



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO (A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA DE MATERCONTADORES
S.A.S, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023.”**

AUTORES:

BRAYAN RAUL AGUALONGO AGUALONGO
JOMAIRA MARICELA SÁNCHEZ CEVALLOS

DIRECTORA:

ING. ARGUELLO DELGADO VERÓNICA DEL CARMEN, Mgs.

GUARANDA – ECUADOR

2024 - 2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA DE MATERCONTADORES S.A.S, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023.”

AGRADECIMIENTO

Al culminar el presente trabajo investigativo expreso mi agradecimiento especial a Dios por permitirme ver su luz día tras día, por acompañarme y caminar de mi mano e iluminar en todo momento el camino recorrido. A mis padres por ser mi pilar de apoyo y la guía más importante de toda mi vida y carrera, por su generosidad y sacrificio para llegar hasta el final del proceso de estudio.

También, dejar constancia de nuestro más sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar por habernos formado en la ciencia, el conocimiento práctico y teórico. De manera especial a la Ing. Verónica Arguello, distinguida docente y directora de tesis, por dirigir muy profesionalmente el desarrollo de esta investigación. También agradecemos a las autoridades y directivos de la ilustre Compañía MATERCONTADORES la Provincia de Chimborazo, por darnos las facilidades de la información para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

Brayan Agualongo

Agradezco infinitamente a Dios por darme salud y vida. Además, por ser mi guía a lo largo de mi carrera profesional y haberme brindado su fortaleza en los momentos más difíciles.

A mis padres, quienes con sus esfuerzos han formado de mí, una persona con valores, agradeciéndoles a ellos por hacer posible la culminación de esta carrera y me comprometo a no defraudarlos en el andar de la vida. A mis hermanos, quienes con su entusiasmo me han apoyado a continuar con mi carrera.

A mi directora, Ingeniera Verónica Arguello Delgado quien ha sido una guía primordial para culminar con éxito este proyecto de investigación. Expreso mi gratitud a la Universidad Estatal de Bolívar y a sus docentes, que por medio de sus enseñanzas y experiencias brindadas direccionándome a descubrir nuevos conocimientos día a día en clases. También agradezco al gerente de la Compañía MATERCONTADORES S.A.S por brindarme la oportunidad de realizar el proyecto de titulación en su compañía.

Jomaira Sánchez

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios por ser quien ha estado siempre conmigo y me ha dado las fuerzas para superar las barreras presentadas en la vida y hacer posible este sueño.

Dedico este trabajo a mis padres que, con su amor y sacrificio, supieron motivarnos moral y materialmente para cursar nuestros estudios superiores y así asegurarnos una vida digna y clara en el futuro

A la Universidad Estatal de Bolívar, por habernos acogido en sus aulas y brindarnos momentos de alegría y enseñanza en el ámbito educativo.

Brayan Agualongo

Quiero dedicar este proyecto de investigación primeramente a Dios, por ser mi fuente de fortaleza, ya que me ha iluminado y guiado a lo largo de mi vida universitaria.

Además, quiero dedicar a mis padres María Cevallos y Galo Sánchez, que gracias a sus consejos, esfuerzo, apoyo y motivación constantemente para cumplir este logro, que también es suyo, los amo papás.

A mis hermanos, que representan amor puro, con sus virtudes y defectos. A mis sobrinos que son mi alegría infinita y motivación, por su entusiasmo y carisma. A mi novio por brindarme su apoyo incondicional y compartir este camino conmigo.

Dedicarles este logro a ustedes es reconocer el amor, el cariño, el apoyo que me han brindado, han dado forma a mi vida.

Jomaira Sánchez

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado, Dr. Vladimir Rivera e Ing. Lorena González Nájera, en su orden de directora y pares académicos del Trabajo de Integración Curricular "Auditoría de Gestión a la Compañía de Materscontadores S.A.S, cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Año 2023." desarrollado por los señores Agualongo Agualongo Brayan Raul y Sánchez Cevallos Jomaira Maricela.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Guaranda, abril de 2025

Ing. Verónica del Carmen
Arguello Delgado
Directora

Dr. Vladimir Rivera
Par Académico

Ing. Lorena González
Nájera
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR**BIBLIOTECA
GENERAL****DERECHOS DE AUTOR**

Nosotros, **AGUALONGO AGUALONGO BRAYAN RAUL** portador de la Cédula de Identidad No. **0250205796** y **SÁNCHEZ CEVALLOS JOMAIRA MARICELA**, portadora de la Cédula de Identidad No. **0202034716** en calidad de autor/res y titular de derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA DE MATERCONTADORES S.A.S, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023.”** Modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Brayan Raul', written over a horizontal line.

Agualongo Agualongo Brayan Raul

C.I. 0250205796

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jomaira B.', written over a horizontal line.

Sánchez Cevallos Jomaira Maricela

C.I. 0202034716

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....	V
DERECHOS DE AUTOR	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VII
INDICE DE TABLAS	XI
INDICE DE FIGURAS.....	XII
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1. Descripción del Problema.....	5
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Preguntas de Investigación	7
1.4. Justificación.....	8
1.5. Objetivos: General y Específicos	9
1.5.1. Objetivo general	9

1.5.2. Objetivos específicos	9
1.6. Idea a defender	10
1.7. Variables.....	10
1.8. Operacionalización de las variables	11
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.1.1. Antecedentes académicos.....	13
2.1.2. Antecedentes de investigación	15
2.2. Científico	17
2.2.1. Definición de auditoría.....	17
2.2.2. Objetivos de la auditoría	18
2.2.3. Normas que rigen la actividad de auditoría.....	19
2.2.4. Tipos de auditoría.....	20
2.2.5. Auditoría de gestión	20
2.2.6. Objetivos de la auditoria de gestión	21
2.2.7. Beneficios de la auditoría de gestión	22
2.2.8. Características de una auditoría de gestión	22
2.2.9. Importancia de la Auditoría de Gestión	23
2.2.10. Técnicas y procedimientos de la auditoria de gestión	23
2.2.11. Fases de auditoría de gestión	25

2.2.12.	La evidencia en la auditoría de gestión	30
2.2.13.	COSO I.....	31
2.2.14.	Dimensiones de auditoría	34
2.2.15.	Indicadores de gestión	35
2.2.16.	Las tres E de las empresas exitosas	37
2.3.	Marco Conceptual	40
2.4.	Marco Legal.....	47
2.4.1.	Constitución de la república del ecuador (30 de mayo del 2024)...	47
2.4.2.	Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (21 de junio del 2024)	47
2.4.3.	Ley de compañías (23 de noviembre del 2023)	49
2.4.4.	Código de trabajo (27 de junio del 2024)	50
2.4.5.	Código tributario (20 de diciembre del 2023).....	51
2.4.6.	Ley de régimen tributario interno, LORTI (2024).....	52
2.4.7.	Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno, LRTI (23 de agosto del 2024)	53
2.4.8.	Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios (9 de febrero del 2024)	54
2.4.9.	Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000064	55
2.5.	Marco Georeferencial.....	56
CAPÍTULO III.....		57
METODOLOGÍA		57

3.1. Tipo de Investigación	57
3.2. Enfoque de la investigación.....	58
3.3. Métodos de Investigación.....	59
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	60
3.5. Procesamiento de la Información	61
CAPÍTULO IV.....	62
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	62
CAPÍTULO V	63
PROPUESTA.....	63
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	116
ANEXOS	124
Anexo 1. CRONOGRAMA (GANTT).....	125
Anexo 2. PRESUPUESTO EJECUTADO	126
Anexo 3. Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.	127
Anexo 4. Instrumentos de recopilación de datos	128
Anexo 5. Proceso de Auditoría revisión de información	130
Anexo 6. Certificado Antiplagio	178
Anexo 7. Reporte Antiplagio	179

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente auditoría de gestión a la Compañía de Matercontadores S.A.S	11
Tabla 2. Variable dependiente eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las operaciones administrativas.	12
Tabla 3. Ubicación geográfica	56
Tabla 4. Datos informativos	65
Tabla 5. Diagnóstico General.....	66
Tabla 6. Código de Marcas	72
Tabla 7. Hoja de Índice	73
Tabla 8. Programa de Planificación Preliminar	74
Tabla 9. Visita preliminar a la compañía	75
Tabla 10. Orden de Trabajo	76
Tabla 11. Notificación del Inicio de Auditoría	77
Tabla 12. Solicitud de Información.....	78
Tabla 13. Entrevista al gerente general	79
Tabla 14. Programa de Planificación Específica.....	82
Tabla 15. Cuestionario de Control Interno.....	83
Tabla 16. Nivel de Confianza y Riesgo	88
Tabla 17. Programa de Auditoría	89
Tabla 18. Hoja de hallazgos 01	90
Tabla 19. Hoja de hallazgos 02	91
Tabla 20. Hoja de hallazgos 03	92
Tabla 21. Hoja de hallazgos 04	93
Tabla 22. Hoja narrativa de debilidades 01	94
Tabla 23. Hoja narrativa de debilidades 02.....	95
Tabla 24. Hoja narrativa de debilidades 03.....	96
Tabla 25. Hoja narrativa de debilidades 04.....	97
Tabla 26. Hoja narrativa de debilidades 05.....	98
Tabla 27. Hoja narrativa de debilidades 06.....	99

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Técnicas y Procedimientos	24
Figura 2 Fases de la auditoría de gestión	26
Figura 3 Componentes del control interno.....	32
Figura 4 Ubicación geográfica	68
Figura 5 Mapa de procesos	70
Figura 6: Organigrama Empresarial.....	131
Figura 7: Categorías de desempeño laboral	146
Figura 8: Sistema de control y prevención de riesgos.....	170

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Auditoría de Gestión a la Compañía de Matercontadores S.A.S, cantón Riobamba, provincia De Chimborazo, año 2023.” Es un trabajo que nos ha motivado a realizar para poder emplear todos los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera universitaria, que hacen referencia a la contabilidad y auditoría, esta investigación contribuye al proceso de aprendizaje y proporciona los instrumentos necesarios para que la indagación sobre los acontecimientos y su comportamiento en el pasado y previsión hacia el futuro, produzca resultados sólidos y útiles para posibles investigaciones que se puedan realizar.

La auditoría de gestión permite examinar y evaluar el control interno, procesos administrativos y operacionales, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, es decir que la auditoría de gestión es un examen sistemático y competitivo de evidencias que nos ayuda a medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad, de esta manera se cumpliría con los objetivos establecidos al principio de la investigación, dando como resultado un aporte valioso a la máxima autoridad, mediante lo comentarios conclusiones y recomendaciones razonables y oportunas para el mejoramiento de la entidad.

El objetivo principal de este estudio es emitir un informe dirigido a las máximas autoridades de la compañía para su respectivo análisis, de esta manera la entidad alcance con sus objetivos, reduciendo riesgos mediante la adopción inmediata de actividades preventivas y correctivas enmarcadas bajo criterios de mejora continua que se establecieron en el informe, fortaleciendo el control interno considerando los aspectos administrativos y operativos a fin de aprovechar las oportunidades y desarrollar estrategias para de esta manera fortalecer la estabilidad e integridad de la compañía.

Para el desarrollo de la investigación se estructuró cinco capítulos a fin de sustentar los siguientes aspectos:

Capítulo I denominado formulación general del proyecto, el cual aborda la descripción y formulación de la problemática, preguntas de investigación, justificación, objetivos y por último la operacionalización de variables.

Capítulo II enfocado en el marco teórico, hace énfasis en los antecedentes, marco científico, marco conceptual, marco legal y marco georeferencial, los mismo que sustentan como apoyo para nuestra investigación.

Capítulo III menciona la metodología, incluyendo los tipos de investigación empleados (documental, campo, exploratoria y descriptiva), el enfoque de la investigación (cuantitativo y cualitativo), métodos de investigación (deductivo e inductivo), técnicas e instrumentos de recolección de datos (entrevista, observación, cuestionario), y por último el proceso de la información

Capítulo IV denominado resultados y discusión; se encuentra el análisis e interpretación de resultados.

Capítulo V llamado propuesta, se elabora el informe final de auditoría, conclusiones y recomendaciones, basados en la investigación realizada.

RESUMEN

La auditoría de gestión es un análisis que se realiza al control interno de una empresa o área de la misma, con el objetivo de mejorar su desempeño, para ello se realizó una auditoría de gestión a la Compañía de Matercontadores S.A.S, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2023, mediante la aplicación de las fases de auditoría para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las operaciones administrativas.

Para el desarrollo de la investigación fue necesario aplicar una entrevista al gerente de la compañía y técnicas de auditoría como: observación directa, cuestionario de control interno y revisión bibliográfica, con la finalidad de obtener información suficiente y adecuada. Los resultados identifican una serie de deficiencias, tales como: la empresa no aplica el manual de funciones, no aplica los indicadores de gestión para el control interno de la administración y falta de evaluación periódicas para determinar el nivel eficiencia y eficacia a los empleados. Como resultado final, se evidenció que el control interno de la empresa es alto, pero existe una deficiente gestión administrativa de los directivos al no aplicar las medidas preventivas y correctivas para mitigar los riesgos empresariales. Se concluyó que la auditoría de gestión a la Compañía de Matercontadores S.A.S, permitió identificar las principales deficiencias administrativas que impiden el cumplimiento de los objetivos y la toma de decisiones. Se recomendó a la máxima autoridad de la compañía aplicar un sistema de control interno integral a fin de garantizar una administración eficiente y eficaz para identificar, evaluar y responder los riesgos empresariales.

Palabras claves: Auditoría d gestión, fases de auditoría, enfoques de investigación, manual de funciones, control interno, eficiencia, eficacia y efectividad.

ABSTRACT

The management audit is an analysis carried out on the internal control of a company or area thereof, with the objective of improving its performance. For this purpose, a management audit was carried out on the Company of Matercontadores S.A.S, Riobamba canton, Chimborazo province, in 2023, through the application of the audit phases to determine the level of efficiency, effectiveness and efficacy in the fulfillment of administrative operations.

For the development of the research, it was necessary to apply an interview to the company manager and audit techniques such as direct observation, internal control questionnaire and bibliographic review, in order to obtain sufficient and appropriate information. The results identify a series of deficiencies, such as: the company does not apply the functions manual, does not apply the management indicators for the internal control of the administration and lack of periodic evaluation to determine the level of efficiency and effectiveness of employees. As a final result, it is evident that the company's internal control is high, but there is poor administrative management by managers by not applying preventive and corrective measures to mitigate business risks. It was concluded that the management audit of the Company de Matercontadores S.A.S made it possible to identify the main administrative deficiencies that prevent the fulfillment of objectives and decision making. It was recommended to the company's highest authority to apply a comprehensive internal control system in order to guarantee efficient and effective administration to identify, evaluate and respond to business risks.

Keywords: Management audit, audit phases, research approaches, functions manual, internal control, efficiency, effectiveness and effectiveness.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La auditoría a través del tiempo se ha reinventado como proceso para evaluar y analizar hechos pasados, ejecutado por una persona independiente y competente, con el propósito de determinar e informar sobre la información revisada con criterios fundamentados (Alvarez & Rivera, 2006). Es así que, la auditoría se funciona con otras ramas de la administración, como es la gestión. En este sentido, la gestión es la herramienta que abarca todas las fases de administración siendo la misma un elemento con desarrollo propio para organizar y dirigir el flujo de trabajo (Murray, 2002).

Estudios realizados a la auditoría de gestión han experimentado una rápida evolución a nivel global, especialmente en países como Estados Unidos, China y Japón, donde su papel ha sido clave para la supervisión y mejora de los procesos organizacionales (Cajiao, García, & Jimbo, 2016). En cada uno de estos países, la auditoría de gestión no solo se ha convertido en un mecanismo de control, sino que también, en una herramienta estratégica, para optimizar la eficiencia operativa y garantizar la transparencia. Aunque los enfoques y la evolución de esta práctica varían de un país a otro, en todos ellos el auditor, frecuentemente un contador público autorizado, juega un rol esencial en la ejecución de estas auditorías (Pinargote & Vásquez, 2018).

Así mismo (Pinargote & Vásquez, 2018) mencionan que la auditoría de gestión es una revisión sistemática de una organización o parte de sus actividades en relación con objetivos específicos. Estas revisiones tienen tres propósitos principales: evaluar el desempeño, identificar oportunidades de mejora y hacer recomendaciones o tomar medidas inmediatas. Cada vez es más difícil ignorar el uso de la auditoría de gestión en el contexto de América Latina, ya que el funcionamiento de organizaciones tanto públicas como privadas es muy criticado debido a la inercia con lo que se ha manejado los modelos de gestión.

En el Ecuador, es poco la contratación de auditorías de gestión, las firmas auditoras privadas ejecutan por lo general auditorías financieras para verificar la razonabilidad de los mismos y auditorías operativas. En cambio, en el sector público el organismo encargado de evaluar y revisar el control interno es la Contraloría General del Estado, desde hace más de 20 años, dicho organismos de vigilancia de manera habitual el 70% de las evaluaciones corresponde a exámenes especiales, el 20% auditorías financieras y 10% auditorías operacionales, a fin de precautelar los recursos públicos (Avila & Zambrano, 2022).

En cambio, (Capuz & Peñaloza, 2023) señalan que la auditoría de gestión en el Ecuador, tiene como finalidad analizar el proceso administrativo de las entidades públicas o privadas, con equipos multidisciplinarios a fin de evaluar el control interno. Al respecto, (Llumiguano , Gaviláñez, & Chávez, 2021) mencionan que la auditoría de gestión permite examinar el desempeño de la empresa con el fin de mantener o mejorar la eficacia, eficiencia y economía de las actividades productivas, mitigando los riesgos que enfrentan las entidades.

En el caso, específico de la Compañía de Matercontadores S.A.S, ésta se encuentra expuesta a una serie de inconsistencias en las actividades administrativas que afectan el logro de los objetivos estratégicos, tales como; La ausencia de auditoría de gestión en la entidad, inexistencias de evaluación del desempeño del personal y el incumplimiento del manual de funciones por parte de los directivos de la entidad para asignar funciones al personal, lo que dificulta la mejora continua de los procesos administrativos.

Por lo tanto, la falta de una auditoría de gestión, causa los problemas mencionados anteriormente; por ello, es importante realizar una auditoría de gestión a la Compañía Matercontadores S.A.S, ya que permite determinar el nivel de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las operaciones administrativas, a fin de garantizar la toma de decisiones empresariales.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera la ejecución de una auditoría de gestión a la Compañía de Matercontadores S.A.S, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2023, permite determinar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las operaciones administrativas?

1.3. Preguntas de Investigación

A continuación, se realizará las siguientes preguntas, las mismas que se pretende dar solución:

- ¿De qué manera contribuye la auditoría de gestión en tomar acciones para corregir deficiencias en el cumplimiento de las operaciones administrativas en la compañía Matercontadores S.A.S?
- ¿Qué factores afectan la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de los procesos administrativos de la compañía Matercontadores S.A.S?
- ¿La compañía de Matercontadores S.A.S, cuenta con un sistema de control interno?
- ¿Cuáles son los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad con los que cuenta la compañía Matercontadores S.A.S?
- ¿La compañía Matercontadores S.A.S dispone de manual de funciones para delimitar los distintos puestos de trabajo y como lo aplica?

1.4. Justificación

Lo que nos **motivo** a realizar este trabajo de investigación fue aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Estatal de Bolívar y poder enriquecer nuestro aprendizaje en el área de auditoría, lo que contribuye a la resolución de problemas, proporcionando nuevas ideas para futuras investigaciones.

Este trabajo de investigación se realizó **porque** no se ha ejecutado una auditoría de gestión en la compañía Matercontadores S.A.S, la inexistencia de evaluación del desempeño del personal y el incumplimiento del manual de funciones por parte de los directivos de la entidad para asignar funciones al personal, lo que ha impedido el rendimiento de los trabajadores que realizan actividades en la compañía.

Esta auditoría se realizó **para** detectar las posibles deficiencias y puntos débiles en la compañía, así como, mejorar las operaciones administrativas, evaluar los logros y objetivos estratégicos de la entidad.

La ejecución de este proyecto de investigación es **importante** porque se pretende evaluar el cumplimiento de las operaciones administrativas, por lo tanto, la auditoría es necesaria porque nos permitirá ayudar a mejorar las operaciones e identificar las deficiencias e irregularidades que puedan existir en los procesos administrativos para que de esta forma se pueda tomar decisiones que ayuden en el control de las actividades.

El trabajo es **factible** gracias a la predisposición de los miembros de la compañía en facilitar los medios necesarios para recolectar información relevante, análisis, verificación, dando de esta manera total disposición de tiempo, acceso a recursos administrativos, capacidad y voluntad para encontrar falencias y facilitar posibles soluciones.

La presente investigación puede proporcionar una serie de **beneficios** significativos para la compañía de Matercontadores S.A.S. En primer lugar, ofrece un informe detallado de auditoría de gestión lo que permite a la empresa identificar fortalezas

y debilidades en su sistema de control interno. En segundo lugar, el estudio ofrece recomendaciones específicas para mejorar la operatividad y mitigar riesgos.

Los **beneficiarios directos** de la presente investigación, será el gerente general y la presidenta de la compañía Matercontadores S.A.S, quienes tendrá toda la información necesaria basada en la investigación realizada, para controlar la gestión de la compañía, de igual forma una gestión más eficiente en el desarrollo de los procesos administrativos ayudará a mejorar su eficiencia institucional y la calidad y eficacia en sus servicios.

Los **beneficiarios indirectos** son todos los trabajadores de la compañía, así como también los estudiantes que podrían utilizar la investigación como referencia para investigaciones futuras.

1.5. Objetivos: General y Específicos

1.5.1. Objetivo general

Realizar una auditoría de gestión a la Compañía de Matercontadores S.A.S, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2023, mediante la aplicación de las fases de auditoría para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las operaciones administrativas.

1.5.2. Objetivos específicos

- Evaluar el control interno de la Compañía de Matercontadores S.A.S, año 2023, aplicando el cuestionario de control interno para medir el nivel de confianza y riesgo.
- Analizar las operaciones administrativas de la Compañía de Matercontadores S.A.S, mediante la aplicación de distintas técnicas y métodos de auditoría para obtener evidencia suficiente, competente y pertinente.

- Realizar un informe final de auditoría de gestión a la Compañía de Matercontadores SAS, con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones.

1.6. Idea a defender

La auditoría de gestión a la Compañía de Matercontadores S.A.S, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2023, mejorará al cumplimiento de las operaciones administrativas de manera eficiente y eficaz.

1.7. Variables

- **Variable independiente:** Auditoría de gestión.
- **Variables dependientes:** Eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las operaciones administrativa.

1.8. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Variable independiente auditoría de gestión a la Compañía de Matercontadores S.A.S

Número	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas
1	Auditoría de gestión	Según (Vásquez & Pinargote, 2018) la auditoría de gestión es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos.	Auditoría Mide el cumplimiento de objetivos Grado de eficiencia y eficacia de información	Al año 2025 se realizará una revisión sistemática de las actividades de la compañía en un 75%. Al año 2025 se evaluará el cumplimiento de los objetivos en un 80%. El gerente general de la compañía conocerá en un 100% el informe de auditoría de gestión.	¿Está de acuerdo en que se realice una auditoría de gestión a la compañía Matersontadores S.A.S? ¿Cree que al aplicar la auditoría de gestión mejorará el 50% de los objetivos en la entidad? ¿Con que frecuencia evalúa el cumplimiento de metas y objetivos en la entidad? ¿La compañía cuenta con indicadores de gestión, para evaluar la eficiencia y eficacia en las operaciones administrativas?	Técnica: Entrevista y observación. Instrumento: Cuestionario de control interno.

Nota: Elaborado por Brayan Agualongo & Jomaira Sánchez (2024)

Tabla 2. Variable dependiente eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las operaciones administrativas.

Número	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas
1	Eficiencia	Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.	Procesos de cumplimiento de objetivos	Al 2025 evaluaremos los procesos de cumplimiento de objetivos en un 55%.	¿Qué tipo de indicadores utiliza para medir la calidad de los procesos de cumplimiento de los objetivos?	Técnica: Entrevista y observación.
2	Eficacia	La eficacia es la relación de la magnitud entre las metas y objetivos previstos en los programas y presupuestos que se tienen para alcanzar las metas establecidas	Productividad laboral	Al año 2025 se evaluará la productividad laboral en un 50%.	¿Con que frecuencia se capacita al personal para mejorar la productividad de los trabajadores?	Instrumento: Cuestionario de control interno.
3	Efectividad	Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados	Resultados logrados	Al año 2025, se espera un 60% del trabajo, con los menores recursos posibles.	¿La empresa está utilizando sus recursos de manera óptima para lograr sus objetivos?	

Nota: Elaborado por Brayan Agualongo & Jomaira Sánchez (2024)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los antecedentes académicos y de investigación consisten en los proyectos de investigación, artículos, revistas y estudios realizados anteriormente con perspectivas de diferentes autores en relación con el tema de investigación. Todas estas investigaciones ayudarán a conocer los posibles resultados sobre la auditoría de gestión a la compañía Matercontadores S.A.S.

2.1.1. Antecedentes académicos

Según (Ortega, 2023) su trabajo de investigación sobre “Auditoría de gestión al departamento de contabilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santiago de Píllaro del año 2021” tiene como finalidad medir el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos que se realizan en la empresa. Para que se lleve a cabo esta auditoría de gestión se aplicó papeles de trabajo que especifican los procesos que se encuentran en las diferentes fases, como son el conocimiento preliminar, la planificación específica, la ejecución, comunicación de resultados y el informe de auditoría.

La investigación que se llevó a cabo nos permitió obtener información que sirvió como base para la elaboración del cuestionario de control interno conforme con la metodología COSO, por otro lado gracias a los indicadores de gestión se encontraron algunas debilidades como contratos y órdenes de pago que no fueron firmadas, además, en el mes de enero no se efectuó la conciliación bancaria, también se detecta que no se verifica de forma adecuada los bienes que posee la institución, por otra parte, los informes de las conciliaciones de las recaudaciones diarias recibidas no son correctos, otra falencia que se evidencia es el tiempo adicional que se utiliza para la preparación de roles de pago y para el control previo de los pagos de obras, estudios y proyectos.

