



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“La Auditoría de Gestión y la Rentabilidad en la empresa
López & Lozada Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”**

Autor: Lozada Salazar, Juan Pablo

Tutor: Lic. Zamora Sánchez, Ruth Armenia.

Ambato-Ecuador

2016

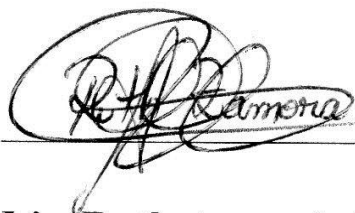
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema **“La auditoría de Gestión y la rentabilidad en la empresa López & Lozada Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”** desarrollado por **Juan Pablo Lozada Salazar**, egresado de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte del Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato Febrero 22 del 2016

EL TUTOR



Lic. Ruth Armenia Zamora Sánchez

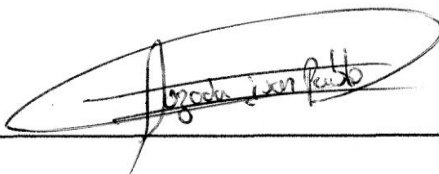
C.I.: 120577546-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Juan Pablo Lozada Salazar, con C.I 180328159-9 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo investigativo, bajo el tema: **La Auditoria de Gestión y la Rentabilidad de la empresa López & Lozada Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato**” así como también los contenidos presentados ,ideas, análisis, síntesis de datos son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Abril del 2016

AUTOR

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lozada Juan Pablo", is written over a horizontal line.

Juan Pablo Lozada Salazar

C.I. 180328159-

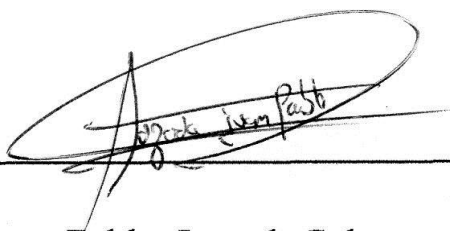
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en líneas patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos

Ambato, Abril del 2016

AUTOR

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Pablo Lozada Salazar", is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

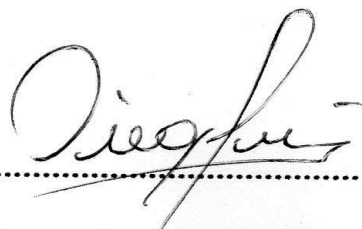
Juan Pablo Lozada Salazar

C.I. 180328159-9

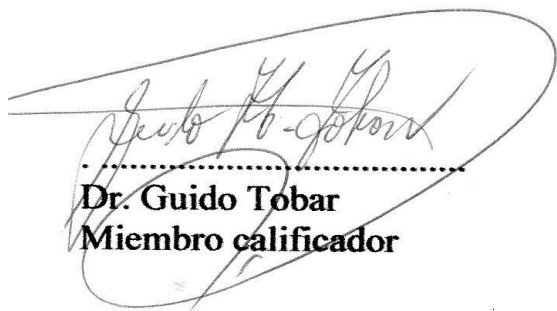
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Graduación sobre el tema “**La Auditoría de Gestión y la Rentabilidad de la empresa López & Lozada Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato**”, elaborado por Juan Pablo Lozada Salazar, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril del 2016



**Eco. Diego Proaño Mg.
Presidente del Tribunal**



**Dr. Guido Tobar
Miembro calificador**



**Ing. Janet Urrutia
Miembro Calificador**

DEDICATORIA

Sin duda alguna se lo dedico a Dios por sobre todo por bendecirme, y perdonarme a pesar de mis errores

A mi Madre por el apoyo que me brindo y por estar ahí en mis momentos de victoria.

A mi hermana y a mis abuelitos que son como mis padres por estar siempre conmigo aún que a veces no lo demuestro pero los quiero mucho

A todos quienes formaron parte de esta etapa tan hermosa a quienes auguro los mejores éxitos.

Juan Pablo Lozada

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento primero a Dios por ser la guía en este duro y largo caminar de la vida, segundo a mi familia que siempre me ha apoyado a las autoridades y compañeros del López & Lozada Cía. Ltda. por la apertura y colaboración que dieron hacia los requerimientos indispensables para el desarrollo de este trabajo que será en beneficio de los lectores.

Mi agradecimiento sincero a todas y cada una de las personas que contribuyeron con la realización de este trabajo de Investigación.

Juan Pablo Lozada

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LÓPEZ & LOZADA CÍA. LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTOR: Juan Pablo Lozada Salazar

TUTOR: Lic. Ruth Armenia Zamora Sánchez

FECHA: Abril del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad, hacen frente a mercados competitivos en los que buscan la satisfacción de sus clientes con la eficiencia de sus actividades.

Este trabajo de investigación denominado “La auditoría de Gestión y la rentabilidad de la empresa López & Lozada Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato” se lo ha realizado en vista que se han detectado falencias en los procesos operativos lo cual provoca el incumplimiento de metas, desorganización interna ocasionando la disminución de liquidez lo que conllevaría a tener pérdidas de consideración y a un futuro provoque el cierre de la compañía.

La auditoría de Gestión es una herramienta para promover la eficiencia y eficacia en la realización de sus operaciones proporcionando un grado de seguridad razonable, el aumento de su eficiencia a través de la aplicación e indicadores de gestión y constatar el aumento de su rentabilidad mediante el análisis indicadores financieros con ello llegar a cumplir metas y objetivos a corto y largo plazo, que permita determinar sus debilidades competitivas a los cuales se enfrenta la empresa.

Lo que en resumen puede ayudar a la entidad llegar a donde quiere llegar y evite peligros y sorpresas en el camino determinar qué procesos necesitan ser mejorados, establecer prioridades y proveer de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hacer posible la comprensión en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades.

Es importante finalmente acotar que para el logro del éxito se debe partir de una sencilla y adecuada organización que involucre la participación de todos quienes están inmersos en la compañía.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA DE GESTIÓN, INDICADORES, RENTABILIDAD, CONTROL ANÁLISIS.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
ACCOUNTING FACULTY AND AUDIT
CAREER ACCOUNTING AND AUDITING**

TOPIC: "THE AUDIT OF MANAGEMENT AND PROFITABILITY IN THE COMPANY LÓPEZ&LOZADA CÍA. LTDA IN THE CITY OF AMBATO"

AUTHOR: Juan Pablo Lozada Salazar
TUTOR: Lic. Ruth Armenia Zamora Sánchez
DATE: April 2016

ABSTRACT

Currently organizations, regardless of size and sector of activity, competitive markets face in seeking customer satisfaction with the efficiency of its activities.

This research paper entitled "The audit of management and profitability of the company López & Lozada Cía. Ltda in the city of Ambato "it has been made in view have been detected shortcomings in the operational processes causing breach of goals, internal disorganization causing decreased liquidity which would lead to having considerable losses and a future cause the closure of the company.

Audit Management is a tool to promote efficiency and effectiveness in carrying out its operations by providing a reasonable degree of security, increasing its efficiency through the implementation and management indicators and note the increased profitability by analyzing financial indicators thus get to meet goals and objectives in the short and long term, should determine their competitive weaknesses to which the company faces.

The ideas of this research seek intellectual understanding of the directors of the company as to carry out an improvement, it is necessary to understand what are the factors that contribute to the process control of the entity which decreases it . So in summary it can help the company get where you want to go and avoid dangers and surprises along the way to determine what processes need to be improved, set priorities and provide a context for initiating and maintaining improvement plans that achieve stated objectives. Make possible the understanding that are configured business processes, their strengths and weaknesses.

Finally it is important to note that for achieving success is from a simple and proper organization involving the participation of all who are involved in the company.

KEYWORDS: AUDIT,MANAGEMENT, INDICATORS, PROFITABILITY CONTROL,ANALYSIS

INDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
Aprobación del tutor	ii
Declaración de autoría.....	iii
Cesión de derechos.....	iv
Aprobación tribunal de grado.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Resumen ejecutivo	viii
Abstract.....	ix
Índice general	x
Índice de cuadros.....	xii
Índice de tablas.....	xiii
Índice de gráficos	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	2
Análisis y descripción del problema de investigación	2
A.Descripción y formulación del problema	2
B. Justificación	4
C. Objetivos.....	7
CAPÍTULO II	8
Marco teórico	8
A. Antecedentes investigativos	8
B. Fundamentación científico técnica	10
CAPÍTULO III.....	37
Metodología	37
A. Modalidad, enfoque y nivel de la investigación	37
B. Población muestra y unidad de investigación.....	41
C. Operacionalización de las variables.....	43
D. Plan de recolección de la información o reclutamiento de datos.	46

CAPÍTULO IV	50
Análisis e interpretación de resultados	50
A.Principales resultados	51
B.Limitaciones del estudio	68
C. Conclusiones	69
D. Recomendaciones.	69
Propuesta	70
Bibliografía	135
Anexos	139

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Nómina de empleados empresa López& Lozada cía. Ltda.....	42
CUADRO N° 2: Variable Independiente	44
CUADRO N° 3: Variable Dependiente.....	45
CUADRO N° 4: Cuadro para el plan de procesamiento	48
CUADRO N° 5: Frecuencias Observadas	67
CUADRO N° 6: Frecuencias Observadas	67
CUADRO N° 7: Calculo valor esperado	67
CUADRO N° 8: Frecuencias observadas	67

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Misión y visión de la empresa.....	51
TABLA N° 2: Reuniones de trabajo	52
TABLA N° 3: Incentivos a los trabajadores	53
TABLA N° 4: Perfil de Contratación	54
TABLA N° 5: Aplicación auditoria gestión	55
TABLA N° 6: Aplicación auditoria gestión	56
TABLA N° 7: Actividades realizadas.....	57
TABLA N° 8: Indicadores de gestión.....	58
TABLA N° 9: Manual de actividades	59
TABLA N° 10: Capacitación personal	60
TABLA N° 11: Acceso a equipos.....	61
TABLA N° 12: Distribución de actividades	62
TABLA N° 13: Rentabilidad	63
TABLA N° 14: Metas institucionales.....	64
TABLA N° 15: Optimización de recursos	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Árbol de problemas	5
GRÁFICO N° 2: Constelación de Idea de las Variables	19
GRÁFICO N° 3: Constelación de Idea de la Variable Independiente	20
GRÁFICO N° 4: Constelación de Idea de la Variable Dependiente	21
GRÁFICO N° 5: Representación gráfica	49
GRÁFICO N° 6: Misión y visión de la empresa	51
GRÁFICO N° 7: Reuniones de trabajo.....	52
GRÁFICO N° 8: Incentivo a los trabajadores	53
GRÁFICO N° 9: Perfil de contratación	54
GRÁFICO N° 10: Auditoria de Gestión	55
GRÁFICO N° 11: Auditoria de gestión	56
GRÁFICO N° 12: Actividades realizadas	57
GRÁFICO N° 13: Indicadores de gestión.....	58
GRÁFICO N° 14: Manual de actividades.....	59
GRÁFICO N° 15: Capacitación personal	60
GRÁFICO N° 16: Acceso a equipos.....	61
GRÁFICO N° 18: Rentabilidad	63
GRÁFICO N° 19: Metas institucionales.....	64
GRÁFICO N° 20: Optimización de recursos.....	65
GRÁFICO N° 21: Calculo valor Esperado	68
GRÁFICO N° 22 : Cartera Recuperada.....	123
GRÁFICO N°23: Clientes Recuperados.....	124
GRAFICO N°24: Notificaciones Realizadas.....	125
GRÁFICO N° 25: Cortes Realizados.....	126
GRÁFICO N° 26: Reconexión Energía Eléctrica.....	127

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar

EL CAPÍTULO I: Contiene el planteamiento del problema, la contextualización, el árbol de problemas, el análisis crítico, la formulación del problema, las interrogantes de la investigación, las delimitaciones, la justificación y los objetivos general y específicos.

EL CAPÍTULO II: comprende los antecedentes de la investigación, las fundamentaciones, la red de inclusiones, las constelaciones de Ideas de cada variable, las categorías de la variable independiente y de la variable dependiente, la formulación de la hipótesis y el señalamiento de variables.

EL CAPÍTULO III: abarca el enfoque, las modalidades de la investigación, los niveles o tipos, la población y muestra la Operacionalización de las dos variables independiente y dependiente, las técnicas e instrumentos de investigación, el plan de recolección de la información, la validez y confiabilidad, el plan de procesamiento de la información y el análisis e interpretación de los resultados.

EL CAPÍTULO IV: se realizará el análisis e interpretación de resultados, interpretación de datos, verificación de la hipótesis, conclusiones, recomendaciones, la propuesta, justificación, bibliografía

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Tema

“La Auditoría de Gestión y la rentabilidad en la empresa de Servicio Eléctrico en la ciudad de Ambato”

A.DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Según Lideres, en su artículo titulado “**En el Ecuador, la economía se sostiene en seis sectores**”, menciona que:

En el 2013, la economía ecuatoriana registró la peor tasa de crecimiento de los últimos tres años (4,5%). Aunque, según el presidente del Directorio del Banco Central, Diego Martínez, se vienen años con mejores tasas de evolución

Si bien el funcionario reconoce esta caída, se muestra optimista porque se registró un crecimiento, menor, pero crecimiento al fin, y mayor que los obtenidos por algunos de los países de la región.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos(2013, pág. 6), en su artículo titulado “Anuario Estadístico 2013”, indica que indica que:

La cantidad de establecimientos de las actividades de servicios y comercio interno presentan una tendencia creciente y sostenida en los últimos veinte años en el Ecuador. El número de establecimientos como hoteles, restaurantes y servicios crecieron en un 5,5 por ciento del año desde el 2009.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2013, págs. 8-9), menciona que:

“Al clasificar la actividad económica por rama de actividad, se evidencia que pocas empresas se dedican a la prestación de servicios en el Ecuador, por lo que, las actividades de servicios representa solo el 1,16%, resulta interesante destacar que dentro del rubro Educación y Salud se encuentra el 2,62% y 3,18% respectivamente. Existen diferencias importantes de los establecimientos económicos por regiones, donde el 53% de los establecimientos económicos se encuentra concentrado en la Región Sierra, el 42,3% se encuentra en la Región Costa, el 4,4% en la Región Amazónica y el 0,3% en la Región Insular. Por otro lado, el 0.1% de los establecimientos en las zonas no delimitadas.”

En el Ecuador, el sector dedicado a la prestación de servicios no ha tenido un crecimiento comercial como los demás sectores, por ende, se determina que se debe poner mayor énfasis en dicho sector, con la finalidad de mantener o incrementar la economía del país. Debido a esto se ve en la necesidad de llevar un control

exhaustivo sobre los procesos que manejan las empresas dedicadas a este tipo de actividades, permitiendo el manejo adecuado de su cartera de clientes.

En referencia al Ministerio de Coordinación de la producción, Empleo y Competitividad,(2011, pág. 15), menciona que

El 34% de la Población Económicamente Activa de Tungurahua se encuentra concentrada también en las zonas rurales, especialmente en la actividad agropecuaria, un 18% del a PEA está en la industria, 18% en el comercio, 13% servicios, 5% transporte, construcción el 5%, servicios financieros el 2% y otras actividades el 5%

Según investigaciones realizadas en el Ecuador existen empresas que prestan servicios en la gestión de recuperación de cartera en diferentes sectores de la producción y económicos, y dentro de los ámbitos público, privado y mixto, lo que hace competitivo el mercado de oferta de servicios de esta actividad en este caso, INCOLEN Cía. Ltda., NAVCAS Cía. Ltda., son empresas que se dedican a la recuperación de cartera vencida.

Se debe destacar que mediante la implantación de pequeñas y medianas empresas que producen, distribuyen y comercializan diferentes productos y prestación de servicios, los mismos que contribuyen al desarrollo y bienestar del País, se encuentran inmersos en cambios constantes en diferentes aspectos, tales como el económico, social, tecnológico, cultural, políticos, entre otros; por lo que es necesario mantener en la empresas normas y procedimientos de control, y donde todos y cada uno de los miembros que lo conforman se encuentren capacitados, organizados y evaluados adecuadamente, con el propósito de crecer financieramente y, así, proporcionar nuevas fuentes de empleo.

López & Lozada Cía. Ltda.es una empresa Ambateña con proyección nacional proveedora de soluciones en el área de la electricidad, siendo uno de sus principales clientes la Empresa Eléctrica Ambato S.A. La empresa presta el servicio de gestión de recuperación de cartera vencida mediante notificaciones, cortes y reinstalaciones de energía, desarrollando este servicio a la provincia de Tungurahua donde también se realizan instalaciones de energía eléctrica en hogares.

López & Lozada Cía. Ltda. ofrece este servicio en forma mensual en base ala información que arroja el sistema comercial de la Empresa Eléctrica Ambato, la cual se encuentra distribuida por sectores, que agrupándolos arrojan una cantidad

aproximada de 100.000 usuarios. Las gestiones de cobranzas que realiza la empresa son: por notificación, corte en borneras de medidor, reconexión en borneras de medidor, corte en el poste, reconexión en poste, retiro de medidor acometida y reinstalación de medidor, los cuales tienen un valor monetario ya establecido de acuerdo a la distancia de cada sector de la ciudad.

Este servicio involucra procesos, los cuales deben ser administrados correctamente, donde se origina en un informe emitido por la Compañía para la Empresa Eléctrica Ambato S.A, con lo que concluye el cobro de la factura que se genera en el sistema de acuerdo al ingreso de datos, es decir, que todo este servicio debe tener como base fundamental el realizar una buena gestión, que sea el pilar para que todo funcione correctamente y se pueda tener buenos resultados y, a su vez, mejore rendimientos; pero las desavenencias entre los socios, la toma de decisiones erróneas y las maneras en el que se trata de dirigir al recurso humano ha creado un ambiente de trabajo hostil.

Es importante mencionar que la inexistencia de una Auditoría de Gestión es la principal causa del problema que tiene López & Lozada Cía. Ltda. Que afecta a sus propietarios ya que se necesita una evaluación completa de la situación interna utilizando procedimientos que incremente o establezca la rentabilidad de la misma.

La aplicación de una auditoría de gestión facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración, así como también permite aplicar una evaluación global y objetiva de los problemas de la institución, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.

B. JUSTIFICACIÓN

La investigación realizada en López & Lozada Cía. Ltda., se justifica debido a la importancia que brinda al solucionar el problema observado, el cual es la disminución de liquidez, por lo que es necesario aplicar un examen especial de auditoría de gestión, que facilite el mejoramiento de los niveles de rentabilidad de la empresa.

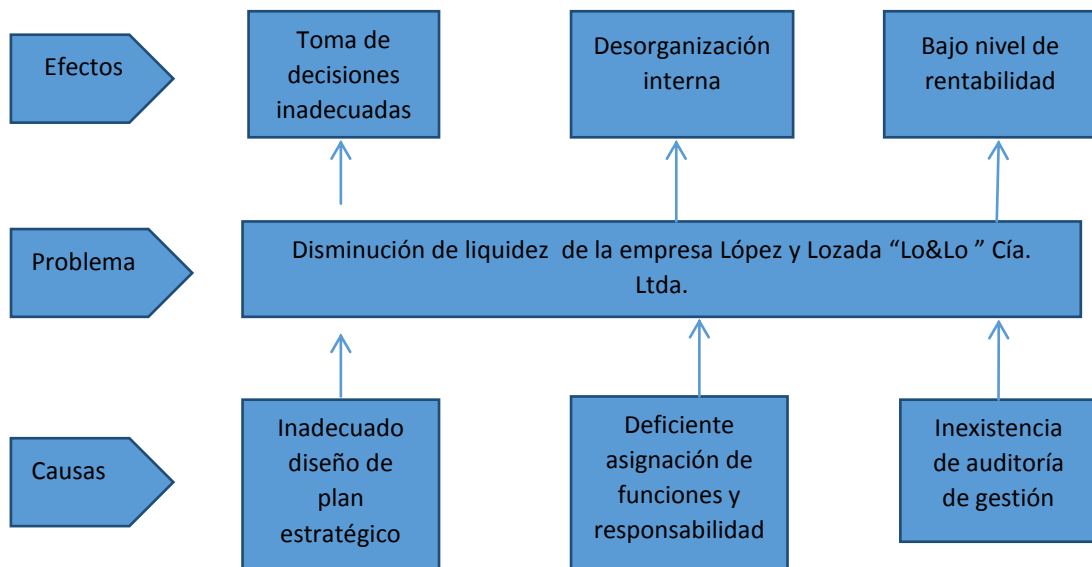
Una adecuada aplicación de auditoría de gestión en la Empresa López & Lozada Cía. Ltda., establecerá una investigación rigurosa sobre sus procesos internos, metas por

cumplir, planificación estratégica, como también la correcta asignación de funciones y responsabilidades de manera adecuada, para establecer el fiel cumplimiento de metas y objetivos planteados.

De esta manera, la empresa se fundamentara en una buena dirección que brinde protección al trabajador en todos los ámbitos en que se desenvuelve ya que al brindar el servicio eléctrico con un toque de excelencia, responsabilidad y eficiencia provocara reacciones de extraños y conocidos logrando satisfacer sus requerimientos. De ahí que la frase “El cliente tiene la razón” es un fundamento importante en las empresas para que se genere servicios de calidad

Por lo mencionado, queda justificada la realización de la presente investigación, considerando que se dispone del tiempo suficiente para su desarrollo, así como el libre acceso a las diferentes fuentes de información de la empresa y la posibilidad de aplicar de forma coherente los instrumentos investigativos.

A continuación se presenta el árbol de problemas que se detalla a continuación:



Fuente: Empresa López & Lozada Cía. Ltda.

Elaborador por: Lozada Juan P, (2015)

GRÁFICO N° 1: Árbol de problemas

Relación causa y efecto

Como resultado del análisis al árbol de problemas se ha llegado a establecer que el problema de la empresa es disminución de liquidez debido a la inexistencia de la aplicación de una auditoría de gestión y el principal efecto, el bajo nivel de rentabilidad.

Prognosis.

Por otro lado el inadecuado diseño de un plan estratégico provocado por la disminución de liquidez en la empresa López & Lozada Cía. Ltda., conlleva a la incorrecta toma de decisiones.

Además, la deficiente asignación de funciones y responsabilidades de los trabajadores de la empresa López & Lozada Cía. Ltda., ha incidido en el nivel de liquidez conllevando a la desorganización interna.

La empresa al no aplicar una auditoría de gestión que permita identificar procesos, funciones, responsabilidades y mitigue riesgos, estaría en peligro de perder posicionamiento en el mercado o la renovación de contratos con nuestro principal cliente la Empresa Eléctrica Ambato, se verán afectadas, ocasionando una reducción del personal y disminución del porcentaje de ganancia perjudicando la rentabilidad de la empresa.

Formulación del problema

¿Es la inexistencia de una Auditoría de Gestión, lo que influye en el bajo nivel de rentabilidad en la empresa López & Lozada Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato?

Delimitación del Problema

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Auditoría de Control Interno

Aspecto: Control Interno

C. OBJETIVOS

Objetivo General

- Estudiar la auditoría de gestión y su relación con la rentabilidad de López & Lozada Cía. Ltda.

Objetivos Específicos

- Conocer la terminología en que se maneja la auditoría de gestión para establecer medidas de evaluación en López y Lozada Cía. Ltda.
- Evaluar el control interno de López y Lozada Cía. Ltda. con el fin de detectar deficiencias y posibles riesgos.
- Proponer la aplicación de una auditoría de gestión en la empresa López & Lozada Cía. Ltda. para la determinación y el cumplimiento de los objetivos y así ser más competitiva en el sector empresarial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

A. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación está basada en la información que ha sido tomada de la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato y de sitios web:

Según Chora, K. (2014, pág. 282), en su trabajo investigativo titulado “*AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA EMPRESA CHAIDE Y CHAIDE S.A. POR EL PERIODO 2012*”, indica que:

“Mediante la aplicación práctica de la ejecución de este examen de auditoría se han reforzados los conocimientos y destrezas aprendidas en el aula de clases, ya que el ejercicio práctico nos hace partícipes del rol como profesionales en el campo de la Auditoría.

A través de la ejecución del examen de auditoría se logró cumplir con el objetivo planteado de identificar las deficiencias, irregularidades y posibles problemas que están afectando directa o indirectamente a la organización, y se pudo determinar los niveles de eficiencia, efectividad, economía y ética en los procesos.

Con la investigación de los fundamentos teóricos para llevar a cabo la Auditoría de Gestión facilitó la realización y aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría que permitieron la ejecución del examen.

Con el trabajo desarrollado se obtuvo un conocimiento completo de la empresa Chaide y Chaide S.A. en toda su parte organizativa, estructural, direccionamiento estratégico y demás aspectos con los cuales se pudo llevar a cabo la Auditoría de Gestión.”

El informe de auditoría contiene las conclusiones y recomendaciones de mejora para ayudar al departamento a lograr un correcto funcionamiento, y que estas apoyen la toma de decisiones.

En la empresa Chaide y Chaide S.A. no cuentan con manuales de procedimientos para cada uno de los puestos de trabajo, que guíen sus bajo un esquema preestablecido.

Según Puruncajas M,(2011, pág. 163), en su trabajo investigativo titulado “*AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA LABORATORIOS BIOGENET S.A.*” concluye que:

“La práctica de Auditoría Administrativa, se pudo llevar a cabo y me permitió apreciar la organización. Las técnicas y los resultados operativos con miras a un mejoramiento constante para el adecuado desarrollo de las rutinas y actividades cotidianas, por esta razón se la considera como una Auditoría Constructiva.

La identificación de las funciones principales del Área de Recursos Humanos, nos permite evaluar la situación actual de la Empresa.

La optimización del Recurso Humano permite brindar mayores y mejores alternativas del desempeño laboral.

