 de 07 de 24, de http://www.peruecologico.com.pe/lib_c18_t08.htm: http://www.peruecologico.com.pe/lib_c18_t08.htm

santamarina. (s.f.). Recuperado el 26 de Mayo de 2014, de Ing.santamarina.tripod.com/sitebuildercontent/.../controlcultural_no.2.pd

Sapag, C. N. (2010). Preparación y Evaluación de Proyectos. Colombia: Mc Graw Hill.

SEMIAGRO, s. (26 de 08 de 2009). http//www.semiagro.compe/does/manual_cebolla.doc-11. Recuperado el 2014 de 08 de 20, de http//www.semiagro.compe/does/manual_cebolla.doc-11: http//www.semiagro.compe/does/manual_cebolla.doc-11

SHANY, M. (2007). cultivos no tradicionales de la península santa elena. Manual Agrotécnico, 106.

Terranova. (2001). Produccion Agricola 1. Bogota: Terranova Editores.Ltda.

Terranova, J. (2007). Producción Agrícola 1. Bogotá: Terranova editores Ldta.

VALDEZ, E. (2008). Manual de prácticas agroecológicas. Ecuador.

Vargas, R., & Ramírez, C. (. (2010). Respuesta de la soya y el maní a Rhizobium y a la fertilización con N, P y Mo. Costa Rica.

Vásquez, I. (13 de abril de 2009). ivasquezarrobaconida.gob.pe. Obtenido de ivasquezarrobaconida.gob.pe: ivasquezarrobaconida.gob.pe

Vásquez, R. V. (2008). Organización Aplicada. México: atenas.

Vásquez, R. V. (2008). Organización Aplicada. México: Atenas.

viacampesina. (s.f.). Recuperado el 22 de Mayo de 2014, de http://cloc-viacampesina.net/pt/temas-principales/reforma-agraria/93-reforma-agraria-ecuador

Whittington, R. y. (2008). “Principios de Auditoria”. México: McGraw- Hi.

wikipedia. (s.f.). Recuperado el 24 de Mayo de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Daule

wikipedia. (s.f.). Recuperado el 26 de Mayo de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Arachis_hypogaea

wikipedia. (s.f.). Recuperado el 26 de Mayo de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Desarrollo_vegetal

wikipedia. (s.f.). Recuperado el 26 de Mayo de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Siembra

Zamora, P. (2006). Proceso formativo. En P. Zamora, Proceso formativo (pág. 79). México: Limusa.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1.- Fotos

Revisión de documentos en el departamento de cobranza

Confirmación de recibos de cobros por recaudadores

Fachada de la empresa

Fotos 3 y 4.- Confirmación de archivos existentes en el departamento de cobranza.

Anexo 2. Presupuesto

Cuadro 2. Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	VALOR $ UNITARIO	TOTAL
Cuadernos	2	2	4,00
Anillados	3	2	6,00
Empastado	3	5	15
Disco extraíble	2	30	30
Libros	3	75	225,00
Lápices	5	0,50	2,50
Resma de papel bond	4	3,45	13,80
Borradores	2	0,5	1,00
Esferos	6	0,4	2,40
Cámara fotográfica	1	350	350,00
Subtotal		**468.85**	**649.70**
Equipos			
Cartuchos de impresora	2	18	36.00
Impresiones	1000	0,25	250,00
Grapadora	1	8,5	8,50
Perforadora	1	10	10,00
CD	8	1.0	8,00
Internet	100	0,8	80,00
Subtotal		**38.55**	**392.50**
Subtotal materiales y equipos		**507.4**	**1042.20**
Imprevisto 20%			**309.92**
TOTAL			**1859.52**

Fuente: Nancy Pérez

Anexo 3. Calendario de Actividades

	ACTIVIDADES	Mes / semanas 2014															
		1				2				3				4			
		1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
1	Elaboración de anteproyecto	**X**															
2	Presentación del anteproyecto para su revisión		**X**														
3	Correcciones del anteproyecto			**X**													
4	Presentación de anteproyecto corregido a la comisión de tesis				**X**												
5	Aprobación del anteproyecto					**X**											
6	Elaboración de proyecto de tesis						**X**										
7	Presentación y aprobación del proyecto							**X**									
	Inicio de investigación de Campo								**X**								
9	Tabulación de datos										**X**						
10	Elaboración del primer borrador de tesis												**X**				
11	Revisión de la tesis por miembros tribunal														**X**		
12	Aprobación de la tesis															**X**	
13	Sustentación de tesis y graduación																**X**