Las respectivas conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron gracias a la investigación fueron estipuladas para el mejoramiento continuo de los procesos que se realizan en el departamento.

Por otra parte, (Baque, 2019) su trabajo de titulación denominado "Auditoría de Gestión y su efecto en los procesos administrativos de las empresas empacadoras de Pescado, Caso Eurofish S.A. de la ciudad de Manta", se centraliza en la identificación de las principales causas de incumplimiento, proporcionando un diagnóstico detallado de las debilidades existentes en la empresa, esta evaluación de la gestión administrativa permite tener un panorama claro de las fallas en los procesos en general para mejorar el desempeño organizacional y fortalecer la capacidad competitiva.

Asimismo, (Yautibug , 2021) en el desarrollo de su tesis de "Auditoría de Gestión a la Empresa Asociativa de Lácteos (COCIHC), Cantón Colta, periodo 2018", se llevó a cabo con el propósito de establecer el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en la planificación, control y uso de los recursos, por tal motivo se tomó en cuenta algunas de las técnicas de investigación; en primer lugar tenemos la observación para obtener la primera versión de los resultados del estudio, es decir, información preliminar, en segundo lugar se agregó una entrevista que fue aplicada a la gerencia de la institución, consecutivamente se insertó un cuestionario de control interno aplicado al personal, para que se lleve a cabo se utilizó el método COSO III, donde los hallazgos que fueron encontrados son varios como son; la empresa no consta con un documento de ética empresarial, por otro lado no se realizan unas evaluaciones periódicas para asegurar si se están cumpliendo con todos los estándares de conducta, por otro lado tampoco consta con políticas y procedimientos para llevar a cabo una evaluación de desempeño personal, tampoco se aplica actividades de control preventivos, detección y correctivos.

El estudio desarrollado por (Ortiz , 2023) Tiene como título " Auditoría De Gestión De La Empresa Ferretería Bolívar "; tiene como finalidad medir la eficiencia, eficacia y efectividad en todos los procesos existentes a nivel empresarial, por lo tanto la metodología que se llevó a cabo es la investigación de campo, de esta

manera se realizó una encuesta tanto como para la gerencia, como para el control interno administrativo, constituidas por varias preguntas distribuidas por algunos componentes como son; las estrategias y técnicas, políticas, procesos, capacitación y desarrollo y por último un registro y control. La auditoría de gestión se elaboró siguiendo 4 pasos; la planificación, la ejecución, la comunicación y el seguimiento. Se encontraron con algunos hallazgos, los cual establecieron la insuficiente capacitación conforme a las necesidades de la empresa, por otro lado, también incumplimiento de políticas existentes internas de la organización. En los procedimientos de compras se concluyó un nivel de confianza alta, mientras que en el de ventas existe un nivel de confianza moderado. Por ese motivo, el indicador en formación dispuso un nivel de eficacia poco satisfactorio por el motivo de no haber capacitado de forma correcta al personal de compras y ventas. Gracias a todos los resultados se realizó un cronograma de seguimiento y monitoreo a la gerencia para apoyar al logro de los objetivos de la empresa.

2.1.2. Antecedentes de investigación

Según (Zambrano, Álvarez, & Yoza, 2021) en su trabajo realizado cuyo tema es "La Importancia De La Auditoria De Gestión Y Los Procesos Administrativos Y Técnicos, Realidades Y Perspectivas" menciona que la auditoria de gestión se fundamenta en la determinación y evaluación de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de todo los procedimientos que tiene la empresa, para esto se realiza un análisis completo de la estructura organizacional y nos ayuda a verificar los problemas de administración y dirección de las empresas, por tal motivo hace uso de técnicas y procedimientos para la investigación. La auditoría de gestión a medida que pasa el tiempo ha ido evolucionando, hoy en día es un trabajo que se dedica a revisar los procedimientos que se dan en una institución de manera interna y externa, de esta manera puede verificar si existe alguna falencia dentro de la entidad, aplica los PCGA, comenzando las labores de evaluación independientes y objetivas de los aspectos operacionales de las entidades auditadas, es por esa razón que la auditoria de gestión nace como una de las necesidades más importantes de

examinar el entorno de la organización para la toma de decisiones y una mejora de la misma.

(Vásquez & Pinargote, 2018) en su investigación previa denominada "Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua". Las empresas regularmente se ven afrontadas por el reto de la continuidad en el fluctuante mundo de los negocios y principalmente por cubrir las exigencias de los clientes o consumidores, es por esa razón que es necesario establecer fundamentos para combatirlos, por medio de objetivos, metas y estrategias que están estructuradas la misión y visión de la empresa. La auditoría de gestión se menciona en estas circunstancias como una herramienta para poder determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el cual se están llevando a cabo los objetivos establecidos por la empresa, al ser una técnica adecuada de asesoramiento para indagar, diagnosticar y proporcionar recomendaciones hacia los directivos.

En el artículo realizado por (Moreno & Moreno, 2021) con su tema "Eficacia, eficiencia y productividad del uso de recursos de la Empresa Racks del Pacífico Rapacía. Ltda, Quito, Ecuador." la gestión de las empresas se desarrolla por varios factores tanto internos como externos, por tal motivo realizan actividades para poder competir con el entorno empresarial con el objetivo de evaluar la incidencia de la auditoría de gestión en la productividad y situación actual de la empresa. Para esto se determinaron algunos niveles como la eficiencia, eficacia y productividad en el uso de los recursos, de la misma manera también se plantearon las estrategias que nos ayuden a corregir y elevar el desempeño del personal que integra la empresa. La eficacia hace referencia a la capacidad de las personas o empresas que tienen para llegar a un objetivo específico que ha sido establecido, por otro lado, la eficiencia es la utilización correcta y con el menor uso de los recursos y tiempo, es decir que es la capacidad de llegar a un objetivo empleando los mejores medios posibles y la productividad es una medida económica que calcula cuantos bienes y servicios se han producido durante un periodo determinado. La empresa ha ido mejorando en todos sus procedimientos en un 40%. Siendo más eficiente al cumplimiento en las fechas de la entrega de sus productos y organización, sin

embargo, la empresa presentaba problemas con sus productos, organización, instalación e incumplimiento de fechas de entregas a los clientes, es por esa razón que se realizó una previa investigación aplicando una auditoría de gestión para dar a conocer la situación actual de la empresa y dar recomendaciones para una mejora en los procedimientos y toma de decisiones de la institución.

Según (Castillo & Erazo, 2019) con su artículo “ Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. ” la auditoría de gestión es un aspecto de suma importancia ya que su trascendencia se refleja en una herramienta que ayuda a mantener un control adecuado de las operaciones administrativas. La empresa “Multimotos S.A.”, es una empresa que ha alcanzado un gran posicionamiento en el mercado y ofrece productos de gran calidad, cuenta con un talento humano capacitado, recursos materiales y financieros necesarios para su operación, los cuales deben ser administrados adecuadamente para lograr su optimización y contribución en el logro de los objetivos establecidos por la institución.

La evaluación de la gestión es un aspecto muy importante en el entorno empresarial, por esa razón debe tener un control para medir el nivel de eficiencia y eficacia con el que se utilizan los recursos disponibles, se constituye como una herramienta ideal para racionalizar las operaciones administrativas, abarca una serie de principios encaminados a dirigir la forma efectiva del negocio, con el objetivo de asegurar la supervivencia ante la competencia y el crecimiento. La necesidad de establecer el nivel de eficiencia, eficacia y productividad en la utilización de recursos disponibles, el desarrollo de procesos y entrega de productos acordes a las necesidades de los clientes debe ser de gran satisfacción.

2.2. Científico

2.2.1. Definición de auditoría

Según (Arias, Vallejo, & Arias, 2023) la auditoría es un examen especial realizado con varios propósitos, uno de ellos es realizar una inspección o verificación de los valores presentados en los estados financieros de la entidad, a fin de comprobar la

veracidad de las cuentas de un determinado período para emitir opiniones sobre los mismos.

En cambio, (Alcívar , Brito, & Guerrero, 2016) mencionan que la auditoría es una evaluación científica al ente, en aspectos administrativos, financieros, operacionales, entre otros, con la finalidad de verificar hechos pasados para mitigar deficiencias y garantizar la toma de decisiones.

En otras palabras, la auditoría es un proceso exhaustivo y sistemático de los registros económicos de una empresa, con el objetivo de verificar su veracidad en las cuentas contables, analizar la eficiencia y eficacia de las operaciones; y, también medir el nivel de cumplimiento de las normativas vigentes.

2.2.2. Objetivos de la auditoría

Según (Acaro, Sagbay, Aguilar, Zhigue, & Castillo, 2012) manifiestan los siguientes objetivos en cuanto a la auditoría:

- Realizar una revisión independiente de las actividades, áreas o funciones especiales de una institución, a fin de emitir un dictamen profesional sobre la razonabilidad de sus operaciones y resultados.
- Hacer una revisión especializada, desde un punto de vista profesional y autónomo, del aspecto contable, financiero y operacional de las áreas de una empresa.
- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de los empleados y funcionarios de una institución.
- Dictaminar de manera profesional e independiente sobre los resultados obtenidos por una empresa y sus áreas, así como sobre el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos y operaciones.

Con los objetivos mencionados, una auditoria cumple con su propósito fundamental, ya que, garantiza la veracidad y confiabilidad de la información

financiera y operativa, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia y la gestión responsable dentro de la organización.

2.2.3. Normas que rigen la actividad de auditoría

Según (García R. , 2008) las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, tanto las que se establecen por los organismos globales, a nivel internacional, como las que se establecido a nivel de los respectivos países, por sus entidades fiscalizadoras superiores, en sentido general, se estructuran y consisten en:

a) Normas generales

Están referidas a la ética ya la capacidad profesional del personal, a la independencia de la organización de auditoría y de sus trabajadores, al debido cuidado profesional con que debe practicarse la auditoría y preparar los informes respectivos, ya la aplicación de controles de calidad.

b) Normas de ejecución del trabajo

Estas normas tienen el objetivo de establecer los criterios o pautas generales que constituyen las reglas que el auditor debe seguir en la ejecución de la auditoría. Las Normas de Ejecución constituyen el marco de referencia para ejecutar y dirigir las auditorías. Están relacionados con las Normas Generales y con las de preparación de informes, pues los resultados que se obtienen cuando se aplican las Normas de Ejecución, las cuales son la fuente principal del contenido del informe de auditoría.

c) Normas de elaboración y presentación de informes

Estas normas tienen como objetivo establecer criterios o pautas acerca de la información que rinden los auditores y deben cubrir aspectos relacionados con:

- Comunicar los resultados de la auditoría a los dirigentes o funcionarios de los niveles de dirección que corresponden.
- Reduzca el riesgo de que los resultados sean mal interpretados.

- Poner los resultados a disposición de las entidades o personas facultadas para su conocimiento y efectos pertinentes.
- Facilitar el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas.

2.2.4. Tipos de auditoría

Según (Arias et al., 2023) señalan que existen diversos tipos de auditoría, a continuación, se detallan los siguientes:

- Auditoría interna: Estas auditorías se llevan a cabo dentro de la empresa y son realizadas por auditores que forman parte del personal de la organización. Los auditores internos examinan el trabajo interno y evalúan los procesos de la empresa.
- Auditoría externa: auditorías externas son realizadas por auditores que no son parte de la empresa. “Es un servicio prestado a la entidad auditada, realizada por profesionales independientes a la misma, según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios

Cabe mencionar que existen diferentes tipos de auditorías que pueden adaptarse a las necesidades específicas de las instituciones financieras tanto del sector público como del privado. Este tipo de auditorías varían, dependiendo del tema de investigación involucrado, lo que permite una evaluación detallada de aspectos específicos de la organización.

2.2.5. Auditoría de gestión

La auditoría de gestión es un examen sistemático y competitivo de evidencias, que tiene como objetivo medir el desempeño de una empresa, encaminada a corregir la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos económicos de la misma, proporcionando la toma de decisiones por quienes son comprometidos de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público (Llumiguano, Gavilánez, & Chávez, 2021)

Asimismo, (Jiménez & Ortega, 2010) definen a la auditoría de gestión como un examen sistemático y profesional efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia operativa de una entidad, en relación a sus objetivos y metas; así también, determinar el grado de economía y efectividad en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológico; y, medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos y el impacto socio-económico derivado de sus actividades.

De acuerdo a lo antes mencionado, la auditoría de gestión es encargada de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos y operaciones de una entidad para mejorar los procedimientos, métodos y técnicas del control de operaciones y actividades fructífera de la entidad.

2.2.6. Objetivos de la auditoría de gestión

(García R. , 2008) nos menciona que la auditoría de gestión abarca una variedad extensa de objetivos destinados a evaluar el rendimiento de las entidades en diversos aspectos fundamentales. Entre los objetivos específicos de la auditoría de gestión se destacan los siguientes:

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados.

De acuerdo a los objetivos mencionados, la organización mejora el desempeño, ya que, al hacerlo, se pueden implementar cambios que optimicen el rendimiento y la eficiencia, lo que resulta en un uso más efectivo de los recursos.

2.2.7. Beneficios de la auditoría de gestión

Los beneficios de auditoría de gestión ayudan a identificar las causas y las problemáticas de la entidad, además ofrece la oportunidad de proponer mejoras y ajustes que optimicen la eficiencia y eficacia de la gestión. Al respecto (García R. , 2008) nos da a conocer algunos beneficios;

- Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar.
- Localizar las oportunidades para eliminar desperdicios e ineficiencias, lo que es significativo en las auditorías de gestión, sin embargo, hay que tener cuidado con las reducciones de costos a corto plazo que causan problemas a largo plazo.
- Identificar los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización.
- Habilitar un canal adicional de la comunicación entre los niveles de operación y la alta gerencia.
- Generalmente el personal que trabaja en operaciones es más consciente de los problemas y las causas que el personal de la gerencia, por lo que una de las ventajas de la auditoría de gestión es la capacidad de los auditores de transmitir preocupaciones operacionales a la gerencia.
- Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones.

2.2.8. Características de una auditoría de gestión

(Vásquez & Pinargote, 2018) conceptualizan que una auditoría de gestión, es de vital importancia para el mejoramiento del desarrollo de las actividades empresariales y por consiguiente se le atribuyen parámetros o características que le otorgan ese aspecto, entre ellas se encuentran:

- **Continua:** ser permanente y cronológica, aportando de este modo a identificar, sintetizar, comunicar y supervisar las no conformidades detectadas.

- **Sistemática:** coordinar las actividades de auditoría de forma minuciosa, ordenada, planificada bajo procedimientos estándares de auditoría o con la aplicación de la Norma ISO 19011:2018, que permitirá un grado de calidad alto del trabajo realizado.
- **Objetiva:** asegurar que los hallazgos se encuentren sustentados por evidencia suficiente, relevante y competente.
- **Confiable:** presentar en forma precisa y veraz la realidad de los procesos, de este modo se obtienen resultados óptimos para la toma de decisiones inmediatas

2.2.9. Importancia de la Auditoría de Gestión

Según (Zambrano, Álvarez, & Rodríguez, 2021) la auditoría de gestión es importante por varias razones entre ellas, porque es aplicable a todas las operaciones que se realizan en la organización, gracias al examen exhaustivo que realiza este tipo de auditoría permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por la organización, es de gran utilidad para los administradores porque posibilita el incremento de la eficacia, la efectividad y la economía en el uso de recursos, intentando mejorar las operaciones y actividades que cumple la entidad especialmente en las áreas críticas, a través de las recomendaciones y acciones correctivas. La auditoría de gestión es muy importante porque define la situación real en la que se encuentra la entidad y evalúa el grado que desarrolla las tareas administrativas y a su vez el cumplimiento de los planes y orientaciones a la gerencia.

2.2.10. Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión

Según (Vásquez & Pinargote, 2018) los procedimientos que se llevan a cabo en una auditoría de gestión, requieren de la utilidad de técnicas de carácter investigativo aplicables a hechos o actividades que se desarrollan dentro de los sistemas de gestión, mediante el cual el auditor de forma objetiva verifica el cumplimiento de requisitos establecidos y de este modo obtiene evidencia suficiente y competente.

Figura 1
Técnicas y Procedimientos



Nota: La figura presenta las técnicas y procedimientos de la auditoria de gestión. Tomada de (Vásquez & Pinargote, 2018)

El empleo de las técnicas va de la mano con el uso de los papeles de trabajo, que contribuyan a plasmar la evidencia competente de una forma más específica que se dará a conocer (Vásquez & Pinargote, 2018) continuación;

- **Técnica de la observación:** permite observar o presenciar hechos realizados por otras personas o condiciones físicas que permiten visualizar cumplimiento de requisitos. A través de ésta técnica el Auditor utiliza sentidos como el oído, el tacto, el olfato direccionando éstos hacia el objeto de la Auditoría. Se complementa con la utilización de fotos, videos; evidencia que debe ser analizada de forma objetiva.
- **Técnica de la comparación:** confronta hechos para determinar igualdad o diferencias, en el cumplimiento de planificaciones y metas de programas.

Ejemplos: resultados de producción frente a lo planificado; resultados de rendimientos comparados con el estándar.

- **Técnica de revisión selectiva:** esta técnica va a permitir al Auditor seleccionar hechos concretos, productos, lotes, etc. con la finalidad de validar que los procesos y el cumplimiento de requisitos se cumpla.
- **Técnica de Rastreo:** término utilizado en la Auditoría Financiera y que se aplica para la Auditoría de Gestión mediante la trazabilidad, consiste en determinar un producto en su estado final, cómo ha sido su proceso histórico a lo largo de la cadena productiva, esto es desde el inicio del producto o servicio hasta su estado final.
- **Técnica de Indagación:** esta técnica se afianza en entrevistas formales e informales, encuestas, conversaciones, averiguaciones que permiten respuestas a preguntas planificadas por el Auditor con la finalidad de obtener juicios objetivos del hecho auditado.
- **Técnica de la comprobación:** consiste en comprobar hechos a través de documentos, de test o pruebas físicas para validar los cumplimientos de requisitos, frente a la autenticidad de los documentos o estándares establecidos.

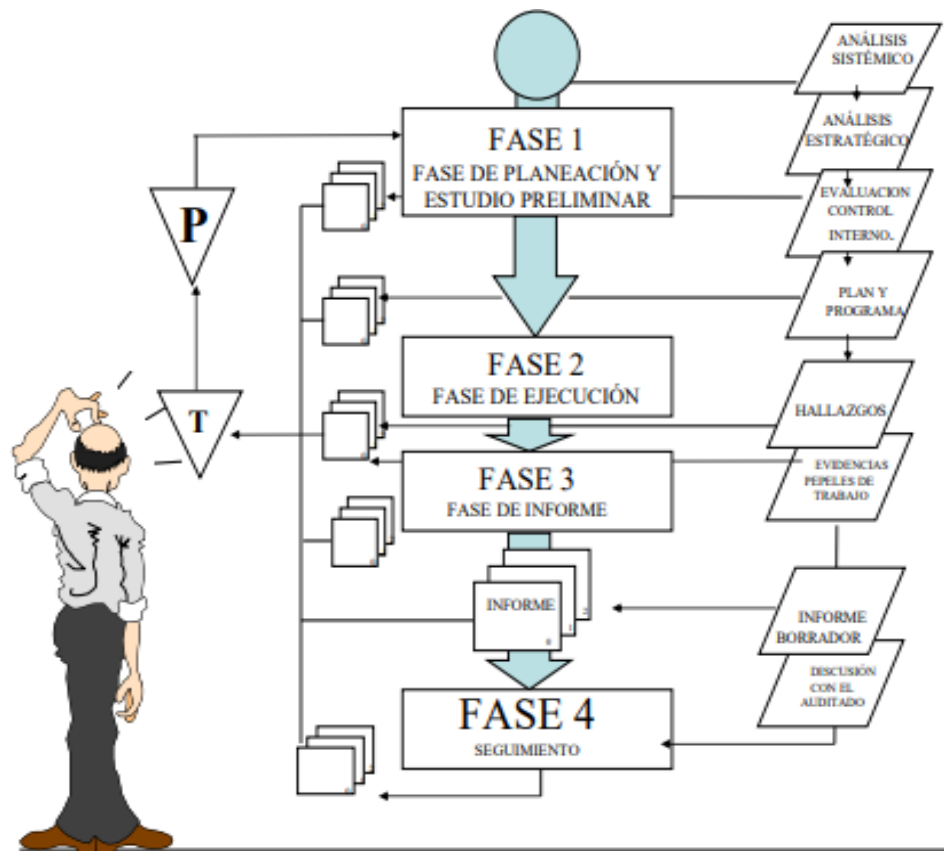
Un aspecto que cabe destacar, es que todas las técnicas se encuentran relacionadas entre sí, puesto que si al hacer una entrevista al gerente, este menciona que tienen procedimiento definido para la gestión del inventario, se debe solicitar el proceso documento y debidamente legalizado, se observa en las bodegas que se cumpla lo establecido y se elaboran los papeles de trabajo donde se refleje el flujo desarrollado y los resultados de las técnicas aplicadas.

2.2.11. Fases de auditoría de gestión

(Alayon, 2014) mencionan las fases de auditoría de gestión como tal:

Figura 2

Fases de la auditoría de gestión



Nota: La figura presenta las fases de la auditoría de gestión. Tomado de (Alayon, 2014)

2.2.11.1. FASE I. Fase de planeación y estudio preliminar

(Vásquez & Pinargote, 2018) nos dice que esta etapa es un conocimiento o estudio preliminar que se lleva a cabo como, la visita de observación de la entidad o visita inicial; revisión de archivos, papeles de trabajos y la evaluación del control interno.

Según (Alayon, 2014) en la fase de planeación, se recopilan una serie de insumos necesarios, para definir la estrategia de auditoría que orientará la fase de ejecución.

En otras palabras, esta fase se caracteriza por el conocimiento y comprensión global de la entidad auditada, que debe lograr el auditor para definir la estrategia de la Auditoría, es decir la forma como va a ejecutar el examen de la gestión de la entidad.

Es una forma de organizar el futuro para que este suceda de acuerdo con una finalidad o propósito.

2.2.11.2. FASE II. Ejecución

(Vásquez & Pinargote, 2018) en esta fase se desarrollan las actividades programadas en el plan y programa de auditoría previamente desarrolladas en la fase anterior, exponiendo en los papeles de trabajo pertinentes las No Conformidades detectadas y se recopila la evidencia comprobatoria necesaria para que el auditor concluya un juicio sobre la gestión de la organización, referida a los criterios previamente seleccionados y del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

(Alayon, 2014) nos da a conocer como actividades principales de esta fase las siguientes:

- Aplicación de las pruebas de control, analíticas y sustantivas planificadas para la recolección de la evidencia.
- Formulación e interpretación de indicadores de gestión, de conformidad con la economía, la eficiencia y la eficacia.
- Análisis y formulación de los resultados de la auditoría.
- Evaluación de la evidencia cualitativa o cuantitativa obtenida de acuerdo hacerlo con los criterios previamente estipulados.
- Organización de los papeles de trabajo.
- Validación de los resultados con la administración.

En esta fase se recopila la evidencia que respalda las conclusiones del auditor. Es un proceso detallado que requiere una observación rigurosa y un análisis cuidadoso. Tiene como propósito de esta fase es lograr los objetivos, identificando los pasos y métodos requeridos para llevar a cabo la auditoría.

2.2.11.2.1. Hallazgo de auditoría

(Cubero, 2022) menciona que los hallazgos de auditoría son es el conjunto de conclusiones y recomendaciones de las hojas de hallazgo que servirán para la redacción final en las conclusiones y recomendaciones. En donde el auditor determina las observaciones de auditoría o hallazgos y evalúa su importancia. El desarrollo de los hallazgos por parte del auditor, comprende cuatro atributos básicos;

Condición: Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción. Refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados. La condición puede ser un criterio que no se esté aplicando o logrando totalmente o de manera parcial (lo que es).

Criterio: Son las normas o parámetros con los cuales el auditor mide la condición, es decir, son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual (lo que debe ser).

Causa: Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presenta una condición. El motivo o motivos por los que no se cumplió el criterio. Basta indicar en el informe de auditoría que determinado problema existe porque alguien no cumplió un criterio, para convencer al lector (porque pasa).

Efecto: Son los resultados adversos, reales o potenciales, que obtiene el auditor al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general, se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos; también por el fracaso en el logro de las metas y objetivos (la consecuencia).

2.2.11.3. FASE III. Informe

Según (Alayon, 2014) en la fase del informe el auditor expresa en forma escrita los resultados derivados de aplicar los procedimientos analíticos. En esta fase se explican los hallazgos determinados, su condición, criterio, causas y efectos, y se

expresan las conclusiones de la auditoría, así como las recomendaciones al ente auditado. Una vez que se ha recopilado y evaluado toda la evidencia, el auditor prepara un informe. Esta fase es crucial, ya que comunica los hallazgos de la auditoría a las partes interesadas. El informe debe incluir:

- Definición de la estructura del informe Redacción de las conclusiones de acuerdo a los hallazgos determinados.
- Redacción de las recomendaciones a la gerencia y administración del ente auditado.
- Elaboración de borrador de informe o informe preliminar Presentación de resultados al ente auditado Elaboración de informe definitivo de gestión.

2.2.11.4. FASE IV. Comunicación de Resultados

(Vásquez & Pinargote, 2018) menciona que en este periodo se mantiene la reunión de cierre con la gerencia para exponer la derivación de las actividades ejecutadas y establecer a su vez, compromisos que serán monitoreados en la siguiente etapa.

2.2.11.5. FASE V. Seguimiento

(Vásquez & Pinargote, 2018) conceptualizan a la fase de seguimiento como la verificación del cumplimiento de las metas o correcciones establecida en la fase anterior. Este monitoreo le sirve de base al auditor para el siguiente proceso de auditoría, puesto que le proporciona una idea de la capacidad de la empresa para cumplir con lo planteado.

La última fase es el seguimiento, en la cual se verifica que las recomendaciones del informe que se realiza de manera efectiva. Según (Alayon, 2014) se puede incluir;

- Revisión de las acciones tomadas por la dirección en respuesta a las recomendaciones de la auditoría.
- Evaluación de la efectividad de las nuevas políticas y procedimientos.
- Realización de auditorías de seguimiento para asegurar la mejora continua.