El Sistema de Administración y Recursos Humanos sirve como instructivo para proporcionar orden y bienestar a todo el personal de LABORATORIOS BIOGENET S.A.”

Además, Candelajo, I. (2008, pág. 120), en su trabajo investigativo titulado *“AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EMPRESA ELECTRICA COTOPAXI, ELEPCO S.A.”*, concluye que:

“La Importancia de realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Eléctrica Cotopaxi, Elepco surge a la necesidad de evaluar los procesos y detectar posibles deficiencias; Es bueno recalcar que las instituciones que realizan una Auditoría de Gestión en sus actividades, tendrán un buen control sobre sus procesos que realizan, tendrán un control riguroso en los niveles de rendimiento de sus trabajadores así podrán proteger y resguardar la liquidez de la empresa.

Podemos afirmar que cuando no se aplica una Auditoría de Gestión apropiada, puede tener el riesgo de tener desviaciones en las actividades programadas y por supuesto las decisiones tomadas no podrán tomar un buen manejo de los recursos de la Institución. La Auditoría de Gestión permite evaluar el control interno, a través de los hallazgos y determinar conclusiones que será de gran importancia para alcanzar un mejor nivel de rendimiento de los trabajadores.”

Al no disponer con la realización de una auditoría de gestión oportuna, limita la toma de decisiones adecuadas, y estas se basarán únicamente en la intuición gerencial, de esta manera no se pueden competir en este mundo globalizado, siendo más débiles frente a la competencia que crece sin medida cada día

Para Picón S. (2012, pág. 14), en su trabajo investigativo titulado *“MODELO DE AUDITORIA DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DEL SECTOR ELECTRICO.”* concluye que:

“La Aplicación de Auditorías de Gestión en organizaciones del sector eléctrico ayuda a evaluar a las empresas si son sostenibles y más aún si están cumpliendo los objetivos planteados, se puede identificar las áreas problemáticas las causas relacionadas y emitir recomendaciones para brindar soluciones para mejorar; así como, localizar las oportunidades para eliminar ineficiencias, errores evaluar la pertinencia de los criterios definidos para medir el logro de metas y objetivo de la empresa.”

La aplicación de una Auditoria de Gestión permitirá a la empresa López & Lozada “Lo&Lo” Cía. Ltda. Permitirá monitorear el cumplimiento de las actividades realizando un análisis detallado de las áreas consideradas críticas o de mayor riesgo que afecte directamente a la rentabilidad.

B. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

“La presente investigación se basará en el paradigma crítico propositivo que se basa en una realidad en una realidad medible, objetiva e interpretativa, se basa en la teoría positivista del conocimiento y se caracteriza por asegurar la precisión y el rigor que requiere la ciencia, conociéndose también, por otras denominaciones como científico- naturista o científico- tecnológico, la característica más importante deriva de la teoría positivista es la búsqueda de un conocimiento sistemático, comparable y medible, centrándose en la causa de los fenómenos que ocurren desde la observación, la medición y tratamiento estadístico” Melero N. (2012, pág. 342)

Este paradigma servirá en la investigación para comprobar los datos que arroje las técnicas de investigación, referentes a las variables de estudio, como la Auditoria de Gestión y la rentabilidad

Fundamentación legal

La presente investigación se fundamenta en los siguientes reglamentos y leyes:

Proyecto de Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica:

Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica

Título I

Disposiciones Fundamentales

Artículo 1.- Objeto y alcance de la ley.- La presente ley tiene por objeto garantizar que el servicio público de energía eléctrica cumpla los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, calidad, sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia, para lo cual corresponde a través del presente instrumento, normar el ejercicio de la responsabilidad del Estado de planificar, ejecutar, regular, controlar, y administrar el servicio público de energía eléctrica.

Artículo 2.- Objetivos específicos de la Ley.- Son objetivos específicos de la presente ley:

- 2) Proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad, así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica.
- 3) Formular políticas de eficiencia energética a ser cumplidas por las personas naturales y jurídicas que usen la energía o provean bienes y servicios relacionados, favoreciendo la protección del ambiente.

Artículo 3.- Definiciones.-Para efectos de aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta las definiciones generales siguientes:

Consumidor o Usuario Final: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

Reinstalación del servicio: Es la capacidad de la empresa eléctrica a interrumpir la prestación del servicio público de energía eléctrica al consumidor o usuario final, por falta de pago del consumo facturado, por fuerza mayor o caso fortuito, o por motivos de mantenimientos programados.

Artículo 4.- Derechos de los consumidores o usuarios finales.- Son derechos de los consumidores o usuarios finales los siguientes:

- 1) Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio, equitativo.
- 2) Recibir la factura comercial de acuerdo a su consumo
- 3) Reclamar a la empresa eléctrica en caso de inconformidad con el servicio público recibido o los valores facturados; y, recibir una respuesta oportuna.
- 4) Ser oportunamente informado por cualquier medio idóneo sobre los trabajos o acciones que puedan conducir a una reinstalación del servicio eléctrico.
- 5) Ser oportunamente informado sobre las tarifas a aplicarse a sus consumos.

- 6) Recibir un trato equitativo, no discriminatorio o abusivo, en la prestación del servicio público de energía eléctrica.
- 7) Recibir un trato equitativo, no discriminatorio o abusivo, en la prestación del servicio público de energía eléctrica.

Artículo 5.- Obligaciones de los consumidores o usuarios finales.- Son obligaciones de los consumidores o usuarios finales los siguientes:

- 1) Pagar oportunamente la factura de energía eléctrica.
- 2) Permitir el acceso al personal autorizado de la empresa eléctrica y organismos de control para verificar su sistema de medición y de sus instalaciones.
- 3) Utilizar de forma eficiente la energía eléctrica.

Artículo 10.-Estructura empresarial.- El sector eléctrico, en el ámbito empresarial, actuará a través de:

- a) Empresas Públicas
- b) Empresas de Economía Mixta
- c) Empresas Privadas
- d) Consorcios o asociaciones
- e) Empresas de economía popular y solidaria.

Capítulo III

Régimen Tarifario

Art. 56.- Costo del Servicio público de energía eléctrica.- El costo del servicio público y estratégico de energía eléctrica comprenderá los costos vinculados a las etapas de generación, de transmisión, de distribución, y comercialización; y del servicio de alumbrado público general, los mismos que serán determinados por el ARCONEL.

El costo de generación corresponde al valor que tendrá que pagar un consumidor o usuario final del suministro de energía eléctrica, para cubrir los costos de la actividad generación en forma óptima.

Para los generadores de energía eléctrica a cargo de empresas públicas el 30% del superávit, que se obtenga en la fase de operación comercial, será destinado a proyectos de desarrollo territorial en el área de influencia del proyecto; en tanto que para el caso de los generadores de capital privado y de economía mixta, y una vez que se inicie la operación comercial a partir de la entrada en vigencia de esta ley, el 3% de las utilidades será destinado a proyectos de desarrollo territorial en el área de influencia del proyecto. En ambos casos, los criterios de asignación de proyectos de desarrollo territorial en el área de influencia del proyecto. En ambos casos, los criterios de asignación a proyectos de desarrollo territorial, así como el periodo de asignación, serán determinados en el reglamento general de aplicación a esta ley.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor publicada en el **SUPLEMENTO AL R.O. No. 116 del 10 de julio del 2000.**

CAPÍTULO V

Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Según (**Fundación IASC**) en la **NIIF para Pymes Sección 23 Ingresos de Actividades Ordinarias** de la Norma Internacional de Información Financiera publicado por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad el **9 de julio de 2009:**

Alcance de esta sección

23.1 Esta Sección se aplicará al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:

- (a) La venta de bienes (si los produce o no la entidad para su venta o los adquiere para su reventa).
- (b) La prestación de servicios.
- (c) Los contratos de construcción en los que la entidad es el contratista.
- (d) El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías o dividendos.

23.2 Los ingresos de actividades ordinarias u otros ingresos que surgen de algunas transacciones y sucesos se tratan en otras secciones de esta NIIF:

- (a) Acuerdos de arrendamiento (véase la Sección 20 Arrendamientos).
- (b) Dividendos y otros ingresos que surgen de inversiones contabilizadas por el método de la participación (véase la Sección 14 Inversiones en Asociadas y la Sección 15 Inversiones en Negocios Conjuntos).
- (c) Cambios en el valor razonable de activos financieros y pasivos financieros, o su disposición (véase la Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos y la Sección 12 Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros).
- (d) Cambios en el valor razonable de propiedades de inversión (véase la Sección 16 Propiedades de Inversión).
- (e) Reconocimiento inicial y cambios en el valor razonable de los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola (véase la Sección 34 Actividades Especiales).
- (f) Reconocimiento inicial de productos agrícolas (véase la Sección 34).

Medición de los ingresos de actividades ordinarias

23.3 Una entidad medirá los ingresos de actividades ordinarias al valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir. El valor razonable de la contraprestación, recibida o por recibir, tiene en cuenta el importe de cualesquiera descuentos comerciales, descuentos por pronto pago y rebajas por volumen de ventas que sean practicados por la entidad.

23.4 Una entidad incluirá en los ingresos de actividades ordinarias solamente las entradas brutas de beneficios económicos recibidos y por recibir por parte de la entidad, por su cuenta propia. Una entidad excluirá de los ingresos de actividades ordinarias todos los importes recibidos por cuenta de terceras partes tales como impuestos sobre las ventas, impuestos sobre productos o servicios o impuestos sobre el valor añadido. En una relación de agencia, una entidad incluirá en los ingresos de actividades ordinarias solo el importe de su comisión. Los importes recibidos por cuenta del principal no son ingresos de actividades ordinarias de la entidad.

Intercambios de bienes o servicios

23.5 Una entidad no reconocerá ingresos de actividades ordinarias:

- (a) cuando se intercambien bienes o servicios por bienes o servicios de naturaleza y valor similar, o
- (b) cuando se intercambien bienes o servicios por bienes o servicios de naturaleza diferente, pero la transacción carezca de carácter comercial.

23.6 Una entidad reconocerá ingresos de actividades ordinarias cuando los bienes se vendan o los servicios se intercambien por bienes o servicios de naturaleza diferente en una transacción de carácter comercial. En ese caso, la entidad medirá la transacción:

- (a) al valor razonable de los bienes o servicios recibidos, ajustado por el importe de cualquier efectivo o equivalente al efectivo transferido;

(b) si el importe según (a) no se puede medir con fiabilidad, entonces por el valor razonable de los bienes o servicios entregados, ajustado por el importe de cualquier efectivo o equivalente al efectivo transferido; o

(c) si no se puede medir con fiabilidad el valor razonable ni de los activos recibidos ni de los activos entregados, entonces por el importe en libros de los activos entregados, ajustado por el importe de cualquier efectivo o equivalente al efectivo transferido.

Identificación de la transacción de ingresos de actividades ordinarias

23.7 Normalmente, una entidad aplicará los criterios de reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias de esta sección por separado a cada transacción. Sin embargo, una entidad aplicará los criterios de reconocimiento a los componentes identificables por separado de una única transacción cuando sea necesario para reflejar la esencia de ésta. Por ejemplo, una entidad aplicará los criterios de reconocimiento a los componentes identificables de forma separada de una única transacción cuando el precio de venta de un producto incluya un importe identificable por servicios posteriores. Por el contrario, una entidad aplicará los criterios de reconocimiento a dos o más transacciones, conjuntamente, cuando estén ligadas de forma que el efecto comercial no pueda ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones. Por ejemplo, una entidad aplicará los criterios de reconocimiento a dos o más transacciones de forma conjunta cuando venda bienes y, al mismo tiempo, tome un acuerdo separado para recomprar esos bienes en una fecha posterior, con lo que se niega el efecto sustantivo de la transacción.

23.8 A veces, como parte de una transacción de venta, una entidad concede a su cliente un premio por fidelización que éste puede canjear en el futuro en forma de bienes o servicios gratuitos o descuentos sobre éstos. En este caso, de acuerdo con el párrafo

23.9, la entidad contabilizará los créditos-premio como un componente identificable de forma separada de la transacción de ventas inicial. La entidad distribuirá el valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir por la venta inicial entre los créditos-premio y otros componentes de la venta. La contraprestación distribuida

entre los créditos-premio se medirá tomando como referencia su valor razonable, es decir, según el importe por el que los créditos-premio podrían venderse por separado.

23.10 Una entidad no reconocerá ingresos de actividades ordinarias si conserva riesgos significativos inherentes a la propiedad. Ejemplos de situaciones en las que la entidad puede conservar riesgos y ventajas inherentes a la propiedad, son:

(a) Cuando la entidad conserva una obligación por funcionamiento insatisfactorio, no cubierta por las condiciones normales de garantía.

(b) Cuando el cobro de ingresos de actividades ordinarias procedentes de una determinada venta está condicionado a la venta por parte del comprador de los bienes.

(c) Cuando los bienes se venden sujetos a instalación y ésta es una parte sustancial del contrato que no se ha completado todavía.

(d) Cuando el comprador tiene el derecho de rescindir la compra por una razón especificada en el contrato de venta, o a discreción exclusiva del comprador sin ningún motivo, y la entidad tiene incertidumbre acerca de la probabilidad de devolución.

CÓDIGO DE TRABAJO

El código de trabajo en sus artículos 45 y 46 menciona que son obligaciones y prohibiciones del trabajador:

Art. 45.- Obligaciones del trabajador, Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni el proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de los compañeros o del empleador. En estos casos tendrán derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley.
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido por forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.
- i) Las demás establecidas en este Código

Art. 46.-Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o de las personas, así como de la los establecimientos, talleres y lugar de trabajo
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.
- d) Portar armas durante las horas de trabajo; a no ser con permiso de la autoridad respectiva.
- e) Hacer colectas en el trabajo durante las horas de labor salvo permisos del empleador.
- f) Usar útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa.

Superordinación conceptual

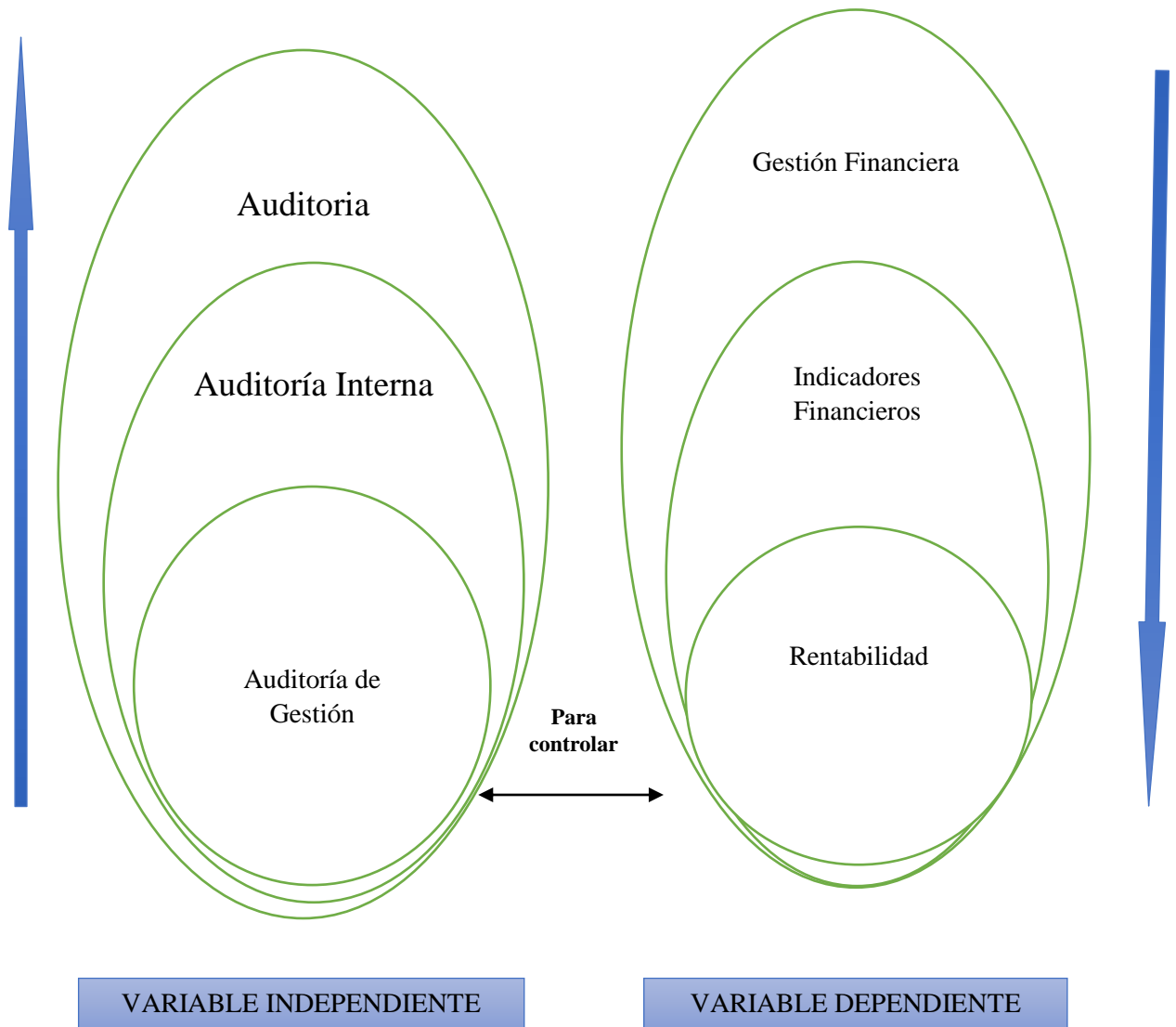


GRÁFICO N° 2: Constelación de Idea de las Variables

Elaborado por: Lozada Juan Pablo (2015)

➤ **Superordinación Conceptual**

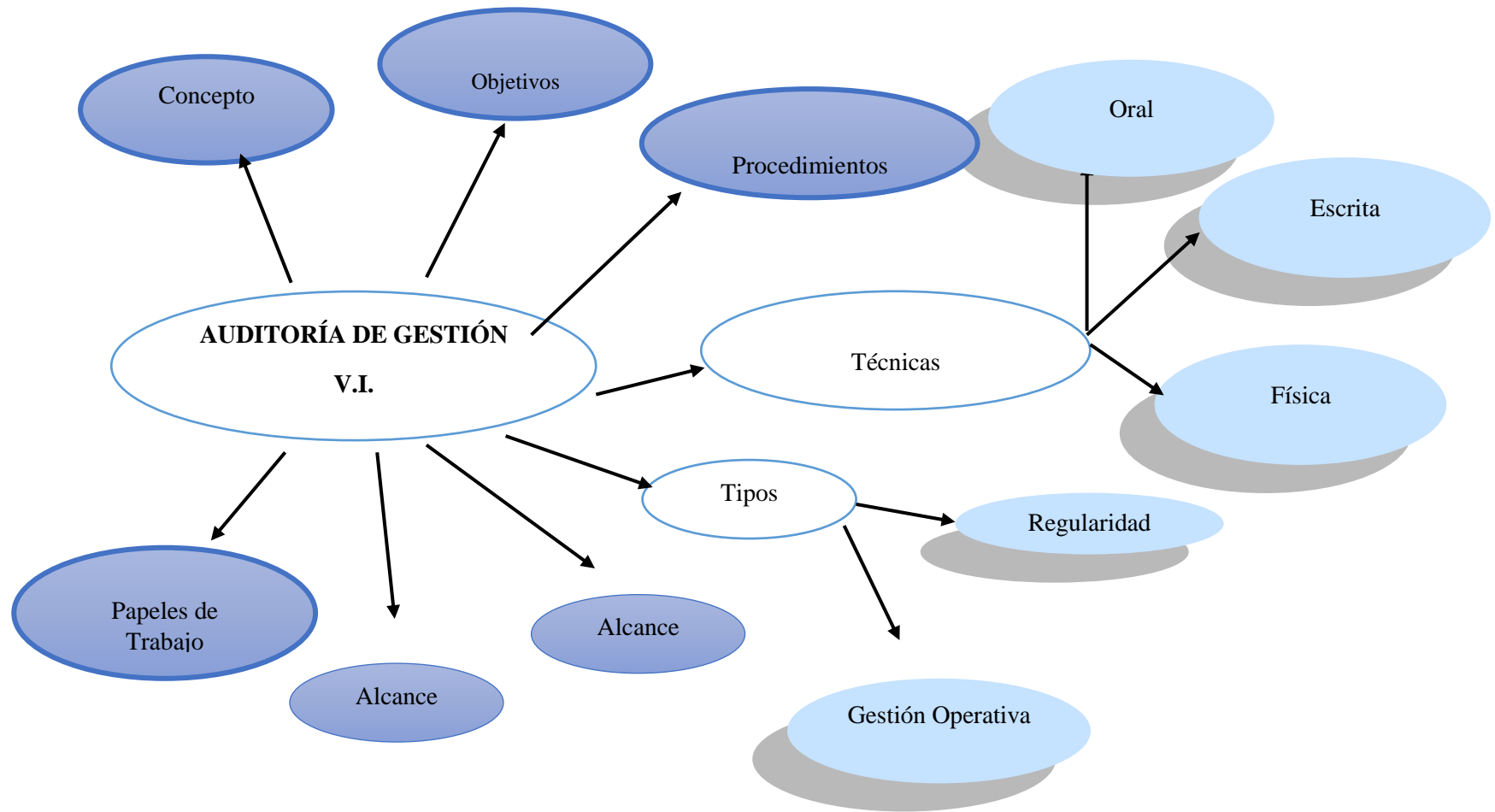


GRÁFICO N° 3: Constelación de Idea de la Variable Independiente

➤ **Superordinación Conceptual**

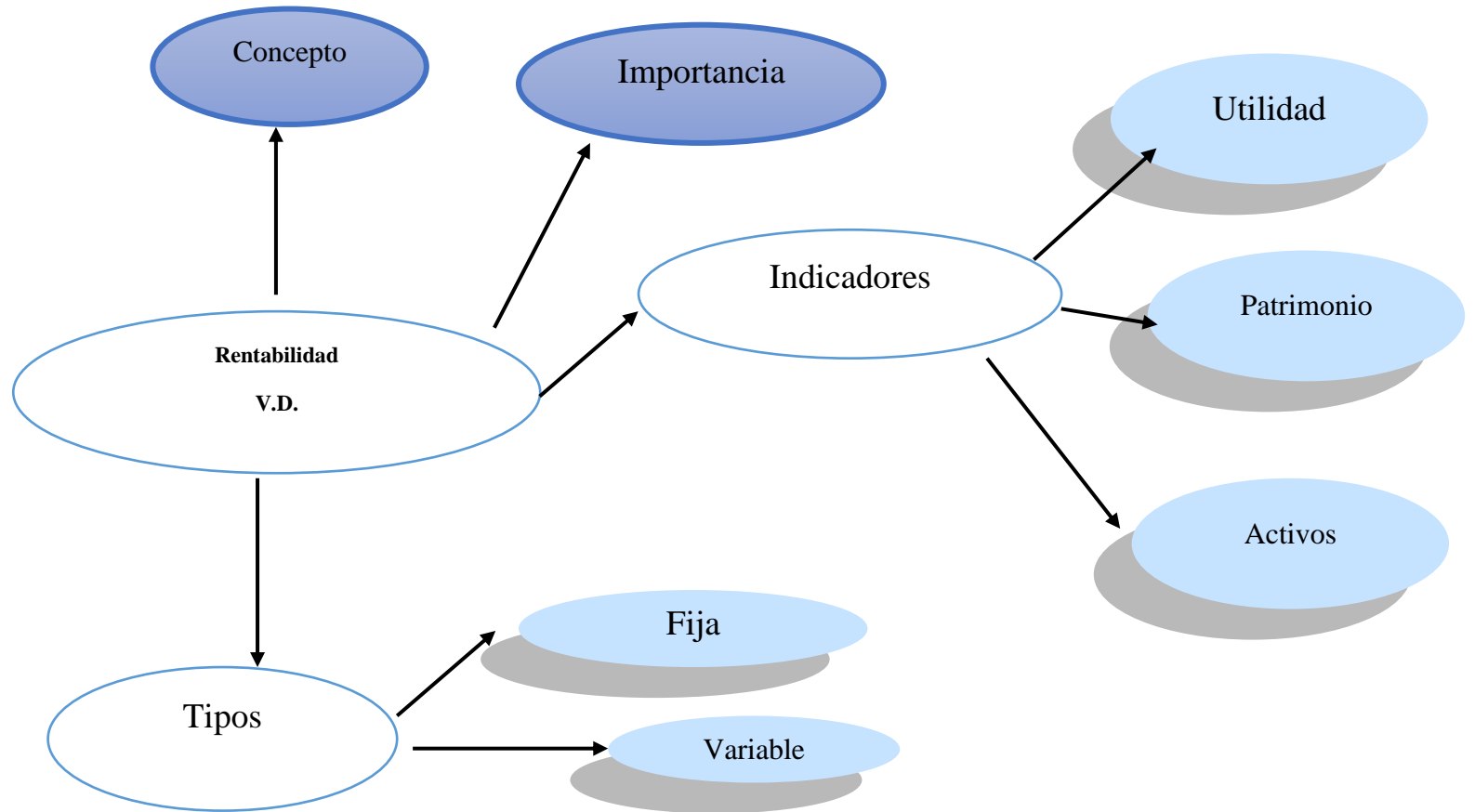


GRÁFICO N° 4: Constelación de Idea de la Variable Dependiente

Auditoría de gestión

Según Fonseca, O. (2007, pág. 283) en su obra titulada, “AUDITORÍA GUBERNAMENTAL MODERNA”, menciona que:

“Es el plan detallado de procedimientos a ser ejecutados con el objeto de comparar los sistemas y controles existentes con criterios de auditoría, y recolectar evidencias para sustentar las observaciones

En una auditoría de gestión pueden elaborarse varios programas relacionados con la etapa en que se encuentre pudiendo comprender: revisión estratégica y / o preliminar (etapa de planteamiento), diseño de prueba preliminar de controles (etapa de ejecución), prueba detallada de controles gerenciales y/o efectividad, eficacia y economía.”