El seguimiento es una parte clave del proceso de auditoría, ya que garantiza que los esfuerzos de las etapas anteriores se traduzcan en mejoras reales y sostenibles.

Las cuatro fases de una auditoría (planificación, ejecución, presentación de informes y seguimiento) son pasos de una cadena que funcionan de manera integrada para garantizar la confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa de una organización. Al comprender y aplicar estos pasos correctamente, los auditores pueden agregar valor a las empresas al garantizar no solo el cumplimiento, sino también la mejora continua de los procesos y sistemas de control.

2.2.12. La evidencia en la auditoría de gestión

Según (Cubero, 2022) la evidencia constituye los elementos de prueba que obtiene el auditor los hechos que examina, por consiguiente, estos deben ser suficientes (característica cuantitativa) y competentes (característica cualitativa) para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor y que sustentan el contenido del informe.

La evidencia de auditoría, se logra a través de la aplicación de las técnicas de auditoría. Al planear la auditoría, el auditor debe identificar la naturaleza, las fuentes y la disponibilidad probable de la evidencia requerida. Antes de emprender la recolección de la evidencia es importante detenerse y pensar en las interrogantes de la evidencia las cuales nos da a conocer (Cubero, 2022) a continuación;

- ¿Qué clase de evidencia debe ser recogida?
- ¿Si esta forma de evidencia será la más útil para el informe final?
- ¿Cómo apoyará o refutará las conclusiones iniciales en los temas bajo examen?
- ¿Cómo puede esta evidencia traducirse a hechos para el informe final?

2.2.12.1. Tipos de evidencia

Según (Cubero, 2022) basándonos en el trabajo que el auditor debe llevar a cabo, resulta necesario entender las técnicas utilizadas para recopilar información, las cuales se destacan a continuación;

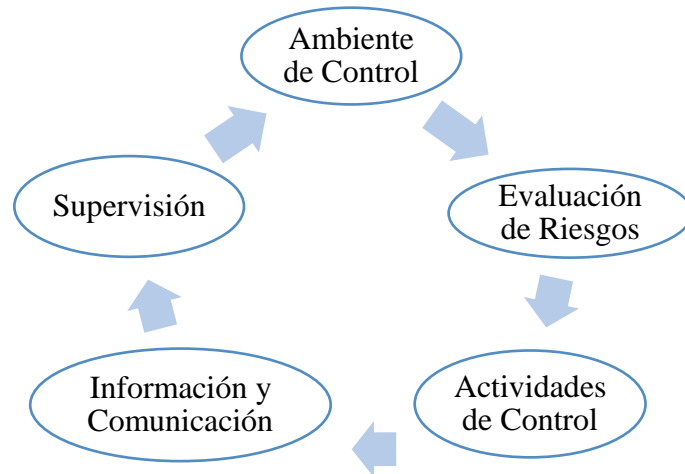
- **Evidencia Física:** Se visitan los sitios del proyecto, se obtiene mediante la inspección u observación directa de actividades, procesos, documentos y registros.
- **Evidencia Testimonial:** Se obtiene en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.
- **Evidencia Documental:** se obtiene de documentos, archivos, reportes, manuales de instrucciones, comunicaciones enviadas, recibidas, contratos, facturas, reportes, entre otros.
- **Evidencia Analítica:** Se construye a partir del análisis de la información obtenida por otras fuentes. Consiste en el estudio y evaluación utilizando comparaciones con otros datos relevantes.
- **Evidencia electrónica:** Hay otro tipo de evidencia sobre el cual se necesita tomar nota y es la electrónica. Debido al rápido y constante avance de la información tecnológica. Es una información en formato digital creada, transmitida, procesada, registrada y mantenida electrónicamente, estos pueden tomar formas como: imágenes, texto, audio, video y otros

2.2.13. COSO I

(Hewitt, 2018) nos da a conocer que el sistema de control interno está compuesto por cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa:

Figura 3

Componentes del control interno



Nota: La figura presenta los componentes del control interno. **Tomado de;** (Hewitt, 2018).

2.2.13.1. Ambiente de control

La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Funciona como la base de todos los demás componentes del control interno, ya que de él dependen la disciplina, la estructura organizacional, las políticas administrativas, la ética institucional y las relaciones, desde la alta dirección hasta los empleados operativos. También el ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos.

2.2.13.2. Evaluación de riesgos

Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos. Se debe entonces un análisis de cada riesgo, interno y externo, al que se expone una empresa para planificar cómo gestionarlos. Considera la probabilidad de impacto (alta, media o baja), la frecuencia y las posibles consecuencias en caso de que ocurra.

Además de los factores que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del sistema organizacional, se debe tener en cuenta el riesgo de auditoría, que consiste en que el auditor no detecte un error de importancia relativa que pueda existir en el sistema examinado. El riesgo de auditoría puede consistir en tres componentes:

- **Riesgo inherente;** es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.
- **Riesgo de control;** es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.
- **Riesgo de detección;** es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor o detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

2.2.13.3. Actividades de control

Son los procedimientos que permiten asegurar que se adoptan las medidas necesarias para que los objetivos de la entidad no sean afectados por los riesgos. Las actividades de control deben ser ejecutadas por todos los niveles de una organización, sin excepción, para una correcta toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos.

2.2.13.4. Información y comunicación

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas

de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Ambos elementos son muy importantes para el logro de los objetivos de la organización. El sistema de información debe estar unificado, protegido y disponible para los encargados de todas las áreas de la empresa, así podrán evaluar mejor los riesgos y disminuir la posibilidad de errores. La comunicación debe ser efectiva y garantizar que la información necesaria fluya sin inconvenientes en todos los niveles de la organización. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

2.2.13.5. Supervisión

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo. Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

Los sistemas de control interno deben someterse a actividades de monitoreo que permitan detectar las deficiencias y evaluar la calidad de desempeño durante un tiempo específico. Las acciones correctivas tomadas con base en este análisis impulsarán la mejora continua de varios componentes de control interno y actualizarán las estrategias para obtener resultados más efectivos.

2.2.14. Dimensiones de auditoría

(Huamán, 2019) nos dice que la Auditoría de gestión comprende cuatro Dimensiones principales las cuales son:

- **Eficacia:** Es el logro o grado de cumplimiento de las metas, objetivos establecidos o resultados.
- **Eficiencia:** Es la relación entre la producción de un bien o servicio y los insumos utilizados para dicho fin, la cual se puede comparar con un referente nacional o internacional.
- **Economía:** Es la capacidad de administrar adecuadamente los recursos financieros.
- **Calidad:** Es el grado de cumplimiento de los estándares definidos para responder a las necesidades de la población, los cuales se expresan, entre otros, en términos de oportunidad, características técnicas, precisión y continuidad en la entrega de los bienes o servicios o satisfacción de usuarios.

Las dimensiones de desempeño son aspectos que se analizan individual o colectivamente con base en la información disponible, permitiendo extraer conclusiones sobre el desempeño de la producción y entrega de bienes o servicios públicos.

2.2.15. Indicadores de gestión

Según (Cubero, 2022) el uso de indicadores en la auditoría de gestión obedece a la necesidad de contar con un instrumento que permita establecer el marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión empresarial. Por ende, un indicador es la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambios generados en el objetivo, los cuales reflejan el rendimiento de una organización.

Por lo tanto, los indicadores de gestión son la expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de toda la organización o de una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con un nivel de referencia puede estar señalando una desviación sobre la cual corresponde tomar acciones correctivas. El principal objetivo de los indicadores de gestión es poder evaluar la economía y eficiencia en el uso de los recursos, y la eficacia de la organización en el cumplimiento de los objetivos.

El uso de indicadores en la Auditoría de Gestión, permiten evaluar;

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia)
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad)
- Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteados por la organización

Con los resultados obtenidos, el auditor puede plantear recomendaciones que contribuyan al mejoramiento o correctivos que conlleven a la ejecución de las metas planteadas.

2.2.15.1. Indicadores de gestión para medir eficacia y eficiencia

(García R. , 2008) menciona que, para la aplicación en la auditoría de gestión, se requiere, fundamentalmente, del conocimiento e interpretación de los siguientes parámetros;

Economía; El indicador de economía mide la forma como la organización o área auditada mantiene al mínimo el costo de los insumos de una actividad sin reducir la calidad de esos insumos.

Eficiencia; Este indicador evalúa la relación que existe entre la cantidad de productos generados con la cantidad de recursos consumidos en la generación de esos productos.

Su relación es:

$$\text{Eficiencia (e)} = \frac{\text{Resultados logrados}}{\text{Recursos Utilizados}}$$

En un período dado, sin reducir la calidad

Eficacia; La eficacia es el grado de cumplimiento de los objetivos planteados y la relación que existe entre el impacto previsto y el impacto real.

Eficacia (E) = Objetivos realmente alcanzados / Objetivos programados

2.2.15.2. Elementos de gestión

La (Pinargote & Vásquez, 2018) gestión al colaborar es la demostración de los resultados y de la actividad profesional de los involucrados en el cumplimiento de los objetivos, a través de su Manual de Auditoría de Gestión menciona la presencia de seis elementos principales denominados las seis E los cuales son: Economía, eficiencia, eficacia, ecología, equidad y ética.

También es importante mencionar que existen otros seis elementos más que son: rendimiento, calidad, resultados, impacto, excelencia gerencial y control interno.

2.2.16. Las tres E de las empresas exitosas

(Riso, 2021) menciona las tres importantes características en las empresas exitosas como; eficiencia, eficacia y efectividad.

Eficiencia

(Romani, Romani, & Roque, 2023) capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos. Es decir, realizar una tarea buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. También es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

Indicadores de Eficiencia

(Romani et al., 2023) son el resultado de comparar el rendimiento real del personal en las acciones o condiciones actuales con una norma de rendimiento previamente definida y aceptada. La eficiencia es la relación entre el trabajo útil desarrollado por el individuo y el esfuerzo y tiempo empleado en realizarlo. También indica el criterio de eficiencia toma en cuenta la productividad en el uso de los recursos

disponibles para conseguir terminados fines. Por otra parte, la eficiencia se refiere a la mejor forma de hacer o realizar las cosas, a fin de que los recursos (personas, maquinas, materia prima) se apliquen de la forma más racional posible la productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

Eficacia

(Riso, 2021) capacidad de lograr los objetivos deseados o propuestos. En el ámbito empresarial, este término hace referencia a la capacidad de una persona o un grupo para alcanzar unos objetivos marcados. Es decir, llevar a cabo tareas que mejor conducen a la consecución de los resultados.

Indicadores de Eficacia

Según (Romani et al., 2023) son comparaciones de lo que se forma con los objetivos previamente establecidos, es decir, mide si los objetivos y metas se cumplen. Ya sean estos a corto o a largo plazo. Algunos indicadores de eficacia se describen a continuación;

- Comparación de lo realizado con el objetivo previamente establecido dentro de la organización y en el puesto que se desenvuelve cada colaborador.
- Se determina si de acuerdo con lo planeado, los objetivos y metas han sido llevados a buenos términos para el crecimiento de la organización y del puesto.
- Se verifica la parte del proceso que sirve para medir la eficacia en las diferentes áreas que cada uno de los colaboradores ocupa dentro de la organización en cuestión a sus destrezas y habilidades. La eficacia es la relación de la magnitud entre las metas y objetivos previstos en los programas y presupuestos que se tienen para alcanzar las metas establecidas.

La eficacia es la relación de la magnitud entre las metas y objetivos previstos en los programas y presupuestos que se tienen para alcanzar las metas establecidas

Efectividad

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

Siguiendo esa lógica, la efectividad se define como la cuantificación del logro de la meta. Sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea.

Finalmente, a estos tres factores clave en los negocios, es importante agregar una cuarta E, que es la expansión. La capacidad de la empresa de crecer y abarcar más mercados, territorios o nuevos productos y servicios.

2.3. Marco Conceptual

En este campo es importante detallar los diferentes términos utilizados en el proceso de la investigación y a su vez comprender mejor los siguientes términos;

Alcance de auditoría

(Plácido, 2019) se refiere a los procedimientos considerados necesarios según las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría. Se realizan por diversos motivos: detectar un fraude dentro de una entidad, el incumplimiento normativo, así como otros.

Atributos de hallazgo

es una metodología centrada en la evaluación de los recursos y estructura con los que cuenta una organización, empresa o institución, y el modo en que su uso lleva hacia un nivel determinado de rentabilidad. (Galán, 2020)

Auditor

(Norma Internacional de Auditoría , 2013) el objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material.

Auditoría

(Alcívar et al., 2016) conceptualiza a la auditoria como una actividad consistente en la revisión y verificación de las cuentas anuales, así como de otros estados financieros o documentos contables, elaborados con arreglo al marco normativo de información financiera que resulte de aplicación, siempre que aquella tenga por objeto la emisión de un informe sobre la fiabilidad de dichos documentos que puede tener efectos frente a terceros.

Auditoría de Gestión

Según (Redondo, Llopart, & Duran, 1996) la auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.

Confidencialidad

(Valderrama , Leal, & Ruza, 2019) la confidencialidad puede definirse como el silencio profesional desarrollado por el auditor, se caracteriza por la reserva de la información suministrada por el cliente del encargo de aseguramiento, la cual es obtenida por la base de la confianza depositada en el profesional.

Control interno

(Acosta , 2020) es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.

Compañía

Según (Taco, 2020) la compañía se define como un contrato entre dos o más personas para poner en común capital, bienes o servicios y dividir los beneficios resultantes. Para constituir una compañía se requieren requisitos de fondo como la capacidad y consentimiento de los socios, así como un objeto lícito y causa lícita. También se requieren requisitos de forma como reservar el nombre en la Superintendencia de Compañías, otorgar escritura pública con ciertos puntos, solicitar aprobación y publicar extracto en diario.

Compañía SAS

(Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS), s.f.) la sociedad por acciones simplificadas es un tipo de compañía que se constituye por una o varias personas naturales o jurídicas, mediante un trámite simplificado sin costo. Tiene como objetivo impulsar la economía mediante la formalización de los emprendimientos, constituyéndolos en sujetos de crédito y con ello ampliar sus procesos productivos.

Desempeño laboral

Según el autor (González & Vilchez , 2021) el desempeño laboral hace referencia a la manera en que los colaboradores de una organización cumplen con las funciones y tareas que tiene asignadas para la realización de sus labores en el cargo que ocupen en la empresa según sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades, para la búsqueda de los objetivos establecidos para tal fin, produciendo comportamientos y cambios que ayuden a la organización y a sus empleados a determinar qué tan eficiente y eficaz son para lograr las metas propuestas.

Eficiencia

Según (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2017) “es la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados”

Eficacia

(Rojas, Jaimes, & Valencia, 2017) “es lograr el efecto que se desea o espera optimizando los recursos, es decir la Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno”.

Efectividad

Según (Galiana, 2024) es la habilidad de obtener el resultado óptimo utilizando la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. En otras palabras, se trata

de equilibrar las habilidades de las personas (eficacia) y los medios y recursos (eficiencia) para alcanzar un objetivo.

Estrategias

(Santos D. , 2023) una estrategia es un plan de acción diseñado para lograr un objetivo específico o una serie de metas. Implica identificar recursos, establecer prioridades, tomar decisiones y asignar tareas para aumentar las posibilidades de éxito.

Evaluación del Riesgo

(Cartaya, 2014) consiste en la evaluación de los factores internos y externos que impactan el desempeño organizacional.

Evidencias

(Arias, et al, 2023) la evidencia de auditoría es la información, documentación utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión, la evidencia de auditoría incluye, tanto la información contenida en los registros contables, donde se obtienen los estados financieros, y otra información complementaria.

Hallazgo

(Torres, 2020) es considerado como el descubrimiento de eventos, registro, documento, declaración, en definitiva, cualquier cosa que aparece durante la auditoría y que servirá para evaluar si se cumple o no se cumple lo que se está auditando.

Hallazgos de auditoría

(Arias, et al., 2023) son los resultados y conclusiones encontradas por el auditor durante la evaluación de las actividades, procesos o sistemas de una entidad, sirve como evidencia en caso de una revisión o investigación futura. En otras palabras,

los hallazgos de auditoría son el resultado de una evaluación integral y profesional para identificar problemáticas y mejorar los procesos en una organización.

Marcas de auditoría

(Contraloría General de la República, 2018) son signos o símbolos que utilizan los auditores para señalar el tipo de procedimiento que se ha ejecutado, simplificando con ello su papel de trabajo

Papeles de trabajo

(Alava & Cedeño, 2021) los papeles de trabajo son el conjunto de documentos y registros utilizados que conservan los auditores respecto a la información obtenida al trabajo realizado, para respaldar los hallazgos, conclusiones y opiniones emitidas durante la auditoría.

Planeación

(Ramírez, 2021), conceptualiza a la planeación, como: Un proceso continuo y repetitivo que normalmente comienza poco después de completarse la auditoría anterior (o en conexión con su conclusión) y continúa hasta completarse el trabajo de auditoría actual. Sin embargo, la planeación incluye la consideración de la oportunidad de ciertas actividades y procedimientos de auditoría que tienen que completarse antes de efectuarse los procedimientos de auditoría adicionales.

Planificación

Según (Ramírez, 2021) “La planificación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales”.

Programas de trabajo

(Marcelino, 2019) es un documento que contiene instrumentos metodológico sencillo para desarrollar un plan de trabajo que permita llevar un orden de las actividades a efectuarse.

Pruebas de auditoría

Las pruebas diseñadas por el auditor son herramientas cruciales para recopilar evidencia que respalde su opinión sobre la integridad y razonabilidad de los datos proporcionados por la entidad auditada. Estas pruebas pueden incluir análisis detallados de documentos, revisión de transacciones clave, entrevistas con el personal pertinente y otras técnicas de verificación. Su correcta ejecución y aplicación garantizan la validez y fiabilidad de los resultados de la auditoría.

Riesgo

(Cartaya, 2014) define al riesgo de auditoría, como: “el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera importante”.

Riesgo de auditoría

(Cartaya, 2014) es el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando la información administrativa, financiera, operacional o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera importante.

Riesgo inherente

(Cartaya, 2014) es el riesgo a que se somete una entidad en ausencia de acciones de la administración para alterar o reducir su probabilidad de ocurrencia e impacto. En otras palabras, es la susceptibilidad que, por naturaleza toda partida contable tiene de estar registrada, valuada, presentada o revelada en forma errónea.

Riesgo de control

(Figuroa , 2009) es el riesgo de una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea de manera individual o cuando se acumula con representaciones erróneas en otros saldos o

clases, no se prevenga o detecte y corrija a tiempo por el control interno de la entidad

Riesgo de detección

(Figueroa , 2009) es el riesgo de que un auditor no detecte una representación errónea que exista en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas.

Riesgo Residual

(Cartaya, 2014) es el riesgo remanente después de que la administración de una entidad que haya llevado a cabo una acción para cambiar la probabilidad o impacto a un riesgo.

Riesgo Aceptado

(Cartaya, 2014) consiste en la cuantía del riesgo que una empresa está dispuesta a asumir para realizar su misión o visión.

Riesgo operacional

(Cartaya, 2014) se puede decir que es todo suceso que genera una posibilidad de pérdida directa o indirecta como consecuencia de fallas en los procesos internos, errores humanos, o fallas en los sistemas de información provocados por factores externos o internos.

Toma de decisiones

Según (Raffino, 2021) es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente cada individuo está ante situaciones en las que debe optar por algo, y esa decisión no siempre resulta simple. El proceso de la toma de decisiones se activa cuando se presentan conflictos en diversos ámbitos de la vida a los que hay que encontrarles la mejor solución posible.

2.4. Marco Legal

Esta investigación se basa en las leyes, reglamentos, códigos y directrices determinadas por las autoridades gubernamentales.

- Constitución de la república del Ecuador
- Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización COOTAD
- Ley de compañías
- Código de trabajo
- Código tributario
- Ley de régimen tributario interno, LRTI
- Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno, LRTI
- Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.
- Resolución nro. Nac-DGERCGC22-00000064

2.4.1. Constitución de la república del Ecuador (30 de mayo del 2024)

Sección quinta Régimen tributario

Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables (Constitución de la república del Ecuador, 2024).

2.4.2. Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (21 de junio del 2024)

Sección Novena

Impuesto de Patentes Municipales y Metropolitanas

Art. 547.- Sujeto Pasivo. - Están obligados a obtener la patente y, por ende, el pago anual del impuesto de que trata el artículo anterior, las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal o metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales (Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización, 2024).

Sección Décima

Impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales

Art. 553.- Sujeto Pasivo. - Son sujetos pasivos del impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales, las personas naturales, jurídicas, sociedades nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal, que ejerzan permanentemente actividades económicas y que estén obligados a llevar contabilidad, de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

Para efectos del cálculo de la base imponible de este impuesto los sujetos pasivos podrán deducirse las obligaciones de hasta un año plazo y los pasivos contingentes.

Los sujetos pasivos que realicen actividades en más de un cantón presentarán la declaración del impuesto en el cantón en donde tenga su domicilio principal, especificando el porcentaje de los ingresos obtenidos en cada uno de los cantones donde tenga sucursales, y en base a dichos porcentajes determinarán el valor del impuesto que corresponde a cada Municipio.

Para el pago de este impuesto por parte de las empresas de prestación de servicios para la exploración y explotación de hidrocarburos, se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Cuando los sujetos pasivos de este impuesto tengan su actividad en una jurisdicción distinta al Municipio o Distrito Metropolitano en el que tienen su domicilio social,

el impuesto se pagará al Municipio del lugar en donde se encuentre ubicada la fábrica o planta de producción (Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización, 2024).

2.4.3. Ley de compañías (23 de noviembre del 2023)

Sección ...

Sociedades por acciones simplificadas (S.A.S)

1. Disposiciones Generales. -

Art. (...). - Definición y naturaleza. - La sociedad por acciones simplificada es una sociedad de capitales cuya naturaleza será siempre mercantil, independientemente de sus actividades operacionales.

Art (...). - Limitación de responsabilidad. - La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables limitadamente hasta por el monto de sus respectivos aportes. Salvo que, en sede judicial, se hubiere desestimado la personalidad jurídica de la sociedad por acciones simplificada, el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en las que incurra la sociedad.

El o los accionistas podrán renunciar de manera expresa y por escrito al principio de responsabilidad limitada en este tipo de compañías. De mediar una renuncia expresa en tal sentido, los accionistas renunciantes serán solidaria e ilimitadamente responsables por todos los actos que ejecutare la sociedad por acciones simplificada.

Art. (...). - Personalidad jurídica. - La sociedad por acciones simplificada, una vez inscrita en el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, formará una persona jurídica distinta de sus accionistas (Ley de compañías, 2023).

4.Generalidades. -

Art. (...). - Aprobación de estados financieros. - Los estados financieros, así como los informes de gestión, deberán ser presentados y puestos a consideración de la asamblea de accionistas por parte de su representante legal, para su aprobación.

Cuando se trate de sociedades por acciones simplificadas con único accionista, éste aprobará todas las cuentas sociales y dejará constancia de tal aprobación en actas debidamente asentadas en el libro correspondiente de la sociedad.

Los representantes legales de las sociedades por acciones simplificadas estarán obligados a remitir su información documental a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, dentro del primer cuatrimestre del correspondiente ejercicio económico. Para la aplicación de este artículo, se deberá considerar las obligaciones documentales previstas en el artículo 20 de la presente Ley (ley de compañías, 2023).

2.4.4. Código de trabajo (27 de junio del 2024)

Parágrafo 3ro.

De las remuneraciones adicionales

Art. 111 Derecho a la décima tercera remuneración o bono navideño. - Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen mensualmente, la parte proporcional a la doceava parte de las remuneraciones que perciban durante el año calendario.

A petición de la trabajadora o el trabajador por escrito, este valor podrá recibirse de forma acumulada, hasta el veinte y cuatro de diciembre de cada año (Código de trabajo, 2024).

Art. 113 Derecho a la decimocuarta remuneración. - Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen

derecho, una bonificación mensual equivalente a la doceava parte de la remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general.

A petición de la trabajadora o el trabajador por escrito, este valor podrá recibirse de forma acumulada, hasta el 15 de marzo en las regiones de la Costa e Insular, y hasta el 15 de agosto en las regiones de la Sierra y Amazónica. Para el pago de esta bonificación se observará el régimen escolar adoptado en cada una de las circunscripciones territoriales

La bonificación a la que se refiere el inciso anterior se pagará también a los jubilados por sus empleadores, a los jubilados del IESS, pensionistas del Seguro Militar y de la Policía Nacional.

Si un trabajador, por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibirá la parte proporcional de la décima cuarta remuneración al momento del retiro o separación (Código de trabajo, 2024)

Capítulo XI Del fondo de reserva, de su disponibilidad y de la jubilación

Parágrafo 1ro

Del fondo de reserva

Art. 196 Derecho al fondo de reserva. Todo trabajador que preste servicios por más de un año tiene derecho a que el empleador le abone una suma equivalente a un mes de sueldo o salario por cada año completo posterior al primero de sus servicios. Estas sumas constituirán su fondo de reserva o trabajo capitalizado. El trabajador no perderá este derecho por ningún motivo (Código de trabajo, 2024).

2.4.5. Código tributario (20 de diciembre del 2023)

Capítulo III. Deberes formales del contribuyente o responsable

Art. 96.- Deberes formales. - Son deberes formales de los contribuyentes o responsables:

1. Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:

a) Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;

b) Solicitar los permisos previos que fueren del caso;

c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita;

d) Presentar las declaraciones que correspondan; y,

e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.

2. Facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o a la determinación del tributo.

3. Exhibir a los funcionarios respectivos, las declaraciones, informes, libros y documentos relacionados con los hechos generadores de obligaciones tributarias y formular las aclaraciones que les fueren solicitadas.

4. Concurrir a las oficinas de la administración tributaria, cuando su presencia sea requerida por autoridad competente (Código tributario, 2023).