La auditoría de gestión ayuda a analizar, diagnosticar, y establecer recomendaciones a la empresa con el fin de conseguir éxito en las estrategias que se proponga la entidad.

Objetivos de la auditoría de gestión

Según la pag. Web Galeón s/f, en su publicación titulada “Auditoría de Gestión”, expresa que:

“Algunos de los objetivos generales de la auditoría de gestión están:

- *Establecer el grado en que el ente y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han asignado.*
- *Determinar si los objetivos y metas propuestas en la entidad han sido logrados.*
- *Comparar la adecuada utilización de los recursos de la entidad.*
- *Determinar si es adecuada la organización de la entidad.*
- *Emitir una opinión sobre la gestión realizada por una entidad.”*

La auditoría de gestión ayuda a la administración a reducir costos y aumentar utilidades, aprovechando mejor los recursos humanos y materiales, acelerando el desarrollo de la entidad hacia la eficiencia buscando siempre un mejoramiento continuo de los planes de acción

Procedimientos y técnicas de Auditoría de Gestión.

Según Díaz S,(2009, pág. 1)indica que:

“Los procedimientos de auditoría son operaciones específicas que se aplican en una auditoría e incluyen técnicas y prácticas consideradas necesarias, de acuerdo con las circunstancias de manera que los procedimientos podemos definirlos como la descripción de los actos que el auditor realizará en el cumplimiento del programa de la auditoría que está ejecutando.

Los procedimientos de auditoría generalmente aceptados se describen en términos generales, de tal manera que estos sean especificados o adaptados al caso de cada auditoría y de acuerdo con el criterio profesional de cada auditor.

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor, para obtener evidencia necesaria que fundamente su opinión; en cambio las prácticas de auditoría constituyen las labores específicas realizadas por el auditor como parte del examen.”

SegúnDíaz S, (2009, pág. 2)reconoce tres tipos de técnicas de verificación:

- ***Técnicas de verificación oral***

Indagación, es el acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conversaciones con los funcionarios responsables de la entidad. La respuesta a una pregunta formulada por el auditor, es una porción insignificante de elementos de juicio en los que puede confiarse, pero las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí, pueden suministrar un elemento de juicio satisfactorio, si todas son razonables y consistentes

- ***Técnica de verificación escrita***

Analizar, consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el fin de establecer su naturaleza, su relación y conformidad con los criterios normativos y técnicos existentes. Los procedimientos de análisis están referidos a la comparación de cantidades.

- ***Técnicas de verificación física***

Inspección, es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad. La aplicación de esta técnica es de mucha utilidad, especialmente, en cuanto a la constatación de efectivo, valores, activo fijo y otros equivalentes

Tipos de auditoría de gestión

Según Casino, J. (2001, pág. 131) en su obra titulada “Evaluar al Sector Público español”, afirma que existen dos tipos de evaluaciones:

- **“De regularidad:**
 - *De economía financiera.- pretende obtener una regularidad razonable acerca de si la contabilidad en general y las cuentas anuales y demás estados financieros expresan fielmente el resultado de la gestión y su adecuada realidad patrimonial.*
 - *De cumplimiento/legalidad.- trata de verificar que los actos, operaciones y procedimientos de gestión se han desarrollado de conformidad con las normas disposiciones y directrices que sean de aplicación y de ejecución de programas y en general a la administración de recursos públicos.*

- **De gestión operativa:**
 - *De eficiencia, eficacia y economía._*
 - *Si la entidad está adquiriendo, manteniendo y empleando recursos tales como personas, propiedades, instalaciones, etc. De forma económica y eficiente.*
 - *Las causas de ineficiencia, si las hubiera y de las prácticas antieconómicas.*
 - *Si la entidad está cumpliendo con las leyes y demás normas sobre economía y eficiencia”*

Alcance de la auditoría de gestión

Según Maldonado, M.(2006, págs. 26-27) Establece que:

“La Auditoría de Gestión pueden alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica.

Tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

- *Satisfacción de los objetivos institucionales.*
- *Nivel jerárquico de la empresa.*

De la misma forma sería oportuno considerar en la Auditoría de Gestión, por la amplitud del objetivo de esta revisión:

- *Regulaciones: Evaluar el cumplimiento de la legislación, política y procedimientos establecidos por los órganos y organismos estatales.*
- *Eficiencia y Economía: Involucra la utilización del personal, instalaciones, suministros, tiempos y recursos financieros para obtener máximos resultados con los recursos proporcionados y utilizarlos con el menor costo posible.”*

La auditoría de gestión tiene un alcance limitado puesto que le interesa mucho la visión retrospectiva, que en este criterio bajo ningún motivo sostiene que no dejen de examinarse y revelarse irregularidades que se pueda presentar al momento de realizar la misma.

Marcas de auditoría

Según Gestipolis(2012, pág. 1)detalla que las marcas de auditoría son:

“Signos o símbolos usados por el auditor para identificar un tipo de procedimiento realizado en la ejecución del examen, estas marcas no se encuentran estandarizadas sino que su uso es acorde al criterio del auditor y su equipo de trabajo en la entidad. Las marcas al igual que los índices y referencias, deben ser escritas con lápiz de color rojo.”

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos que el auditor utiliza para identificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se utilizaron en el desarrollo de la auditoría.

Papeles de trabajo

Según Maldonado, M.(2006, pág. 94), en su obra titulada “Auditoría de Gestión”, indica que:

“Los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el auditor.

También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las que el auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa que está examinando y de esta manera acumula las pruebas encontradas y la descripción de las mismas.

Los papeles de trabajo constituyen una historia del trabajo realizado por el auditor y de los hechos precisos en que basa sus conclusiones e informes, los papeles de trabajo deben ser elaborados de tal forma que muestren:

- *Las informaciones y hechos concretos,*
- *El alcance del trabajo efectuado,*

- *Las fuentes de la información obtenida,*
- *Las conclusiones a que llegó.*

Los papeles de trabajo deben ser preparados de tal manera que en cualquier fecha futura un miembro de la empresa auditora, que no haya estado relacionado con el trabajo, pueda revisar los papeles y atestiguar con respecto a la labor realizada y a la evidencia contenida en los mismos.

Por lo tanto, los papeles de trabajo constituyen un conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite el auditor al suscribir su informe.”

Objetivos de los papeles de trabajo

Santillana, J.(1992, pág. 325)establece que:

“Los papeles de trabajo deben estar elaborados de tal manera que constituyan:

- *Evidencia del trabajo realizado y que sea la base y sustento de las conclusiones a que se llegó y que sirvieron de fundamento a los informes u opiniones del auditor sobre la auditoría efectuada; es decir que el contenido de los papeles de trabajo tiene que ser suficiente para respaldar la opinión del auditor y todo el contenido del informe o dictamen, además debe servir para facilitar la revisión y supervisión del trabajo realizado.*
- *Una fuente a la que se pueda acudir para obtener detalles de los saldos de las cuentas y de las partidas de los estados financieros o cualquier otro dato preciso acumulado en relación con la auditoría, con lo que los datos utilizados por el auditor al redactar su informe se encuentran en los papeles de trabajo.*
- *El grado de confianza en el sistema de control interno.*
- *Los papeles de trabajo incluyen los resultados de los cuestionarios aplicados sobre el control interno, que permitan la evaluación del mismo.*

Un medio que permita, a través de su revisión:

- *Determinar la efectividad y suficiencia del trabajo realizado y la solidez de las conclusiones consignadas.*
- *Estudiar modificaciones a los procedimientos de auditoría y el programa para el próximo examen a fin de mejorar la calidad del examen.*

- *Un medio de respaldo del informe o dictamen emitido por el auditor, para el caso de los procesos judiciales que se pueden abrir contra las personas involucradas en hechos delictivos.*
- *Por lo tanto los objetivos de los papeles de trabajo buscan respaldar la efectividad y suficiencia del trabajo a más de servir de guía para auditorías futuras.”*

AUDITORÍA INTERNA

SegúnHernández M,(2011, pág. 3),en su trabajo titulado “Auditoría Interna” expresa que:

“La auditoría interna es una actividad que tiene por objeto fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes”.

Función:

SegúnDeloitte(2012, pág. 1) en su publicación titulada “Auditoría Interna”, expresa que:

“La función de auditoría interna ha cambiado notablemente en los últimos años, pasando de una auditoría tradicional orientada a la protección de la empresa (activos) hacia una auditoría enfocada al control de los riesgos, a fin de aumentar el valor de la organización para los accionistas.

Para ayudar a las compañías en dicha transición, nuestros profesionales tienen los conocimientos, la tecnología y la experiencia en una amplia gama de industrias, junto con un enfoque distintivo basado en riesgos, que nos hacen excepcionalmente calificados, para mejorar el rendimiento y la eficiencia de las operaciones.”

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

SegúnVelasquí W.(2015, pág. 8)en su trabajo titulado “Auditoría Interna”, menciona que los objetivos son:

- *“Establecimiento de estrategias para toda la empresa.*
- *Efectividad y eficiencia de las operaciones*
- *Confiabilidad de la información financiera”.*

AUDITORÍA

Según Salazar L, (2012, pág. 1) expresa que:

“La auditoría se clasifica por su lugar de origen así:

1. Auditoría externa

Es la revisión independiente que realiza un profesional de la auditoría, con total libertad de criterio y sin ninguna influencia, con el propósito de evaluar el desempeño de las actividades, operaciones y funciones que se realizan en la empresa que lo contrata, así como de la razonabilidad en la emisión de sus resultados financieros. La relación de trabajo del auditor es ajena a la institución donde se aplicará la auditoría y esto le permite emitir un dictamen libre e independiente.

2. Auditoría interna

En la realización de estos tipos de evaluación, el auditor que lleva a cabo la auditoría labora en la empresa donde se realiza la misma y, por lo tanto, (de alguna manera está involucrado en su operación normal; debido a esto, el auditor puede tener algún tipo de dependencia con las autoridades de la institución, lo cual puede llegar a influir en el juicio que emita sobre la evaluación de las áreas de la empresa.”

La Auditoría permite realizar una evaluación sobre las actividades que realiza la empresa en cada uno de sus departamentos, con el objetivo de identificar errores que se están efectuando sin intención y corregirlos de manera oportuna y veraz.

Tipos de Auditoría

Según Cuellar, H. (2009, págs. 19, 23, 26, 29), en su obra titulada “Clasificación de la Auditoría” menciona que:

“Los tipos de auditoría son los siguientes:

- **Financiera.**-Es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una entidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera.
- **De Gestión u Operacional.**-Es el puente y el catalizador entre la auditoría financiera y un método de servicios administrativos para solucionar el problema de un tiempo. Constituye un ingrediente necesario en la plena implementación de la auditoría integral.
- **De Cumplimiento.**-Es aquella que consiste en el simple control numérico legal de las operaciones de los entes estatales en sus diferentes niveles.

- **Auditoría de Control Interno.**-Se encuentra implícita en toda auditoría, pues las normas de auditoría de general aceptación obligan a realizar una evaluación de control interno.
- **Auditoría integral.**-Es un examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiera, de gestión de control interno y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de recursos.
- **Auditoría informática.**-Es el proceso crítico, sistemático y detallado del sistema de información automático de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre el manejo de los recursos informáticos y sus controles de seguridad.
- **Auditoría Gubernamental.**-Se caracteriza por una simple revisión del cumplimiento de las normas legales que rigen la actuación de los funcionarios del Estado. Esto ha originado que la gestión estatal sea ineficiente aunque muy cumplidora de la normativa vigente.”

GESTIÓN FINANCIERA

Definición

Según Wild, J.(2010, pág. 25)en su obra “Análisis de Estados Financieros”, define que:

“La Gestión Financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa

Comprende una serie de actividades interrelacionadas como la planeación, ejecución y control de los recursos financieros con el objeto de maximizar el valor del negocio.”

“Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte en realidad a la visión y misión en operaciones monetarias.

En los negocios, los parámetros financieros determinan la manera como se genera y se gasta el dinero. Aunque la generación y el gasto del dinero pueden parecer una tarea sencilla, las decisiones financieras afectan todos los aspectos de un negocio - desde cuantas personas puede contratar un gerente, pasando por los tipos de productos que puede elaborar una compañía, hasta la clase de inversiones que puede efectuar una empresa”

La Gestión Financiera consiste en administrar los recursos que posee la empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar y al aplicarlo en la Cía. “ López& Lozada “ ayudara a que la misma tenga un mejor control sobre sus actividades a realizar evitándole así llegar a tener pérdidas de consideración

Áreas relacionadas:

Según Eumed.net,(2010, pág. 1), en su publicación titulada “Gerencia Financiera Administrativa”, afirma que:

“El área de Contabilidad está encargada del manejo de los estados financieros. Mientras que el área de Tesorería, maneja fundamentalmente la liquidez de la empresa. Y, por último el área de Presupuesto administra el movimiento de los recursos financieros que ingresan y egresan.

El área de Servicios Administrativos se dedica a la coordinación y planeación de bienes y servicios necesarios para que las entidades funcionen, de manera tal que estos recursos estén disponibles en el momento requerido por la organización.

La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza, para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es la planificación financiera, el objetivo final de esta planificación es un "plan financiero" en el que se detalla y describe la táctica financiera de la empresa, además se hacen previsiones al futuro basados en los diferentes estados contables y financieros de la misma.

El personal de finanzas de las empresas es el responsable de la planeación y el control de las transacciones de dinero. A través de sus actividades de planeación de flujos de dinero y de control, los administradores financieros se ven involucrados con asuntos más frecuentes tales como la elaboración de los presupuestos, políticas y los planes de la empresa”

El autor Nuñez, P.(2012, pág. 40), determina las siguientes funciones:

- *“La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa).*
- *La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costos, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa).*

- *La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad).*
- *El análisis financiero (incluyendo la recolección, el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa).*
- *El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones”*

Según el autor Mejía A. (2007, pág. 1), establece que la importancia de la gestión Financiera radica en:

“El sentido del control de todas las operaciones, en la toma de decisiones, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza, para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero”

INDICADORES FINANCIEROS

Según Yépez, L. (Yépez L, 2015, pág. 1), en su publicación titulada “Estados Financieros”, menciona que:

“Los indicadores o razones financieras, los cuales son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; desde el punto de vista del inversionista le sirve para la predicción del futuro de la compañía, mientras que para la administración del negocio, es útil como una forma de anticipar las condiciones futuras y, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de eventos.”

Los indicadores financieros son los datos que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de su empresa. A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de su negocio para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar

Clasificación de los Indicadores Financieros

Según Administrador Financiero(2009, pág. 1), en su publicación titulada “Indicadores Financieros para empresas”, menciona que:

“La clasificación se ha realizado luego de analizar las diferentes relaciones que pueden existir entre las cuentas del balance general y el estado de resultado, buscando que se pueda lograr un análisis global de la situación financiera de la empresa y realiza un dictamen por parte del financiero que contribuya al mejoramiento de los resultados económicos de la empresa.

Es de apuntar que en el área financiera también se tiene en cuenta que no se busca cantidad de indicadores, sino calidad de aplicación de los mismos, esto quiere decir, que un buen analista financiero con una buena aplicación correcta de indicadores, pueda dar un dictamen serio sobre lo que está afectando el crecimiento sostenido de la compañía y porque no se logra maximizar el valor de la empresa en el mercado”

Indicadores Utilizados

Según Instituto Nacional de Contadores Públicos(2012, pág. 108), en su publicación “Principales indicadores financieros y de gestión”, indica:

“INDICADORES DE LIQUIDEZ

La liquidez de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

- **RAZÓN CORRIENTE:** Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo

Su Fórmula:

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Activo Corriente}}$$

- **PRUEBA ÁCIDA:** Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que pueda haber, diferente a los inventarios.

Su Fórmula:

$$\text{Prueba Ácida} = \text{Activo Corriente} - \frac{\text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **CAPITAL NETO DE TRABAJO:** Muestra el valor que le quedaría a la empresa, después de haber pagado sus pasivos de corto plazo, permitiendo a la Gerencia tomar decisiones de inversión temporal.

Su Fórmula:

$$\text{CNT} = \text{Activo Corriente} - \text{Inventario} \frac{\text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Según el Instituto Nacional de Contadores Públicos(2012, pág. 110), en su publicación “Principales indicadores financieros y de gestión”, indica:

Tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

- **ENDEUDAMIENTO:** Por cada dólar invertido en activos, cuánto está financiado por terceros y qué garantía está presentando la empresa a los acreedores.

Su Fórmula:

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total con terceros}}{\text{Activo Total}}$$

- **AUTONOMÍA:** Mide el grado de compromiso del patrimonio de los asociados con respecto al de los acreedores, como también el grado de riesgo de cada una de las partes que financian las operaciones.

Su Fórmula:

$$\text{Autonomía} = \frac{\text{Pasivo Total con terceros}}{\text{Patrimonio}}$$

- **INDICE DE DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS:** Se interpreta diciendo que en la medida que se concentra la deuda en el pasivo corriente con un resultado mayor que uno (1) se atenta contra la liquidez, y si la concentración es menor que uno (1) se presenta mayor solvencia y el manejo del endeudamiento.

Su Fórmula:

$$IDNP = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo total con terceros}}$$

Rentabilidad

Concepto

Según Sánchez, A.(1994, pág. 161),en su publicación “La rentabilidad Económica y Financiera”, indica que:

“La rentabilidad económica tiene por objetivo medir la eficacia de la empresa en la utilización de sus inversiones, comparando un indicador de beneficio, (numerador del ratio) que el activo neto total, como variable descriptiva de los medios disponibles por la empresa para conseguir aquellos (denominador del ratio). Llamado RN al resultado neto contable, AT al activo neto total y RE a la rentabilidad económica. ”

Tendremos que:

$$RE = \frac{RN}{AT}$$

La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido.

La Rentabilidad es la capacidad que tiene la empresa para producir un beneficio o ganancia suficiente; una empresa es rentable cuando tiene más ingresos que egresos.

Importancia

La importancia de la rentabilidad es fundamental para el desarrollo porque nos da una medida de la necesidad de las cosas. En un mundo con recursos escasos, la rentabilidad es la medida que permite decidir entre varias opciones. No es una medida absoluta porque camina de la mano del riesgo. Una persona asume mayores riesgos sólo si puede conseguir más rentabilidad.

Cuando nos olvidamos de esto, malgastamos nuestros recursos y al final de la fiesta, el dinero se acaba.

Tipos

Según Eslava, José de Jaime.(2003, págs. 103-108)en su obra titulada “Análisis económico financiero de las decisiones de gestión empresarial “menciona que: existe dos tipos de rentabilidad”

La rentabilidad fija, es aquella que se pacta al hacer la inversión como es un Certificado de depósito, bonos, títulos de deuda, etc. Este tipo de inversiones aseguran al inversionista una rentabilidad aunque no suele ser elevada.

La rentabilidad variable es propia de las acciones, activos fijos, etc. En este tipo de inversiones la rentabilidad depende de la gestión que de los encargados de su administración. En el caso de las acciones, según sea la utilidad de la empresa, así mismo será el monto de las utilidades o dividendos a distribuir.

INDICADORES DE EFICIENCIA

Según el Instituto Nacional de Contadores Públicos(2012, pág. 109), en su publicación “Principales indicadores financieros y de gestión”, indica:

El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos. Nos indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso. Los indicadores de eficacia se enfocan en el Qué se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera.

- **MARGEN BRUTO DE UTILIDAD:** Por cada dólar vendido, cuánto se genera para cubrir los gastos operacionales y no operacionales.

$$\text{Margen bruto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} * 100$$

- **RENTABILIDAD SOBRE VENTAS:** Es la relación que existe de las utilidades después de ingresos y egresos no operacionales e impuestos, que pueden contribuir o restar capacidad para producir rentabilidad sobre las ventas.

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} * 100$$

- **RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS:** Mide la rentabilidad de los activos de una empresa, estableciendo para ello una relación entre los beneficios netos y los activos totales de la sociedad

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Activo Total}}$$

- **RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO:** Refleja el rendimiento tanto de los aportes como del superávit acumulado, el cual debe compararse con la tasa de oportunidad que cada accionista tiene para evaluar sus inversiones.

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

- **UTILIDAD POR ACCIÓN:** Es otra medida para conocer la eficacia de la administración y entregar a los asociados, herramientas para sus decisiones de aumentar la participación o realizarla”

Utilidad Neta/ Número de acciones en circulación

$$\text{Utilidad por acción} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Número de accionistas en circulación}}$$

Según Ángeles C, (2010, pág. 1), en su obra “Gestión de procesos productividad con tecnologías de la información”, indica que:

“Eficiencia: Es hacer las cosas debidas

Eficacia, Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Por lo tanto, la eficacia es un criterio muy relacionado con lo que es calidad, es decir adecuación al uso, satisfacción del cliente, sin embargo considerando ésta en su sentido amplio”.

Hipótesis

Por tanto la hipótesis a resolver en esta investigación es: La existencia de una auditoría de gestión en la empresa López & Lozada Cía. Ltda., ayudará a incrementar el nivel de rentabilidad

CAPÍTULO III

Metodología

A. MODALIDAD, ENFOQUE Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Modalidad de la investigación

Los tipos de investigación a utilizar en el presente trabajo son la investigación de campo, bibliográfica, descriptiva que se detalla cada una de ellas:

Investigación de campo

Según Sabino(2007, pág. 1)en su publicación sobre este proceso de investigación menciona que:

“El proceso de Investigación señala que se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos.”

Por otra parte el autor Herrera, E. (2004, pág. 19), en su obra titulada “Tutoría de la Investigación científica”, menciona que:

“El investigador efectúa una medición de los datos. Sin embargo, que tantos datos se pueden obtener considerando las restricciones de cada estudio como por la carencia de recursos materiales, humanos, monetarios, físicos.”

El proceso de la investigación está basado en la información que se recolecta por medio de etapas que siguen, así también se realiza la medición de estos tomando en cuenta las restricciones de cada dato obtenido.

Por otra parte el autor Ferrer J.(2010, pág. 26), en su obra titulada “Tipos de Investigación”, menciona que:

“La investigación se centra en hacer el estudio donde el fenómeno se da de manera natural, de este modo se busca conseguir la situación lo más real posible. Se puede incluir experimentos de campo y la investigación ex post facto empleando metodología cualitativa. ”

La investigación tiene como principal objetivo realizar el estudio del fenómeno natural y real en donde se aplicará los experimentos de campo y la investigación, durante en el mismo momento que se desarrolle el evento.

Investigación bibliográfica documental

El autor Herrera, E. (2004, pág. 20) en su obra titulada “Tutoría de la Investigación científica”, menciona que:

“El proceso de investigación documental se dispone, esencialmente, de documentos, que son el resultado de otras investigaciones, de reflexiones de teóricos, lo cual representa la base teórica del área objeto de investigación, el conocimiento se construye a partir de su lectura, análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos. ”

Por otra parte Ander, Egg.(1997, pág. 45) en su obra “Acerca del pensar científico” establece que:

“Por documento puede entenderse todo elemento tangible o perceptible que sirve para demostrar algo. Bajo este criterio, un libro es un documento lo mismo que una película, una pieza arqueológica o un aviso publicitario, siempre y cuando sirva para desarrollar un estudio. La suma de documentos tomados en cuenta para un estudio cualquiera constituye la fuente documental de la investigación. Puede emplearse esta definición por oposición a las fuentes no documentales de información. ”

La investigación documental se trata del estudio de documentos existentes, tangible o perceptible, el cual da a conocer el resultado de otras investigaciones realizadas y que servirá como apoyo para nuestra investigación.

Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo- cuantitativo Según Hernández, S. Collado, F. Baptista, P.(2003, pág. 5), en su obra “Metodología de la Investigación, ”menciona que:

“El enfoque cualitativo por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis,

con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. ”

El autor (De Boutaud, 2012, pág. 2), en su obra “Enfoque cualitativo”, parte indica que:

“La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto.”

El enfoque de la investigación cualitativa tiene como objetivo comprender muy a fondo un suceso o fenómeno y se basa en la recolección de datos sin medición alguna.

Por otra parte Hernández Roberto.(1997, pág. 45) establece que:

“El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos, es secuencial y probatoria, cada etapa procede a la siguiente y no podemos brincar eludir pasos el orden es riguroso parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada, se derivan los objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco perspectiva teórica .”

Esta investigación se caracteriza porque en esta se incluye la formulación de la hipótesis que se traducen en variables, las mismas que se transforman en indicadores cuantificables, es decir, que arroja con datos numéricos

Paradigma de la investigación

El paradigma de la investigación es Naturalista Según Vásquez M. & Ferreira M.(2006, pág. 1), en su obra titulada “Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas”, mencionan que:

“El paradigma naturalista surge como una alternativa al paradigma racionalista, originado por la constatación de que en las disciplinas de ámbito social existen diferentes problemáticas, cuestiones y restricciones que no se pueden explicar ni comprender en toda su extensión sin tener en cuenta la propia experiencia del individuo. Estos nuevos planteamientos proceden fundamentalmente, de la antropología, la etnografía y el interaccionismo simbólico, con autores de la escuela alemán como Dilthey, Husserl, Mead, Schutz y Blumer, etc. ”

Según Quesada(2007, pág. 35), en su obra titulada “Didáctica de las ciencias experimentales” establece que:

“Se sustenta en la corriente filosófica del idealismo. Surge con un planteamiento filosófico que tiene como base las Ciencias Humanas, cuyo interés es comprender los hechos.”

Se centra en la comprensión de la conducta humana en un marco de referencia particular o subjetiva.

El método cualitativo se caracteriza por su interés en la naturaleza de los elementos que forman el cuerpo, le interesa principalmente comprender los fenómenos, el investigador es el principal instrumento en la recolección de datos. ”

El paradigma naturalista de la investigación tiene como objetivo comprender los hechos o la naturaleza de los fenómenos teniendo como principal instrumento al investigador para la recolección de datos

Nivel de investigación

Investigación exploratoria

El autor Ander, Egg.(1997, pág. 47)en su obra “Acerca del pensar científico,” indica que:

“Este tipo de investigaciones presenta una visión general del tema de estudio, sin llegar a desarrollar más que conceptos básicos o caracterizar una situación o problemática determinada. Dos son las características generales de este tipo de investigaciones:

- 1) El poco estudio del tema, lo cual limita la formulación de hipótesis precisas o elaborar una descripción detallada; y,*
- 2) La escasa contribución de la teoría existente a la comprensión del fenómeno o conjunto de fenómenos estudiados. ”*

La investigación explorativa tiene dos características principales como es el de desarrollar objetivos o conceptos básicos, la cual limita la formulación de la hipótesis y debido a esto no hay mucha comprensión.

Investigación descriptiva

Por otra Hernández Roberto. (1997, pág. 48) , en su obra “Acerca del pensar científico” indica que:

“Una serie de estudios descriptivos permite ir acumulando una considerable cantidad de conocimiento sobre el mismo tema. Pongamos por caso la problemática del niño y la niña de la calle, Una investigación sobre el particular efectuada por una estudiante del área de psicología podría complementarse con otros estudios anteriores elaborados por estudiantes o profesionales del área sociológica, lo cual serviría, a su vez, como base teórica y con un enfoque empírico sólido en propuestas de acción dirigidas a mitigar los males que padece esta población.

La investigación descriptiva es la que describe los datos o la información de la población que se está estudiando aquí se utilizan las frecuencias, promedios y otros cálculos estadísticos.

B. POBLACIÓN MUESTRA Y UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Población

En referencia (Rivas, 2011, pág. 1), en la publicación “La población en metodología de la investigación” menciona que:

“La población estadística, también llamada universo o colectivo, es el conjunto de elementos de referencia sobre el que realizan las observaciones.

Población es el conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forman el universo para el propósito del problema de investigación. Esta debe definirse en términos de. El contenido, las unidades, la extensión y el tiempo.”

Por otro lado Widgodski J(2010, pág. 2), en su publicación sobre la “Población y muestra “define que la población es:

“El conjunto total de individuos, objetos o medidas que posean algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionar la población bajo estudio”

La población también llamada universo es aquel conjuntos de elementos que tiene una misma característica, estas serán esenciales para realizar nuestro estudio en la investigación.

CUADRON°1: nómina de empleados empresa López & Lozada cía. Ltda

N°	NOMBRE	CANTIDAD
PERSONAL ADMINISTRATIVO		
1	Gerente General	1
2	Presidenta	1
3	Contador	1
4	Auxiliar Contable	1
5	Digitador	1
6	Mensajero	1
7	Cajera	1
8	Cajera	1
PERSONAL OPERATIVO		
9	Ayudante de Electricidad	20
10	Lector	2
TOTAL		31

Fuente: Empresa López & Lozada Cía. Ltda.

Elaborado por: Juan Pablo Lozada(2015)

Por lo tanto, el total de la población que corresponde a las empresas que prestan servicios eléctricos en la provincia de Tungurahua, es de 31 empleados distribuidos entre personal administrativo y operativo

Muestra

En referencia a Widgodski J(2010, pág. 2) en su publicación sobre la “Población y muestra”, menciona que:

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se selecciona dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera que sea el estudio de la población.

- *Aleatoria. Cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.*
- *Estratificada. Cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretende investigar. Cada estrato debe ser correspondido proporcionalmente a la población.*
- *Sistemática. Cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra.*

La muestra es una representación significativa de la población. Existe la muestra aleatoria que es seleccionada al azar; la estratificada cuando dividen en estratos según las variables, y la sistemática cuando existen un patrón en la población.

Unidad de investigación

- López & LozadaCía. Ltda. Servicios Eléctricos

C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según Herrera, E. (2004, págs. 154-155), en su obra titulada “Tutoría de la Investigación científica”, nos dice que:

“Para determinar el tamaño de la muestra se considera lo siguiente: se trabajara con una población finita y se aplicara el muestreo regulado ya que se trabajará con el total de la población para determinar la razonabilidad de los mismos. En el presente plan de investigación no es necesario definir la muestra debido a que la población es muy pequeña y se trabajará con todos los elementos mencionados anteriormente; por lo que se espera obtener un alto grado de confiabilidad e los resultados.”

Según Atagua, (2010, pág. 32), en su publicación “Operacionalización de Variable”, menciona que:

“Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variable para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procede a realizar la definición de Operacionalización de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativa llegado al caso.”

La Operacionalización es un proceso es donde se define a las variables en factores que se pueden medir esto ayuda a dar sentido a la investigación, ya que permite realizar una medición en forma empírica y cuantitativa son llamados indicadores.

Variable Independiente: Auditoría de Gestión

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La auditoría de gestión es el conjunto de actividades que van dirigidas a los logros de metas y objetivos establecidos por la administración, en donde interviene la planificación organización control, dirección, coordinación, además la aplicación de indicadores de gestión como eficiencia, eficacia, economía</p>	Planificación	Misión Objetivos y metas Políticas Estrategias	<p>¿Son divulgadas la Misión y Visión de la empresa a las personas que trabajan en la entidad?</p> <p>¿Se realizan reuniones continuas con todo el personal de la entidad para designar las tareas y el control y desarrollo de los procesos?</p>	<p>Encuesta al personal de la Empresa López Lozada Cía. Ltda. (ver anexo)</p>
	Organización	Plan Presupuesto Estructura organizativa Manuales y funciones y procedimientos	<p>¿Se le otorga reconocimiento e incentivos periódicos al personal que labora en esta unidad?</p> <p>¿Se exige en esta dependencia un perfil idóneo para cumplir a cabalidad con las funciones y/o actividades designadas?</p>	
	Control	Autoridad Responsabilidad	<p>¿Se ha llevado a cabo una auditoría de Gestión en la empresa?</p>	
	Dirección	Control interno	<p>¿Se evalúan oportunamente las actividades realizadas para observar si presentan o no errores?</p>	
	Coordinación	Motivación Capacitación	<p>¿Tiene el departamento indicadores de gestión que permita evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y economía?</p>	
	Indicadores de gestión	Espacio Físico Comunicación	<p>¿Existen normas y procedimientos descritos en un manual para las actividades ordinarias de la entidad?</p>	
		Eficiencia Eficacia Economía	<p>¿La capacitación del personal se ajusta a las necesidades de la dependencia?</p> <p>¿Son utilizados normas para accesos a los equipos así como el de realizar respaldo a la información?</p>	

CUADRO N° 2: Variable Independiente

Fuente: López & Lozada Cía. Ltda.
Elaborado por: Juan Pablo Lozada

Variable Dependiente: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La Rentabilidad es la capacidad que tiene la empresa para producir un beneficio o ganancia suficiente; una empresa es rentable cuando tiene más ingresos que egresos; Con la rentabilidad Económica se pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios</p>	<p>Rentabilidad Operacional del Patrimonio</p>	$ROP = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$	<p>¿La distribución de las actividades se les realiza rápida y oportunamente?</p>	<p>Encuesta al personal de la Empresa López Lozada Cía. Ltda. (ver anexo)</p>
	<p>Rentabilidad Financiera</p>	<p>Roa: (UTILIDAD BRUTA ANTES DE IMPUESTOS, INTERESES, AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES) / ACTIVO TOTAL</p>	<p>¿Se Analiza cada año la rentabilidad del activo propio?</p> <p>¿La empresa realiza un control financiero a través de índices?</p>	

CUADRO N° 3: Variable Dependiente

Fuente: López & Lozada Cía. Ltda.

Elaborado por: Juan Pablo Lozada

D. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN O RECLUTAMIENTO DE DATOS.

Según Herrera, E. (2004, pág. 174) , en su obra titulada “Tutoría de la Investigación científica”, menciona que:

“Metodológicamente para la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.”

El proyecto de investigación estará basado en el análisis del proceso operativo efectuado en la Empresa López & Lozada Cía. Ltda., para aplicar una auditoría de gestión eficiente con la finalidad de determinar sus efectos en la rentabilidad

Plan de procesamiento y análisis

Procesamiento de información

Para Bernal, C. (2010, págs. 181-183) en su libro “Metodología de la investigación” menciona que:

“Este proceso de investigación consiste en procesar los datos dispersos desordenados, individuales obtenidos de la población objeto del estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados a partir de los cuales se realizará una análisis según los objetivos y la hipótesis o pregunta de la investigación.

La información obtenida será procesada mediante un estudio estadístico para la presentación de los resultados, para el análisis se tomara en cuenta la muestra que será elemento de estudio. Una vez aplicada los instrumentos de recolección de la información se procederá a la tabulación de datos los cuales se representa gráficamente en términos de porcentajes a fin de facilitar la interpretación. “

La presente investigación se llevará a cabo mediante el procesamiento de la información, para lo que se realizará lo siguiente:

- ✓ Se realizará la tabulación de los datos y se presentaran gráficos y tablas para tener una visión objetiva del análisis efectuado.
- ✓ Representaciones de gráficos a través de barras y cuadros que se va a utilizar para la representación de la información sobre las alternativas, frecuencias totales.
- ✓ Emisión de criterios personales sobre la información recolectada.

Plan de recolección de información

Para Herrera, A. (2008, pág. 174), en su publicación titulada “Tutoría de la investigación científica” menciona que: “Metodológicamente para la construcción de información se opera en dos fases: plan de recolección de información y plan para el procesamiento de información.”

El proyecto de investigación estará basado en el análisis de proceso operativo efectuado en la empresa López & Lozada Cía. Ltda., para aplicar una eficiente auditoría de gestión con la finalidad de aumentar la rentabilidad de la misma.

No.	Preguntas frecuentes	Explicación
1	¿Qué?	Auditoría de gestión y la rentabilidad de López & Lozada Cía. Ltda.
2	¿A quiénes?	personal administrativo, personal operativo
3	¿Cómo?	Utilizando técnicas de recolección
4	¿Con que?	Aplicación de cuestionarios al personal administrativo y operativo.
5	¿Quién?	Investigador: Juan Pablo Lozada
6	¿Cuándo?	Esta investigación se realizara desde junio hasta agosto del 2015
7	¿Dónde?	En López & Lozada Cía. Ltda.

Plan de análisis e interpretación de resultados

Se procederá a la interpretación de los resultados de la siguiente manera:

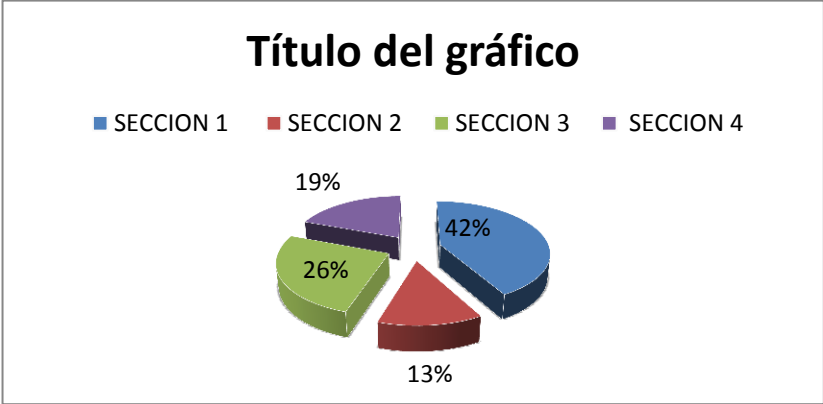
- ✓ Analizar los resultados y verificar si se relaciona con la hipótesis planteada así como también con los objetivos de la investigación.
- ✓ Interpretar los resultados con el apoyo del marco teórico para conocer la realidad del problema en estudio.
- ✓ Realizar la correlación entre las variables en base a los resultados obtenidos.
- ✓ Comprobar la hipótesis.
- ✓ Establecer recomendaciones y conclusiones finales.

Se aplicara el siguiente cuadro para los resultados obtenidos en las encuestas

ENCUESTA	PREGUNTA 1		PREGUNTA 2		PREGUNTA 3		PREGUNTA 4	
1								
2								
3								
4								
5								
28								
29								
30								

CUADRO N° 4: Cuadro para el plan de procesamiento

Representación gráfica: Se utilizara el grafico tipo pastel para los resultados obtenidos en las encuestas realizas al personal de López & Lozada Cía. Ltda.



GRÀFICO N° 5: Representación gráfica

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de este capítulo es analizar e interpretar la información arrojada en la encuesta, en base a estos resultados se realizara la representación gráfica de los datos que permitirán examinar y comprender los mismos.

El análisis de cada una de las preguntas se realizara por el carácter de una relación que existe entre ellas, para lo cual se utiliza el programa (microsoft excel) debido a que es una herramienta importante que nos permitirá analizar gráficamente los resultados obtenidos.

En la representación gráfica se observara los resultados de las encuestas realizadas que nos permitirá conocer y evaluar a la administración y las aéreas de la compañía con el fin de obtener una conclusión de la situación actual de la misma, la figura utilizada para esta representación es el pastel, que nos permite identificar los resultados.

También se procederá a la verificación de la hipótesis, componentes necesarios para el procesamiento de datos tabulados, a través de la encuesta aplicada a los empleados de López & Lozada Cía. Ltda, en primer instancia se procedió a la codificación de resultados, para luego tabularlos, mediante la aplicación de la estadística descriptiva para convertirlos a porcentajes, mediante una síntesis del análisis.

Los procedimientos Estadísticos utilizados son; la media aritmética, la correlación y la prueba de Chi - cuadrado, que se convirtieron en los parámetros con los que se verifico la hipótesis.

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

A.PRINCIPALES RESULTADOS

PREGUNTA N° 1

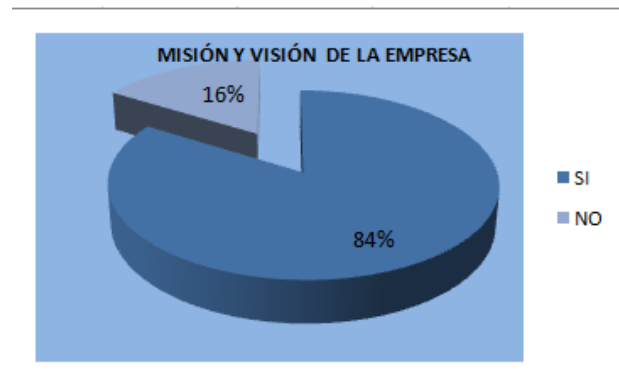
¿La Misión y Visión de la empresa son divulgadas a las personas que trabajan en la entidad?

TABLA N° 1: Misión y visión de la empresa

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	83,87
NO	5	16,13
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 1

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 6: Misión y visión de la empresa

Análisis e interpretación

Se puede observar de los datos obtenidos que un 84% de los trabajadores conoce cuál es la visión y misión de la empresa, mientras que un 16% de trabajadores la desconoce la misma; tal vez porque no logra involucrarse o ser parte activa del grupo de trabajo

PREGUNTA N° 2

¿Se realizan reuniones continuas con todo el personal de la entidad para designar las tareas y el control y desarrollo de las actividades?

TABLA N° 2: Reuniones de trabajo

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	96,77
NO	1	3,23
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 2

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 7: Reuniones de trabajo

Análisis e interpretación

Se puede observar en la encuesta realizada al personal que el 97% ha concluido que si hay reuniones para la designación de actividades mientras que un 3 % afirma que no se realizan reuniones por lo tanto se puede notar que la mayoría de trabajadores se encuentra al tanto de las actividades a realizar

PREGUNTA N° 3

¿Se le otorga reconocimiento e incentivos periódicos al personal que labora en la empresa?

TABLA N° 3: Incentivos a los trabajadores

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	67,74
NO	10	32,26
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 3

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 8: Incentivo a los trabajadores

Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos en el gráfico podemos concluir que el 68% de los empleados afirma que se recibe incentivos por parte de la empresa y un 32% restante dice que no recibe incentivos; se llega a la conclusión que la mayoría de los trabajadores se encuentran motivados por parte de los incentivos que recibe de la empresa

PREGUNTA N° 4

¿El personal posee el perfil idóneo para cumplir a cabalidad con las funciones y/o actividades designadas?

TABLA N° 4: Perfil de Contratación

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 4

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 9: Perfil de contratación

Análisis e interpretación

Con la encuesta realizada al personal se puede concluir que el 100% de los trabajadores afirman que se exige un perfil idóneo para la contratación; se puede deducir que la empresa tiene el personal adecuado para cumplir las funciones que la misma designa.

PREGUNTA N° 5

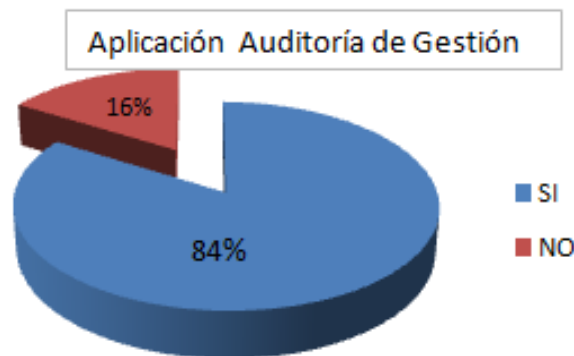
¿Cree usted que la aplicación de una auditoría de Gestión ayudara a mejorar el nivel de rendimiento en la empresa López& Lozada LO&L Cía. Ltda.?

TABLAN° 5: Aplicación auditoria gestión

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	83,87
NO	5	16,13
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 5

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 10: Auditoria de Gestión

Análisis e Interpretación

Con los resultados obtenidos en la encuesta el 84% del personal considera que se debería aplicar una Auditoria de Gestión en la empresa y un 16% manifiesta que no por lo tanto se deduce que la empresa debe aplicar una auditoría de gestión para mejorar su trabajo y mejorar en el mercado que cada día se muestra más competitivo.

PREGUNTA N° 6

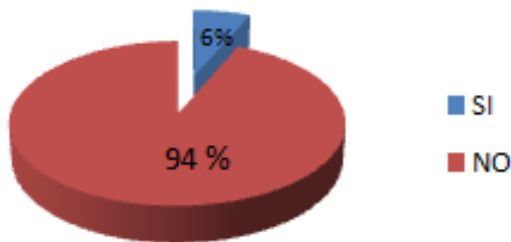
¿Se ha realizado anteriormente una Auditoría de Gestión en la empresa?

TABLA N° 6: Aplicación auditoria gestión

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	6,45
NO	29	93,55
TOTAL	31	100,00

Fuente:La encuesta

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente:Tabla N° 6

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 11: Auditoria de gestión

Análisis e interpretación

En el gráfico obtenido se puede concluir que el 94% del personal afirma que anteriormente no se ha realizado una Auditoría de Gestión mientras que el 6% concluye que si se ha llevado a cabo dicha auditoria; por lo tanto se concluye que se debería aplicar un Auditoría de Gestión en López& Lozada “Lo&Lo” Cía. Ltda.

PREGUNTA N° 7

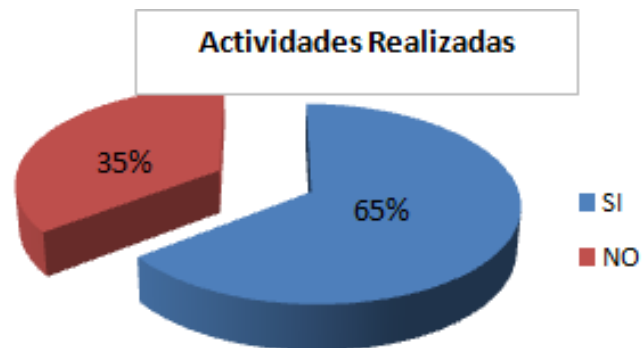
¿Se evalúan oportunamente las actividades realizadas para observar si presentan o no errores?

TABLAN° 7: Actividades realizadas

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	64,52
NO	11	35,48
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N°12: Actividades realizadas

Análisis e interpretación

Después de la encuesta correspondiente al personal el 65% afirma que se evalúan oportunamente las actividades mientras que un 35% aduce que no se evalúan a tiempo las actividades; por lo tanto un porcentaje de empleados expone que no se evalúan a tiempo las actividades por lo que se debe informar oportunamente las actividades a realizar a los empleados para evitar errores que perjudiquen el desarrollo de la empresa.

PREGUNTA N° 8

¿Tiene el departamento indicadores de gestión que permita evaluar los niveles de eficacia, eficiencia?

TABLA N° 8: Indicadores de gestión

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	9,68
NO	28	90,32
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 13: Indicadores de gestión

Análisis e interpretación

Después de los datos obtenidos en el gráfico se puede observar el 90% del personal aduce que la empresa no cuenta con indicadores de gestión mientras que un 10% afirma que si existen indicadores de gestión; por lo tanto se concluye que si el de existir indicadores de gestión se procede a aplicar para poder mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa

PREGUNTA N° 9

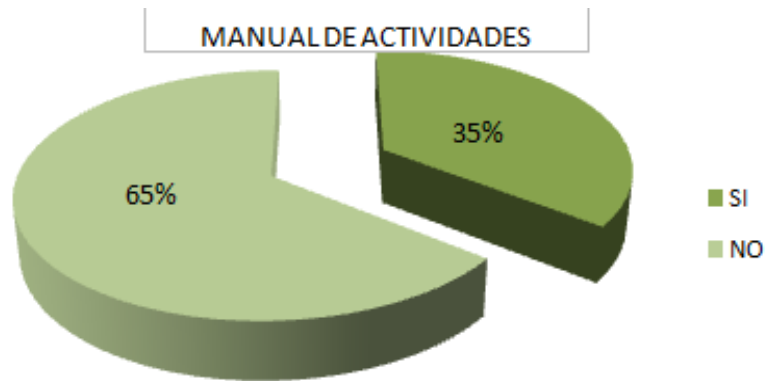
¿Existen normas y procedimientos descritos en un manual para las actividades de la entidad?

TABLA N° 9: Manual de actividades

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	35,48
NO	20	64,52
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 14: Manual de actividades

Análisis e interpretación

Según el gráfico el 35% considera que existe un manual mientras que el 65% de los empleados aduce que no existe un manual de actividades; por lo tanto un gran número de encuestados manifiesta que no existe un manual y se puede notar que todo se hace en base al conocimiento del campo mas no se encuentra descrito en un manual

PREGUNTA N° 10

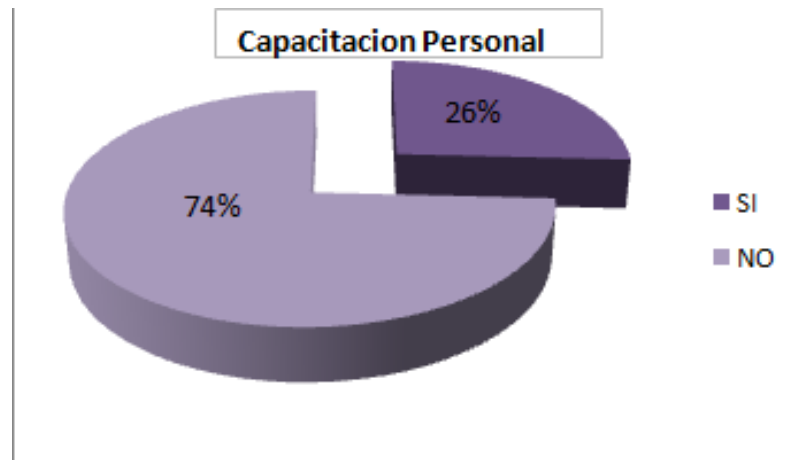
¿La capacitación del personal se ajusta a las necesidades de la dependencia?

TABLAN° 10: Capacitación personal

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	25,81
NO	23	74,19
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente:Tabla N° 10

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 15: Capacitación personal

Análisis e interpretación

Con los datos obtenidos de la encuesta el 74% de los empleados considera que las capacitaciones no se ajustan a las necesidades del trabajo mientras que un 26% afirma que si recibe una capacitación adecuada; por lo tanto la empresa deberá considerar que la preparación del talento humanos es de vital importancia ya que ayuda al desarrollo profesional y personal de los trabajadores y esto a su vez es beneficioso para la empresa.

PREGUNTA N° 11

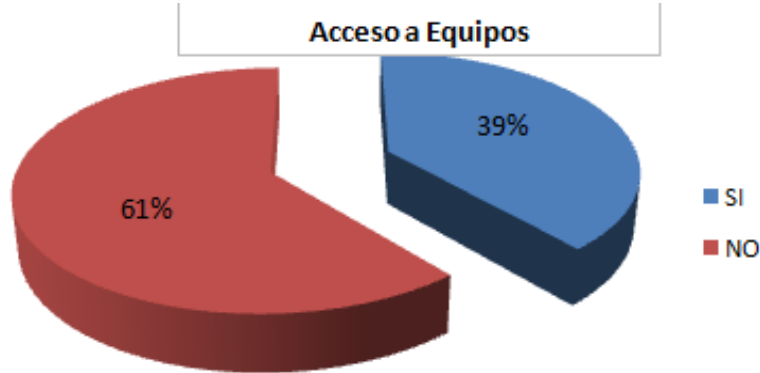
¿Son utilizados normas para accesos a los equipos así como el de realizar respaldo a la información?