2.4.6. Ley de régimen tributario interno, LORTI (2024)

Art. 37.- Tarifa del impuesto a la renta para sociedades. - Los ingresos gravables obtenidos por sociedades constituidas en el Ecuador, así como por las sucursales de sociedades extranjeras domiciliadas en el país y los establecimientos permanentes de sociedades extranjeras no domiciliadas en el país, aplicarán la tarifa del 25% sobre su base imponible. No obstante, la tarifa impositiva será la correspondiente a sociedades más tres (3) puntos porcentuales cuando:

a) La sociedad tenga accionistas, socios, partícipes, constituyentes, beneficiarios o similares, sobre cuya composición societaria dicha sociedad haya incumplido su deber de informar de acuerdo con lo establecido en la presente Ley; o,

b) Dentro de la cadena de propiedad de los respectivos derechos representativos de capital, exista un titular residente, establecido o amparado en un paraíso fiscal, jurisdicción de menor imposición o régimen fiscal preferente y el beneficiario efectivo es residente fiscal del Ecuador.

La adición de tres (3) puntos porcentuales aplicará a toda la base imponible de la sociedad, cuando el porcentaje de participación de accionistas, socios, partícipes, constituyentes, beneficiarios o similares, por quienes se haya incurrido en cualquiera de las causales referidas en este artículo sea igual o superior al 50% del capital social o de aquel que corresponda a la naturaleza de la sociedad. Cuando la mencionada participación sea inferior al 50%), la tarifa correspondiente a sociedades más tres (3) puntos porcentuales aplicará sobre la proporción de la base imponible que corresponda a dicha participación, de acuerdo a lo indicado en el reglamento. (Ley de régimen tributario interno, 2024)

2.4.7. Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno, LRTI (23 de agosto del 2024)

Capítulo V. De la contabilidad

Sección I. Contabilidad y estados financieros

Art. 37 Contribuyentes obligados a llevar contabilidad. - Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad las personas naturales y las sucesiones indivisas que obtengan rentas objeto de este impuesto incluidas las actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares, así como los profesionales,

comisionistas, artesanos, agentes, representantes, otros trabajadores autónomos, y demás personas que obtengan rentas de capital distintas de las mencionadas en el siguiente inciso, y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan sido superiores a ciento ochenta mil (USD 180.000) dólares de los Estados Unidos de América o cuyos ingresos anuales del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a trescientos mil (USD 300.000) dólares de los Estados Unidos de América o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad económica, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a doscientos cuarenta mil (USD 240.000) dólares de los Estados Unidos de América. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta.

Para fines tributarios, las personas naturales no considerarán dentro de los límites señalados en el párrafo anterior y no estarán obligados a llevar contabilidad respecto a los ingresos ajenos a su actividad económica, tales como: relación de dependencia sujeta al Código de Trabajo, pensiones jubilares, herencias, legados, donaciones, loterías, rifas, indemnizaciones por seguros, indemnizaciones por despido intempestivo, bonificaciones por desahucio laborales, enajenación ocasional de inmuebles, dividendos, rendimientos financieros, arrendamiento de inmuebles para vivienda cuando no sea su actividad habitual y enajenación de derechos representativos de capital. (Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno, LRTI, 2024)

2.4.8. Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios (9 de febrero del 2024)

Capítulo I

De los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

Art. 1.- Comprobantes de venta. - Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- a) Facturas;
- b) Notas de venta - RIMPE;
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

(Reglamento de comprobantes de venta, retención y complementarios, 2024)

2.4.9. Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000064

1. Sustitúyase el primer inciso del artículo 7 por el siguiente: “

Art. 7.- Transmisión. - Los sujetos pasivos que emitan comprobantes electrónicos deberán transmitirlos a la Administración Tributaria en el momento mismo de realizarse la generación del comprobante electrónico, o hasta dentro de un máximo de setenta y dos horas de haberse generado el mismo, utilizando para ello los enlaces "web services" dispuestos en la "Ficha Técnica de Comprobantes Electrónicos". A través de este mecanismo se realizará el envío, recepción y validación de los comprobantes electrónicos entre el emisor y la Administración Tributaria.” (Briones , 2022)

2.5. Marco Georeferencial

La compañía de MATERCONTADORES S.A.S se encuentra ubicado en Riobamba - Chambo, y Chillanes como se muestra en el siguiente gráfico:

Tabla 3. *Ubicación geográfica*

	
Matriz; Riobamba – Chambo Calles; Juan Antonio Moncayo	Sucursal; Chillanes Calles; García Moreno y Ezequiel Guerrero

Fuente: Google Maps. **Elaborado por:** Brayan Agualongo & Jomaira Sánchez (2024)

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación documental

Es definida por (Guerrero, 2015):

Se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio.

Se aplicó la investigación documental para la obtención de información mediante revisiones bibliográficas de artículos, libros, etc. para fomentar el proyecto investigativo.

3.1.2. Investigación de campo

Según (Rodríguez, 2020) “la investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman mediante entrevistas, cuestionarios, encuestas, y observaciones”.

Se aplicó esta investigación mediante la encuesta sobre la Auditoría de gestión a la Compañía de Matercontadores S.A.S, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, para recopilar la información.

3.1.3. Investigación exploratoria

Segun (Rodríguez, 2020) la investigación exploratoria se realiza para un problema que no ha sido definido claramente. La investigación exploratoria ayuda a determinar el mejor diseño de investigación, el mejor método de colección de data

y la selección de sujetos. Como también los resultados de la investigación exploratoria usualmente no son útiles para tomar decisiones por sí misma, pero pueden otorgar percepción importante en una situación dada. Con el propósito de formular hipótesis con referencia a los problemas potenciales y oportunidades presentes en la situación de decisión.

Este tipo de investigación permitió la contextualización, el planteamiento del problema, la determinación de variables, la formulación de la hipótesis de trabajo y la selección de la metodología adecuada para la investigación.

3.1.4. Investigación descriptiva

Según (Barbosa, Mar, & Molar, 2020) este tipo de investigación está formada por la descripción, el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, la formación y los procesos característicos de los fenómenos que están presentes. Se enfoca principalmente en hacer un análisis sobre cómo se comporta o funciona en el presente una persona, grupo de estas, como también alguna cosa u objeto y con ello hacer una interpretación posterior. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

Esta investigación sirvió para la obtención de información de cada una de las variables que servirán de base para aplicar un alcance correlacional que se sustenta en la hipótesis planteada.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1. Método cualitativo

Según (Barbosa et al., 2020) el método cualitativo consiste en “la verificación de teorías mediante el uso de datos obtenidos del sujeto de estudio. En este método los datos numéricos no se consideran tan relevantes, ya que de forma inductiva se interpretan las observaciones de los parámetros”. Por ende, se utiliza instrumentos

y técnicas como la observación, llegando a obtener análisis más abiertos, más textuales y de información bibliográfica.

3.2.2. Método cuantitativo

Según (Barbosa et al., 2020) el método cuantitativo: se centra en el análisis de datos numéricos que permitan evaluar el fenómeno de estudio, para poder realizar interpretaciones de la causa o causas que originan el problema con el propósito de dar soporte de una forma mensurable a las conclusiones elaboradas a partir del resultado.

De acuerdo con el pensamiento de los autores el método cuantitativo son variables que necesitan de una explicación numérica, proyección y análisis de datos, así como elementos estadísticos, estos aportes ayudan a comprobar la hipótesis y cumplir con los objetivos.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método deductivo

Según (Abreu, 2014) “El método deductivo es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto. Es decir, es un método lógico que sirve para extraer conclusiones a partir de una serie de principios.”

De acuerdo a la definición anterior, este estudio tiene un enfoque deductivo, ya que se identificó las causas y efectos del problema de investigación, con base en la revisión de leyes, reglamentos y demás cuerpos legales, con la finalidad de proponer medidas preventivas y correctivas a dichas falencias; y, construir las respectivas conclusiones del trabajo de titulación.

3.3.2. Método inductivo

Según (Andrade, Alejo, & Armendariz, 2018) “es el procedimiento de investigación por el que se parte de un hecho concreto para formular un razonamiento o procedimiento más general”.

Este método nos ayudó a realizar una investigación previa de los temas en consideración descubriendo nuevos hallazgos y estableciendo hipótesis, pero no extrae conclusiones absolutas ya que deja fuera de ellas mucha información. Solo se vale de aquella que sostiene su idea.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

La técnica que se utilizó fue la entrevista y la observación y como instrumento para la recolección de datos un cuestionario.

3.4.1. Entrevista

Según (Barbosa et al, 2020) la entrevista:

Es parte de la investigación de campo, ya que de aquí parten los datos obtenidos. La entrevista es la conexión entre el investigador y su fin de estudio a través de individuos con la finalidad de lograr testimonios orales. Puede ser individual, grupal o colectiva y por su manera de representarse estructuralmente puede clasificarse libre y dirigida.

Por lo cual el testimonio indicara que es válido cuando se le dé seguimiento y tenga orden cronológico y las narraciones tengan lógica. Se aplicó a los funcionarios de la Compañía de Matercontadores S.A.S para obtener su opinión sobre la administración a través de un cuestionario estructurado.

3.4.2. Observación

Según (Caro, 2020) “es una técnica que consiste precisamente en observar el desarrollo del fenómeno que se desea analizar, es decir un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada

De acuerdo a lo anterior, para la realización de esta investigación se adoptó la técnica de la observación al momento de realizar la visita preliminar, con la finalidad de conocer las principales actividades de la compañía Matercontadores S.A.S, previo a la presentación de la propuesta de auditoría, a fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos.

3.4.3. Cuestionario

Según (Barbosa et al., 2020) el cuestionario:

es un instrumento importante en la investigación científica para lograr que el investigador tenga una visión precisa de todo el panorama que rodea al fenómeno de su interés. Contiene aspectos de la investigación que se consideran esenciales, además de que es una manera de aislar algunos elementos del problema que son de interés y disminuye la cantidad de datos no relevantes para conducirnos al objetivo más importante del estudio.

Para poder elaborar el cuestionario, es necesario conocer el objetivo principal de la investigación, el cual se obtiene de la primera fase del trabajo, para ello las preguntas deben ser, cerradas, de dato objetivo, abiertas y en abanico (según la conveniencia del entrevistador).

3.5. Procesamiento de la Información

Para procesar la información se utilizó el programa fundamental Microsoft Word, esta herramienta facilitara la recopilación de datos provenientes a la entrevista que se realizara. Esta elección se realizó con el propósito de facilitar la interpretación de la información recompilada de manera clara y precisa.

La utilización de Microsoft Word se utilizó como una estrategia efectiva para organizar y presentar la información de manera coherente, contribuyendo así a un análisis más extenso y esclarecedor.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Una vez utilizadas las herramientas de recolección de datos en el trabajo de campo, es importante dar a conocer los resultados obtenidos.

En este trabajo de investigación se aplicó la entrevista al gerente general de la compañía Matercontadores S.A.S, con la cual se consiguió información relevante acerca de los procesos administrativos, la inexistencia de evaluación al personal, el incumplimiento del manual de funciones y no cuenta con un manual de políticas y procedimiento internos para verificar el cumplimiento de las operaciones administrativas.

4.1.1. Resultados de la Aplicación de la Entrevista

Las respuestas obtenidas al aplicar la entrevista al gerente general de la compañía Matercontadores S.A.S se conoció, que no se realiza evaluaciones al desempeño del personal, porque mantienen un pensamiento que les permite crecer a los trabajadores como profesionales, lo que si realiza la compañía es la medición al rendimiento del personal. También, mantienen el manual de funciones, pero no es aplicado debido a que mantienen servicios de asesoría no definido, ya que se ocupan de varias actividades que se desprenden al momento. Además, cuentan con un manual de control para los procedimientos internos, aunque no se aplica debido a que en los últimos años no se ha realizado un rediseño reestructurado empresarial, por lo cual la aplicación de los procedimientos internos es importante para la asignación de funciones al personal.

También, en los últimos años no se han desarrollado auditorías de gestión en la compañía, por lo cual el gerente general desde su punto de vista está de acuerdo en que se ejecute una auditoría con la finalidad de conocer el nivel de productividad de eficiencia, eficacia y efectividad para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos permitiendo tomar decisiones correctivas.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Título de la propuesta

Realizar, una auditoría de gestión a la Compañía de Matercontadores S.A.S, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2023, mediante la aplicación de las fases de auditoría para la determinar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las operaciones administrativas.

5.1. Datos informativos

Nombre de la institución

Compañía Matercontadores S.A.S

Beneficiario

El departamento del área administrativa de la Compañía Matercontadores S.A.S.

Fases para el desarrollo de la Auditoría de Gestión

FASE I: Planificación Preliminar.

FASE II: Planificación Específica.

FASE III: Ejecución de la Auditoría.

FASE IV: Comunicación de Resultados.

5.2. Componentes de la propuesta

Coso I

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control

- Información y comunicación
- Supervisión y Monitoreo

Hoja de hallazgos

Mediante la aplicación de las fases de auditoría de gestión las posibles evidencias encontradas en las operaciones administrativas de la Compañía Matercontadores S.A.S.

Las hojas de hallazgo se muestran de la siguiente forma;

- Título
- Condición
- Criterio
- Causa
- Efecto
- Conclusiones y recomendaciones

Elaboración del informe final de auditoría

El Informe de Auditoría gestión contendrá;

- Conclusiones y recomendaciones sobre los resultados obtenidos de la aplicación de la auditoría.

El informe de auditoría se realizará de forma objetivo, claro, conciso y constructivo y puede utilizarse como referencia oportuna para la toma de decisiones.

5.3. Desarrollo de la Propuesta

Tabla 4. Datos informativos

		COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S			
“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA DE MATERCONTADORES S.A.S, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023.”					
TIPO AUDITORÍA	DE	Auditoría de gestión			
EMPRESA AUDITAR	A	Compañía Matercontadores S.A.S.			
PERIODO	Del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2023.				
CIUDAD	Riobamba- Chambo				
EQUIPO DE TRABAJO					
NOMBRE	CATEGORÍA	SIGLAS			
Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Ms	Supervisora	VCAD			
Ing. Lorena Gonzales Nájera Ms.	Jefe de equipo	LGN			
Dr. Darwin Vladimir Ribera Piñaloza	Jefe de equipo	DVRP			
Brayan Raul Agualongo Agualongo	Auditor	BRAA			
Jomaira Maricela Sánchez Cevallos	Auditora	JMSC			
<i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez. Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i>					

Tabla 5. Diagnóstico General

	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Diagnóstico General de la Compañía

1. Datos generales de la empresa

Razón social	Compañía Matercontadores S.A.S.
Representante legal	Ing. Jonathan Javier Paredes Msc.
RUC	0691784424001
Tipo de Empresa	Privada.
Actividad económica	Actividades de asesoría en las áreas esenciales de la organización, tales como: contabilidad, tributación, auditoría, legal, entre otros.
Establecimiento	Matriz.
Ubicación	AV. Simón Bolívar, y, Puruha
Cantón	Riobamba.
Provincia	Chimborazo.
Correo	info@materscontadores.com

Fuente: Compañía Matercontadores, (2024). **Elaborado por:** Brayan Agualongo & Jomaira Sánchez (2024)

2. Historia de la compañía

La compañía, tiene sus inicios en el año 2019, bajo la razón de la persona natural ofreciendo sus servicios en la ciudad de Riobamba. El cinco de enero del 2022, el Ing. Jonathan Paredes, constituye a la compañía MATERCONTADORES SAS, en la ciudad de Riobamba, posterior, se apertura sus agencias en los cantones de Chambo y Chillanes.

MATERCONTADORES SAS, es una empresa destinada a brindar una asesoría en las áreas esenciales de la organización, tales como: contabilidad, tributación, auditoría, legal, entre otros, a través de un asesoramiento integral y personalizado a fin de garantizar el crecimiento empresarial de nuestros clientes. Además, contamos con un equipo de contadores certificados CPA, así como también ponemos a disposición un bufete de abogados, con el afán de precautelar los intereses de nuestros clientes.

3. Visión

Somos una empresa especializada en brindar asesoría contable, tributaria, auditoría, legal, entre otros, bajo los estándares éticos y de calidad, con resultados impecables que garantiza el crecimiento empresarial de nuestros clientes.

4. Misión

Ser una empresa reconocida y respetada en el mercado nacional por brindar servicios integrales de asesoría en las áreas de contabilidad, tributación, auditoría, legal, entre otras, a través del acompañamiento profesional, la innovación tecnológica y la mejora continua de nuestros procesos.

5. Objetivo estratégico de la entidad

Elaborar el plan estratégico empresarial de la Compañía MATERCONTADORES SAS, como herramienta administrativa para las operaciones de la empresa hotelera, procurando la distribución equitativa de los recursos y el aseguramiento de la calidad de los procesos empresariales.

6. Valores corporativos

El enfoque en el cliente es nuestro el primer valor corporativo para determinar los requerimientos y satisfacer las necesidades de los mismos. Además, la empresa cuenta con principios éticos que reflejan su imagen empresarial.

- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Lealtad
- Responsabilidad

7. Productos y/o servicios

- Contabilidad
- Tributación
- Legal
- Peritajes contables y;
- Auditoría forense

8. Base legal

- Constitución de la república del Ecuador

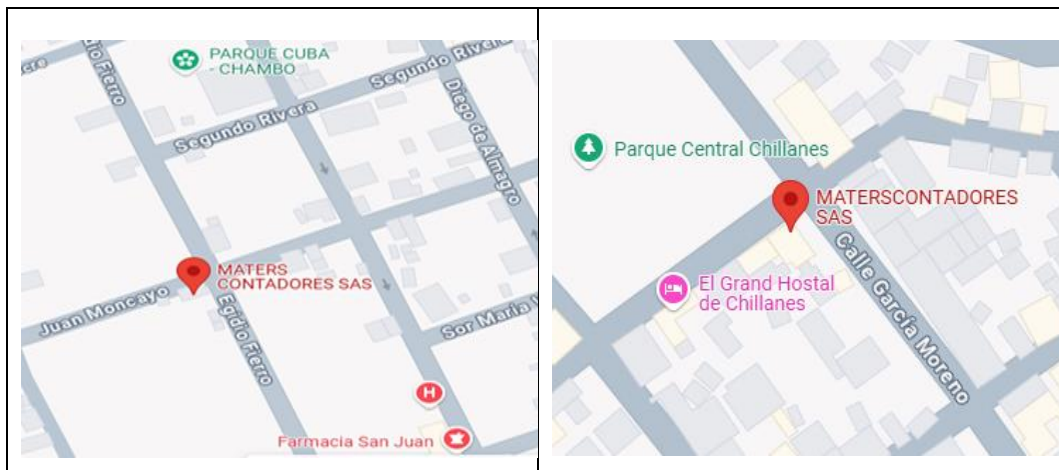
- Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD)
- Ley de compañías
- Código de trabajo
- Código tributario
- Ley de régimen tributario interno, LRTI
- Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno, LRTI
- Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.
- Ordenanza, resoluciones y decretos, entre otras normativas legales que esté acorde a la actividad comercial de la compañía

9. Ubicación Geográfica

La compañía de MATERCONTADORES S.A.S se encuentra ubicado en Riobamba, Chambo, y Chillanes, como se muestra en el siguiente gráfico:

Figura 4

Ubicación geográfica



Fuente: Google Maps. **Elaborado por:** Brayan Agualongo & Jomaira Sánchez (2024)

10. Nómina de funcionarios

La nómina de funcionarios corresponda al año 2024.

N°	Apellidos	Nombres	Cargo
1	Guamán Paredes	Jonathan Javier	Gerente General
2	Moncayo Olmedo	Carmen Valeria	Presidenta
3	Gavilánez Gavilánez	Cristian Fernando	Abogado
4	Guamán Paredes	José Luis	Asistente Administrativo
5	López Quizhpi	Gabriela Alexandra	Asesor empresarial
6	Arteaga Guamán	Hernán Marcelo	Consultor Legal
7	Andrade Guamán	Wilter Jair	Asesor Contable
8	Cetre Campoverde	Karen Stephanie	Asesor Contable

Fuente: Compañía Matercontadores S.A.S, (2024). **Elaborado por:** Brayan Agualongo & Jomaira Sánchez (2024)

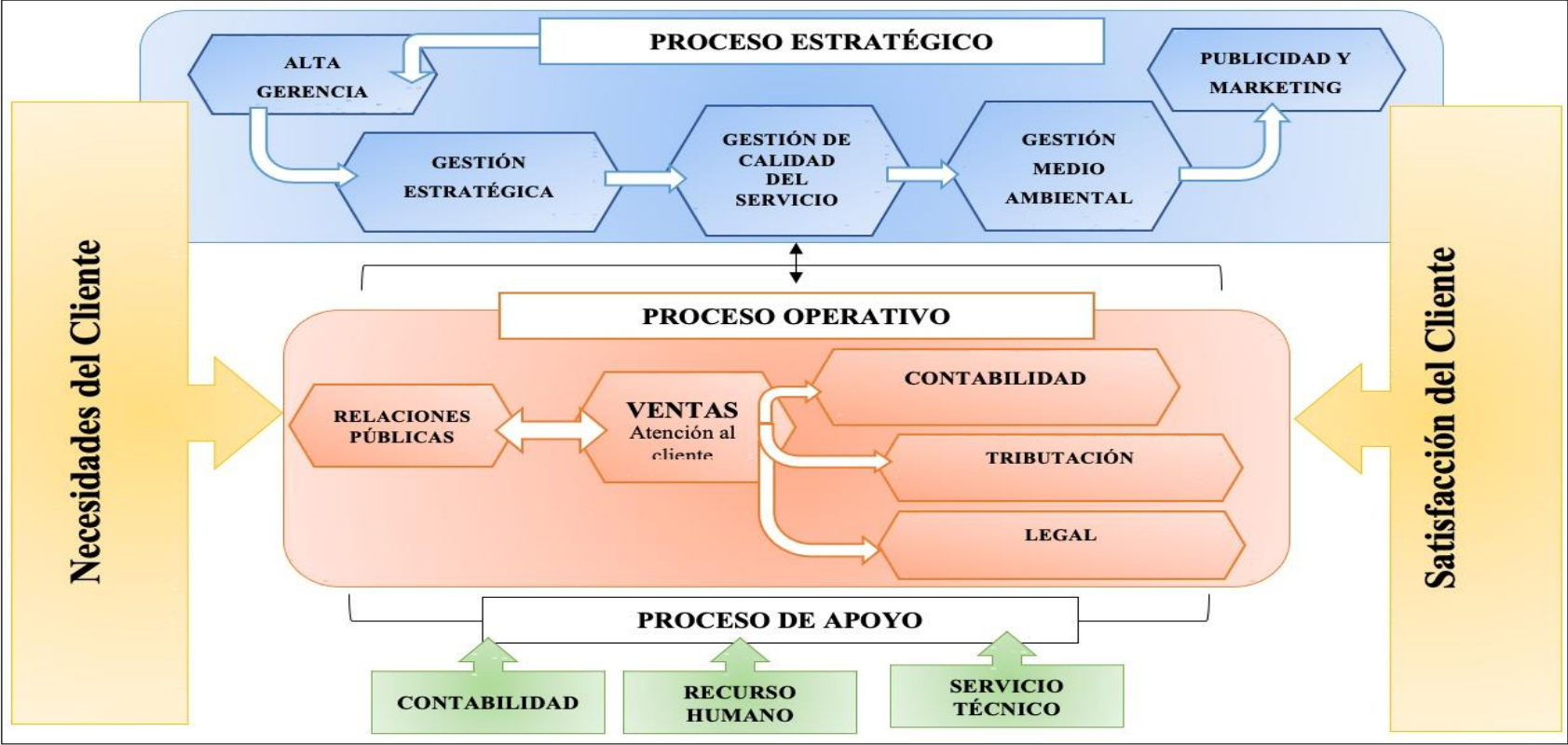
11. Mapa de procesos

La Compañía MATERCONTADORES SAS y sus principales actividades están representadas por un mapa de procesos donde se encuentran involucrados, tanto el cliente interno, como el cliente externo, aspectos claves que orientan a la consecución de los objetivos estratégicos. El presente diagrama está asociado a los siguientes procesos:

- a) **Proceso estratégico:** La Compañía para el manejo de la coordinación y control de sus operaciones incorpora mediante la alta gerencia actividades de planificación estratégica, gestión de la calidad del servicio, responsabilidad ambiental y recae en el marketing y publicidad para retener y fidelizar a los clientes.
- b) **Proceso operativo:** Son las actividades primarias y secundarias de la Compañía, tales como: contabilidad, tributación, auditoría, legal, entre otras.
- c) **Proceso de apoyo:** Involucra la colaboración y el compromiso del recurso humano y distribución equitativa de los recursos financieros con el fin de obtener una ventaja competitiva frente a la competencia.