TABLA N° 11: Acceso a equipos

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	38,71
NO	19	61,29
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 16: Acceso a equipos

Análisis e interpretación.

Según el gráfico el 61% de los encuestados aduce que no existen normas para el acceso a los equipos mientras que el 39% afirma que si hay normas; la empresa debe tener o aplicar normas que protejan a los equipos ya que se puede producir alguna fuga de información que perjudique el desarrollo de la empresa.

PREGUNTA N° 12

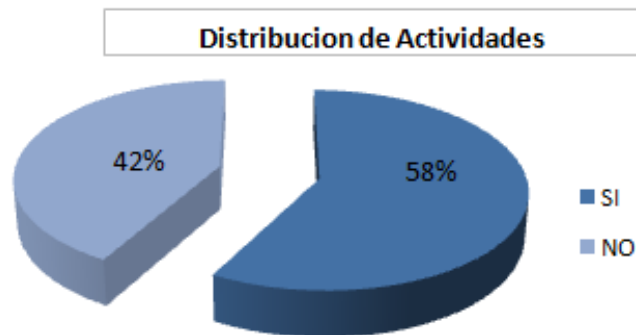
¿La distribución de las actividades se les realiza rápida y oportunamente?

TABLAN° 12: Distribución de actividades

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	58,06
NO	13	41,94
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 17: Distribución de actividades

Análisis e interpretación

Después de la encuesta correspondiente al personal se puede concluir que el 58% afirman que las actividades se las realiza rápida y oportunamente mientras que el 42% opinan lo contrario; tal vez el personal administrativo no se organiza correctamente lo que ocasiona el retraso en las actividades del personal.

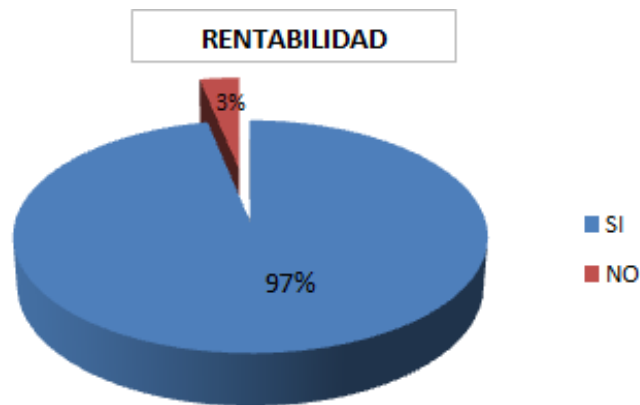
PREGUNTA N° 13

¿Considera usted que la rentabilidad influye en la continuidad de López & Lozada “Lo&Lo” Cía. Ltda.

TABLA N°13:Rentabilidad

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	96,77
NO	1	3,23
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta
Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 13
Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 18: Rentabilidad

Análisis e interpretación

Con los datos obtenidos en la encuesta el 97% de los trabajadores considera que la rentabilidad es de gran importancia para la continuidad de López & Lozada Cía. Ltda. y un 3% considera que no es de importancia; este mínimo porcentaje a lo mejor se deba por el desconocimiento de parte de los empleados sobre la rentabilidad.

PREGUNTA N° 14

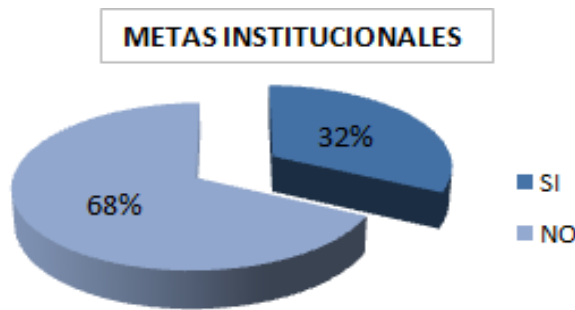
¿Se Analiza cada año la rentabilidad de la empresa para verificar si las metas u objetivos institucionales se han cumplidos?

TABLA N° 14: Metas institucionales

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	32,26
NO	21	67,74
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 14

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 19: Metas institucionales

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 68% concluye que con la rentabilidad de la empresa no se cumplen las metas u objetivos planteados mientras que un 32% afirman que si se cumple; cabe resaltar que el objetivo de toda empresa es incrementar su rentabilidad es decir que la misma debe poner más énfasis en el administración de la misma

PREGUNTA N° 15

¿Cree usted que la optimización de los recursos incide en la rentabilidad de la Compañía?

TABLA N° 15: Optimización de recursos

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	93,55
NO	2	6,45
TOTAL	31	100,00

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)



Fuente: Tabla N° 15

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N° 20: Optimización de recursos

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 94% afirma que la optimización de los recursos ayuda en la rentabilidad de la empresa mientras que el 6% aduce que no influye; por lo tanto la mayoría de los trabajadores esta consiente optimizar recursos ayuda notoriamente ahorrar recursos a la empresa y por ende mejorar su rentabilidad.

Verificación de la Hipótesis

Formulación de la Hipótesis

H.O: La existencia de una auditoría de gestión ayudará a incrementar el nivel de rendimiento en López & Lozada Cía. Ltda.,

H1: La existencia de una auditoría de gestión no ayudará a incrementar el nivel de rendimiento en López & Lozada Cía. Ltda.,

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Ji Cuadrada cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \sum (O-E)^2 / E$$

Nivel de Significancia y Grado de Libertad

$\alpha = 5\% \longrightarrow 0.05$

Datos.

Pregunta.

¿Cree usted que la aplicación de una auditoría de Gestión ayudara a mejorar la rentabilidad en la empresa López & Lozada Cía. Ltda.?

Datos Obtenidos del personal Administrativo y Operativo de la Empresa.

Personal administrativo

CUADRO N° 5: Frecuencias Observadas

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Excelente	1	16%
Regular	1	17%
Mal	4	67%
Total	6	100%

Personal operativo

CUADRO N° 6: Frecuencias Observadas

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Regular	9	36%
Mal	16	64%
Total	25	100%

Cálculo del valor esperado

CUADRO N° 7: calculo valor esperado

1(6)/31=	0,193548	10(6)/31	1,935483	20(6)/31	3,870967
1(25)/31=	0,806451	10(25)/31	8,064516	25(25)/31	20,16129

Frecuencias observadas y esperadas.

CUADRO N° 8: frecuencias observadas

O	E	FO-FE	(FO-FE) 2	(FO-FE) 2/FE
1	0,19355	0,80645	0,65	3,3583
1	0,80645	0,19355	0,04	0,0496
4	1,93548	2,06452	4,26	2,2010
0	8,06452	-8,06452	65,03	8,0637
9	3,87097	5,12903	26,31	6,7968
16	20,1613	-4,1613	17,32	0,8591
			X2	21,3285

Grados de Libertad

gl (c-1)- (f-1)

gl (3-1)- (2-1)

gl (2) (1)

gl 2

Región de Rechazo:

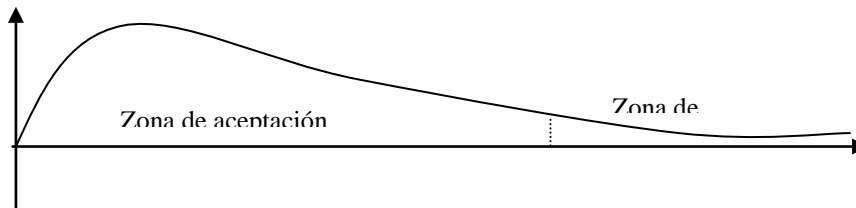


GRÁFICO N° 21: Calculo valor Esperado

Conclusión:

A nivel de significancia del 5% se acepta H_0 que dice: “La existencia de una auditoría de gestión ayudará a incrementar la rentabilidad de López & Lozada Cía. Ltda

B.LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Durante la realización del presente trabajo el principal problema fue el tiempo, ya que fue bastante difícil la distribución cuadrar con las horas de investigación

En algunas ocasiones no se contaba con la autorización de parte del Gerente que se mostraba un poco molesto cuando se le solicitaba algún permiso

C. CONCLUSIONES

- Al no realizar una evaluación al recurso humano, de forma periódica ocasiona que los procesos, procedimientos y técnicas utilizadas para la prestación de servicio no sean las más indicadas, por lo que ocasiona retraso en sus actividades afectando su rentabilidad.
- Los objetivos empresariales a pesar de estar definidos, a veces no son cumplidos por los colaboradores de la compañía y esto ha ocasionado retraso en sus procesos operativos a pesar que la empresa se ha vuelto conocida a nivel de tungurahua nunca se ha sujetado a un estudio internamente y esto ha ocasionado que la prestación del servicio no sea la más adecuada y oportuna tanto en el control como en la supervisión.
- En la empresa anteriormente no se ha efectuado una auditoria de gestión lo que ha ocasionado retrasos e incumpliendo en sus metas institucionales y actividades afectando directamente a su rentabilidad lo que podría ocasionar perdidas de consideración y termine en el cierre de la empresa.

D. RECOMENDACIONES.

- Efectuar una evaluación periódica al recurso humano con el que cuenta la compañía ya que la rentabilidad está inmersa en el proceso operativo y al no realizarlo correctamente ocasiona errores y retrasos causando pérdida para la compañía
- Implementar los resultados de la auditoría de gestión, para la mejora en el proceso operativo donde todos estén integrados, minimizando las verificaciones y ampliando los controles creando un enfoque equilibrado y con ello lograr un aumento en su rentabilidad y lograr estabilidad en la compañía.
- Se recomienda la aplicación de una Auditoria de Gestión en la empresa López & Lozada Cía. Ltda. como una herramienta de eficiencia que permita mejorar el proceso operativo que se convierta en un instrumento de mejoramiento continuo de la entidad para con ello aumentar su rentabilidad.

PROPUESTA

Datos Informativos.

Aplicación de una Auditoria de Gestión para mejorar el nivel de rentabilidad en LOPEZ& LOZADA “LO&LO” CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato.

Institución Ejecutora

LOPEZ& LOZADA “LO&LO” CIA. LTDA

Beneficiarios:

Departamento Administrativo, socios y clientes.

Ubicación Sectorial:

Av. Los Guaytambos y Montalvo; Centro Comercial Caracol local 92 y 93. Fono: 032820616

Tiempo Estimado de la ejecución

Cuarto Trimestre del año 2015

Concepto	Valor	Valor Total
Movilización	\$50	\$50
Recursos Materiales		
Copias	\$15	\$15
Impresiones	\$25	\$25
Empastado	\$10	\$10
Anillado	\$15	\$15
Total		\$115
Imprevistos		\$100
Total General:		\$225

Filosofía Empresarial

Misión.

Nos orientamos a crear valor en el cliente, buscado la integración y el flujo constante de información con los clientes para conocerlos y brindarles soluciones inmediatas de efectividad.

Visión.

Ser una entidad en post de la vanguardia y el desarrollo, líderes en soluciones integrales en las áreas de ingeniería eléctrica, electrónica, tecnologías de automatización y mantenimiento, que permita a nuestros clientes ser más productivos al momento de desempeñar su labor diaria.

Valores.

- Honestidad
- Compromiso
- Respeto

Principios

- Comunicación
- Confianza
- Trabajo en Equipo

Política de Calidad

Nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes comprometiéndonos con el mejoramiento continuo del Talento Humano, de los procesos y de nuestro sistema de Gestión Empresarial.

Antecedentes de la Propuesta

Después de haber realizado el respectivo análisis de información para identificar cuáles serían los puntos que se tratarían en la elaboración de una Auditoría de Gestión; se presentan las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegó durante todo este proceso.

La empresa considera se realice una Auditoría de Gestión a nivel administrativo, operativo y contable con el objetivo de poseer información financiera periódica completa y oportuna para la toma de decisiones; eficiencia y eficacia operativa y especialmente incrementar el nivel de rentabilidad de la empresa.

En la actualidad no se ha realizado la gestión de la realización de una Auditoría de Gestión para sus operaciones; por lo que la presente investigación proporcionará una herramienta valiosa de desarrollo económico y mejorar su rentabilidad.

Justificación

Para López & Lozada “Lo&Lo” Cía. Ltda. es muy fundamental la aplicación de una Auditoría de Gestión a sus procesos operativos ya que es la base para el desarrollo económico sustentable y sostenible de la empresa; la misma que debe estar ajustando su estrategia y reformulando su estructura para adaptarse continuamente, siendo la Auditoría un recurso de vital importancia.

La Auditoría es la reunión y clasificación de los datos que corresponden a las funciones del departamento de personal además será el inicio de la integración eficaz de actividades, políticas, planes y esfuerzo de los empleados, que trabajan juntos en una organización a nivel de directorio, y de sus propietarios, para alcanzar las metas del negocio.

La función de control se integra dentro de la filosofía de la auditoría como instrumento básico y tiene como objetivo, mostrar los fallos y errores para rectificarlos y evitar su reincidencia.

Finalmente la realización de este trabajo es de gran importancia ya que permitirá a la empresa tener un control adecuado en sus funciones y recursos; ayudará a sus trabajadores y especialmente a la gerencia a tener una información veraz y oportuna para su toma de decisiones y proyectarse como una empresa líder y sólida en el mercado de servicios eléctricos.

Objetivos

Objetivo General

- Realizar una Auditoría de Gestión que permita el cumplimiento efectivo de las políticas de operaciones en los procesos que efectúa López & Lozada Cía. Ltda.

Objetivo Especifico

- Verificar como la compañía y sus funcionarios controlan y evalúan las actividades realizadas a fin de determinar si existen alguna área crítica.
- Comprometer al personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de competitividad de la entidad.
- Mejorar el proceso de las actividades de López & Lozada Cía. Ltda. mediante la aplicación de indicadores de gestión logrando aumentar sus niveles de eficiencia; cumpliendo así sus objetivos planteados y con ello aumentar su rentabilidad

Fundamentación científico técnica

Las definiciones de los términos correspondientes a la Auditoría de Gestión se encuentran detalladas en el capítulo II que corresponden a las categorías fundamentales, mientras que en este punto vamos a ser énfasis en los conceptos que creemos necesarios para la realización de la presente propuesta.

Control Interno.

En informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) sobre control interno cuya relación del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand presenta la siguiente definición.

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración a la dirección y el resto del personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías.

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

La estructura de control interno de una entidad consiste en políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable y poder lograr los objetivos específicos de la entidad, relevantes y de interés para la auditoría de gestión como son:

- Salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad.
- Promover la eficiencia del personal, minimizar los errores humanos y detectar rápidamente los que se produzcan.

- Dificultar la comisión de hechos irregulares y facilitar su descubrimiento si se produjeran.
- Garantizar la razonabilidad de la información contable y administrativa en general.
- Para fines de la Auditoría de Gestión, se denomina estructura de Control Interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos, incluyendo la actitud de dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos de control interno.

Componentes

Podemos definir como componentes del control interno los siguientes:

- a.** Entorno de Control
- b.** Evaluación de Riesgos
- c.** Actividades de Control
- d.** Información y Comunicación
- e.** Supervisión

a. Entorno de Control

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

b. Evaluación de Riesgos

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

c. Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global.

Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles hasta el punto que las actividades de control les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control.

d. Información y Comunicación

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros.

También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información. La tecnología de información se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada. En muchas organizaciones los directores se quejan de que los voluminosos informes que reciben les exigen revisar demasiados datos para extraer la información pertinente. Debe existir una comunicación efectiva a través de toda la organización. El libre flujo de ideas y el intercambio de información son vitales.

e. Supervisión

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.”

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

Luego del análisis de cada uno de los componentes, podemos sintetizar que éstos, vinculados entre sí:

- Generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.
- Son influidos e influyen en los métodos y estilos de dirección aplicables en las empresas e inciden directamente en el sistema de gestión.
- Están entrelazados con las actividades operativas de la entidad coadyuvando a la eficiencia y eficacia de las mismas.
- Permiten mantener el control sobre todas las actividades.
- Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse
- Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera.
- Coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general.

Equipo Multidisciplinario

Para la ejecución de Auditorías de Gestión es necesario la conformación de un equipo multidisciplinario, que dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas.

a. Auditores

De éste grupo, entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e íntegra responsabilidad de la Auditoría de Gestión.

b. Especialistas

Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad. Es conveniente que los equipos multidisciplinarios se conformen en las direcciones o departamentos de auditoría, los especialistas podrían participar incluso en la Fase de Planificación.

Riesgos de Auditoría

El riesgo de Auditoría puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores de irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe

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

Por consiguiente, la Auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

a. Riesgo Inherente

Son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno

b. Riesgo de Control

Que es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.

c. Riesgo de detención

Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecte deficiencias en el Sistema de Control Interno

Auditoría De Gestión

En la Compañía López & Lozada “LO&LO” Cía. Ltda. se inicia el 15 de Agosto de 2015, una Auditoría de Gestión con el propósito del mejoramiento de algunos procesos existentes en la compañía.

La validez de estos resultados se sustenta en criterios, técnicos tanto conceptuales como metodológicos, que se aplican dentro de la Administración por Procesos y que, finalmente se presentan una serie de recomendaciones para la implementación del mejoramiento continuo de los procesos de la compañía, que permitirá enfocarse a una cultura organizacional basada en la Administración por Procesos eficientes y que satisfagan los requerimientos de los clientes internos y externos.

Para lo cual exponemos a continuación la siguiente Auditoría de Gestión, para evaluar los procesos existentes y poder realizar una evaluación a los procesos que necesitan de mejoramiento.



Audidores Contadores Financieros de Tungurahua

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LÓPEZ & LOZADA “LO&LO” CÍA. LTD

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015



Audidores Contadores Financieros de Tungurahua

FASE I: ANÁLISIS PRELIMINAR Y DIAGNOSTICO

FASEII: PLANIFICACION ESPECÍFICA

FASE III: EJECUCIÓN

FASE IV: INFORME DE RESULTADOS

FASEV: SEGUIMIENTO

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015



Audidores Contadores Financieros de Tungurahua

ARCHIVO PERMANENTE

INDICE	REF. P/T
Antecedentes	AP1
Misión y Visión	AP1
Estrategias y Políticas	AP2
Control legal	AP3
Estructura Orgánica	AP4
Organigrama Funcional	AP5

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

ANTECEDENTES

RESEÑA HISTORICA

Somos una empresa Ambateña con proyección nacional proveedora de soluciones en el área de la electricidad, enfocada en la satisfacción del cliente .Desde el 2008, integramos servicios innovadores, éticos, personales y profesionales que ayudan a nuestros clientes en el cumplimiento de sus pagos de consumo del servicio eléctrico y velan por su bienestar. Nos mantenemos a la vanguardia trasladamos esas experiencias en beneficio de nuestros clientes y de nuestro propio desarrollo.

VISIÓN:

Nos orientamos a crear valor en el cliente, para que éste pueda trasladarlo al suyo. Nosotros logramos el éxito cuando ellos lo logran. Buscamos la integración y el flujo constante de información con los clientes para conocerlos y brindarles soluciones inmediatas.

MISIÓN:

Optimizar el cumplimiento, eficiencia y calidad de vida de nuestros clientes

Buscar el contacto con el cliente teniendo en cuenta escenarios futuros donde se va a desenvolver. Ayudar al cliente a ser cumplido y evitar inconvenientes.

Ofrecer el mejor servicio al cliente, es primordial que nuestro cliente se sienta cómodo con nosotros.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

ESTRATEGIAS, POLITICAS

Estrategias

- Realizar continuamente estudios de mercado para poder tomar decisiones inmediatamente acerca de la aceptación del producto por parte de los clientes.
- Reconocer e incentivar al personal que labora en la planta con alicientes morales y - económicos.
- Explotar los conocimientos técnicos de nuestro medio, para evitar fuga de estos hacia fuera del país.

Políticas

- Nuestros clientes son la fuente de trabajo que nos permite mantener nuestras familias.
- Cuando un cliente manifiesta su reparo a un servicio, ahí comienza una nueva oportunidad que ponga de relieve la capacidad de entendimiento y efectividad de nuestros empleados para complacer cualquier sugerencia en aras siempre, de aumentar el grado de satisfacción de nuestros cliente

Nuestros empleados han aprendido a no decir “NO”. Una amistosa sonrisa, un gesto de interés, una muestra de reflexión.., y detrás de ello, el esfuerzo inmediato para complacer las más rigurosas exigencias nos posiciona donde el cliente nos permite.

- En la empresa, todos somos uno más, al servicio del cliente para mejorar la política de la calidad. Todos tenemos la obligación de pensar constantemente en mejoras que beneficien el ofrecimiento del servicio y ocurrencias que aporten características diferenciales con nuestros competidores.

La Auditoría de Gestión en la Compañía LO&LO Cia.Ltda se realizará por primera vez por el equipo de trabajo Aconfit Asociados Cía..Ltda., el mismo que ayudará a los administradores a mejorar el desarrollo de las actividades realizadas dentro de la compañía.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

BASE LEGAL.

Mediante la escritura de constitución registrada en la Notaria primera del Cantón Ambato a los quince días de enero del dos mil diez se creó la compañía López&Lozada Lo& Lo Cía. Ltda.

Domicilio

El domicilio principal de la compañía es la ciudad de Ambato, República del Ecuador y podrá establecer sucursales y agencias en cualquier lugar del país.

Actividad.

Servicio de Instalación, Mantenimiento, y reparación de aparatos y distribución y control de la energía eléctrica.

Regulaciones de Entidad de Control.

La Compañía para su adecuado funcionamiento y evitar posible problemas en sus operaciones, tiene que sujetarse a los reglamentos y disposiciones emitidas por los organismos de control, para esto debe conocer a cabalidad sus responsabilidades como empresa, el alcance de sus operaciones y sus deberes. La compañía está sujeta a las regulaciones de los siguientes organismos.

a. Superintendencia de Compañías

Es la entidad del sector público que regula el adecuado desempeño de actividades, ya que al pertenecer al grupo de empresas que están bajo la revisión de esta debe cumplir

con todos sus reglamentos y normas. El desconocimiento de las disposiciones puede ocasionar graves problemas en sus actividades, incluso tiene la potestad de obligar a cerrar sus operaciones por faltas graves.

b. Servicio de Rentas Internas SRI

Este organismo del sector público se encarga de la recolección de impuestos por las diferentes actividades de la empresa, sea que actúe como agente de retención o de percepción de tributos, por lo que es importante que la compañía esté al día con sus obligaciones. El incumplimiento de los reglamentos vigentes puede ocasionar incluso el cierre definitivo de sus operaciones.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

c. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS

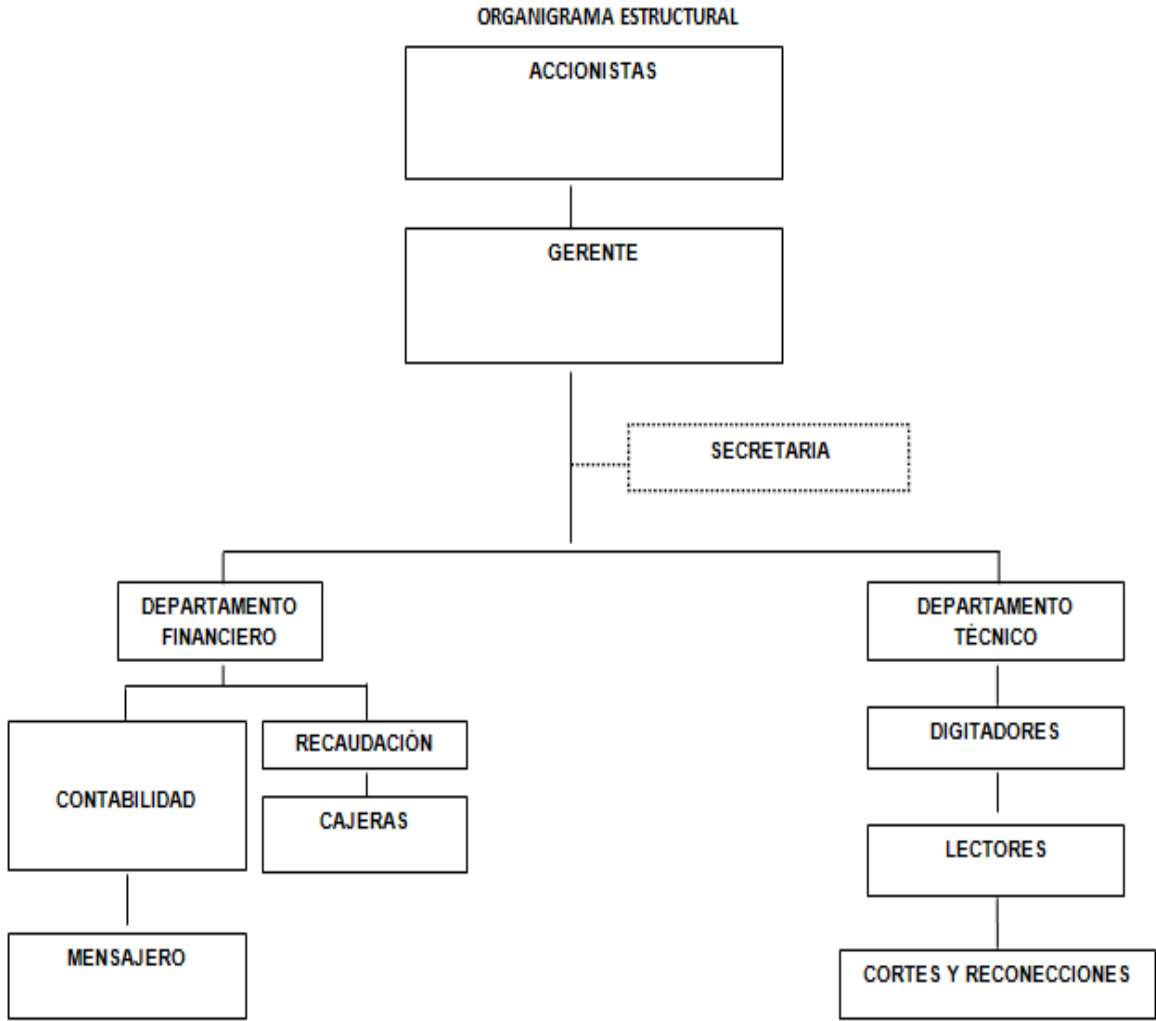
Es un organismo autónomo al cual se debe realizar mensualmente el depósito de los aportes de los empleados, adicionalmente otros beneficios adicionales como décimo tercero y cuarto sueldos, para lo cual es indispensable que la compañía cuente con un adecuado sistema de cálculo de provisiones por este concepto para evitar problemas posteriores.

d. Ministerio de Trabajo

Es el organismo con el cual se deben cumplir las obligaciones de legalización y registro de contratos de los empleados y la presentación de obligaciones patronales tales como décima tercera, décima cuarta remuneración, pago de utilidades, entre otros, con esto se garantiza la estabilidad y respaldo de los empleados, en caso de posibles desavenencias en aspectos laborales, por lo que se requiere cumplir adecuadamente con esta obligación.

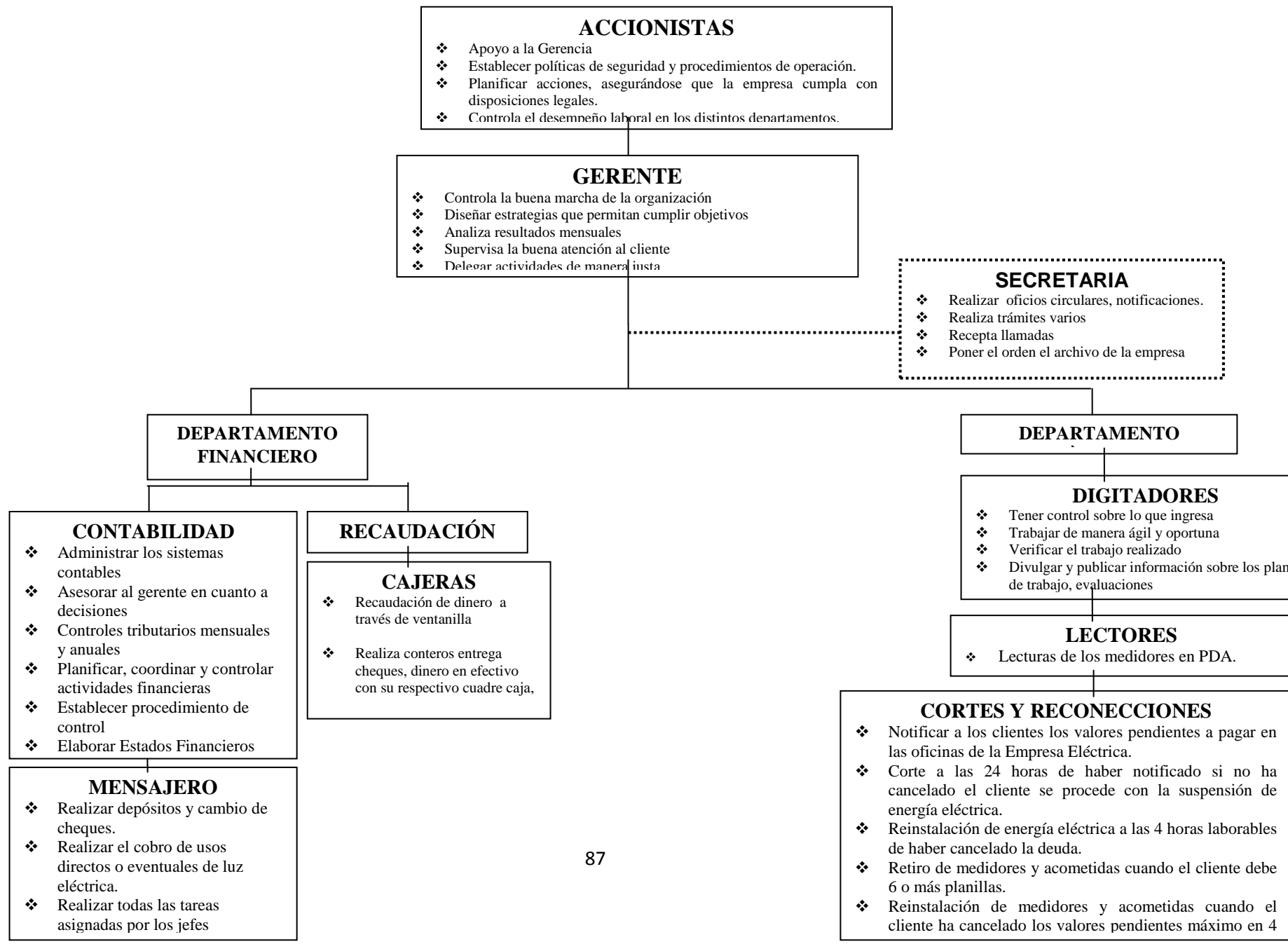
J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

ESTRUCTURA ORGÁNICA.



J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



FASE I

ANÁLISIS PRELIMINAR Y DIAGNÓSTICO

Prácticamente es la familiarización del Auditor externo con la compañía, es el recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales, la revisión de la normativa de la entidad es muy breve.

Por el hecho de que cada fase de la Auditoria de Gestión requiere un programa, es recomendable uno muy breve.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

ENTIDAD: LOPEZ& LOZADA “LO&LO” CIA. LTDA.

OBJETIVO: Familiarizarse con el entorno de la Compañía y así obtener un diagnóstico integral de las áreas que la componen sus actividades.

No.	Descripción	P/T	Elaborado por:	Fecha
1.	Realizar una Entrevista con el Gerente	A1	J.P.L.S.	10/12/2015
2.	Realice una visita preliminar a la entidad	A2	J.P.L.S.	10/12/2015
3.	Realice un análisis FODA	A3	J.P.L.S.	10/12/2015
4.	Elabore un Informe Preliminar	A4	J.P.L.S.	10/12/2015

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

ANTECEDENTES

RESEÑA HISTORICA

Somos una empresa Ambateña con proyección nacional proveedora de soluciones en el área de la electricidad, enfocada en la satisfacción del cliente. Desde el 2008, integramos servicios innovadores, éticos, personales y profesionales que ayudan a nuestros clientes en el cumplimiento de sus pagos de consumo del servicio eléctrico y velan por su bienestar. Nos mantenemos a la vanguardia trasladamos esas experiencias en beneficio de nuestros clientes y de nuestro propio desarrollo.

VISIÓN:

Nos orientamos a crear valor en el cliente, para que éste pueda trasladarlo al suyo. Nosotros logramos el éxito cuando ellos lo logran. Buscamos la integración y el flujo constante de información con los clientes para conocerlos y brindarles soluciones inmediatas.

MISIÓN:

Optimizar el cumplimiento, eficiencia y calidad de vida de nuestros clientes

Buscar el contacto con el cliente teniendo en cuenta escenarios futuros donde se va a desenvolver. Ayudar al cliente a ser cumplido y evitar inconvenientes.

Ofrecer el mejor servicio al cliente:

Es primordial que nuestro cliente se sienta cómodo con nosotros.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

Valores y Principios de López & Lozada “LO&LO” Cia.Ltda.

Principios

- Confianza
- Trabajo en equipo
- Comunicación

Valores

- Ética
- Respeto
- Responsabilidad
- Honradez
- Creatividad

ESTRATEGIAS, POLITICAS, PROCEDIMIENTOS y CONDICIONES

Estrategias

- Realizar continuamente estudios de mercado para poder tomar decisiones inmediatamente acerca de la aceptación del producto por parte de los clientes.
- Reconocer e incentivar al personal que labora en la planta con alicientes morales y económicos.
- Explotar los conocimientos técnicos de nuestro medio, para evitar fuga de estos hacia fuera del país.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

Políticas

- Nuestros clientes son la fuente de trabajo que nos permite mantener nuestras familias.
- Cuando un cliente manifiesta su reparo a un servicio, ahí comienza una nueva oportunidad que ponga de relieve la capacidad de entendimiento y efectividad de nuestros empleados para complacer cualquier sugerencia en aras siempre, de aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes.

Nuestros empleados han aprendido a no decir “NO”. Una amistosa sonrisa, un gesto de interés, una muestra de reflexión., y detrás de ello, el esfuerzo inmediato para complacer las más rigurosas exigencias nos posiciona donde el cliente nos permite.

- En la empresa, todos somos uno más, al servicio del cliente para mejorar la política de la calidad. Todos tenemos la obligación de pensar constantemente en mejoras que beneficien el ofrecimiento del servicio y ocurrencias que aporten características diferenciales con nuestros competidores.

Problemas Detectados

Los resultados de la Evaluación del control interno, se obtuvieron mediante observación y se respalda con su respectiva documentación, en los casos que no se logró conseguir evidencia se realizaron entrevistas a Gerencia o se solicitó información al personal Administrativo referente a los procesos por ellos obteniendo las siguientes observaciones generales.

- No existe un manual de funciones para el proceso operativo, sino solo se los comunica verbalmente por parte de la gerencia
- La gerencia de la compañía toma decisiones interpretando que son las mejores para el beneficio de todos sus integrantes, sin tomar en cuenta los riesgos que implica esta práctica.
- No se posee por escrito los objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- No se toman acciones concretas para enfrentar a la competencia.

Implementación del FODA

Es importante el determinar la situación interna de la institución, para destacar sus fortalezas y debilidades; así mismo su interacción con el direccionamiento estratégico de la misma, por otro lado es vital nutrir los puntos sensibles que afectan directamente o no el desempeño de la empresa.

Fortalezas

- El nivel profesional, la experiencia, los valores y principios éticos y morales del personal que la integra.
- Experiencia por más de 4 años en brindar el servicio.
- Competencia con base a la capacidad, si bien el área de mantenimiento eléctrico puede tener un nivel de competencia fundamental, el desafío consiste en desarrollar un nivel superior de competencia en el mantenimiento de los sistemas de control.
 - Plan de beneficios a los empleados, reconocimiento de la gestión de mantenimiento eléctrico realizada por los trabajadores.
 - Trabajo en Equipo, algunas veces el desempeño de una pequeña empresa es deficiente, no porque sus departamentos carezcan de la fuerza necesaria, sino porque no trabajan como un solo equipo

Debilidades

- Personal especializado insuficiente, no se dispone de profesionales con especialización académica en áreas técnicas
- Falta de políticas laborales, no se dispone de una política laboral definida para el personal. No existen planes de carrera.
- Tecnología insuficiente, el equipamiento de la empresa es mínimo y no está actualizado.
- Falta de un plan para crecimiento a otros mercados.
- No se ha establecido un presupuesto para planificación.

Oportunidades

- Los eventos de capacitación que se ofrecen en el medio que permiten el intercambio de ideas, conocimiento y la actualización de su personal.
- Interés del entorno por fortalecer el área de mantenimiento de la empresa.
- Nuevas tecnologías disponibles.
- Mercado en desarrollo.
-

Amenazas

- Competidores con precios más bajos, el interés de la competencia por ingresar al mercado, determina costos mínimos para el servicio, sacrificando al personal.
- Eventos de capacitación que no cumplen las expectativas trazadas.
- Distorsiones que a veces se dan del concepto de mantenimiento eléctrico.
- Entorno económico, el gobierno no realiza inversión para el crecimiento del sector, y el sistema jurídico para la inversión extranjera no es favorable.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

CARTA INTRODUCTORIA

PARA: LOPEZ & LOZADA “LO&LO” CIA. LTDA.

DE: ACONFIT Auditores contadores financieros de Tungurahua

ASUNTO: AUDITORIA DE GESTION A LA COMPAÑÍA LO & LO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA A 15 DE DICIEMBRE DEL 2015.

Reciban un cordial saludo de parte de quienes conformamos el cuerpo auditor,

Tengo el agrado de poner a vuestra disposición el servicio profesional para satisfacer las necesidades de la empresa, para lo cual aplicaremos los PCGA y realizaremos un análisis minucioso a los indicadores; así como también mediremos la eficiencia , eficacia y efectividad de en el cumplimiento de las metas establecidas.

Nuestro objetivo principal del trabajo consistirá en emitir una opinión profesional sobre los indicadores mencionados con anterioridad y su información complementaria.

El examen para tal propósito será realizado de acuerdo con las normas profesionales de auditoría vigentes en la República del Ecuador, la cual requiere que la auditoria sea planeada y ejecutada para obtener una seguridad razonable de que los indicadores no contengan errores ni desvíos significativos por irregularidades y de que se hayan manejado de acuerdo a las normas contables vigentes, en todos sus aspectos significativos.

La auditoría de gestión consiste en Evaluar objetivos y planes organizados, vigilando la existencia de políticas adecuadas al cumplimiento, comprobar la confiabilidad de la información y de los controles, además consiste en auditar el plan de organización y gestión de los indicadores y verificar el cumplimiento de las actividades de supervisión y control.

Esperamos que los resultados obtenidos así como las conclusiones y recomendaciones planteadas estén al alcance de su criterio y en la toma correcta de decisiones.

Estaremos a su entera disposición.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

FASE II:

PLANIFICACION ESPECÍFICA

En esta fase se establece la relación del auditor y la Compañía LOPEZ& LOZADA CIA. LTDA. para determinar alcance y sus objetivos. Se hace un análisis de la situación de la entidad, acerca de su organización controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría a llevar a cabo.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

Programa de Auditoría de Gestión

Entidad: López & Lozada Cía. Ltda.

Objetivo: Establecer las relaciones entre el auditor y la compañía, para determinar alcance y objetivos

No.	Descripción	P/T	Elaborado por:	Fecha:
1	Realizar un Cronograma de planificación	LO 1	J.P.L.S.	15/12/2015
2	Aéreas de Diagnosticar	LO 2	J.P.L.S.	15/12/2015
3	Actividades de Control	LO 3	J.P.L.S.	15/12/2015
4	Flujo grama de Actividades	LO 4	J.P.L.S.	15/12/2015
5	Revisar manual de Funciones Administrativas	LO 5	J.P.L.S.	15/12/2015

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

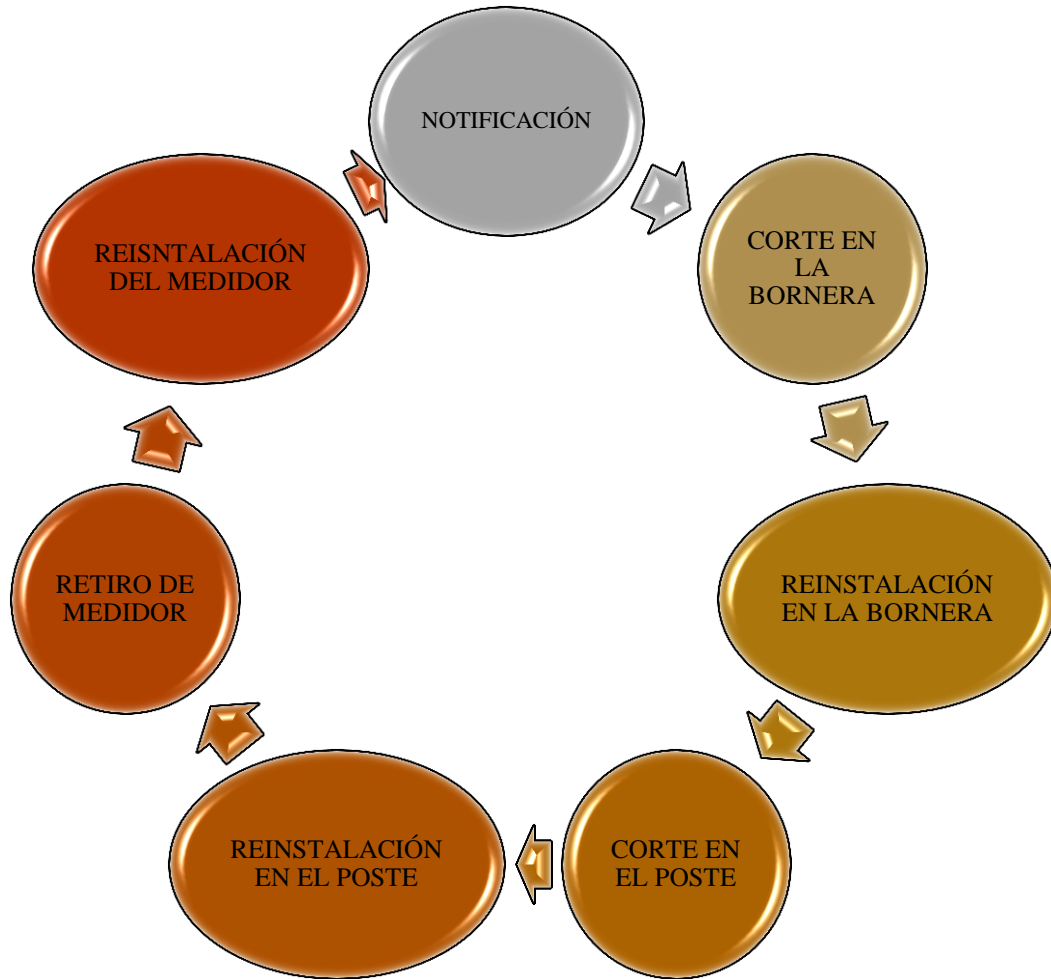
**CRONOGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPAÑÍA "LO &LO"
MES DE DICIEMBRE DEL 2015**

1. PLANEACION	17 a 19	20 a 22	23 a 25	26 a 28	29 a 31	1 a 4	5 a 7
VERIFICACION OCULAR							
OBSERVACION							
COMPARACION							
VERIFICACION ORAL							
INVESTIGACION							
2. EJECUCION							
VERIFICACION ESCRITA							
ANALISIS DE RESULTADOS							
VERIFICACION FISICA							
COMPROBACION							
----- INFORME DE HALLAZGO							
----- COMUNICACIÓN DE HALLAZGO							
3. INFORME							
ELABORACION DE INFORME							
REVISION DEL INFORME							

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

AREAS A DIAGNOSTICAR

PROCESO OPERATIVO LOPEZ & LOZADA "LO&LO" CIA. LTDA.



J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

ACTIVIDADES DE CONTROL

El determinar procedimientos para la ejecución de varias actividades permiten delimitar responsabilidades lo que obliga a que cada persona involucrada en la ejecución de las tareas se han más eficiente lo que permitirá salvaguardar los recursos, mucho más si en los procedimientos para cumplir una actividad se involucran o correlacionan varios empleados, ya que cada uno de ellos le vigila al otro logrando que en su conjunto todos sean eficientes.

Los procesos son imprescindibles para cada institución, en el aspecto organizativo, que permite delimitar y regular, la sistematización de las actividades define el comportamiento presente de los egresos e ingresos de fondos.

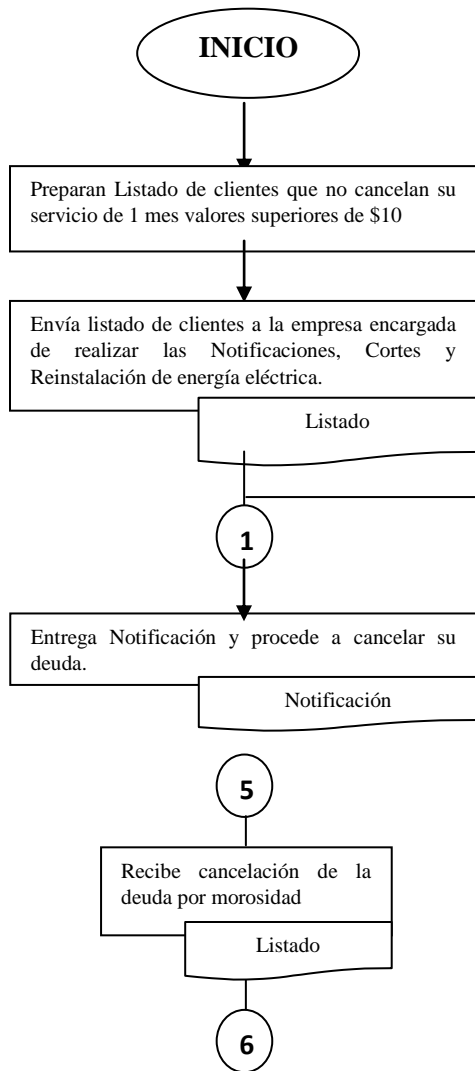
El propósito de los procedimientos se fundamenta en la necesidad de contar con un conjunto ordenado de normas e instrucciones que expresen las secuencia de actos necesarios para responder al universo de obligaciones de la institución y a los requerimientos de registración y control contable, Así mismo, incluye pautas para la generación de información relativa al movimiento del dinero evitando tener problemas de liquidez.

Son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que se cumplan las directivas de los ejecutivos. Favorecen las acciones que acometen los riesgos de la organización. En ella se llevan a cabo muchas actividades de control.

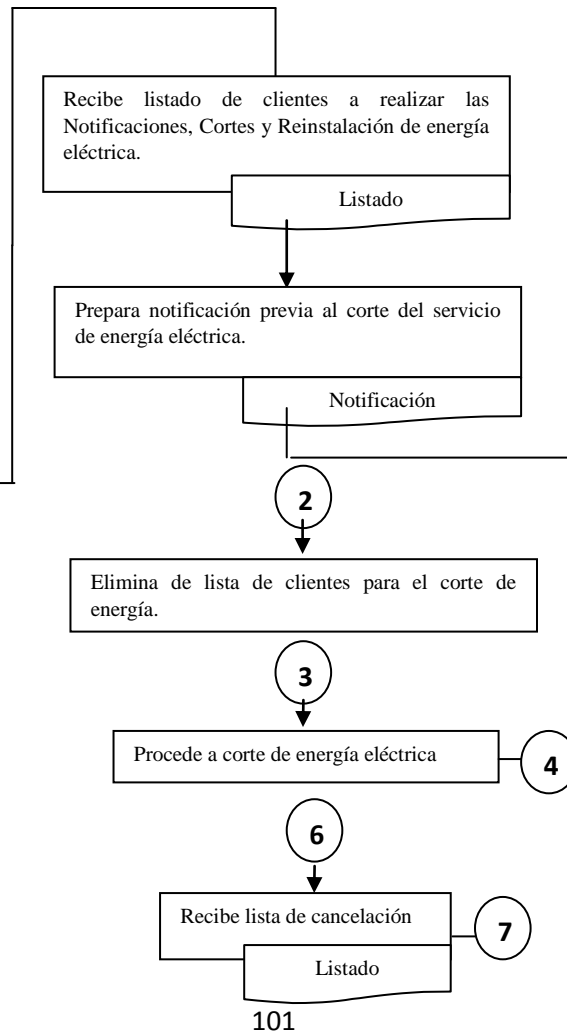
J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

Flujogramas de Actividades

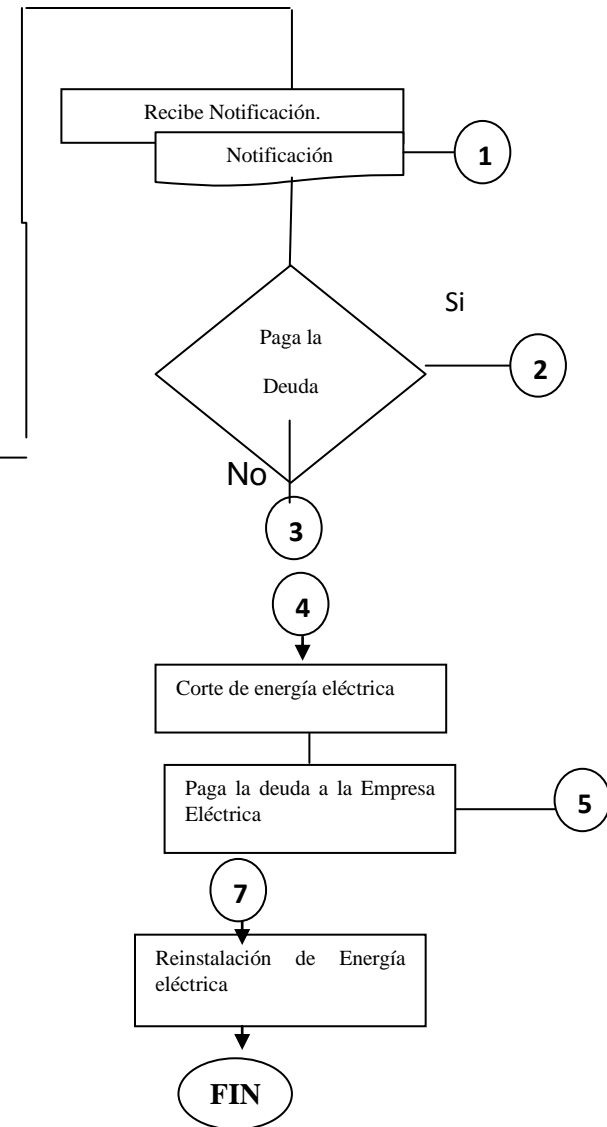
EMPRESA ELECTRICA



COMPAÑÍA "LO&LO"



CLIENTE



MANUAL DE FUNCIONES	
Descripción del cargo	Gerente
El gerente es el representante legal de la Empresa, con facultades, por lo tanto, para ejecutar todos los actos y contratos acordes con la naturaleza de su encargo y que se relacionen directamente con el giro ordinario de los negocios de la Empresa.	
Objetivos	Precisar las funciones y relaciones de cada área o departamento para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones. Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y los colaboradores
<p>En ejercicio de su cargo el Gerente de la Empresa tendrá las siguientes FACULTADES y FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marcar objetivos concretos desde el comienzo. 2. Saber resolver problemas y ser capaz de tomar decisiones cuando resulte necesario. 3. Tener la capacidad de establecer prioridades. 4. Actuar como un líder y saber dar ejemplo al resto del equipo. 5. Atender las quejas de los empleados, clientes y proveedores, por pequeñas que sean. 6. Encargarse de que se supla cualquier puesto si es necesario. 7. Atender a los clientes especiales y promover el buen desarrollo y funcionamiento de la empresa. 8. Conocer el mercado y tomar las medidas necesarias para que su empresa o negocio funcione con éxito. 9. Realizar las labores administrativas en conjunto con el área específica para esta función. 10. Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos. 	