Figura 5

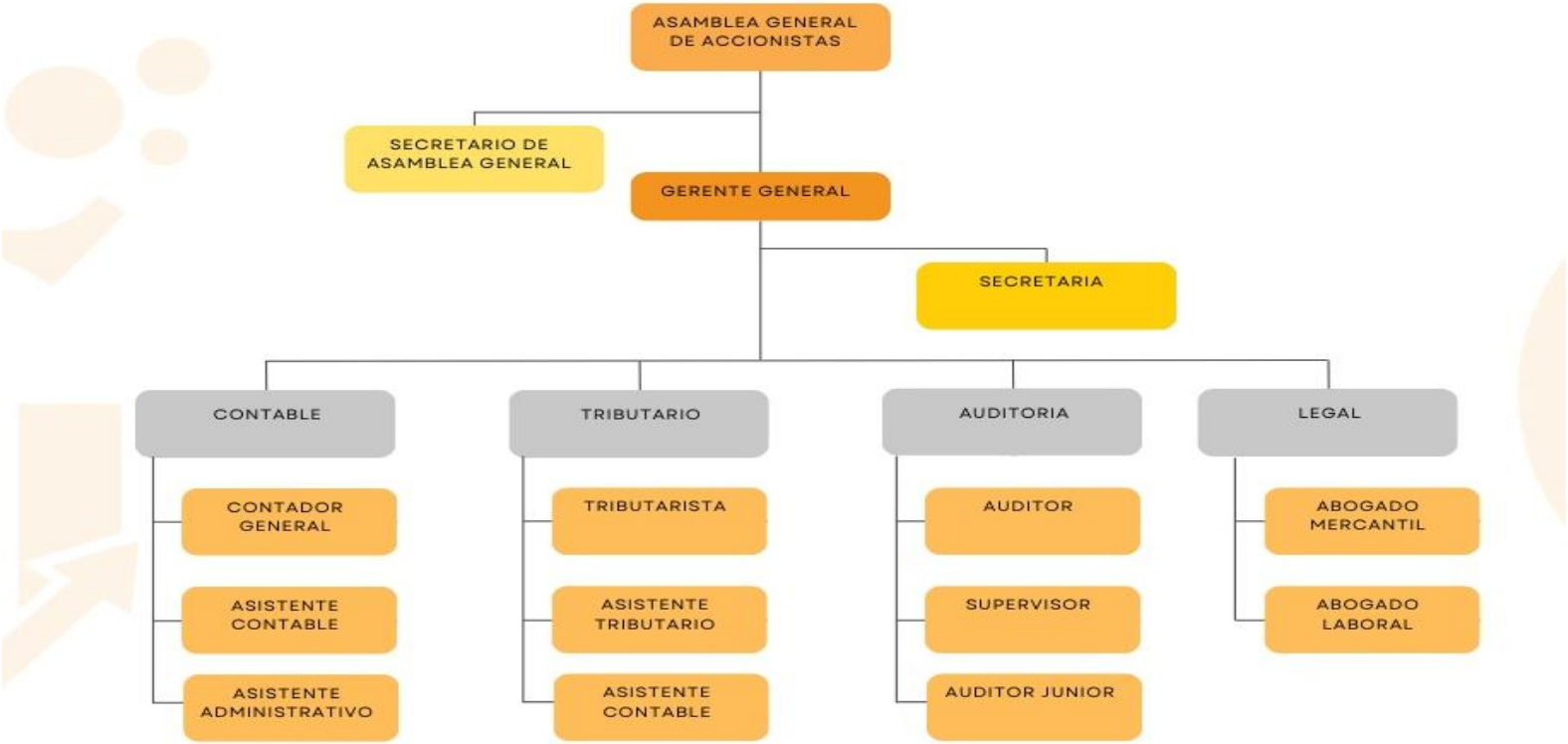
Mapa de procesos



Fuente: Compañía Matercontadores S.A.S, (2024). Elaborado por: Brayan Agualongo & Jomaira Sánchez (2024)

Estructura Organizacional de la Compañía Matercontadores S.A.S

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE
MATERSCONTADORES SAS**



Fuente: Compañía Matercontadores S.A.S, (2024). **Elaborado por:** Brayan Agualongo & Jomaira Sánchez (2024)

Tabla 6. Código de Marcas





	<p style="text-align: center;">COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S MARCAS</p>	
Símbolo	Significado	
√	Verificado.	
D	Debilidad.	
©	Documentos en mal estado.	
H	Hallazgo.	
=N=	Incumplimiento de procesos.	
N	No autorizado.	
¥	Inexistencia de manual.	
®	No reúnen requisitos.	
∅	No existe documentación.	
O	Documentos desactualizados.	
€	Sustentado con evidencia.	
@	Datos incompletos.	
E	Evidencia.	
Σ	Sumatoria.	
≠	No corresponde al proceso.	
<p><i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i> <i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i></p>		

Tabla 7. Hoja de Índice

	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S HOJA DE ÍNDICE	
ABREVIATURAS	SIGNIFICADO	
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		
PPP	Programa de planificación Preliminar	
VP/1	Visita preliminar a la compañía	
OT/2	Orden de Trabajo	
NA/3	Notificación de inicio de auditoría	
SI/4	Solicitud de información	
EGC/5	Entrevista al gerente general	
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
PPE	Programa de planificación específica	
CCI/1	Cuestionario de Control Interno	
NC/2	Nivel de Riesgo y Confianza	
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA		
HH/1	Hojas de hallazgos	
HND/2	Hojas de narrativa de debilidades	
FASE VI: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
IAA/10	Informe Final	
<i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i>		
<i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i>		

1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Tabla 8. Programa de Planificación Preliminar

		COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
<p>FASE 1: Planificación preliminar</p> <p>Tipo de examen: Auditoría de gestión</p> <p>Periodo: Del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2023</p> <p>Objetivo General: Obtener información general importante y relevante sobre la evaluación al desempeño del personal y el incumplimiento del manual de funciones, para desarrollar el informe de auditoría de gestión.</p> <p>Objetivo Específico: Analizar las actividades para tener un aspecto general de la compañía y establecer los componentes a auditar.</p>					
N°	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA	
1	Visita preliminar a la compañía	VP/1	BRAA- JMSC	17/09/2024	
2	Orden de trabajo	OT/2	BRAA- JMSC	18/09/2024	
3	Notificación del Inicio de Auditoría	NA/3	BRAA- JMSC	20/09/2024	
4	Solicitar información de la compañía mediante un oficio	SI/4	BRAA- JMSC	07/10/2024	
5	Realice la entrevista al gerente general de la compañía	EGG/5	BRAA- JMSC	15/10/2024	
<p>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</p> <p>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</p>					

Tabla 9. Visita preliminar a la compañía



	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
VP/1	VISITA PRELIMINAR	
<p>Objetivo de la visita preliminar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer de forma general la compañía <p>DETALLES DE LA VISITA</p> <p>El día lunes 16 de septiembre del 2024, se realizó una visita a las instalaciones de la Compañía Matercontadores S.A.S, con la intención de buscar información relevante y de mucha ayuda para nuestro trabajo de investigación, en lo referente a la jornada laboral, todo el personal cumple con un horario establecido, trabajan de lunes a viernes en horario de 08H00 hasta las 17H00, agregando una hora para poder adquirir su alimento y descanso. Además, con un poco de investigación y recorrido se observó que la compañía cumple con varias funciones tales como: contabilidad, tributación, legal, peritajes contables, y auditorías, con la finalidad de apoyar al cliente y dar solución a problemas garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía.</p> <p>Sin embargo, el gerente de la compañía manifestó que, a pesar de ofrecer varios servicios, no se ha realizado una auditoría de gestión para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad con que manejan las operaciones administrativas, de esta manera, gracias a la auditoría permitirá determinar las falencias y proponer posibles soluciones a dicho problemas. Para finalizar, en esta visita se comprobó que la empresa, carece de evaluaciones al desempeño del personal y el incumplimiento del manual de funciones por parte de los directivos de la entidad, lo que ha impedido la mejora continua de los procesos administrativos.</p>		
<p>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez. Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</p>		

Tabla 10. Orden de Trabajo

	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
OT/2	ORDEN DE TRABAJO	
<p>Chillanes, 18 de septiembre del 2024</p> <p>Señores. Brayan Raul Agualongo Agualongo y Sánchez Cevallos Jomaira Maricela Estudiantes</p> <p>Presente;</p> <p>De conformidad con el plan de trabajo establecido en la Guía de procesos de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Bolívar, sírvase a realizar el trabajo de la auditoría de gestión, con la siguiente temática: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA DE MATERCONTADORES S.A.S, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023, como resultado, se obtendrá información mediante los miembros del área administrativa de la compañía Matercontadores S.A.S, la cual se llevará a cabo con sus respectivos programas de trabajo, verificación de documentación en relación al tema mencionado.</p> <p>El tiempo estimado para realizar este trabajo de auditoría será de 60 días laborables incluyendo el borrador del informe de auditoría y estará a cargo por los señores: Brayan Raul Agualongo Agualongo y Sánchez Cevallos Jomaira Maricela.</p> <p>Una vez terminado el proceso de Auditoría, se emitirá el informe de Auditoría con los resultados correspondientes.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><i>Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Ms</i></p> <p><i>DIRECTORA DEL PROYECTO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</i></p> <p><i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i> <i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i></p>		

Tabla 11. Notificación del Inicio de Auditoría





	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
NA/3	NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA	
Chillanes, 20 de septiembre del 2024		
<p>Ing. Jonathan Javier Paredes GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S</p> <p>De nuestras consideraciones;</p> <p>Por medio del presente, nos dirigimos a usted con el motivo de informarle el inicio de la auditoría de gestión, denominada; AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA DE MATERCONTADORES S.A.S, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023, misma que fue aprobada por el Gerente General, como máxima autoridad de la entidad, por tal motivo solicito a usted la información necesaria de la compañía para el cumplimiento de los objetivos planteados.</p> <p>Esta auditoría de gestión se iniciará el día lunes 16 de septiembre del 2024, la misma que tendrá una duración de 60 días hábiles, en donde la información requerida será para uso profesional.</p> <p>Seguros de contar con su apoyo y colaboración, nuestros sinceros agradecimientos por su atención.</p> <p>Atentamente;</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div data-bbox="331 1547 571 1693" style="text-align: center;">  <p>Brayan Agualongo Estudiante</p> </div> <div data-bbox="1054 1541 1305 1686" style="text-align: center;">  <p>Jomaira Sánchez Estudiante</p> </div> </div>		
<p>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez. Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</p>		

Tabla 12. Solicitud de Información







	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
SI/4	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	
Chillanes, 01 de octubre del 2024		
Ing. Jonathan Javier Paredes GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S		
Presente;		
Con un cordial y atento saludo, solicitamos de la manera más comedida se nos facilite la información acerca de la compañía Matercontadores S.A.S, para llevar a cabo la ejecución de esta auditoría detallamos lo siguiente;		
<ul style="list-style-type: none"> • Registro único del contribuyente RUC, de la empresa • Reseña histórica. • Misión, Visión, Valores, Mapa de Procesos, Estructura organizacional • Manual de reclutamiento y selección del personal. • Manual de evaluación del personal. • Plan anual de capacitación del personal. • Manual de funciones. • Manual de control y prevención de riesgos. • Indicadores de gestión. 		
Atentamente;		
		
Brayan Agualongo Estudiante		Jomaira Sánchez Estudiante
<i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i> <i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i>		

Tabla 13. Entrevista al gerente general

	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
EGG/4	ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL	
Desarrollo		
<p>Objetivo: La presente entrevista tiene el objetivo, recabar información suficiente para sustentar el desarrollo de la auditoría de gestión a la Compañía Matercontadores S.A.S</p>		
<p>1. ¿Cuáles son los servicios que la compañía Matercontadores S.A.S ofrece a la colectividad?</p>		
<p>El gerente general, mencionó que la compañía Matercontadores S.A.S, cuenta con los siguientes servicios:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad • Tributación. • Legal (corporativos, societarios, recuperación de cartera, entre otro) • Peritajes contables y auditoria forense. • Entrega de firma electrónica 		
<p>2. ¿La misión y visión de la compañía se alinea a las actividades económicas?</p>		
<p>La máxima autoridad mencionó que la misión y visión se encuentran alineadas a las actividades económicas. Aunque la visión de la compañía se encuentra de manera global porque no está establecida en el tiempo que se pueda cumplir.</p>		
<p>3. ¿Cree que al aplicar la auditoría de gestión mejorara el 50% de los objetivos en la entidad?</p>		
<p>Si, por qué va a revisar la gestión empresarial y el nivel de productividad y la eficiencia en los procesos administrativos.</p>		
<p>4. ¿La compañía dispone de manuales de funciones para delimitar los distintos puestos de trabajo y los requisitos para los cargos existentes?</p>		

La compañía si cuenta con un manual de funciones, pero no lo aplica debido a que, al momento de asignar cargos a los funcionarios o trabajadores, ya que se presentan actividades que se pretenden al momento.

5. ¿Considera que dentro de la empresa es necesario contar con un sistema de control interno?

El gerente general de la compañía mencionó que, si cuenta con un sistema de control interno, porque permite mejorar como compañía y establecer los puntos críticos y a su vez mejorar los procesos para prestar los servicios.

6. ¿Con que frecuencia evalúa el cumplimiento de metas en la entidad?

La máxima autoridad manifiesta que la evaluación para el cumplimiento de metas se realiza una vez al año para medir el nivel de productividad y márgenes de utilidad.

7. ¿Qué tipo de indicadores utiliza para medir la calidad de los procesos de cumplimiento de los objetivos?

El indicador que utiliza la compañía para medir el cumplimiento de los objetivos es mediante la medición de la economía entre ingresos y gastos.

8. ¿La compañía cuenta con indicadores de gestión, para evaluar la eficiencia y eficacia en las operaciones administrativas?

El gerente general mencionó que si cuenta con indicadores de gestión y que también aplica acciones correctivas a los riesgos presentados.

9. ¿Con que frecuencia se capacita al personal para mejorar la productividad de los trabajadores?

Se capacita al personal una vez al año, con el fin de enriquecer sus conocimientos y mejorar la prestación de servicios.

10. ¿La empresa está utilizando sus recursos de manera óptima para lograr sus objetivos?

Si usa de manera correcta sus recursos, para mantenerse en el mercado.

11. ¿Está de acuerdo en que se realice una auditoría de gestión a la compañía Matercontadores S.A.S?

El gerente general mencionó que, si está de acuerdo que se ejecute una auditoría de gestión, a fin de conocer el nivel de productividad y eficiencia, que garanticen el cumplimiento de metas.

12. ¿Qué tipo de indicadores utiliza para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los funcionarios que laboran en la compañía Matercontadores S.A. S?

Con el indicador de cumplimiento podemos medir el desempeño de los funcionarios con respecto a la prestación de servicios a los clientes.

13. ¿La compañía Matercontadores realiza evaluaciones sobre el desempeño del personal?

El gerente general mencionó que no se realiza evaluaciones sobre el desempeño del personal, porque mantienen un pensamiento que les permite crecer a cada uno de los trabajadores como profesionales, lo que si hacemos es medir el rendimiento del personal.

Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.

Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs

5.4. FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.

Tabla 14. Programa de Planificación Específica





	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
<p>FASE II: Planificación específica.</p> <p>Tipo de examen: Auditoría de gestión</p> <p>Periodo: Del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2023</p> <p>Objetivo General: Elaborar el informe sobre el Control Interno, basándose en los cuestionarios y conocer la situación interna de la compañía.</p> <p>Objetivo Específico: Desarrollar el cuestionario de control interno en base al COSO I para la determinación del nivel de riesgo y confianza en las operaciones administrativas.</p>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluación del sistema de Control Interno	CCI/1	BRAA- JMSC	01/11/2024
2	Determinar el nivel de confianza y de riesgo	NCR/01	BRAA- JMSC	10/11/2024
<p><i>Elaborado por:</i> Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</p> <p><i>Revisado por:</i> Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</p>				

Tabla 15. Cuestionario de Control Interno

		COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S				
CCI/1		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
<p>Objetivo: Evaluar el funcionamiento del control interno en las operaciones administrativas de la compañía Matercontadores S.A.S, para la mitigación de riesgos empresariales.</p>						
N°	Concepto	Respuesta				Observación
		Si	No	PT	CT	
AMBIENTE DE CONTROL		9	1	100	71	
1	¿La compañía se rige algún código de ética y conducta?	X		10	10	
2	¿Si se presenta alguna conducta inadecuada por parte del personal dentro de la entidad, la máxima autoridad procede a sancionar?	X		10	10	
3	¿La compañía cuenta con el manual de funciones, para designar las actividades de acuerdo a su puesto de trabajo?	X		10	5	Si cuenta con el manual de funciones, pero no lo aplican. D1
4	¿La máxima autoridad mantiene un manual de control establecido para garantizar el rendimiento laboral en la compañía?	X		10	5	No aplican el manual de control.
5	¿La entidad ha implementado procedimientos para la selección personal?	X		10	10	
6	¿La compañía ha definido indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad?	X		10	5	Cuenta con indicadores de gestión, pero no los aplican. D2
7	¿La compañía cuenta con procedimientos internos para designar las funciones al personal?	X		10	10	
8	¿La máxima autoridad ha establecido políticas y procedimientos dentro de la compañía?		X	10	1	No, cuenta con un manual de políticas y procedimientos D3.

9	¿Las capacitaciones dirigidas al personal mantienen niveles de competencia requerido para ocupar su puesto con profesionalismo?	X		10	10	
10	¿La compañía cuenta con un manual de evaluación del personal?	X		10	5	Si cuenta con el manual de evaluación, pero no es aplicado.
<i>EVALUACIÓN DE RIESGOS</i>		8	2	100	72	
1	¿La empresa ha realizado el mapa del riesgo considerando: factores internos y externos, objetivos generales y particulares y puntos clave, como amenazas las cuales se puedan afrontar?		X	10	1	Análisis situacional desactualizado. D4
2	¿Se han tomado medidas contra los riesgos que pueden afectar la inexistencia de evaluación al desempeño del personal?	X		10	10	
3	¿Las operaciones administrativas disponen de herramientas para la evaluación de riesgos?	X		10	10	
4	¿La compañía cuenta con el personal idóneo para llevar a cabo las actividades?	X		10	10	
5	¿La compañía dispone de estrategias para prevenir riesgos en los procesos para asignar funciones al personal?	X		10	10	
6	¿La compañía realiza evaluaciones al desempeño laboral?		X	10	1	Inexistencia de evaluación al personal. D5
7	¿Se han emitido informes sobre el cumplimiento de objetivos en las operaciones administrativas?	X		10	5	Si, cuando el gerente lo considere necesario.
8	¿La máxima autoridad tiene establecido manual de control y evaluación para las operaciones administrativas?	X		10	5	Si mantiene el manual de control, pero no lo aplican.
9	¿La máxima autoridad ha establecido un sistema de control para las actividades administrativas?	X		10	10	

10	¿La empresa mantiene archivada su documentación administrativa?	X		10	10	
ACTIVIDADES DE CONTROL				100	85	
1	¿Los controles internos implementados en la compañía apoyan la administración y evitan los riesgos empresariales?	X		10	10	
2	¿Los controles internos planteados son evaluados para medir la efectividad en las operaciones administrativas?	X		10	5	
3	¿La máxima autoridad mide el rendimiento del personal?	X		10	5	
4	¿El sistema informático que utiliza la empresa cuenta con las garantías de confidencialidad de la información?	X		10	10	
5	¿La compañía realiza cambios de claves de manera periódica de las principales plataformas digitales?	X		10	10	
6	¿El personal administrativo, comunica las deficiencias empresariales detectadas con el fin de proponer medidas correctivas y preventivas?	X		10	10	
7	¿Para llevar a cabo un proceso de selección de personal consideran aspectos legales y éticos?	X		10	10	
8	¿La compañía cuenta con un manual de control interno y prevención de riesgos?	X		10	5	Cuenta con un manual de control interno, pero no es aplicado. D6
9	¿Existe información actualizada del personal?	X		10	10	
10	¿Los informes administrativos son debidamente sustentados para la toma de decisiones?	X		10	10	
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN		Y		100	85	
1	¿En la compañía existen acciones correctivas para identificar los riesgos e irregularidades en las operaciones administrativas?	X		10	10	

2	¿La información generada por las diferentes áreas es guardada de manera ordenada?	X		10	10	
3	¿La compañía ha implementado medidas internas para la seguridad informática?	X		10	5	
4	¿La compañía ha realizado respaldos de la información interna de manera digital?	X		10	10	
5	¿Existe base de datos que garanticen la confidencialidad del software contable y la recuperación de la información registrada de los clientes en el sistema?	X		10	10	
6	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	X		10	10	
7	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la retroalimentación del personal con respecto al cumplimiento de metas y los objetivos?	X		10	5	
8	¿Se le provee al personal de la compañía la información necesaria para cumplir sus responsabilidades?	X		10	10	
9	¿La máxima autoridad sociabiliza las metas al personal con la finalidad de alcanzarlas?	X		10	5	
10	¿La empresa utiliza las redes sociales para promocionar sus servicios?	X		10	10	
SEGUIMIENTO		9	1	100	61	
1	¿Se han realizado evaluaciones a las operaciones administrativas?	X		10	5	
2	¿Existe supervisión para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos en la compañía?	X		10	10	
3	¿Existen manuales para la selección del personal?	X		10	5	Si, pero no aplican el manual.
4	¿La máxima autoridad de la empresa evalúa el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad del rendimiento del personal?		X	10	1	No realiza evaluaciones al personal.

5	¿Se da soluciones a los errores encontrados, con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente?	X		10	10	
6	¿Se comunican las deficiencias empresariales de manera oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas preventivas y correctivas?	X		10	5	
7	¿Toman acciones correctivas que solucionen los problemas encontrados, al asignar un puesto incumpliendo el manual de funciones?	X		10	5	
8	¿Se ha entregado información necesaria y oportuna a las entidades reguladoras?	X		10	5	Siempre y cuando el gerente lo requiera
9	¿Realiza supervisión al proceso de capacitación de personal?	X		10	10	
10	¿El gerente general supervisa los procedimientos internos que se llevan a cabo para la asignación de puestos?	X		10	5	
TOTAL Σ		46	4	500	374	
<i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i>						
<i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i>						

Calificación de 10: cumple totalmente.

Evaluación Calificación de 5: cumple parcialmente.

Calificación de 1: no cumple.



PT = Ponderación total

CT = Calificación total

Σ = Sumatoria de la evaluación del cuestionario de control interno.

D = Debilidad del control interno.

Tabla 16. Nivel de Confianza y Riesgo

	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S																			
NCR/01	NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO																			
<p>Nivel de confianza</p> <p>NC = Nivel de confianza</p> <p>NC= CT*100/PT</p> <p>NC= 374*100/500</p> <p>NC= 74.80%</p>		<p>Nivel de riesgo</p> <p>NRI=100%-74.80%</p> <p>NRI=25.20%</p>																		
<table border="1" data-bbox="438 952 1228 1182" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #d9e1f2;">Nivel de confianza</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #fce4d6;">Alto</th> <th style="background-color: #fff9c4;">Moderado</th> <th style="background-color: #fff176;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #fce4d6;">95% - 76%</td> <td style="background-color: #fff9c4;">75% - 51%</td> <td style="background-color: #fff176;">50% - 15%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fce4d6;">5% - 24%</td> <td style="background-color: #fff9c4;">25% - 49%</td> <td style="background-color: #fff176;">50% - 85%</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Bajo</th> <th style="background-color: #fff9c4;">Moderado</th> <th style="background-color: #c8e6c9;">Alto</th> </tr> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #ffe0b2;">Nivel de riesgo</td> </tr> </tbody> </table> <p>Análisis: Una vez aplicado el cuestionario de control interno, se determinó el nivel de confianza de un 74.80% considerando como nivel moderado, a causa de que no se realiza la evaluación al personal, como también el incumplimiento al manual de funciones al momento de asignar los puestos de trabajo, aparte de tener un análisis situacional desactualizado, además no aplican los indicadores de gestión y no han implementado políticas y procedimientos, estas situaciones hacen que los controles sean deficientes, lo que presenta un nivel de riesgo del 25.20%, calificando como moderado.</p>			Nivel de confianza			Alto	Moderado	Bajo	95% - 76%	75% - 51%	50% - 15%	5% - 24%	25% - 49%	50% - 85%	Bajo	Moderado	Alto	Nivel de riesgo		
Nivel de confianza																				
Alto	Moderado	Bajo																		
95% - 76%	75% - 51%	50% - 15%																		
5% - 24%	25% - 49%	50% - 85%																		
Bajo	Moderado	Alto																		
Nivel de riesgo																				
<p>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez. Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</p>																				

5.5. FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.

Tabla 17. Programa de Auditoría

		COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S PROGRAMA DE AUDITORÍA			
Fase III: Ejecución de la auditoría					
N°	PROCEDIMIENTOS	REF.	RESPONSABLE	FECHA	
1	Hojas de hallazgos.	HH/1	BRAA- JMSC	20/11/2024	
2	Hoja narrativa de debilidades	HND/2	BRAA- JMSC	22/11/2024	
<p><i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i> <i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i></p>					

Tabla 18. Hoja de hallazgos 01

	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
HH ¼	HOJA DE HALLAZGO	

Título	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
H1. No aplican el manual de funciones	La compañía Matercontadores S.A.S no aplica el manual para asignar funciones y responsabilidades a los trabajadores, por ende, origina la duplicidad de funciones.	Según la Norma de Control Interno 401-01 Separación de funciones y rotación de labores, en su inciso primero, menciona que: "...La máxima autoridad [...] asignaran funciones y responsabilidades al personal a su cargo, estableciendo una segregación de éstas [...]". Sin embargo, es inobservado esta norma por parte de la autoridad.	El manual de funciones no ha sido aplicado por; 1. Falta de supervisión y control del gerente. 2. Desconocimiento de manual de funciones por los funcionarios. 3. Falta de socialización del manual de funciones con los trabajadores. 4. Falta de liderazgo.	El incumplimiento del manual de funciones provoca la duplicidad y evasión de funciones por parte del personal, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos.	La compañía Matercontadores S.A.S no aplica el manual de funciones, lo que provoca la duplicidad de funciones por parte del personal, lo que está impidiendo cumplir con los objetivos.	La máxima autoridad debe aplicar el manual de funciones para definir los puestos de trabajo y impedir la duplicidad de funciones.
H2. No aplican los indicadores de gestión	La compañía cuenta con indicadores de gestión para medir el desempeño del personal, pero no son aplicados respectivamente.	Basado en la norma de Control Interno 600-01 Seguimiento continuo o en operación: se observará y evaluará el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante indicadores de gestión y el funcionamiento de diversos controles, [...]. Sin embargo, es inobservado esta norma por parte de la autoridad.	La compañía no aplica los indicadores de gestión: 1. porque toman acciones correctivas. 2. no realizan un seguimiento regular a los indicadores. 3. No tienen claro qué aspectos del desempeño deben medir. 4. Falta de claridad en los objetivos.	Al no aplicar los indicadores de gestión provoca que el personal, no cumpla con los objetivos y no optimice los recursos.	La compañía Matercontadores S.A.S no está aplicando los indicadores de gestión, por ende, impide tomar medidas de mejora continua en las operaciones administrativas.	Se recomienda aplicar los indicadores existentes de la compañía, ya que, ayudan a elevar el nivel de desempeño empresarial y a tomar decisiones acertadas y oportunas.

Tabla 19. Hoja de hallazgos 02

	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
HH 2/4	HOJA DE HALLAZGO	

Título	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
<p>H3. No cuenta con un manual de políticas y procedimientos.</p>	<p>La compañía Matercontadores S.A.S no cuenta con el manual de políticas y procedimientos que son las reglas y directrices que orientan el funcionamiento de la organización y el comportamiento de los empleados.</p>	<p>Según la Norma de Control Interno 410 - 05 políticas y procedimientos, inciso 3; menciona que se debe desarrollar, documentar, aprobar y comunicar políticas y procedimientos que deben mantenerse actualizados, deben especificar las tareas y controles a realizar en los distintos procesos, así como los responsables. Sin embargo es inobservado esta norma por parte de la autoridad.</p>	<p>La compañía no cuenta con un manual de políticas y procedimientos; 1. Desconocimiento de un manual de políticas y procedimientos, 2. No existe una adecuada comunicación entre los servidores de la compañía, 3. Deficiente gestión administrativa 4. No se realiza un seguimiento adecuado a la compañía buscando las deficiencias.</p>	<p>La inexistencia de un manual de políticas y procedimientos genera un desorden en las actividades que desempeñan los trabajadores en la compañía.</p>	<p>La compañía Matercontadores S.A.S, no cuenta con un manual de políticas y procedimientos lo que puede afectar las tareas establecidas por la compañía, debido al desconocimiento de las políticas y procedimientos de la misma.</p>	<p>Se recomienda crear un manual de políticas y procedimientos donde defina las tareas y controles que se deben realizar en los distintos procesos de las actividades a cumplir.</p>

Tabla 20. Hoja de hallazgos 03

 <p>MATER CONTADORES SAS UNIDOS CRECEMOS</p>	<p>COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S</p>	 <p>AUDITORES SÁNCHEZ & AGUALONGO</p>
HH 3/4	HOJA DE HALLAZGO	

Título	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
H4. Análisis situacional desactualizado	La compañía Matercontadores S.A.S, cuanta con un análisis FODA y todos sus factores con la diferencia que no se encuentra actualizado.	La Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica, en su inciso cuatro, menciona que: [...] El análisis de la situación y del entorno se concretará considerando los resultados logrados, [...], identificando las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos y los recursos disponibles, en un marco de calidad. Sin embargo, es inobservado esta norma por parte de la autoridad.	La compañía no ha realizado un análisis situacional por: 1. falta de claridad en los objetivos. 2. Miedo a la transparencia. 3. Falta de orientación estratégica. 4. Falta de claridad sobre las fortalezas y debilidades internas.	Los objetivos, se encuentran en peligro debido a la desactualización del análisis FODA.	La compañía Matercontadores S.A.S no ha actualizado su análisis FODA, por lo cual puede presentar riesgos a futuro.	Se recomienda actualizar y socializar el análisis situacional a todo el personal de la entidad, esto facilitara el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
H5. Inexistencia de evaluación al personal	La compañía durante su vida empresarial no ha realizado evaluaciones al personal.	La norma de control interno 407-05 Evaluación del desempeño, en su inciso tercero, menciona que: El trabajo del personal será evaluado permanentemente, para determinar si su rendimiento y productividad son menores, iguales o mayores a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, actividad o tarea. Sin embargo, es inobservado esta norma por parte de la autoridad.	La compañía no realiza evaluaciones al personal, por: 1. Percepción negativa del proceso. 2. Temor a los conflictos. 3. Falta de tiempo. 4. Falta de personal, encargado para realizar las evaluaciones al personal.	Al no realizar las evaluaciones al personal, la compañía está sujeta a incumplir con los objetivos planteados.	El personal que labora en la compañía no se encuentra evaluado, no por falta del manual de evaluación, sino que, por permitirles crecer profesionalmente a sus trabajadores.	Para que el personal, pueda desempeñarse de mejor debe implementar evaluaciones periódicas o también el seguimiento al trabajador.

Tabla 21. Hoja de hallazgos 04

	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
HH 4/4	HOJA DE HALLAZGO	

Título	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
H6. Incumplimiento del manual de control interno.	La compañía Matercontadores S.A.S cuenta con su respectivo manual de control interno, pero no es aplicado, por tal motivo no tiene una supervisión en los procedimientos internos llevados a cabo en la compañía.	Según la Norma de Control Interno 200 Ambiente de control en su inciso quinto, menciona que: la máxima autoridad, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, deberá mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores habituales. Sin embargo, es inobservado esta norma por parte de la autoridad.	La compañía no aplica el manual de control interno para la supervisión de las actividades realizadas en la compañía por qué; 1. Los empleados desconocen de la existencia de manual de control interno. 2. Falta de supervisión y control por el gerente. 3. Resistencia al cambio. 4. Falta de socialización del manual de control interno.	Al no aplicar el manual de control ocasiona un daño a la imagen y al cumplimiento de objetivos.	La compañía Matercontadores S.A.S, no cumple con el manual de control interno existente, lo que origina una deficiente gestión administrativa de los directivos.	Se recomienda aplicar el manual de control interno para mejorar el ambiente interno de la compañía, una mejor selección del personal, de esta manera aumentaría la eficiencia de la compañía

Tabla 22. Hoja narrativa de debilidades 01



	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
HND 1/6	HOJA NARRATIVA DE DEBILIDADES	
<p>Debilidad detectada:</p> <p>Cuenta con un Manual de Funciones, pero no lo aplica.</p>		
<p>La compañía Matercontadores S.A.S cuenta con el manual de funciones, aunque actualmente no está siendo aplicado, lo que provoca la duplicidad y evasión de funciones por parte del personal e incumplimiento de objetivos.</p> <p>La razón de esta inconsistencia es porque el personal de la compañía está realizando o trabajando en cargos que no corresponden según su área de función, así no pueden definir su desempeño de forma eficiente, por tal motivo se está realizando la auditoría de gestión a la compañía para poder dar las respectivas recomendaciones para una mejora continua en la institución.</p>		
<p><i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i></p> <p><i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i></p>		

Tabla 23. Hoja narrativa de debilidades 02



	<p>COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S</p>	
<p>HND 2/6</p>	<p>HOJA NARRATIVA DE DEBILIDADES</p>	
<p>Debilidad detectada:</p> <p>La compañía cuenta con indicadores de gestión, pero no lo aplican.</p>		
<p>La compañía Matercontadores S.A.S, cuenta con indicadores de gestión para medir el desempeño del personal, pero no son aplicados respectivamente para medir la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio de los trabajadores de la compañía, como base de datos se tomó en cuenta los indicadores de gestión presentados, habiéndose establecido muy eficaz, que el personal no cumple con las funciones de acuerdo a su función establecida, para cumplir con los objetivos propuestos.</p>		
<p><i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i> <i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i></p>		

Tabla 24. Hoja narrativa de debilidades 03


	<p>COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S</p>	
<p>HND 3/6</p>	<p>HOJA NARRATIVA DE DEBILIDADES</p>	
<p>Debilidad detectada:</p> <p>No cuenta con un manual de políticas y procedimientos.</p>		
<p>La compañía Matercontadores S.A.S, actualmente no cuenta con un manual de políticas y procedimientos, lo que dificulta resolver o manejar un problema en cuestión. Debido a que las políticas y procedimientos ayudan a un mejor funcionamiento de la compañía y el comportamiento de los empleados.</p> <p>Afectaría a las tareas establecidas por la compañía, ya que, el personal desconoce de las políticas y procedimientos, de esta manera producirse atrasos, mala conducta, mal uso de los equipos que le proporciona la empresa y el acoso y discriminación dentro de la misma compañía, entre otros.</p>		
<p><i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i></p> <p><i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i></p>		

Tabla 25. Hoja narrativa de debilidades 04



	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
HND 4/6	HOJA NARRATIVA DE DEBILIDADES	
<p>Debilidad detectada:</p> <p>El Análisis situacional de la Compañía se encuentra desactualizado, por tal motivo pueden existir riesgos futuros.</p>		
<p>La compañía Matercontadores S.A.S, mantiene desactualizado su información, acerca de la matriz FODA, esto se da por la falta de conocimientos de la gerencia, acerca de todos los factores que pueden afectar y beneficiar a la empresa.</p> <p>Al no realizar una actualización de la matriz FODA, puede provocar problemas a futuro, ya que gracias al mismo pueden estar prevenidos ante cualquier situación maliciosa que se presente en la compañía, es por esa razón que es necesario realizar un análisis actualizado de toda la situación interna de la compañía para poder mejorar vario puntos y así evitar cualquier tipo de problemas que afecten a la empresa.</p>		
<p><i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i></p> <p><i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i></p>		

Tabla 26. Hoja narrativa de debilidades 05




	<p>COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S</p>	
<p>HND 5/6</p>	<p>HOJA NARRATIVA DE DEBILIDADES</p>	
<p>Debilidad detectada:</p> <p>Inexistencia de evaluación al personal</p>		
<p>Con la investigación realizada a la Compañía Matercontadores S.A.S se pudo establecer que el personal nunca ha sido evaluado. La evaluación del personal es un proceso técnico que consiste en determinar si el personal rinde de acuerdo con las exigencias del cargo que ocupa en la entidad, lo que origina desmotivación y bajo rendimiento de los empleados, dificultad para identificar talentos y líderes, cultura organizacional débil, aumento de la rotación de personal, impacto negativo en la satisfacción del cliente, esto podría afectar al cumplimiento de los objetivos establecidos a seguir.</p>		
<p><i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i> <i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i></p>		

Tabla 27. Hoja narrativa de debilidades 06

	COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S	
HND 6/6	HOJA NARRATIVA DE DEBILIDADES	
<p>Debilidad detectada:</p> <p>No se aplica el Manual de Control Interno existente dentro de la Compañía.</p>		
<p>Mediante el transcurso de la investigación se pudo detectar que la compañía Matercontadores S.A.S, no aplica el manual de control interno, ya que este debe ser ejecutado por la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Este manual está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad y como no está siendo aplicado podría estar expuesto a riesgos posibles como, por ejemplo; Deficiencias en la calidad, impactos negativos en la reputación de la organización, afectación a la integridad de la información, problemas estructurales, etc. Por tal motivo es necesario que se aplique el Manual de Control Interno para prevenir riesgos que pueden afectar las operaciones administrativas e incumplimiento de objetivos.</p>		
<p><i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i></p> <p><i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i></p>		

5.6. FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

		COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S			
Fase IV: Comunicación de resultados					
N o	PROCEDIMIENTOS	REF.	RESPONSAB L E	FECHA	
1	Elaboración del informe de auditoría de gestión.	IAG/1	BRAA- JMSC	16/11/2024	
<p><i>Elaborado por: Brayan Agualongo – Jomaira Sánchez.</i> <i>Revisado por: Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado. Mgs</i></p>					



COMPAÑÍA DE MATERCONTADORES S.A.S

DIRECCIÓN CANTONAL DE RIOBAMBA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

INFORME FINAL

**Auditoría de gestión a la compañía de Matercontadores S.A.S, cantón
Riobamba, provincia de Chimborazo, año 2023**

**TIPO DE AUDITORÍA: Gestión PERÍODO DESDE: 01-01-2023 HASTA: 31-12-
2023**

SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

- COSO:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway.
- COOTAD:** Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y
Descentralización
- S.A.S:** Sociedad por acciones simplificadas
- FODA:** Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

ÍNDICE DEL INFORME

CONTENIDO

PÁGINA

Carta de presentación 1

CAPÍTULO I

Información introductoria

1.1 Motivo de la auditoría 2

1.2 Objetivo de la auditoría 2

1.3 Alcance de la auditoría 2

1.4 Base legal 2

1.5 Misión 3

1.6 Visión 3

1.7 Objetivos de la entidad 3

1.8 Estructura orgánica 4

CAPÍTULO II

Resultados generales

Carta de presentación del informe

Chillanes, 21 de noviembre del 2024

Ing.

Jonathan Javier Paredes

Gerente General De La Compañía Matercontadores S.A.S

Presente

De nuestras consideraciones:

Los auditores independientes, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, efectuaron la auditoría de gestión a la Compañía Matercontadores S.A.S, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

La acción de control se efectuó de acuerdo al modelo COSO I y para la ejecución de la auditoría con base en las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada con la finalidad de evaluar el sistema de control interno de la entidad y verificar el grado de eficiencia, eficacia y efectividad con que manejan los recursos económicos, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, y que sus políticas y demás normas aplicables hayan sido observadas según la normativa existente.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,



Brayan Agualongo
Estudiante



Jomaira Sánchez
Estudiante

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la auditoría

Analizar y evaluar las políticas y procedimientos de evaluación al desempeño del personal, con el objetivo de conocer si cumple con el manual de funciones para designar las actividades a los trabajadores.

Objetivo general de la auditoría

Evaluar la gestión administrativa y de control interno de la Compañía Matercontadores S.A.S, mediante la aplicación de normas, métodos y técnicas de auditoría para la determinación del nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en la optimización de los recursos económicos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Alcance de la auditoría

El trabajo de auditoría de gestión comprende la evaluación del sistema de control interno y los procesos administrativos de la Compañía Matercontadores S.A.S, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, basándose en las normas de auditoría generalmente aceptadas.

Base legal

- Constitución de la república del Ecuador
- Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD)
- Ley de compañías
- Código de trabajo
- Código tributario
- Ley de régimen tributario interno, LRTI
- Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno, LRTI

- Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.
- Ordenanza, resoluciones y decretos, entre otras normativas legales que esté acorde a la actividad comercial de la compañía

Misión

Somos una empresa especializada en brindar asesoría contable, tributaria, auditoría, legal, entre otros, bajo los estándares éticos y de calidad, con resultados impecables que garantiza el crecimiento empresarial de nuestros clientes.

Visión

Ser una empresa reconocida y respetada en el mercado nacional por brindar servicios integrales de asesoría en las áreas de contabilidad, tributación, auditoría, legal, entre otras, a través del acompañamiento profesional, la innovación tecnológica y la mejora continua de nuestros procesos.

Objetivos de la entidad

Los objetivos planteados por la Compañía MATERCONTADORES SAS, se sintetizan en los siguientes:

- a. Ser líder en el mercado servicios profesionales de contaduría y legal.
- b. Impulsar y fomentar el desarrollo tecnológico de emergentes en los sistemas contables a fin de garantizar un servicio de calidad.
- c. Ofrecer a nuestros clientes servicios de calidad superando las expectativas del cliente.
- d. Promover alianzas comerciales otras organizaciones para lograr fines comunes.
- e. Disponer de un personal altamente calificado en servicios contable, tributario, auditoría y legal para atender los requerimientos del cliente.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Los resultados obtenidos durante el proceso de auditoría de gestión fueron los siguientes:

Título del comentario:

“... Cuenta con el manual de funciones, pero no lo aplican (...)”.

Comentario

Durante la evaluación de control interno se constató que los directivos de la Compañía Matercontadores S.A.S, no aplican el manual de funciones. Lo que ocasiona el incumplimiento con la Norma de Control Interno 401-01 Separación de funciones y rotación de labores, en su inciso primero, menciona que:

“[...] La máxima autoridad y los directivos de cada entidad asignaran funciones y responsabilidades al personal a su cargo, estableciendo una segregación de éstas, de manera que exista independencia, revisiones, separación de funciones incompatibles y reducción de riesgos [...]”.

Tomando en cuenta lo mencionado, se da por falta de supervisión y control del gerente, desconocimiento de manual de funciones por los funcionarios, falta de socialización del manual de funciones con los trabajadores y por la falta de liderazgo. lo que ocasiona una deficiente gestión administrativa de la máxima autoridad.

Conclusión

La Compañía Matercontadores S.A.S, no aplica el manual de funciones, lo que ha generado que el personal tenga duplicidad y evasión de actividades laborales.

RECOMENDACIONES

Al Gerente general y a la presidenta de la compañía Matercontadores S.A.S

1. Aplicar con carácter urgente el manual de funciones con el fin de establecer y definir procesos de cada puesto y así evitar la duplicidad de funciones.

Título del comentario:

“... Cuenta con indicadores de gestión, pero no los aplican (...)”.

Comentario

La Compañía Matercontadores S.A.S, no está aplicando los indicadores de gestión, lo que ha originado el incumplimiento de la norma de control interno: 600-01 Seguimiento continuo o en operación:

“...se observará y evaluará el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante indicadores de gestión y el funcionamiento de diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad ...”.

Además, no aplican los indicadores de gestión, por tomar acciones correctivas, por no realizar un seguimiento regular de los indicadores, no tiene claro qué aspectos del desempeño deben medirse y por la falta de claridad en los objetivos, lo que ha ocasionado que los directivos no conozcan el nivel de productividad, eficiencia, eficacia y efectividad, provocando que el monitoreo de las operaciones administrativas sean deficientes y afectando la rentabilidad de la empresa.

Conclusión

La máxima autoridad de la compañía Matercontadores S.A.S, no ha aplicado los indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos y la optimización de los recursos económicos, lo que ha originado un desconocimiento sobre el nivel de productividad con lo que manejan sus recursos.

RECOMENDACIONES

Al Gerente general y a la presidenta de la compañía Matercontadores S.A.S

2. Aplicar con carácter urgente los indicadores de gestión para medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad con que manejan los recursos económicos de la compañía.

Título del comentario:

“... No cuenta con un manual de políticas y procedimientos (...)”.

Comentario

La compañía Matercontadores S.A.S, mediante la evaluación de control interno se logró averiguar que no cuenta con un manual de políticas y procedimientos lo que produce un desorden en los procedimientos al realizar las actividades de la institución, tal manera que no está dando cumplimiento a la Norma De Control Interno 410 - 05 políticas y procedimientos, inciso 3; menciona que:

“[...]se debe desarrollar, documentar, aprobar y comunicar tales políticas y procedimientos que deben mantenerse actualizados; deben especificar las tareas y controles a realizar en distintos procesos, así como los responsables. Las políticas y procedimientos están alineados con las leyes conexas emitidas por los organismos competentes y estándares de tecnología de información y comunicaciones.

Tomando en cuenta esta norma se ve manera producirse errores y fallas en la producción por falta de conocimiento de estas políticas y procedimientos.

Conclusión

La falta de un manual de políticas y procedimientos puede afectar a las tareas establecidas por la compañía ya que permite que el personal desconozca las políticas y normatividad de la misma

RECOMENDACIONES

Al Gerente general y a la presidenta de la compañía Matercontadores S.A.S

3. Crear un manual de políticas y procedimientos con carácter urgente donde defina las tareas y controles que se deben realizar en los distintos procesos de las actividades a cumplir.

Título del comentario:

“... Análisis situacional desactualizado (...).”

Comentario

La Compañía Matercontadores S.A.S, no ha realizado una evaluación reciente sobre los factores internos y externos, por ende, está incumpliendo a la Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica, en su inciso cuatro, menciona que:

[...] El análisis de la situación y del entorno se concretará considerando los resultados logrados, los hechos que implicaron desvíos a las programaciones precedentes, identificando las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos y los recursos disponibles, en un marco de calidad.

La compañía no ha actualizado la matriz FODA por falta de claridad en los objetivos, miedo a la transparencia, falta de orientación estratégica y por la falta de claridad sobre las fortalezas y debilidades internas de la misma, lo que ha limitado el cumplimiento de los objetivos.

Conclusión

El gerente general de la compañía Matercontadores S.A.S, al no realizar un análisis sobre los factores tanto internos como externos, ocasiona el incumplimiento de metas y objetivos de la entidad.

RECOMENDACIONES

Al Gerente general y a la presidenta de la compañía Matercontadores S.A.S

4. Actualizar y socializar con carácter urgente el análisis situacional a todo el personal de la entidad, de igual manera, plantear estrategias para

neutralizar las futuras debilidades y amenazas, esto facilitara el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Título del comentario:

“... Inexistencia de evaluación al personal (...)”.

Comentario

La máxima autoridad no aplica evaluaciones de desempeño al personal. Lo que ocasiona incumplimiento con el manual de control interno 407-05 Evaluación del desempeño, en su inciso tercero, menciona que:

[...] El trabajo del personal será evaluado permanentemente, para determinar si su rendimiento y productividad son menores, iguales o mayores a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, actividad o tarea.

Tomando en cuenta esto, la falta de evaluación al desempeño del personal, es ocasionado por percepción negativa del proceso, temor a los conflictos, falta de tiempo y por la falta de personal encargado para realizar las evaluaciones al personal, lo que origina duplicidad de funciones e incumplimiento con las metas propuestas.

Conclusión

En la compañía Matercontadores S.A.S no se ha realizado evaluación con respecto al desempeño del personal, lo que produce duplicidad y evasión de funciones, provocando el bajo rendimiento y productividad del personal.

RECOMENDACIONES

Al Gerente general y a la presidenta de la compañía Matercontadores S.A.S

5. Con carácter urgente realizar evaluaciones periódicas o el seguimiento al trabajador y para que así, se logre medir el nivel de productividad de sus trabajadores.

Título del comentario:

“... Cuenta con un manual de control interno, pero no es aplicado (...)”.

Comentario

La máxima autoridad de la compañía Matercontadores S.A.S no ha aplicado el manual de control interno, como también los directivos han incumplido con Norma de Control Interno 200 Ambiente de control, en su inciso quinto, menciona que:

La máxima autoridad, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, deberá mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores habituales.

El incumplimiento del manual de control interno se da por que el personal desconoce de su existencia, falta de supervisión y control por el gerente, resistencia al cambio y por la falta de socialización del mismo, lo que ha provocado un déficit en las operaciones administrativas e incumplimiento de objetivos.

Conclusión

La compañía incumple con el manual de control interno, lo que ha producido una deficiente gestión administrativa por parte de los directivos de la entidad, como también ha provocado que la organización no aplique las políticas y procedimientos, para conservar los activos y cumplir con los objetivos planteado.

RECOMENDACIONES

Al Gerente de la compañía Matercontadores S.A.S

6. Aplicar con carácter urgente el manual de control interno con la finalidad de garantizar el cumplimiento de objetivos, optimizar los recursos y mitigar los riesgos administrativos de la compañía.

Atentamente



Brayan Agualongo

Estudiante



Jomaira Sánchez

Estudiante

CONCLUSIONES

- En lo que respecta a la evaluación del control interno de la compañía Matercontadores S.A.S, mediante la aplicación del cuestionario de control interno, se pudo evidenciar que la compañía mantiene un nivel de confianza y de riesgo moderado.
- En cuanto al análisis de las operaciones administrativas, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación se pudo comprobar que la compañía Matercontadores S.A.S, no ha sido sometida anteriormente por auditorías de gestión para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en el uso de los recursos económicos, de igual manera medir el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Previo a la ejecución de la auditoría de gestión a la compañía Matercontadores S.A.S, esta presentó incumplimiento con los indicadores de gestión, más allá de que su análisis situacional se encuentra desactualizado; paralelamente, la falta de evaluación al personal, entre otros aspectos, lo que origina una deficiente gestión administrativa.
- Para concluir, la auditoría de gestión a la compañía Matercontadores S.A.S, permitió comprobar que los controles internos a las operaciones administrativas son empíricos; también, no aplican el manual de funciones y de procedimientos para medir la eficiencia, eficacia y productividad laboral, con la intención de garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gerente general de la compañía realizar evaluaciones de control interno a menudo, para tomar decisiones empresariales y mejorar el funcionamiento de la organización.
- Los investigadores deben utilizar los métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes, con la finalidad de recopilar información adecuada y suficiente, e identificar los potenciales riesgos empresariales que eviten el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Es considerable que la máxima autoridad de la compañía Matercontadores S.A.S, debe aplicar el manual de control interno para garantizar la optimización de los recursos económicos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales; también, aplicar los indicadores de gestión, actualizar la matriz FODA y realizar evaluaciones periódicas al personal, entre otros aspectos, que permitan a los directivos de la entidad mejorar la toma de decisiones.
- El gerente general de la compañía Matercontadores S.A.S, debe aplicar el manual de funciones para evitar la duplicidad y evasión de funciones por parte del personal, y a su vez garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Acaro, Y., Sagbay, K., Aguilar, M., Zhigue, M., & Castillo, V. (2012 de Octubre de 2012). *Auditoría. Concepto – Clasificación y Objetivos*. Obtenido de quintobconta: <https://auditworld.wordpress.com/2012/10/14/auditoria-concepto-clasificacion-y-objetivos/>
- Acosta , M. (24 de Enero de 2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.marsh.com/pa/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html#:~:text=Es%20el%20componente%20donde%20se,y%20tratar%20sus%20los%20riesgos.>
- Alava, L., & Cedeño, P. (Abril de 2021). *Papeles de Trabajo*. Obtenido de Uleam: <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4249/1/ULEAM-POSG-CF.FFT-0049.pdf>
- Alayon. (2014). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf
- Alcívar , F., Brito, M., & Guerrero, M. (2016). AUDITORÍA EN LAS EMPRESAS. *Dialnet*, 3. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>
- Alvarez, M., & Rivera, Z. (2006). La auditoria como proceso de control:. *Ciencias de la informacion*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>
- Andrade, F., Alejo, O., & Armendariz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *SciELO*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117
- Arias, J., Vallejo, L., & Arias, E. (2023). *Fundamentos de Auditoría*. Riobamba: 978-9942-44-542-1.