MANUAL DE FUNCIONES	
Descripción del cargo	Contador (a)
Es un profesional dedicado a aplicar, manejar e interpretar la contabilidad de una organización o persona, con la finalidad de diseñar mecanismos de apoyo a la gerencia para la toma de decisiones.	
Objetivos	Precisar las funciones y relaciones de cada área o departamento para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones. Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y los Colaboradores, así como, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores.
<p>En ejercicio de su cargo el Contador de la Empresa tendrá las siguientes FACULTADES y FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las aperturas de los libros de contabilidad. 2. Establecimiento de sistema de contabilidad. 3. Estudios de estados financieros y sus análisis. 4. Certificación de planillas para pago de impuestos. 5. Aplicación de beneficios y reportes de dividendos. 6. La elaboración de reportes financieros para la toma de decisiones. 7. Examinar y evaluar los resultados de la gestión, con la finalidad de expresar una opinión objetiva sobre los estados financieros y la gestión que los generó apegados a una ética del ejercicio profesional. 8. Analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan lograr mejoras. 9. Llevar a cabo estudios de los problemas económicos y financieros que aquejen las empresas y las instituciones. 10. Hacer reporte semanal de cuentas por cobrar y presentarlos a la autoridad que corresponda. 11. Elaboración de los estados financieros de la empresa. 	

MANUAL DE FUNCIONES	
Descripción del cargo	Auxiliar Contable
Es aquel empleado que ejecuta los asientos contables de la empresa y efectúa los análisis y conciliaciones de las cuentas modificadas o no, tales como los de gastos generales, gastos de ventas, costos de fabricación, etc.	
Objetivos	Precisar las funciones y relaciones de cada área o departamento para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones. Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y los Colaboradores, así como, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores.
<p>En ejercicio de su cargo el auxiliar contable de la Empresa tendrá las siguientes FACULTADES y FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos. 2. Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas. 3. Archiva documentos contables para uso y control interno. 4. Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos. 5. Transcribe información contable en un microcomputador. 6. Revisa y verifica planillas de retención de impuestos. 7. Revisa y realiza la codificación de las diferentes cuentas bancarias. 8. Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante. 9. Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados. 10. Participa en la elaboración de inventarios. 11. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. 12. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. 	

MANUAL DE FUNCIONES	
Descripción del cargo	Digitadores
Es aquel empleado que ejecuta el ingreso de la información de reinstalaciones, cortes y notificaciones y de proporcionar reportes de listados de clientes, su cargo está relacionado con la parte operativo.	
Objetivos	<p>Precisar las funciones y relaciones de cada área o departamento para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones. Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y los Colaboradores, así como, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores.</p> <p>En ejercicio de su cargo tendrá las siguientes FACULTADES y FUNCIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proporciona reporte de información de listado de clientes. 2. Ingresa al sistema el reporte de reinstalaciones, cortes y notificaciones. 3. Controla el ingreso de datos de información. 4. Elabora reporte de reclamos. 5. Transcribe información contable en un microcomputador. 6. Revisa y verifica al final de la jornada si se han cumplido las actividades diarias. 7. Suprime la información duplicada. 8. Mantiene un reporte de ingreso y egreso de suministros y herramientas de trabajo. 9. Participa en la elaboración de inventarios. 10. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

FASE III: EJECUCION.

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis en la compañía LOPEZ&LOZADA “LO&LO” CIA. LTDA. se detectan errores; si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican evidencias. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunica a las autoridades de la entidad auditada.

Programa de Auditoría de Gestión

Entidad: López & Lozada “ LO&LO” CIA LTDA.

Aérea: Procesos Operativos

No.	Actividad	P/T	Realizado por	fecha
1	Realice una revisión de Actividades	JP 1	J.P.L.S	15/12/2015
2	Revisar suministros de Trabajo	JP 2	J.P.L.S	15/12/2015
3	Revisar Herramientas de Trabajo	JP3	J.P.L.S	15/12/2015
4	Ingreso de Datos	JP4	J.P.L.S	15/12/2015
5	Listados de Cortes	JP5	J.P.L.S	15/12/2015
6	Listado de reconexiones	JP6	J.P.L.S	15/12/2015

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

Control de actividades

Este Formato de control de actividades diarias de las labores de los trabajadores, en el cual se registra diariamente las sus labores

COMPAÑÍA "LO&LO"
MES DICIEMBRE DEL 2014
ACTIVIDADES A REALIZAR

NOMINA	LUNES 01		MARTES 02		MIERCOLES 03		JUEVES 04		VIERNES 05	
	NOTIFICA	CORTA	NOTIFICA	CORTA	NOTIFICA	CORTA	NOTIFICA	CORTA	NOTIFICA	CORTA
BOLIVAR BONILLA	57-1			57-1	57-2			57-2	57-3	
DIAZ IVAN										
FREIRE WALTER	58-1			58-1	58-2			58-2	58-3	
GUERRERO JUAN	67-1			67-1	67-2			67-2	67-3	
LALALEO DAVID	30-3			30-3					30-2	
LOPEZ JAVIER	22-1			22-1	22-2			22-2	22-3	
LOZADA DIEGO	34-1			34-1	34-2			34-2	34-3	
LOZADA FABRICIO	54-1			54-1	54-2			54-2	54-3	
PILAMUNGADARWIN	40-1			40-1	40-2			40-2	40-3	
REYES CARLOS	59-1			59-1	59-2			59-2	59-3	
SANCHEZ BLADIMIR	39-1			39-1	39-2			39-2	39-3	
YANZA LUIS	20-1			20-1	20-2			20-2	20-3	
ZAMORA GABRIEL	68-1			68-1	68-2			68-2	68-3	

A: Información tomada de los registros de la compañía

Conclusión: No se puede determinar cuántos clientes han realizado los trabajadores puesto que no existe una cantidad en cada sector.

Recomendación: Al personal Administrativo de le recomienda poner el número de clientes que realiza los trabajadores para su respectiva verificación al día siguiente

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

Monitoreo

- **Supervisión en el área de campo**

Conclusión: La empresa no cuenta con ninguna actividad de supervisión internamente; solo realizan una revisión al mes por parte de fiscalizadores designados de la Empresa Eléctrica Ambato una vez al mes lo que ocasiona que los trabajadores no realicen correctamente las funciones asignadas.

Recomendación: Aplicar algún cuadro de supervisión por parte de la administración hacia los trabajadores para verificar que las actividades se cumplan y así lograr mejoras en el proceso operativo y por ende mejorar la imagen hacia la Empresa Eléctrica.

Comunicación

- **Buzón de Sugerencias**

Conclusión: En toda empresa es necesario tener por parte de la dirección un buzón de sugerencias en el que se encuentra detallada cada una de las observaciones por parte de los trabajadores o clientes pero en la compañía no existe ningún buzón

Recomendación: A la empresa se le aconseja implementar un buzón de sugerencias ya que en este los trabajadores o clientes pueden exponer sus dudas o quejas; y la gerencia puede dar solución a los mismos para no dañar la imagen de la compañía.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

Suministros de trabajo

Entre los suministros de trabajo tenemos:

- Sellos rojos y amarillos
- Libretines de notificaciones

SELLOS AMARILLOS

NUMERO	NOMBRE	FECHA	SECTOR
16001 16100	FABRICIO LOZADA	18/11/2015	54
16101 16200	BLADIMIR SANCHEZ	19/11/2015	70
16201 16300	DIEGO BARRIONUEVO	25/11/2015	51
16301 16400	BONILLA BOLIVAR	29/11/2015	57
16401 16500	WILIAN TIPANQUIZA	24/11/2015	39
16501 16600	FERNANDO PADILLA	19/11/2015	65

NOTIFICACIONES

NUMERO	NOMBRE	FECHA	SECTOR
100001 100100	GABRIEL ZAMORA	01/11/2015	56
100101 100200	LUIS CUJILA	01/11/2015	23
100201 100300	LUIS YANZA	01/11/2015	55
100301 100400	DANILO TOAINGA	01/11/2015	45
100401 100500	VICTOR GARCIA	01/11/2015	30
100501 100600	DAVID ORTIZ	01/11/2015	63
100601 100700	BLADIMIR SANCHEZ	01/11/2015	39
100701 100800	BOLIVAR BONILLA	01/11/2015	57
100801 100900	JAVIER LOPEZ	01/11/2015	51

B: Datos tomado de los registros de la compañía.

Conclusión: La compañía da los trabajadores los respectivos sellos y notificaciones para poder realizar sus actividades.

HORARIO DE REINSTALACIONES

LUNES A SABADO		
MAÑANA	08:30 13:00	Bolívar Bonilla, Iván Díaz, Diego Lozada , Carlos Reyes, Gabriel Zamora
TARDE	13:30 16:00	Bolívar Bonilla, Iván Díaz, Diego Lozada , Carlos Reyes, Gabriel Zamora
NOCHE	18:00	Luis Cujilan, Juan Pablo Lozada
SABADOS	10:00 14:00	Juan Pablo Lozada

C: Datos Tomados de los registros de la compañía

Conclusión: Se observa las horas de Realización de reinstalaciones por parte de la compañía en donde se encuentran divididos en tres horarios, y para el fin de semana.

Recomendación: A los trabajadores realizar a tiempo las reinstalaciones y así evitar reclamos por parte de los clientes en la empresa.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

Sistema Comercial Ver. 3.0 Agencia: AMBATO [Usuario: LO_LO] (Servidor: COMERCIAL)

Archivo Edición Registros Ventana ?

Registro de Corte por falta de Pago

Registro de Cortes

Cortador: LO & LO 2 Agencia: AMBATO

Cuenta	Abonado	Dirección	Fecha Corte	Estado	Ult. Mes
138535	ALARCON ORDOÑEZ GRACIELA R	SAN JOSEHUACHI GRANDE	29/01/2015 10:03	Corte Medidor	201412
27421	MORALES JACOME MARIANA DE	LAS VIÑAS PICA I HUA	29/01/2015 10:03	Corte Medidor	201412
209915	POAQUIZA MASABANDA JOSE A	CALAMACA GRANDES N FERNAN	29/01/2015 10:04	Corte Medidor	201412
100665	PUAQUIZA JORGE LEONIDAS	LLANGAHUA SANTA ANAPILAHU	29/01/2015 10:04	Corte Medidor	201412
199749	GAMBOA MARIANA DE JESUS	BARRIO CARMELITAS SANTA RC	29/01/2015 10:04	Corte Medidor	201412
201733	SEDE SOCIAL COMITE CAROLIN	ISIDRO VITERI Y ASCAZUBI H C	29/01/2015 10:04	Corte Medidor	201412
238672	HERDOIZA COBO JAIME CRISTO	BERNARDINO ECHEVERRIA SAN	29/01/2015 10:05	Corte Medidor	201412
19833	HERMANOS SOLIS LOZADA	YACULOMA SANTA ROSA	29/01/2015 10:05	Corte Medidor	201412
51654	UÑO Q LUIS AMABLE	YACULOMA SANTA ROSA	29/01/2015 10:05	Corte Medidor	201412
190107	CAINA QUINATO A SEGUNDO HE	YACULOMA SANTA ROSA	29/01/2015 10:05	Corte Medidor	201412
114226	GUAMINGA YUQUILEMA AMELIA	AMADEOS MOZART JULIO VERN	29/01/2015 10:06	Corte Medidor	201412

~~W~~ Reporte desactualizado

Conclusión: A los trabajadores se les recomienda trabajar con datos al día

Recomendación: Al personal Administrativo tener un mejor control sobre el ingreso de datos ya que al no tenerlo puede ocasionar daños en la compañía.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

Sistema Comercial Ver. 3.0 Agencia: AMBATO [Usuario: LO_LO] (Servidor: COMERCIAL)

Archivo Edición Registros Ventana ?

Lista de Control de Cortes

Por Calle Por Ruta LISTA DE CORTES

Zona: C/AMB.URE D. Sect: 30 H. Sect: 30 Calle: NINGUNA Tipo Tarif. <<Todos>> # Plan >= a: 1 Montos > a: 10 Registros: 25

Imprimir Exportar

EMPRESA ELECTRICA AMBATO Fecha: 1/29/2015
REGIONAL CENTRO NORTE Página: 1 de 1

LISTA DE CORTES

Cuenta	Cliente	Dirección	Medidor	T	Sec	PI	T.Adeuda	
		Sector: 30 Ruta: 1						
		Calle: ÁTO						
146787	ACURIO PEREZ BLANCA BEATRIZ	RODRIGO PACHANOCALLE SNATOCHA	183980	R	1200	5	16,35 N	
208821	FEIJOO LOPEZ HENRY FERNANDO	DISPARATESCARICATURAS Y HEROINAA	271540	IA	2460	1	35,25 N	
223227	SOTO CORDOVA ROSA MARIA	VIRGEN DEL SOL SOLEDAD ETERNAATOC	316515	R	3150	3	83,01 N	
12124	TOBAR BONILLA NOLBERTO GABRIEL	VIRGEN DEL SOL SOLEDAD ETERNA ATC	93233	R	3410	1	22,91	
234489	FIALLOS YANCHA MARCO ARTURO	VIRGEN DEL SOL Y CAMINO AL ORIENTE#	358514	R	3460	1	23,17 N	
11991	LEON ANDRADE CESAR	VIRGEN DEL SOL A LA COSTA ATOCHA	93315	R	4500	1	58,10	
145870	CASTRO GARCES BLANCA ESTHELA	VIRGEN DEL SOL C245ATOCHA	178419	R	5130	2	10,76	
12086	FERNANDEZ B JOSE	PSJPRIVADO C5210 VIRGEN DEL SOLATO	93277	R	5330	5	16,29 N	

A Inspeccionado

Conclusion: Los listados de corte que se les envia a los trabajadores debe tener un mejor control de parte del area administrativa.

Recomendación: Al personal Administrativo debe tener un mejor control sobre las actividades que realiza.

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

Registro de Reinstalación por Corte

Cortador: LO & LO 1 Lectura: 2016-01 Retraer Otras

Registro de Reinstalaciones

Número Cuenta: Retraer

Cuenta	Fecha Corte	Fecha Reinst	Estado	Ult.Mes	Val Pag
0	00/00/0000 00:00	00/00/0000 00:00			,00
14015	15/02/2016 09:11	00/00/0000 00:00	201601		,00 CM
14043	15/02/2016 09:23	00/00/0000 00:00	201601		,00 CM
14065	15/02/2016 09:24	00/00/0000 00:00	201601		,00 CM
14066	15/02/2016 09:24	00/00/0000 00:00	201601		,00 CM
14071	15/02/2016 09:24	00/00/0000 00:00	201601		,00 CM
14368	15/02/2016 09:22	00/00/0000 00:00	201601		,00 CM

Guardar Cancelar Salir

Total Reg: 168

D.

D: Registro de reinstalaciones de la compañía.

Conclusión: En esta pantalla se puede observar el ingreso de las cuentas canceladas por parte de los clientes

J.P.L.S.	15/12/2015
A.D.O.C.	15/12/2015

FASE IV.

INFORME DE RESULTADOS

Además de los informes parciales que pueda emitirse, se prepara un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no solo que se revela las deficiencias existentes sino que también, contendrá las observaciones positivas; pero también porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el valor del incumplimiento con su efecto económico y las causas y condiciones que se generaron por la decisión adoptada.

Tglo.

José Luis Lozada C.

Gerente General

Presente

De mi consideración.

Hemos realizado una Auditoria de Gestión al Proceso Operativo de LOPEZ&LOZADA “LO&LO” Cía. Ltda.

El examen se realizó de acuerdo con las NAGA, en consecuencia se incluyen pruebas y procedimientos que se considera de acuerdo a las circunstancias.

El objetivo de la Auditoria fue establecer el grado de eficiencia, eficacia de las operaciones el cumplimiento de las normas dictadas por parte de la Gerencia.

En informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones, las mismas que han sido discutidas y aceptados por parte de la gerencia de las aéreas examinadas.

Hemos diseñado con la parte administrativa un plan de monitoreo para la implementación de las recomendaciones.

Se deja constancia del agradecimiento por la colaboración recibida por parte del personal administrativo y su predisposición para mejorar la gestión, lo que compromete la asesoría futura

Atentamente:

Juan Pablo Lozada

Gerente Aconfit

CAPITULO I

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión, será aplicada a todos los departamentos de la Compañía para verificar el buen funcionamiento de las actividades en las diferentes áreas, con el fin de ayudar a solucionar las falencias que pueden existir dentro de las mismas. Durante el transcurso de la Auditorías se mantendrá una constante comunicación con el Gerente de la Compañía con el propósito de que nos faciliten la información necesaria y en el transcurso comunicar los resultados.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El análisis se efectuará de conformidad con el grado de eficacia, eficiencia con que caracteriza a nuestra compañía, donde se analizará la correcta utilización de los recursos materiales de su Empresa, también se recomendará la modificación de políticas, controles operativos y acciones correctivas con la habilidad para identificar las causas operacionales y se aplicara las normas de auditoría generalmente aceptadas, incluirá todas las pruebas que juzguemos oportunas en vista de las circunstancias. Dichas pruebas son de carácter selectivo y no necesariamente servirán para detectar todas las irregularidades que pudieran existir en la Compañía, de darse aquello se informará inmediatamente.

BASE LEGAL

Mediante la escritura de constitución registrada en la Notaria primera del Cantón Ambato a los quince días de enero del dos mil diez se creó la compañía López & Lozada Lo & Lo Cía. Ltda.

PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES.

Las actividades y operaciones de la compañía López & Lozada Cía. Ltda, a más de las disposiciones legales citadas, están normadas por las siguientes disposiciones específicas, tales como:

- Código de trabajo.
- Contratación Pública y su reglamento.
- Código tributario.

OBJETIVO DE LA COMPAÑÍA

OBJETIVO GENERAL:

- Convertirnos en una empresa líder en el mercado mediante la prestación de servicios eléctricos mediante la eficiencia y eficacia con los recursos humanos y financieros que se posee con miras hacia un proceso de excelencia administrativa con el fin de obtener resultados positivos en los balances

OBJETIVO ESPECIFICO

- Recuperar cartera vencida
- Capacitación a todo nivel, para direccionar al personal a la misión planteada
- Eficiente y Oportuna prestación de servicio a los clientes

CAPITULO II

El grado de confianza que identifica la firma auditora a la compañía es Satisfactorio, salvo a las siguientes observaciones.

Con base a los resultado obtenidos mediante la presentación de la evidencia ante los criterios de la Auditoría de Gestión, el Grupo Auditor Identifica falencias en la entrega de notificación, así como en la oportuna entrega de información a la compañía sobre las causas y efectos de los indicadores a continuación mejorados mencionados para mejorar su efectividad en la entrega de servicios.

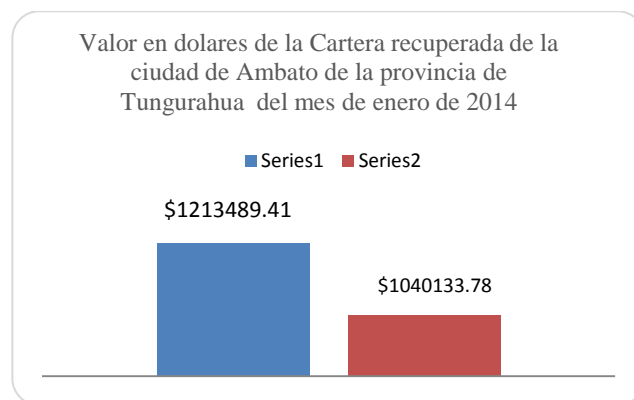
Se nota un cambio importante en la actitud, actividades, responsabilidad, cumplimiento y compromiso del personal en todos los niveles de la organización para con su cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables, así como la eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de los objetivos.

A continuación se enumera los indicadores obtenidos de la Compañía:

- **Valor en dólares de la Cartera recuperada del sector de la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua del mes de diciembre de 2014.**

Interpretación.- La cartera recuperada fue de \$1'040133.78 que equivale a un 60% el cálculo indica que no se ha cumplido el valor de \$1213489.41 por lo que se encuentra un resultado desfavorable. (Valor entregado por la eeasa \$1733556.30)

Gráfico de Resultados.-



Fuente: López& Lozada Cía. Ltda.

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N. 22: Cartera Recuperada

Conclusiones.-

- La compañía, enfrenta algunos problemas operativos, que deben ser evaluados, prever riesgos en la recuperación de cartera; dando lugar una desconfianza en sus procesos y en su información obtenida.
- Es importante que la empresa recupere su capacidad de gestión, planificación y regulación, garantizando la prestación de servicio ya que al no hacerlo podrá perder su convicción de trabajo hacia la Empresa Eléctrica Ambato y esto favorecerá a la competencia.

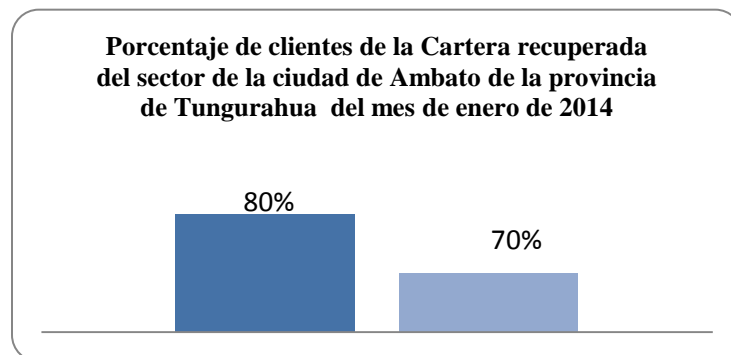
Recomendaciones.-

- En las zonas alejadas a la urbe, contar con alianzas estratégicas con los representantes de las comunidades o cabildos, para que por medio de ellos se pueda gestionar los cobros a los clientes morosos.
- Cumplir con índices de calidad que estén acordes a las necesidades de los diversos sectores de la sociedad.

➤ **Porcentaje de clientes de la Cartera recuperada de la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua del mes de diciembre de 2014.**

Interpretación.- Los clientes al día son 41871 que equivale a un 70% de 59816 lo que indica no se ha cumplido el porcentaje del 80% que es 47852 por lo que se encuentra un resultado desfavorable. (Cantidad entregada por la eeasa 59816)

Gráfico de Resultados.-



Fuente: López & Lozada Cía. Ltda.

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N. 23: Clientes Recuperados

Conclusión:

- Al prestar servicio a una empresa de sector público son elementos imprescindibles para impulsar proyectos de desarrollo humano, a través de una política innovadora, incluyente, y abierta a los avances tecnológicos.

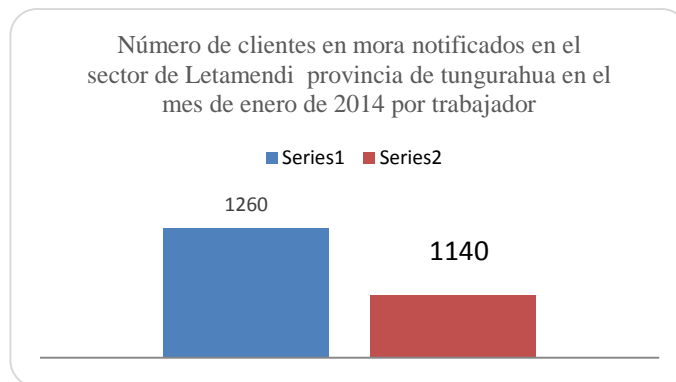
Recomendación.-

- Se recomienda al personal poner más énfasis en sus actividades en los diferentes sectores designados para el mejor manejo de recuperación de cartera, esto daría como beneficio que la compañía como tal disminuya la alta morosidad de las planillas, consecuentemente obtenga una rentabilidad de acuerdo a lo planificado y conserve su credibilidad ante la empresa que prestan sus servicios.

➤ Número de clientes en mora notificados en el sector de Letamendi provincia de Tungurahua en el mes de diciembre de 2014 por trabajador.

Interpretación.- Los clientes notificados fueron de 1140 equivale a un 90% lo cual indica que no se ha cumplido la cantidad de 1260 clientes en mora por lo que se encuentra un resultado desfavorable. (1260 clientes entregados por la eesa)

Gráfico de Resultados.-



Fuente: López & Lozada Cía. Ltda.

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N. 24: Notificaciones Realizadas

Conclusión.-

- EL cortador debe poner mayor énfasis en la meta en la que se le asigne ya que al no hacerlo ocasiona retardo en las labores de la compañía

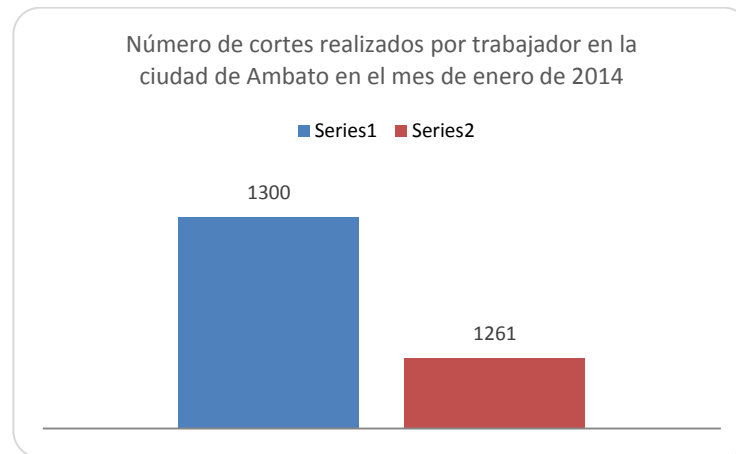
Recomendación.-

- Aplicar el modelo desarrollado para garantizar el mejoramiento de recuperación cartera para alcanzar la eficiencia en los procesos que realiza la compañía.