- Asamblea Nacional. (2023). *CÓDIGO TRIBUTARIO*.
- Asamblea Nacional. (2023). *LEY DE COMPAÑÍAS*. 0.
- Asamblea Nacional. (2024). *CODIGO DE TRABAJO*.
- Asamblea Nacional. (2024). *CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN*.
- Asamblea Nacional. (2024). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*.
- Asamblea Nacional. (2024). *LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI*.
- Asamblea Nacional. (2024). *REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y COMPLEMENTARIOS*. 247.
- Asamblea Nacional. (2024). *REGLAMENTO PARA APLICACIÓN LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI*.
- Avila, M., & Zambrano, E. (Noviembre de 2022). Las auditorías de gestión en las empresas públicas del Ecuador. *RECUS*, 65. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/4561/5895>
- Baque, L. M. (Abril de 2019). *AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU EFECTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS EMPACADORAS DE PESCADO. CASO EUROFISH S.A. DE LA CIUDAD DE MANTA. [Proyecto de Ingeniería, Uleam]*. repositorio.uleam. Obtenido de repositorio.uleam: <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/2005>
- Barbosa, A., Mar, C. E., & Molar, J. F. (2020). *Metología de la investigación*. México: Javier Enrique Callejas. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_M%C3%A9todo/e5otEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=metodologia+de+la+investigacion&printsec=frontcover

- Briones , F. (2022). *RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC22-00000064*.
- Cajiao, M., García, M., & Jimbo, M. (2016). *UNAP*. 9789942140401. Obtenido de UNAP.
- Caro, L. (05 de Mayo de 2020). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S3_7_Tecnicas_e_instrumentos.pdf
- Cartaya, M. (2014). *Riesgo de Auditoría*. Obtenido de COFAE: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf
- Castillo, J., & Erazo, J. (Junio de 2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. *Visionario Digital*. Obtenido de Visionario digital: <file:///C:/Users/User/Downloads/551-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2418-1-10-20190611.pdf>
- Contraloría General de la República. (Octubre de 2018). *Marcas de Auditoria*. Obtenido de Audinet: <http://200.46.165.35/audinet/assets/marcas-de-auditor%C3%ADa-cgr.pdf>
- Cubero, T. (2022). *Manual de auditoría de gestión*. Obtenido de <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-82.pdf>
- Figueroa , V. M. (2009). El Riesgo de Auditoria y sus Efectos Sobre el Trabajo del Auditor Independiente. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3201923.pdf>
- Galiana, J. (19 de Febrero de 2024). *Diferencias entre eficiencia, eficacia y efectividad*. Obtenido de blog.toyota: <https://blog.toyota-forklifts.es/eficiencia-eficacia-efectividad-en-almacen>

- García, R. (2008). *Auditoría de gestión conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela. Obtenido de https://academia.edu/35713004/Auditoria_de_Gestion?auto=download
- González , W., & Vilchez , R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>
- Guerrero, G. (2015). *Metodología de la investigacion*. Mexico: Grupo editorial Patria. Obtenido de <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/40363?page=20>.
- Hewitt, J. (28 de Marzo de 2018). *COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO*. Obtenido de https://auditoriapractica.com/wp-content/uploads/2018/03/COMPONENTES_DEL_CONTROL_INTERNO.pdf
- Huamán, J. M. (2019). *Auditoría de gestión*. Unap. Obtenido de UNAP: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6295/Jack_Informe_T%3%ADtulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez , V., & Ortega, G. (2010). *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE RECURSOS*. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1640/1/Tesis%20de%20Auditor%3%ADa%20de%20Gesti%3%B3n.pdf>
- Llumiguano , M. E., Gavilánez, C. V., & Chávez, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *SciELO*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500042&script=sci_arttext

- Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000500042&lang=es
- Marcelino, F. (7 de Agosto de 2019). *Hagamos un programa de trabajo*. Obtenido de Amazon: <https://www.amazon.com.mx/HAGAMOS-PROGRAMA-TRABAJO-CRISTOBAL-MARCELINO-ebook/dp/B07W95JVYT>
- Moreno, E., & Moreno, R. (03 de Julio de 2021). Eficacia, eficiencia y productividad del uso de recursos de la Empresa Racks del Pacífico Rapacía. Ltda, Quito, Ecuador. Obtenido de Roca: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://sga.uteq.edu.ec/media/evidenciasiv/2023/02/02/evidencia_articulo_202322185011.pdf](https://sga.uteq.edu.ec/media/evidenciasiv/2023/02/02/evidencia_articulo_202322185011.pdf)
- Murray, P. (2002). GESTIÓN – INFORMACIÓN - CONOCIMIENTO. *BIBLIOS (Revista de bibliotecnología y ciencias de la información)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>
- Ortega, L. (2023). *"Auditoría de gestión al departamento de contabilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santiago de Pillaro del año 2021"*. Repositorio.uta. Obtenido de repositorio.uta: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/fd91abdb-a648-4343-a72d-5aa4387bef1f/content>
- Ortiz , L. A. (Marzo de 2023). *Auditoría de gestión de la empresa Ferretería Bolívar[Tesis de licenciatura,Universidad Técnica de Ambato]*. repositorio.uta. Obtenido de repositorio.uta: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/38306>
- Pinargote, N., & Vásquez, M. (2018). *Auditoria de gestion: una herramienta de mejora continua*. MANTA: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Obtenido de <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>

Raffino. (05 de 08 de 2021). *Toma de decisiones*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>

Ramírez, J. (2021). Estrategias de la planeación en la auditoria. *Torreón Universitario*. Obtenido de https://portal.amelica.org/ameli/journal/387/3872816002/html/#redalyc_3872816002_ref3

Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). *Auditoria de gestión*. Obtenido de <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%c3%b3n.pdf>

Riso, M. (13 de Agosto de 2021). *Tres E de las empresas exitosas*. Obtenido de Grant Thornton: <https://www.grantthornton.mx/prensa/agosto-2021/tres-e-de-las-empresas-exitosas/>

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Mexico: Luis Pereyra Zetina. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en. *ESPACIOS*, 3. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Romani, G., Romani, N., & Roque, N. (2023). La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras. En G. Romani , N. Romani , & N. Roque, *Proyecto Cide Editorial* (pág. 77). Chiclayo: CIDE S.A.C. Obtenido de https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2392/1/2Libro%20La%20Eficiencia.VF_24_5_2023pdf.pdf

- Santos, D. (02 de Mayo de 2023). *Qué es una estrategia y cómo crearla*. Obtenido de Blog.hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia#:~:text=Una%20estrategia%20es%20un%20plan,aumentar%20las%20posibilidades%20de%20%C3%A9xito.>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS). (s.f.). *Constitución de sociedades por acciones simplificadas*. Obtenido de Gob.ec: <https://www.gob.ec/scvs/tramites/constitucion-sociedades-acciones-simplificadas#:~:text=La%20sociedad%20por%20acciones%20simplificadas,un%20tr%C3%A1mite%20simplificado%20sin%20costo.>
- Taco, C. (05 de Mayo de 2020). *Definición de Compañía*. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/460045761/Definicion-de-Compania>
- Torres, I. (2020). *Qué son los hallazgos de auditoría, definición + 21 ejemplos para que lo entiendas*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/hallazgos-de-auditoria/#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20un%20hallazgo,es%20un%20hallazgo%20de%20auditor%C3%ADa.>
- Valderrama , Y., Leal, E., & Ruza, W. (22 de Marzo de 2019). Interpretación de la subjetividad del criterio de confidencialidad. *Subjetividad del criterio de confidencialidad en el ejercicio profesional del auditor*. doi: 10.24142/rvc.n19a5
- Vásquez , M., & Pinargote, N. F. (Diciembre de 2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta. Obtenido de UKEAM: <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Yautibug , C. A. (2021). *Auditoría de Gestión a la empresa asociativa de lácteos (COCIHC), cantón Colta, periodo 2018 [Tesis de Ingeniería, UNACH]*. repositorio.unach. Obtenido de [dspace.unach.edu.ec: https://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7462](https://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7462)

Zambrano, G., Álvarez, D., & Rodríguez, N. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *UNESUM*, 129. Obtenido de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/568/>
339

ANEXOS

Anexo 1. CRONOGRAMA (GANTT)

ACTIVIDADES	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Socialización de la planificación de la UIC y Presentación de la demanda del tema y asignación de directores y pares académicos.	■																							
Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos.	■																							
Inscripción a la UIC con la denuncia del tema (revisado por el director y par académico)		■																						
Aprobación de la denuncia del tema y directores y pares académicos.			■																					
Elaboración del anteproyecto: planteamiento del problema, justificación, objetivos, hipótesis / idea a defender, Variables			■																					
Desarrollo del Marco teórico			■																					
Desarrollo de la Metodología de la investigación			■																					
Entrega del anteproyecto a la UIC (incluido el certificado de cumplimiento)				■																				
Desarrollo del proyecto de investigación con asesoramiento de la directora y Pares Académicos.					■	■	■																	
Desarrollo de las técnicas para la investigación (Entrevista y observación)									■	■														
Elaboración del informe de auditoría de gestión											■	■	■											
Entrega del 70% del proyecto de titulación													■											
Entrega del proyecto final de titulación																						■		
Defensa																								

Anexo 2. PRESUPUESTO EJECUTADO

N	CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
1	Impresiones	900	\$0,15	\$135,00
2	Copias	25	\$0,10	\$2,50
3	Transporte	50	\$7,00	\$350,00
4	Alimentación	100	\$2,50	\$250,00
5	Esferos	5	\$0,60	\$3,00
6	Cuaderno	1	\$1,50	\$1,50
7	Anillados	5	\$10,00	\$50,00
8	Laptop	1	\$600,00	\$600,00
Total				\$1.392,00

Elaborado por: Brayan Agualongo & Jomaira Sánchez (2024).

Anexo 3. Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.



www.materscontadores.com

Riobamba, 4 de octubre del 2024

Ingeniero
Oscar Paul Tanqueño Colcha
Coordinador de la Unidad de Integración Curricular
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito expresar éxitos en sus funciones, a su vez, informo que los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal de Bolívar, la señorita: Sánchez Cevallos Jomaira Maricela, con cédula ciudadanía No. 0202034716; y, el señor Brayan Raúl Agualongo Agualongo, con cédula ciudadanía No. 0250205796, se encuentran desarrollando el **TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR** en nuestra compañía **MATERSCONTADORES S.A.S.**, con el tema de investigación: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA DE MATERSCONTADORES S.A.S., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023**, es honor es parte de este proceso, sin duda enriquecerá en formación académica del estudiante, así también, permitirá contribuir al crecimiento y desarrollo de la empresa.

Quedo a su disposición para entregar la información para llevar a cabo esta colaboración de manera eficiente y exitosa.

Particular que informo para los fines legales correspondientes.

Atentamente,

Ing. Jonathan Javier Paredes Mg.
Gerente General de MATERSCONTADORES S.A.S



info@materscontadores.com



+593 986343493



Matriz Riobamba: Av. Simón Bolívar y Puruha
Sucursal Chambo: Juan Antonio Moncayo y Egidio Fierro
Sucursal Chillanes: García Moreno y Ezequiel Guerrero

Anexo 4. Instrumentos de recopilación de datos



ENTREVISTA DIRIGIDA ALGERENTE DE LA COMPAÑÍA MATERCONTADORES S.A.S

1. ¿Cuáles son los servicios que la compañía Matercontadores S.A.S ofrece a la colectividad?
2. ¿La misión y visión de la compañía se alinea a las actividades económicas?
3. ¿Cree que al aplicar la auditoría de gestión mejorara el 50% de los objetivos en la entidad?
4. ¿La compañía dispone de manuales de funciones para delimitar los distintos puestos de trabajo y los requisitos de los cargos existentes?
5. ¿Considera que dentro de la empresa es necesario contar con un sistema de control interno?
6. ¿Con que frecuencia evalúa el cumplimiento de metas en la entidad?
7. ¿Qué tipo de indicadores utiliza para medir la calidad de los procesos de cumplimiento de los objetivos?
8. ¿Qué tipo de indicadores de gestión, aplica para evaluar la eficiencia y eficacia en las operaciones administrativas?
9. ¿Con que frecuencia se capacita al personal para mejorar la productividad de los trabajadores?
10. ¿La empresa está utilizando sus recursos de manera óptima para lograr sus objetivos?
11. ¿Está de acuerdo en que se realice una auditoría de gestión a la compañía Matercontadores S.A.S?

12. ¿Qué tipo de indicadores utiliza para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los funcionarios que laboran en la compañía Matercontadores S.A.S?



Anexo 5. Proceso de Auditoría revisión de información

MATERCONTADORES SAS		
	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha de Elaboración: 15/01/2019

MANUAL DE FUNCIONES

PROPÓSITO

El presente manual de funciones de la Compañía MATERCONTADORES SAS, está orientado al desarrollo organizacional de la Compañía, con la finalidad de establecer e identificar correctamente el perfil de los cargos, así como también las características y competencias que requieren el puesto de trabajo a ser desempeñado.

OBJETIVO

Proporcionar una guía administrativa para la Compañía MATERCONTADORES SAS, que permita contemplar de forma ordenada, clara, precisa y oportuna las principales funciones de los principales puestos de trabajo; y, a su vez, responder a los requerimientos formales de la Compañía, evitando la duplicidad, la evasión y la arrogación de funciones y por ende la eliminación de conflictos personales y grupales.

ALCANCE

El presente manual de funciones se limita al ámbito de la Compañía MATERCONTADORES SAS, además servirá de base para procesos de capacitación, evaluación del desempeño y cambios de áreas de trabajo internas, acompañado de un crecimiento profesional sostenido.

RESPONSABLES

El responsable de aprobar, agregar, modificar o eliminar o simplemente actualizar el manual de funciones es el gerente de la Compañía, pudiendo hacerlo sin ninguna dificultad, pero respetando las líneas de autoridad y coordinación de la Compañía.

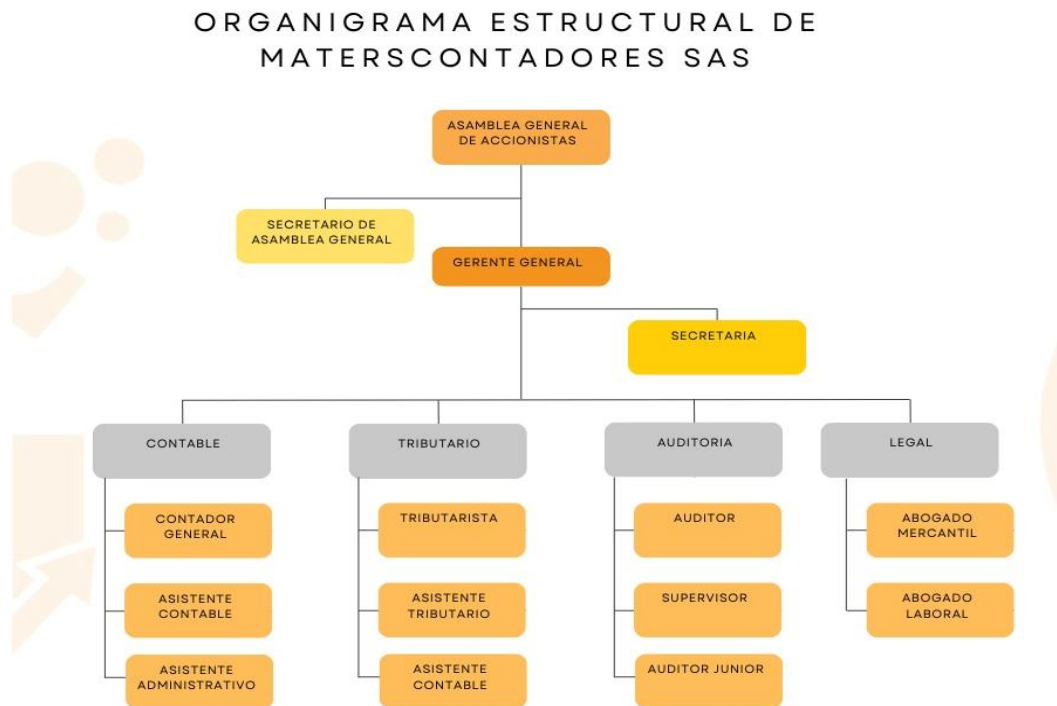
COMPONENTES

Los perfiles de los cargos se encuentran definidos conformes a las necesidades de la Compañía MATERCONTADORES SAS, teniendo en consideración: formación académica, conocimientos adicionales, aptitudes y experiencia laboral.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COMPAÑÍA MATERCONTADORES SAS

Se describe el organigrama funcional de la Compañía para el proceso de asignación de funciones y responsabilidades del empleado en cada departamento.

Figura 6: Organigrama Empresarial




Fuente: La Compañía MATERCONTADORES SAS

Elaborador por: La Compañía MATERCONTADORES SAS


PROFESIOGRAMAS

Los profesiogramas para los puestos de trabajo, incluidos la definición los cargos y requisitos establecidos para el desempeño del talento humano, se detallan a continuación:


	GERENCIA GENERAL	CÓDIGO: GG
VERSIÓN: 0001		
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
<p>Puesto/Cargo: Gerente. Reporta a: Junta General de Socios y al Presidente. Supervisión: De todos los cargos. Trabajo en turnos: No X Si Detalle turnos:</p>	<p>Misión: Liderar la gestión administrativa, financiera y operacional de la Compañía, asegurando el empleo racional y óptimo de los recursos para el cumplimiento de los objetivos empresariales.</p>	
PERFIL DEL CARGO		
<p>Información académica: Título de tercer nivel en Administración de Empresas, Finanzas, Contabilidad o afines.</p> <p>Experiencia: Al menos haber trabajado tres años en posiciones similares y de preferencia en el sector hotelero.</p> <p>Conocimientos adicionales: Planificación estratégica, gestión de talento humano, tributación y normativa de organismos de control.</p> <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Responsabilidad. • Buena comunicación oral y escrita. • Análisis y juzgamiento con base en datos. • Capacidad para solucionar conflictos. • Facilidad de relaciones interpersonales. • Planificar, creativo e innovador. • Persuasivo para vender ideas. • Autocontrol y prudencia; y, • Gestión de Conflictos. 		


FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 1.** Ejercer la representación legal de la Organización.
- 2.** Administrar la Compañía de acuerdo a las normas establecidas por la Junta General de Socios.
- 3.** Definir, planificar y establecer presupuestos de compras para la Compañía.
- 4.** Informar de manera mensual y anual sobre la marcha de las actividades administrativas, financieras y operativas de la Compañía a la Junta General de Socios.
- 5.** Realizar planes de mercadeo, marketing y ventas con la finalidad de obtener mayores réditos económicos.
- 6.** Cumplir y hacer cumplir la normativa interna de la Compañía.
- 7.** Supervisar las actividades del personal a su cargo.
- 8.** Solicitar informes periódicos de los valores de la Compañía.
- 9.** Contratar, remover y sancionar al personal de la Compañía de acuerdo a las políticas previamente aprobadas por la Junta General de Socios y socializadas con los empleados.
- 10.** Suministrar información administrativa y contable que soliciten los socios, representantes o cualquier otro organismo de control.
- 11.** Presentar anualmente los estados financieros a la Junta General de Socios.
- 12.** Prevenir y mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control, interno de la Compañía.
- 13.** Asumir la responsabilidad de custodio de las instalaciones de la Compañía y su equipamiento interno.
- 14.** Conocer los informes de las auditorías realizadas a la Compañía.
- 15.** Mantener el respectivo sigilo en las actividades administrativas, financieras, operativas y comerciales de la Compañía; y,
- 16.** Las demás actividades que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones acorde las necesidades la Compañía.

	CONTADOR	CÓDIGO: CPA
		VERSIÓN: 0001
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Puesto/Cargo: Contador Reporta a: Gerencia Supervisión: Asistente Contable Trabajo en turnos: No X Si Detalle turnos:	Misión: Planificar, organizar, ejecutar y controlar los sistemas informáticos contables a fin de garantizar el registro correcto y oportuno de la actividad económica, de conformidad a las NIC, NIIF's; y, a los principios de contabilidad generalmente aceptados.	
PERFIL DEL CARGO		
Información académica: Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría, Finanzas, Comercial o afines.		
Experiencia: Al menos haber trabajado tres años en posiciones similares y de preferencia en el sector hotelero.		
Conocimientos adicionales: Tributación, Aplicación de las NIC – NIIF's, legislación laboral y normativa de los organismos de control.		
Competencias: <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Buena comunicación oral y escrita. • Pensamiento crítico. • Trabajo en equipo • Discreción en la información contable. • Proactivo. 		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con un sistema informático contable que garantice la correcta aplicación de la normativa contable para el registro diario de las operaciones. 2. Elaborar y legalizar las conciliaciones bancarias de la Compañía. 3. Elaborar los respectivos auxiliares contables de las cuentas más relevantes para entregar los informes mensuales a gerencia. 4. Elaborar y efectuar las declaraciones mensuales de impuestos de la Compañía dentro de los plazos establecidos por el SRI. 		

- 5.** Realizar arqueos sorpresivos de caja chica y caja general.
- 6.** Realizar el seguimiento a las diferencias y/o descuadres de las tarjetas de crédito para regularizar los respectivos ajustes mensuales.
- 7.** Verificar la transparencia, confiabilidad y veracidad de los estados financieros antes de ser presentados a los organismos de control.
- 8.** Emitir cheques y comprobantes de egreso para efectivizar los pagos a los proveedores de la Compañía.
- 9.** Revisar los comprobantes de ventas antes de pagar a los proveedores y antes de proceder a las reposiciones internas.
- 10.** Archivar toda la información contable para sustentar el desarrollo de las actividades.
- 11.** Asegurar la implementación de un control interno adecuado para la protección del sistema informático contable de la Compañía.
- 12.** Registrar los descuentos y deducciones como: anticipos, préstamos y pensiones de alimentos, en los roles de los empleados, a su vez contabilizar los premios o bonificaciones otorgados por la gerencia.
- 13.** Mantener el respectivo sigilo en las actividades administrativas, financieras, operativas y comerciales de la Compañía; y,
- 14.** Las demás actividades que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones acordes a las necesidades de la Compañía.

	AUDITOR	CÓDIGO: AUD-1
		VERSIÓN: 0001
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Puesto/Cargo: Auditor Reporta a: Junta General de Socios Supervisión: Todo el personal Trabajo en turnos: No X Si Detalle turnos:	Misión: Planificar y dirigir el control interno de las actividades administrativas y financieras de la Compañía, con el propósito de optimizar los recursos y evaluar los procedimientos tras la aplicación de las normativas y gestiones empresariales.	
PERFIL DEL CARGO		
<p>Información académica: Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría. Experiencia: Al menos haber trabajado cinco años en posiciones similares. Conocimientos adicionales: Conocimientos actualizados en las normas de control interno y en la normativa de los organismos de control.</p> <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Buena comunicación oral y escrita. • Imparcialidad. • Trabajo en equipo. • Discreción en la información contable. • Observador. 		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar los procesos y procedimientos de la Compañía que estén acordes a: la ley, estatutos, reglamentos internos y toda la normativa legal existente. 2. Evaluar la correcta selección de los principios contables en la elaboración de los estados financieros de la Compañía. 3. Elaborar y presentar a la Junta General de Socios los informes de auditoría. 4. Promover una cultura de control interno dentro de la Compañía. 5. Comprobar la existencia, actualización, difusión y cumplimiento de políticas, organigrama estructural, estatutos, reglamentos internos, plan estratégico, manual de funciones y procedimientos con la finalidad de disminuir el riesgo empresarial. 6. Es responsable de los equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo. 7. Mantener el sigilo en las actividades administrativas y financieras de la Compañía. 		

MATERCONTADORES SAS		
	MANUAL DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Fecha de Elaboración: 15/01/2019 Página: 09 Hojas

MANUAL DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL

PROPÓSITO

El presente manual de evaluación del personal tiene como propósito establecer lineamientos y mecanismos necesarios para medir el grado de eficiencia y eficacia del desempeño laboral de los empleados de la Compañía; así como también convertirse en una herramienta de gestión para la toma de decisiones empresariales en materia de talento humano, en materia de: bonificaciones, incentivos, premios, capacitaciones y ascensos del personal.

OBJETIVO

Fomentar la evaluación integral del desempeño del personal de la Compañía que permita la identificación y corrección de deficiencias de forma individual o grupal, tendiente a la optimización de los recursos empresariales y a la consecución de los objetivos planteados por la Compañía.

ALCANCE

El presente manual de evaluación del personal de la Compañía será de aplicación obligatoria para todo el personal administrativo, financiero y operativo, que será sujeto del proceso de evaluación del desempeño, a fin de sugerir cambios, emprender en procesos de capacitación; y, reconocer o motivar al crecimiento profesional de cada colaborador de la Compañía.

RESPONSABLE

El responsable de ejecutar el proceso de evaluación del desempeño al personal de la Compañía será cada Jefe departamental de la empresa, quienes, como resultado final, deberán emitir un informe a gerencia con sus respectivas conclusiones.

1. PRINCIPIOS DEL EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La Compañía MATERCONTADORES SAS, para evaluar el desempeño de sus trabajadores cuenta con los siguientes principios:

1. El proceso de evaluación del desempeño del personal de la Compañía será flexible, adaptable y aplicable a todos los departamentos de la Compañía a fin de proponer medidas preventivas y correctivas a los comportamientos individuales o de grupo.
2. Identificar las deficiencias y necesidades del personal de la Compañía con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y su nivel de vida.
3. El talento humano será el activo más importante que dispondrá la Compañía para alcanzar metas y objetivos departamentales y globales de la Compañía, además, de considerarlo el pilar fundamental para conseguir réditos económicos y mantener el buen funcionamiento de las actividades administrativas, financieras y operativas de la entidad; por lo que, este recurso deberá ser motivado, premiado y capacitado de manera periódica.
4. La evaluación del desempeño al personal de la Compañía permitirá a los evaluadores la retroalimentación a fin de identificar si el empleado es productivo o improductivo dentro de la Compañía.

2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En lo que respecta a los lineamientos del proceso de evaluación del desempeño del personal de la Compañía, el evaluador deberá tomar como base el manual de funciones para valorar cada tarea y la respectiva responsabilidad que tiene el empleado en su

puesto de trabajo; previo la evaluación la alta gerencia deberá contar con los siguientes apartados:

2.1. Planificación de la evaluación

La alta gerencia conjuntamente con los jefes departamentales de la Compañía serán los encargados de elaborar y aprobar los programas de evaluación del personal; y, a su vez, sociabilizar y comunicar a todos los empleados.

El período a evaluar el desempeño del personal de la Compañía comprenderá del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

2.2. Ejecución de la evaluación

Los jefes departamentales serán los responsables de efectuar la evaluación al desempeño del personal operativo de la Compañía, mientras que, para la evaluación del desempeño del Gerente y presidente, será responsabilidad de la Junta General de Accionistas. Esta evaluación tendrá como punto de partida una entrevista entre evaluador y evaluado para discutir aspectos concernientes a conductas éticas y laborales y cumplimiento de objetivos y atrasos a la jornada de trabajo; el evaluador deberá ser objetivo e imparcial, en el caso de existir represalias con algún empleado o grupo, éste tendrá una sanción y se procederá a la contratación externa de una empresa de evaluación al desempeño del personal para evitar conflictos de intereses.