➤ Número de cortes realizados por trabajador en la ciudad de Ambato en el mes de diciembre de 2014.

Interpretación.- Los cortes realizados por trabajador fueron de 1261 equivalente a un 97% lo que indica un resultado desfavorable ya que se alcanzó el total asignado a la empresa. (Cortes asignados 1300)

Gráfico de Resultados.-



Fuente: López& Lozada Cía. Ltda.

Elaborado por:Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N. 25: Cortes Realizados

Conclusión.-

- A pesar de tener un rango en el control del suministro que es valores inferiores a \$ 10 en sus planillas de electricidad no son suspendidos su servicio, genera un alto porcentaje de morosidad en su cartera

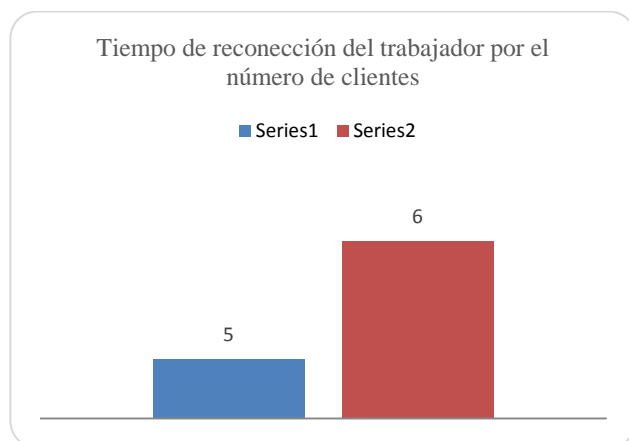
Recomendación.-

- Buscar alternativas que permitan un enfoque eficiente garantizando el trabajo efectuado y reflejar rentabilidad a la compañía, y satisfacer a EEASA con los objetivos planteados

➤ Tiempo de reconexión del trabajador por el número de clientes.

Interpretación.- El tiempo de reconexión realizado diariamente fue de 6 horas, por lo que el resultado obtenido es desfavorable ya que se estima un tiempo de 5 horas y le resta al trabajador tiempo para realizar cortes y notificaciones.

Gráfico de Resultados.-



Fuente: López & Lozada Cía. Ltda.

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N. 26 Reconexión Energía Eléctrica

Conclusión.-

Al no cumplir con las reinstalaciones genera molestia al cliente y esto a su vez se genera en reclamo perjudicando la imagen de compañía

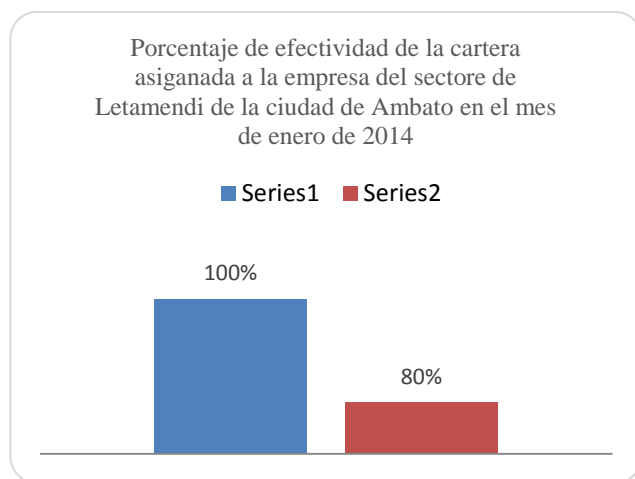
Recomendación.-

Se recomienda al cortador cumplir las actividades designadas por la compañía ya que al no realizarlo ocasiona reclamos por parte del cliente hacia la EEASA

➤ **Porcentaje de efectividad de la cartera asignada a la empresa del sector de Letamendi de la ciudad de Ambato en el mes de enero de 2014.**

Interpretación.- La cartera entregada a la empresa fue de \$31215,63 que equivale al 100% según los resultados arrojados se ha recuperado un 80% de cartera que equivale a \$24972.50 se ha mostrado una efectividad del 80% lo cual es desfavorable al no alcanzar lo establecido.

Gráfico de Resultados.-



Fuente: López & Lozada Cía. Ltda.

Elaborado por: Lozada, Juan Pablo (2015)

GRÁFICO N. 26: Cartera Asignada

Conclusión.-

- Dificulta obtener una buena rentabilidad, por la falta de seguridad e integridad del trabajador que labora en ese sector por la delincuencia al existir en el mismo

Recomendación.-

- Es notorio que en el análisis, la mayoría presentan una razonabilidad adecuada, sin embargo, hay que procurar una mejor recuperación de la cartera, ya que el incremento de este índice afecta directamente a su rentabilidad al tener que incrementar la morosidad de las planillas de los clientes

FASE IV. SEGUIMIENTO

Resulta aconsejable de realizar una comprobación entre uno y dos años, permitiendo conocer hasta qué punto la administración fue receptiva sobre las evidencias mostradas y las recomendaciones dadas, ello dado en cualquier circunstancia, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal.

Si en el transcurso del trabajo de auditoría surgen hechos o se encuentran algunas observaciones que a juicio del auditor son graves se deberá hacer un informe especial, dando a conocer el hecho en forma inmediata, con el propósito de que sea corregido o enmendado a la mayor brevedad

ALCANCE	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Filosofía y Estilo de la Operación Administrativa	Debido a que las ordenes e información no se dan por escrito existe una mala comunicación entre el personal de la empresa ya que nadie asume la responsabilidad de haber cumplido con lo dispuesto por el gerente	Se recomienda que el gerente de la empresa se dirija q dar órdenes a sus trabajadores por escrito para que de esta manera la persona que se encuentra laborando fuera de los parámetros establecidos por la gerencia sea multado y llamado la atención para mejorar el desempeño laboral.
Políticas y Prácticas sobre Recursos Humanos	Los empleados que inician sus actividades laborales en la empresa no conocen cuales son todos sus deberes y responsabilidades.	Realizar un manual de funciones en donde esté todas las obligaciones que debe realizar cada uno de los empleados en sus distintos departamentos
Objetivos de Cumplimiento	Los objetivos de la entidad no son difundidos a todo el personal de la empresa y esto conlleva a una desorganización total en la labor diaria de las actividades.	Entregar a todo el personal por escrito todas las leyes, obligaciones y políticas e la empresa para que se ajusten a los objetivos que la sociedad tiene para ser mejor cada día

Control en los Sistemas	No se mantiene datos actualizados y pertinentes para obtener información adecuada y saber si las decisiones son las más adecuadas y oportunas para la empresa.	Mantener un mejor control en los datos que se van actualizando en la empresa para que la información sea confiable y eficiente para la toma de decisiones.
Actividades de Supervisión	No existía un formato adecuado en el que se pueda realizar las supervisiones por lo que no se podía medir el grado de cumplimiento.	Mantener supervisiones mensuales a fin de cumplir con las tareas designadas.

APLICACIÓN DE INDICADOR DE GESTION

Un **indicador de gestión** es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, referido a un momento determinado y que pretende informar sobre aspectos referidos a la organización, producción, planificación y efectos de una o varias organizaciones en sus diversas manifestaciones concretas.

Indicador de gestión

Anteriormente la empresa no implemento un sistema, a que mida el grado de cumplimiento de las labores pero al implementar este sistema de control tenemos que:

SECTOR: 34

FECHA INICIAL:

FECHA TERMINACIÓN:

FECHA MAXIMA

ENTREGA:

CLIENTES ENTREGADOS	1116
80 % EFECTIVIDAD	893
# MAX DE CLIENTES DEUDORES	223

CARTERA ENTREGADA	33821,91
90 % EFECTIVIDAD	30439,72
MAXIMO DE CARTERA POR RECUPERAR	3382,19

CLIENTES DEUDORES SISTEMA	194
----------------------------------	-----

CARTERA POR RECUPERAR SISTEMA	
--------------------------------------	--

Podemos medir la eficiencia:

MAX DE CLIENTES DEUDORES/ CLIENTES DEUDORES SISTEMA

$$\frac{223}{194}$$

$$= 1.14\%$$

Interpretación:

Se puede notar que la cantidad establecida es mayor a la cantidad real de clientes que detalla el sistema por lo que hay un rendimiento que sobrepasa el 100%

Análisis financiero es el estudio efectuado a los estados contables de un ente económico con el propósito de evaluar el desempeño financiero y operacional del mismo, así como para contribuir a la acertada toma de decisiones por parte de los administradores, inversionistas, acreedores y demás terceros interesados en el ente.

ROP 2014 “LO&LO” CIA. LTDA.

Mide la rentabilidad que están obteniendo los inversionistas

UTILIDAD NETA / PATRIMONIO TOTAL

$$\frac{14301.32}{243184.01} = 0.33117165\%$$

Interpretación:

El ROP para el año 2014 es del 33.12% lo que indica que por cada dólar invertido por los accionistas en el capital, éste obtiene aproximadamente 33 centavos por cada dólar que invierte.

ROP 2015 “LO&LO” CIA. LTDA.

Mide la rentabilidad que están obteniendo los inversionistas

UTILIDAD NETA / PATRIMONIO TOTAL

$$\frac{24871.54}{68055.55} = 0.36545939\%$$

Interpretación:

El ROP para el año 2015 es del 36.55% lo que indica que por cada dólar invertido por los accionistas en el capital, éste obtiene aproximadamente 36 centavos por cada dólar que invierte.

ROA 2014“LO&LO” CIA. LTDA.

Se trata de una medida para evaluar el rendimiento de la empresa en sus operaciones.

El numerador de estos ratios incluye los beneficios del período de acuerdo con alguna definición específica y el denominador representa una base de la inversión que sea representativa. Se calcula de la siguiente manera:

(UTILIDAD BRUTA ANTES DE IMPUESTOS, INTERESES, AMORTIZACIONES
Y DEPRECIACIONES) / ACTIVO TOTAL

$$\frac{21570.62}{54869.32} = 0.39312716\%$$

Interpretación:

Para el año 2014 el ROA es del 39.31% lo cual nos indica que por cada dólar invertido en activos totales se obtiene 30 centavos de utilidad aproximadamente.

ROA 2015 “LO&LO” CIA. LTDA.

(UTILIDAD BRUTA ANTES DE IMPUESTOS, INTERESES, AMORTIZACIONES
Y DEPRECIACIONES) / ACTIVO TOTAL

$$\frac{37513.63}{87307.28} = 0.433109701\%$$

Interpretación:

Para el año 2015 el ROA es del 43.31% lo cual nos indica que por cada dólar invertido en activos totales se obtiene 43 centavos de utilidad aproximadamente.

Anteriormente la empresa no poseía un manual de funciones el cual al momento de realizar la auditoría de gestión se implementó quedando lo siguiente:

LOPEZ& LOZADA “LO & LO” CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES OPERATIVAS

1. NOTIFICACIÓN

Este proceso se lo realiza de acuerdo al cuadro de fechas en las que salen cada sector, es decir luego de haber transcurrido los 10 días plazo contando desde la fecha que sale la nueva planilla, se procede a realizar una notificación al cliente que consiste en entregar un documento en la que se detalla el nombre del deudor, número de cuenta, valor a cancelar justificado con la firma correspondiente.



2. CORTE EN LA BORNERA DEL MEDIDOR

Se lo realiza luego de haber notificado al cliente se le da un plazo de 24 horas establecido en la notificación para cancelar, pero de no hacerlo se procede a realizar el corte, que consiste en abrir el medidor desconectar las fases que van hacia la casa.



3. RECONEXION EN LA BORNERA DEL MEDIDOR

Después de haber realizado el corte en al bornera se espera que dicha cuenta se encuentre cancelada para proceder a reinstalar las acometidas, para esto la empresa cuenta con dos tiempos para realizar la reinstalación el primer listado se lo imprime en la mañana y un segundo listado se imprime en la tarde.



4. CORTE EN EL POSTE.

Este proceso consiste en subir al poste utilizando trepadoras y una indumentaria que consiste en un casco gafas de seguridad y guantes dieléctricos, en donde se procede a desconectar la fase de la acometida del medidor en mora este procedimiento se da en los siguientes casos.

- A pesar de haber realizado el corte el cliente ha procedido a reinstalarse.
- Medidores que se encuentren dentro del domicilio y que es difícil ingresar a poder realizar el corte en la bornera.
- Medidores que los dueños atan a sus perros para evitar que se realice el corte en la bornera.



5. REINSTALCIÓN EN EL POSTE.

Del mismo modo al proceso anterior se procede a reinstalar luego que el cliente ha realizado la respectiva cancelación de la deuda, por lo que procede a subir al poste y a conectar la fase de la acometida.

6. RETIRO DEL MEDIDOR

Este proceso se lo realiza a los clientes que se encuentren impagos en sus planillas a partir de los 6 meses en adelante indiferentemente el valor que estén debiendo; se procede a subir al poste desconectar la fase y el neutro, retirando todos los materiales incluyendo la bornera para luego entregar los materiales a la Empresa Eléctrica Ambato .



7. REINSTALACION DEL MEDIDOR

Al igual que en los procedimientos anteriores se espera a que el cliente proceda a cancelar el valor que adeuda más un valor adicional correspondiente a la multa por haber sido retirado el medidor.



8. CORTE CON PERTIGA

Este proceso se lo realiza solo a industrias que después de haber salido la planilla no han procedido a realizar el respectivo pago; para realizar la suspensión del servicio se procede a bajar las cañas esto se lo realiza con la pértiga además este proceso se lo realiza con los respectivos materiales de seguridad.



BIBLIOGRAFÍA

- Administrador Financiero. (Mayo de 2009). *Indicadores Financieros para empresas*. Obtenido de <http://admonfinanciero.blogspot.com/2009/05/el-administrador-financiero-y-los.html>
- Alvarez F, F. (15 de Febrero de 2013). *Trabajo en equipo definicion y sus efectos en la empresa*. Obtenido de <http://mundoadministrativo.net/trabajo-en-equipo-definicion/>
- Amorós, E. (2008). *Comportamiento humano en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/SATISFACCION%20LABORAL%20DEL%20COLEGIO%20PRIVADO%20ADEU%20conclusion.htm>
- Ander-Egg, E. (1997). *Acerca del pensar científico*. Guayaquil.
- Angeles C, c. (12 de 2010). *Gestión de procesos productividad con tecnologías de la información*. Obtenido de http://www.ongei.gob.pe/estudios/publica/estudios/t02_opt_negtic_dic2010.pdf
- Angeles C, C. (12 de 2010). *Gestión de procesos productividad con tecnologías de la información*. Obtenido de http://www.ongei.gob.pe/estudios/publica/estudios/t02_opt_negtic_dic2010.pdf
- Atagua, O. (2010). *Operacionalización de Variable*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología d ela investigación*. Perason.
- Candelajo I. (2008). "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA ELÉCTRICA COTOPAXI, ELEPCO S.A." .
- Cansino J, J. M. (2001). *Evaluar al Sector Público español*. Sevilla: Creasur.
- Chora K. (2014). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA EMPRESA CHAIDE Y CHAIDE S.A. POR EL PERÍODO 2012*.
- Cuellar G, G. (2009). *Clasificación de la Auditoría*.
- De Boutaud, A. (2012). *Enfoque cualitativo*. Panamá.
- Delgado D, D. (20 de Mayo de 2014). *Capacitación y adiestramiento*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/DanielDelgadoEsquivel/capacitacion-y-adiestramiento-34929852>
- Deloitte. (2012). Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8522/1/T-ESPE-047894.pdf>
- Díaz S, S. (31 de Enero de 2009). *Auditoría de gestión*. Obtenido de <http://agsonmer.blogspot.com/>
- Empresamía. (28 de 9 de 2014). *¿Qué es un indicador financiero y para qué sirve?* Obtenido de <http://empresamia.com/debe-saber/item/915-que-es-un-indicador-financiero-y-para-que-sirve>

- Eslava, J. d. (2003). *Análisis económico financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Madrid.
- Eumed.net. (2010). *Gerencia Financiera Administrativa* . Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/658/GERENCIA%20FINANCIERA%20Y%20ADMINISTRATIVA%20EN%20MANIZALES.htm>
- Ferrer J. (2010). *Tipos de Investigación* . Argentina: Lumen.
- Fonseca L, O. (2007). *AUDITORÍA GUBERNAMENTAL MODERNA*. Lima: IICO.
- Gestiopolis. (2012). *marcas de auditoría*.
- Gualan, M. d. (2010). *Auditoría de gestión del estudio jurídico Suárez y Asociados S.C., de la ciudad de Quito, período 2010*. Obtenido de <http://serendipity.utpl.edu.ec/serendipity/oar/browse?&q=id%3Af1cba4d99fef671379a146d3977af5fa&fq=authors:%22Gual%3%A1n+Gual%3%A1n%2C+Mar%3ADa+del+Cisne%22>
- Hernández M, M. (2 de Mayo de 2011). *La auditoría interna*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/la-auditoria-interna/>
- Hernández, S., Collado, F., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera E, L. (2004). *Tutoría de la Investigación científica*. Quito: Gráficas Corona.
- Instituto Nacional de Contadores Públicos. (2012). *Principales indicadores financieros y de gestión*. Obtenido de <http://incp.org.co/Site/2012/agenda/7-if.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2013). Anuario Estadístico 2013 .
- Iturralde J. (2010). "LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. "
- Iturralde, T. J. (2011). *LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2.010* . Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7225/1/AC-ESPEL-CAI-0359.pdf>
- Líderes. (2014). En el Ecuador, la economía se sostiene en seis sectores.
- Maldonado M, M. (2006). *Auditoría de Gestión*. Quito.
- Mejia A, A. (16 de 6 de 2007). *Alcance de una auditoría*. Obtenido de http://www.wikilearning.com/apuntes/alcance_de_una_auditor%3%ADaconsidera%20167%20%20ciones_generales/23828-1
- Ministerio de Coordinación de la producción, Empleo y Competitividad. (Mayo de 2011). *AGENDAS PARA LA TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA TERRITORIAL*. Obtenido de

<http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/AGENDA-TERRITORIAL-TUNGURAHUA.pdf>

Nuñez P, P. (26 de Agosto de 2012). *Gestión Financiera*. Obtenido de <http://old.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (Septiembre de 2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado*. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext

Picón S. (2012). *MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO*.

Puruncajas M. (2011). *AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA LABORATORIOS BIOGENET S.A.*

Quesada, J. (2007). *Didáctica de las ciencias experimentales*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Rivas, S. (19 de 11 de 2011). *La población en metodología de la investigación*. Obtenido de <http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/la-poblacion-en-metodologia-de-la-investigacion/>

Sabino. (2007).

Salazar L. (2012). *Clasificación de los tipos de Auditoría*. Prentice Hall.

Sánchez, A. (1994). *La rentabilidad Económica y Financiera*. Recuperado el Octubre de 2015, de <file:///C:/Users/altair/Downloads/Dialnet-LaRentabilidadEconomicayFinancieraDeLaGranEmpresaE-44122.pdf>

Sánchez, A. (2010). *La rentabilidad Económica y Financiera*. Recuperado el Octubre de 2015, de <file:///C:/Users/altair/Downloads/Dialnet-LaRentabilidadEconomicayFinancieraDeLaGranEmpresaE-44122.pdf>

Santillana G, G. (1992). *Conoce las Auditorías*. México: McGraw-Hill.

Sarango, K. (14 de Mayo de 2015). *El valor del autoestima*. Obtenido de http://elvalordelautoestima.blogspot.com/2015_05_01_archive.html

Valeria, V. (12 de Mayo de 2014). *ESTUDIANDO EN AUDITORÍA*. Obtenido de <http://karenvelezauditoria.blogspot.com/2014/05/que-es-para-mi-la-auditoria.html>

Vásquez M, L., & Ferreira M, D. S. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas*. España: Servei de Publicacions.

Widgodski J. (14 de Julio de 2010). *Población y muestra*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Wild, J. (2010). *Análisis de Estados Financieros*. México: Mc Graw Hill.

Wilson, V. (17 de Septiembre de 2015). *Evaluación del sistema de control interno*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/wilsonvelas/evaluacin-del-sistema-de-control-interno-52898230>

Yepez L, L. (24 de 3 de 2015). *Estados Financieros*. Obtenido de <http://gerenciauftsaia.blogspot.com/2015/03/los-indicadores-financieros.html>

ANEXOS

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

CUESTIONARIO

1. ¿Son divulgadas la Misión y Visión de la empresa a las personas que trabajan en la entidad? (Personal” Lo&Lo”)
SI () NO ()

2. ¿Se realizan reuniones continuas con todo el personal de la entidad para designar las tareas y el control y desarrollo de las actividades? (Gerente y Presidente)
SI () NO ()

3. ¿Se le otorga reconocimiento e incentivos periódicos al personal que labora en la empresa? (Personal “Lo& Lo”)
SI () NO ()

4. ¿El personal posee el perfil idóneo para cumplir a cabalidad con las funciones y/o actividades designadas? (Gerente y Presidente)
SI () NO ()

5. ¿Se ha realizado anteriormente una Auditoría de Gestión en la empresa?
SI () NO ()

6 ¿Cree usted que la aplicación de una auditoría de Gestión ayudara a mejorar el nivel de rendimiento en la empresa López& Lozada LO&L Cía. Ltda.? (Personal"Lo&Lo")

SI ()

NO ()

7 ¿Se evalúan oportunamente las actividades realizadas para observar si presentan o no errores? (Gerente y Presidente)

SI ()

NO ()

8 ¿Tiene el departamento indicadores de gestión que permita evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y economía? (Personal"Lo&Lo")

SI ()

NO ()

9 ¿Existen normas y procedimientos descritos en un manual para las actividades de la entidad? (Personal"Lo&Lo")

SI ()

NO ()

10 ¿La capacitación del personal se ajusta a las necesidades de la dependencia? (Personal"Lo&Lo")

SI ()

NO ()

11 ¿Son utilizados normas para accesos a los equipos así como el de realizar respaldo a la información?(Gerente y Presidente)

SI ()

NO ()

12 ¿La distribución de las actividades se les realiza rápida y oportunamente?(Personal"Lo&Lo")

SI ()

NO ()

13 ¿Considera usted que la rentabilidad influye en la continuidad de López & Lozada “Lo&Lo” Cía. Ltda.?

SI ()

NO ()

14 ¿Se Analiza cada año la rentabilidad de la empresa para verificar si las metas u objetivos institucionales se han cumplidos? (Gerente y Contador)

SI ()

NO ()

15 ¿Cree usted que la optimización de los recursos incide en la rentabilidad de la Compañía? (Personal”Lo&Lo”)

SI ()

NO ()

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891736009001
RAZON SOCIAL: LOPEZ & LOZADA LO&LO CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 03/02/2010
NOMBRE COMERCIAL: LO&LO CIA. LTDA. FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

SERVICIOS DE INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACION DE APARATOS DE DISTRIBUCION Y CONTROL DE LA ENERGIA ELECTRICA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICOA Barrio: FICOA Calle: AV. LOS GUAYTAMBOS Número: S/N Intersección: JUAN MONTALVO Referencia: JUNTO AL SUPERMAXI Edificio: C.C. CARACOL Oficina: 94 Telefono Trabajo: 032820016 Celular: 057329738 Email: eddu_alejandra@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 03/05/2012
NOMBRE COMERCIAL: LO&LO CIA. LTDA. FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

SERVICIOS DE INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACION DE APARATOS DE DISTRIBUCION Y CONTROL DE LA ENERGIA ELECTRICA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Barrio: AEROPUERTO Calle: JORGE CARRERA ANDRADE Número: S/N Intersección: ROCAFUERTE Referencia: FRENTE A LA EMPRESA ELECTRICA Telefono Comercial: 082887225 Celular: 067329738 Email: eddu_alejandra@hotmail.com



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: SECA050307 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1500 Fecha y hora: 03/05/2012 10:58:05

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891736009001
RAZÓN SOCIAL: LOPEZ & LOZADA LORLO CIA. LTDA.
NOMBRE COMERCIAL: LO&LO CIA. LTDA.
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: LOZADA CARVALI JOSE LUIS
CONTADOR: SANCHEZ ALTAMIRANO DIEGO JAVIER

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 03/02/2010 FEC. CONSTITUCION: 03/02/2010
FEC. INSCRIPCION: 30/03/2010 FECHA DE ACTUALIZACION: 03/05/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIOS DE INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACION DE APARATOS DE

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUJA Cantón: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICDA Barrio: FICDA Calle: AV. LOS GUAYTAMBO
Número: S/N Intersección: JUAN MONTALVO Edificio: C.C. CARACOL Oficina: 94 Referencia ubicación: JUNTO AL
SUPERMAXI Telefono Trabajo: 032820615 Celular: 097329738 Email: edlo_alejandra@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

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

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 ABIERTOS: 2
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUJA CERRADOS: 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE: *Jose Luis Lozada Carvali*
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: *Diego Sanchez Altamirano*

Usuario: SECA050367 Lugar de emisión: AMBATO BOLIVAR 1500 Fecha y hora: 03/05/2012 10:56:05