En esta fase de evaluación comprenderán las siguientes actividades:

- Realizar el seguimiento del desempeño de cada empleado de la Compañía.
- Verificar los resultados alcanzados por el empleado de la Compañía.
- Implementar acciones de mejoras para el empleado de la Compañía.

El proceso de evaluación del desempeño del personal de la Compañía lo que busca es verificar la consecución de los objetivos planteados, comprobar el cumplimiento de las actividades y aplicar medidas correctivas que garanticen la excelencia empresarial.

2.3. Resultados de la evaluación

Los jefes departamentales o la empresa evaluadora entregarán al final del proceso de evaluación, una copia de los resultados obtenidos a los participantes y un informe global de los resultados obtenidos para la Junta General de Accionistas, incluido un plan de mejoras.

El evaluador para analizar los datos obtenidos tras el proceso de evaluación del desempeño del personal de la Compañía deberá basarse en el siguiente rango de calificación individual o grupal:

Categoría	Rango de calificación
Deficiente	0 a 25 punto
Regular	26 a 50 puntos
Bueno	51 a 75 puntos
Excelente	76 a 100 puntos

Para obtener el puntaje final del evaluado, el evaluador deberá sumar todos los ítems evaluados por los jefes departamentales o empresa evaluadora; de esta manera obtendrá el grado de desempeño individual o grupal.

La evaluación del desempeño del personal tendrá como objetivos:

- **Prevenir:** Las deficiencias, falencias o cualquier otra causa que origine el bajo rendimiento productivo laboral del empleado; la alta dirección incorporará políticas de disciplina, de autocontrol y de desempeño laboral.
- **Corregir:** La alta gerencia de la Compañía, diseñará las medidas o acciones correctivas para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas por el trabajador.


- **Mejorar:** Todas las acciones preventivas y correctivas son mecanismos fundamentales que permite medir la capacidad de planificar, organizar, supervisar y controlar a los empleados, con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos, por la Compañía, aparte de mejorar el ambiente de trabajo y otorgar el crecimiento profesional como persona.

Cualquier acción que adopte la alta gerencia y pueda ser medible a corto, mediano y largo plazo, son sustentables para el mejoramiento continuo del empleado.

3. EVALUACIÓN DE CONDUCTAS Y HABILIDADES DEL PERSONAL

Las competencias laborales son muy importantes para ejercer las funciones en los puestos de trabajo de la Compañía a fin de evaluar el desempeño, conductas y habilidades del personal de la Compañía; para el efecto, se basará en las siguientes categorías previamente establecidas por la alta dirección y éstas son:

Anexo 1: Formato de evaluación del desempeño del personal de la Compañía

		PROCESO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL			CÓDIGO: EVL				
					VERSIÓN: 0001				
Empresa									
Nombre		Antigüedad		Fecha					
Cargo		Evaluador							
EVALUACIÓN DEL PERSONAL									
Los parámetros de evaluación para el personal de la Compañía la Andaluza Asociados, con puntajes del 1 al 5, los siguientes aspectos:									
Malo (1)		Regular (2)		Bueno (3)		Muy Bueno (4)		Excelente (5)	
COMPETENCIAS DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y RESPONSABILIDAD									
N°	DEFINICIÓN	CRITERIOS	PUNTAJE						
			1	2	3	4	5		
1	Conocimiento del Trabajo.	Dominio de conocimientos y técnicas para desempeñar el trabajo diario.							

2	Cumplimiento de metas y objetivos.	Resultados alcanzados de forma eficiente, dentro del tiempo establecido por el jefe inmediato.					
3	Capacidad de aprender.	Habilidad de auto educarse y aplicar esa nueva información en sus funciones.					
4	Apego a las políticas institucionales.	Actúa en sus funciones dentro de la Compañía bajos la normativa interna y externa vigente.					
5	Calidad del Trabajo.	Al ejecutar sus actividades tiende a equivocarse (errores comunes), pero son corregidos de forma inmediata.					
6	Iniciativa.	Contribuye en su trabajo con ideas innovadoras, o se anticipa a mejorar su desempeño laboral sin necesidad de órdenes.					
7	Responsabilidades.	Asume total responsabilidad de sus funciones y muestra dedicación en su trabajo.					
8	Ordena su trabajo.	Antes de finalizar su jornada de trabajo ordena sus tareas para evitar pérdidas de tiempo.					
9	Conciencia organizacional.	Reconoce inmediatamente sus funciones y responsabilidades a fin de evitar la duplicidad de tareas.					
10	Puntualidad.	Cumple con la hora de llegada y salida de la jornada de trabajo.					
PUNTAJE TOTAL							
COMPETENCIAS LABORALES							
1	Proponer soluciones.	Capacidad para establecer estrategias empresariales o nuevas formas de resolver los problemas recurrentes.					
2	Nivel de compromiso.	Siente como propios los objetivos de la Compañía y apoyar a las decisiones empresariales.					
3	Disponibilidad de movilidad.	Capacidad para viajar o trasladarse por situaciones de trabajo sin objeción alguna.					

4	Adaptabilidad para el cambio.	Versatilidad para adaptarse a los distintos contextos, situaciones, medios, personas o políticas empresariales puesta por la Compañía.					
5	Habilidad de tomar decisiones.	Capacidad para tomar decisiones empresariales rápidas, oportunas y certeras, aún en situaciones de alta presión.					
6	Poder de negociación.	Capacidad para ejercer influencia sobre la otra persona (clientes, empleados o proveedores).					
7	Excelencia en el trabajo.	Capacidad para desempeñar su trabajo con calidad, eficiencia y eficacia.					
PUNTAJE TOTAL							
TRABAJO EN EQUIPO							
1	Liderazgo.	Trasmite y expresas sus habilidades a los demás empleados para tomar, aconsejar o apoyar decisiones empresariales.					
2	Actitud de cooperación.	Disposición para ofrecer ayuda de manera espontánea e incondicional en las actividades laborales dentro de la Compañía .					
3	Empowerment.	Emprende acciones para mejorar la productividad de los empleados y sus capacidades.					
4	Trabajo en equipo.	Flexibilidad para trabajar con distintas personas o grupos.					
5	Relaciones Interpersonales.	Habilidad para interactuar con diferentes tipos de personas dentro y fuera de la Compañía .					
6	Capacidad de Temple.	Serenidad, dominio para seguir adelante en medio de circunstancias adversas dentro de la Compañía.					
7	Orientación de resultados.	Tendencia para dirigir todos los recursos de la Compañía hacia los objetivos establecidos.					
8	Dirección del personal.	Capacidad para impartir coordinar, ordenar y supervisar el desarrollo de las actividades de los empleados de la Compañía .					
PUNTAJE TOTAL							
DESTREZAS Y HABILIDADES							


1	Prudencia.	Cumple con sensatez y moderación todos sus actos, particularmente en la aplicación de normas y políticas de la Compañía , sabiendo discernir lo bueno y lo malo.					
2	Disciplina.	Cumple con prontitud sus tareas establecidas por la alta dirección.					
3	Respeto.	Demuestra respeto a los clientes, proveedores y empelados de la Compañía .					
4	Comunicación.	Demuestra habilidad para escuchar y transmitir la información administrativa y financiera de la Compañía.					
5	Autocontrol.	Posee capacidad para mantener controladas sus propias emociones y evitar reacciones negativas como conflictos con clientes y compañeros de trabajo.					
6	Discreción.	Capacidad para resguardar la información administrativa y financiera de la Compañía.					
PUNTAJE TOTAL							
COMENTARIO GENERAL							
ACCIONES DE MEJORAS							
FIRMA DE LOS RESPONSABLES							
Evaluator				Evaluated			

4. INFORME

Como última fase, el jefe departamental o la empresa evaluadora emitirán el respectivo informe general de evaluación del desempeño del personal para la Junta General de Accionistas de la Compañía, con la finalidad de implementar medidas preventivas y correctivas para el personal con bajo rendimiento productivo, más allá de incentivar al empleado con mejor rendimiento laboral.

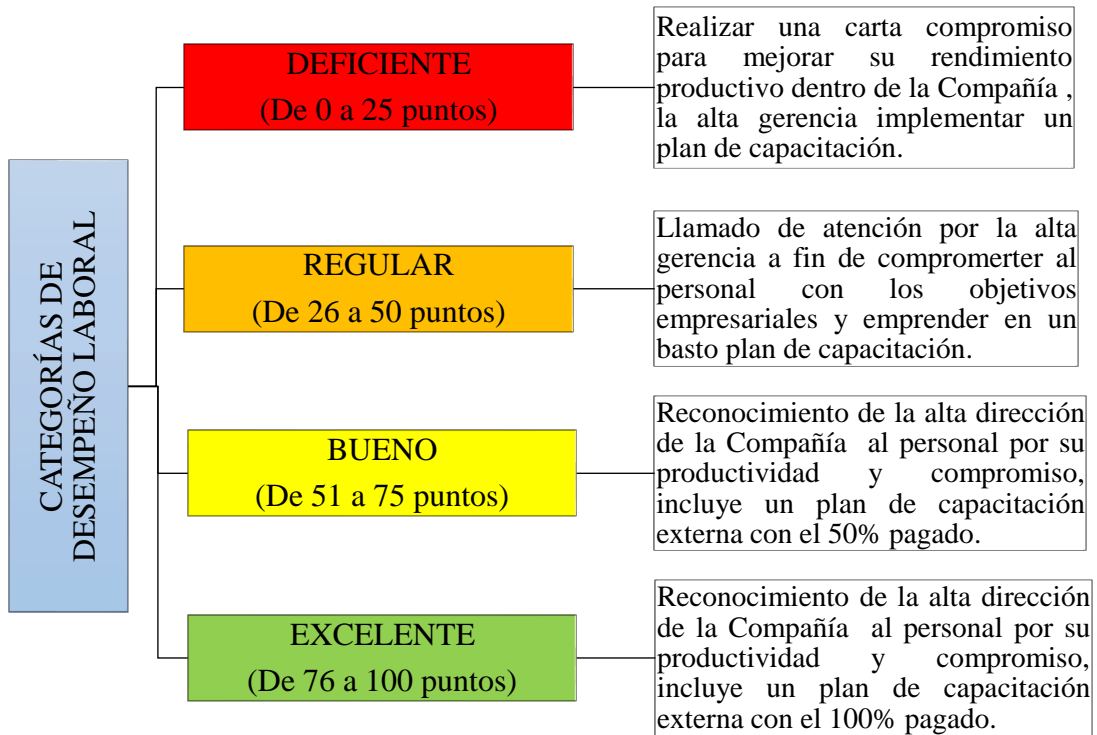
En el siguiente formato de evaluación del desempeño del personal, el jefe departamental o empresa evaluadora deberá registrar el puntaje obtenido tras la evaluación al personal.

Anexo 2: Registro de la evaluación general del desempeño laboral


		PROCESO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL				CÓDIGO: EVL -1		
						VERSIÓN: 0001		
Empresa								
Nombre		Antigüedad			Fecha			
Cargo		Evaluador						
EVALUACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL								
N°	Nombres	Cédula	Competencias de Evaluación			Total	Categoría	Observaciones
			Conocimientos Técnicos y Responsabilidad	Competencias laborales	en Trabajo Equipo			

Una vez obtenido el desempeño laboral individual de los empleados de la Compañía, su productividad se ubicará en las siguientes categorías: deficiente, regular, bueno y excelente.

Figura 7: Categorías de desempeño laboral



Elaborador por: Jonathan Javier Guamán Paredes

MATERCONTADORES SAS		
	MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	Fecha de Elaboración: 15/01/2019 Página: 14 Hojas

MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

PROPÓSITO

El presente manual de reclutamiento y selección del personal de la Compañía MATERCONTADORES SAS, tiene como propósito diseñar los parámetros básicos a ser observados durante el proceso de reclutamiento y selección de personal previo al momento de su contratación.

ALCANCE

El presente manual de reclutamiento y selección del personal será aplicable para el proceso de: reclutamiento, evaluación y selección de personal nuevo para la Compañía MATERCONTADORES SAS; tanto para reemplazos de puestos existentes como para puestos nuevos de la estructura organizacional de la Compañía, a fin de contar con un recurso humano apto para el desarrollo de las actividades de los diferentes departamentos y de esta forma alcanzar los objetivos empresariales de la entidad.

OBJETIVO

El presente manual de reclutamiento y selección del personal de la Compañía MATERCONTADORES SAS, tiene por objeto cumplir con los siguientes objetivos:

- Ofrecer a los candidatos para ocupar una vacante en la Compañía MATERCONTADORES SAS, procesos de reclutamientos transparentes con la finalidad de elegir a la persona más adecuada para llenar el puesto de trabajo ofertado.

- Tener en cuenta los requisitos y perfiles profesionales establecidos en el manual de funciones de la Compañía.
- Garantizar al nuevo personal de la Compañía estabilidad laboral, conjuntamente con todos los beneficios sociales establecidos por la ley ecuatoriana vigente.

RESPONSABLES

El responsable de crear nuevos puestos, reemplazar y contratar un nuevo personal es el Gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS, mientras que el Asistente de Talento Humano será en el encargado de llevar el registro de asistencia diaria, subir la información necesaria al sistema único de trabajo (SUT) y archivar los contratos trabajo.

1. POLÍTICAS GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Artículo 1.- Reclutamientos: El proceso de reclutamiento del personal para llenar vacantes en la Compañía MATERCONTADORES SAS, deberá cumplir con los requisitos relativos al perfil, competencias, habilidades y destrezas necesarias para ocupar la vacante existente.

Artículo 2.- Selección: Proceso de escogimiento del individuo idóneo para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio escoger entre los candidatos reclutados a los más ideales para ocupar los cargos existentes de la Compañía, a fin de mantener o aumentar la eficiencia y mejorar el rendimiento del personal.

Artículo 3.- Promoción o movimiento interno: Para el proceso de reclutamiento y selección del personal el gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS, priorizará al personal interno de la empresa, dando la oportunidad de ascender a nuevos cargos administrativos, financieros u operativos, siempre y cuando sus colaboradores cumplan con los requisitos previamente establecidos.

Artículo 4.- Reclutamiento y selección externa: En el caso de que el personal interno no cuente con los requisitos exigidos para un determinado puesto de trabajo, la Compañía MATERCONTADORES SAS, promocionará la oferta de trabajo externamente, mediante redes sociales, página de trabajo y prensa local de la ciudad, a fin de receptar hojas de vida de postulantes previo el cumplimiento de los perfiles y competencias profesionales.

Artículo 5.- Requerimientos: El gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS, será el encargado de revisar la hoja de vida y entrevistar al postulante, a su vez tendrá la decisión final de contratar o rechazar al aspirante a un determinado puesto de trabajo.

Artículo 6.- Evaluación: El aspirante al puesto de trabajo ofertado por la Compañía deberá pasar por el proceso de evaluación y valoración de los perfiles y competencias requeridas para un determinado cargo dentro de la Compañía.

Artículo 7.- Calificación: El Gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS se concentrará en seis tipos de requisitos con una calificación del 1 a 5, y observará el siguiente criterio de selección:

Criterios de Selección		Calificación
1	Formación académica	5
2	Experiencia profesional	5
3	Cursos complementarios	5
4	Idioma	5
5	Disponibilidad de movilidad	5
6	Pruebas de conocimiento, psicométricas o de personalidad.	5
Total		30

Los aspirantes que cumplan con el ochenta por ciento del puntaje total mínimo requerido tendrán derecho a la entrevista de trabajo con el gerente de la Compañía, mientras que los candidatos que no cumplan con el puntaje mínimo serán descartados del proceso de selección.

Artículo 8.- Inducción: El Gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS, deberá someter al nuevo empleado de la Compañía a un programa de inducción que facilite su pronta adaptación a la cultura empresarial y explicarle los principales valores éticos y corporativos que se manejan para alcanzar los objetivos empresariales.

Artículo 9.- Jefes Inmediatos: Cada personal operativo tendrá su jefe inmediato, el será el encargado de inducir al nuevo personal a sus actividades propias del puesto de trabajo contratado, además de su entrenamiento y seguimiento durante los tres primeros meses de trabajo dentro de la Compañía.

Artículo 10.- Contrato: Todo empleado recién contratado tendrá todos los beneficios de ley, a su vez su contrato será de carácter indefinido, otorgando estabilidad económica en el campo laboral; la Compañía terminará su relación laboral con el empleado por las causales del TÍTULO I PRELIMINAR, CAPITULO IX del Código de Trabajo vigente, correspondiente al art. 169.

Artículo 11.- Difusión y socialización del reglamento interno de trabajo: El Gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS deberá socializar el reglamento interno de trabajo con el empleado recién contratado, a fin de informar sus derechos y obligaciones, así como las sanciones pertinentes en caso de incumplimiento de sus funciones.

2. PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA MATERCONTADORES SAS

2.1. Oferta laboral interna y externa

El gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS deberá analizar y evaluar los requerimientos y necesidades de los diferentes departamentos para solicitar la contratación de un nuevo personal, además deberá incluir las razones de solicitud y llenar un formato para lanzar la oferta de trabajo al mercado laboral, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Fecha de solicitud y lanzamiento de la oferta laboral.
- b) Título de la vacante y número del puesto, ésta tendrá su debida descripción de las funciones y responsabilidades del puesto.
- c) Especificación del área o departamento donde se requiere el nuevo personal.
- d) Datos personales necesarios para la aplicación del puesto, tales como: sexo, edad y disponibilidad de movilidad.
- e) Requerimiento de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer el aspirante al cargo.
- f) Especificación del tiempo de contratación y tipo de contrato de trabajo.
- g) Recepción de perfiles profesionales: tales como en la misma empresa o través del correo electrono de la Compañía; y,
- h) Las demás especificaciones necesarias para dar una información clara y precisa al postulante.

Anexo 3: Formato de la oferta laboral

	OFERTA LABORAL	CÓDIGO: OFL
		VERSIÓN: 0001

OFERTA LABORAL	
Información General	
Cargo solicitado:
Nº de vacantes:
Tipo de contrato:
Cuidad:
Fecha de inicio de la publicación:
Fecha de finalización:
Perfil del Cargo	
Formación Académica:
Años de experiencia profesional:
Remuneración:

Conocimientos del cargo:
Actividades a desempeñar:
Sexo / Edad:
Disponibilidad de movilidad:
Horario de Trabajo	
Jornada de trabajo:
Experiencia / Capacitación	
Área de cargo desempeñado:
Área de capacitación:
Información adicional	
Responsable del Trámite:
Correo electrónico:
Dirección de la Compañía:
Fechas de entrega del Curriculum:
<p>*Nota: Solo se postularán las personas que cumplan con los requisitos pre establecidos en la oferta de trabajo.</p>	

2.2. Políticas de reclutamiento

El Gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS, será en encargado de llevar adelante el proceso de reclutamiento y selección del nuevo personal, así como del mantenimiento de las fuentes que pueden utilizarse para hallar candidatos potencialmente calificados para llenar las vacantes de trabajo existentes, previo el cumplimiento de los requisitos preestablecidos por la Compañía.

Los medios de comunicación a ser utilizados para informar de las vacantes existentes, serán los siguientes:

- Publicación física en el buzón informático de recepción de la Compañía para el cliente interno y externo.
- Diarios de mayor circulación en la ciudad y provincia.

- Publicación en redes sociales, página web de la Compañía y páginas de ofertas de trabajo, a fin de contar no solo con aspirantes locales, sino a nivel nacional.
- Agencias de reclutamiento; y,
- Difusión de la oferta de trabajo por diferentes frecuencias radiales.

Todos los candidatos deberán enviar sus perfiles profesionales físicos o digitales a la Compañía por cualquiera de los medios previamente establecidos; en el caso de existir dos o más aspirantes al cargo ofertado, el Gerente realizará el proceso de evaluación y selección del personal acorde al art. 7 del manual de reclutamiento y selección del personal de la Compañía MATERCONTADORES SAS, en la parte de las políticas generales de contratación. En el caso de solo existir un aspirante se omitirá el proceso de evaluación y el candidato tendrá lugar a la entrevista correspondiente y contratación si fuera el caso.

Anexo 4: Formato de la publicación de la oferta laboral



REQUIERE CONTRATAR UNA RECEPCIONISTA

Ofrecemos: Una remuneración acorde a las tablas sectoriales vigentes y pagamos todos los beneficios de ley, sin contar que otorgamos estabilidad económica a nuestros empleados y una contratación indefinida, más allá de una capacitación periódica a nuestro personal.

Requisitos:

- Ingeniero en contabilidad, Administración o afines.
- Conocimientos en atención y servicio al cliente.
- Mínimo un año de experiencia de preferencia en el sector contable.

Los aspirantes que cumplan con los requisitos establecidos presentar la hoja de vida actualizada en la instalaciones de la Compañía MATERCONTADORES SAS, ubicada en la ciudad de Riobamba, Chambo y Chillanes,.

Anexo 5: Formato de hoja de vida

	HOJA DE VIDA	CÓDIGO: HV
		VERSIÓN: 0001

LA COMPAÑÍA MATERCONTADORES SAS
HOJA DE VIDA

FOTO
DIGITAL
A
COLORES

1. DATOS PERSONALES

Apellidos:	CI:
Nombres:	Residencia:
Fecha de nacimiento:	Nacionalidad:
Dirección domiciliaria:	Telf. / Celular:

E – mail:		Estado Civil:		
2. FORMACIÓN ACADÉMICA				
Nº	Título	Colegio / Universidad	País	Año
3. CURSO O SEMINARIOS RECIBIDOS				
Nº	Nombre del curso o seminario			Horas
4. EXPERIENCIA LABORAL				
Nº	Nombre de la Empresa	Cargo	De Año	Hasta Año
5. REFERENCIAS PERSONALES				
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Firma				

A fin de constatar que los documentos son verídicos, el aspirante se responsabilizará por toda la información presentada; aparte de presentar el formulario de la hoja de vida, deberá adjuntar la siguiente documentación:

- Una copia de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizada.
- Una copia de los títulos académicos, así como también copias de los certificados de capacitación obtenidos.
- De forma opcional una copia de la certificación laboral de la última empresa donde trabajó y un certificado de honorabilidad.

En el caso de que se compruebe la falsedad de la información entregada por el aspirante, el Gerente de la Compañía se reserva el derecho de negar la participación del aspirante.

2.3. Preselección

La Compañía MATERCONTADORES SAS, luego de haber publicado la oferta de trabajo en el mercado laboral a través de los respectivos medios de comunicación, procederá a:

- Recepar los perfiles profesionales de los aspirantes en las instalaciones de la Compañía, respetando las fechas establecidas como límite para la recepción de carpetas u hojas de vida.
- Una vez finalizado la fecha límite para la recepción de carpetas u hojas de vida, el Gerente de la Compañía procederá a la revisión de tales documentos, y a la respectiva calificación de la información entregada, para lo cual observará los siguientes parámetros:

Nombre	Descripción	Puntaje
Formación académica: El puntaje tenderá a disminuir cuando el aspirante no cumpla con el requisito estipulado para el cargo.	Doctorado	5
	Maestría o Especialización	5
	Título de Tercer Nivel	5
	Tecnología	3
	Bachiller	1
Curso complementario: Se aceptará los cursos de capacitación acordes al campo laboral a partir de las 40 horas de capacitación y que hayan sido realizados en los últimos cinco años. Los cursos de capacitación que tengan una duración menor a 40 horas se sumarán proporcionalmente hasta dar como resultado mínimo 40 horas.	5 cursos en adelante	5
	2 a 5 cursos	3
	Un curso	1
Experiencia laboral	5 años en adelante	5
	1 a 5 años	5
	6 a 11 meses	3
	1 a 5 meses	1
Idioma Será aceptado siempre y cuando esté avalado por una Institución Educativa.	2 o más idiomas	5
	1 idioma	3

Para el conocimiento de los resultados obtenidos por el aspirante en el proceso de calificación y selección del personal, los directivos de la Compañía


MATERCONTADORES SAS, enviarán dicha información al correo electrónico personal de cada concursante.

3. PRUEBAS DE CONOCIMIENTO Y DE CAPACIDAD

El Gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS, conjuntamente con el Asistente de Talento Humano, evaluará el grado de conocimientos, habilidades y destrezas del aspirante a una vacante, a través de una prueba teórica, complementada por una prueba práctica (ejercicio).

Las pruebas serán elaboradas por el Gerente de la Compañía, con la ayuda del jefe departamental al cual corresponda la vacante. En esta fase se aplicará una evaluación mixta (teórica y práctica), teniendo como calificación un máximo de 5 puntos cada una.

Anexo 6: Formato de los criterios de selección

		PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL					CÓDIGO: PRS - 1	
							VERSIÓN: 0001	
CRITERIOS DE SELECCIÓN								
N°	Nombres	Formación	Curso	Experiencia	Idioma	Prueba Teórica	Prueba Práctica	Total
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/>								

Los aspirantes que cumplan con un puntaje mínimo del ochenta por ciento de treinta puntos en juego (es decir 24 puntos), establecido por el presente manual de reclutamiento y selección de la Compañía, serán convocados para la siguiente fase, es decir, la entrevista de trabajo con el gerente de la Compañía. En el caso de existir un solo candidato no se aplicará el proceso de evaluación como lo establece el anexo 10

del citado manual, debiendo procederse automáticamente a la entrevista con el Gerente de la entidad, quien será el encargado de revisar toda la documentación presentación por el aspirante.


1.4. Entrevista

Como punto final, el Gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS, realizará la respectiva entrevista a los aspirantes, previo a un listado de preguntas recurrentes para descubrir las verdaderas aspiraciones, conocimientos, habilidades, destrezas y falencias del candidato al empleo. Para el efecto, se evaluarán los siguientes criterios:

- Presentación personal.
- Expresión verbal.
- Expresión corporal.
- Revisión del perfil del candidato.
- Sociabilidad.

Con base en los ítems mencionados anteriormente, el Gerente impondrá una calificación máxima de 10 puntos y mínima de 5 puntos. El proceso de entrevista del personal será el principal factor para la contratación del candidato al empleo.


Anexo 7: Formato de la entrevista

		PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL			CÓDIGO: PRS – 2 VERSIÓN: 0001	
ENTREVISTA						
N°	Nombres	Presentación 2 puntos	Aspiración salarial 3 puntos	Expresión verbal 2 puntos	Ultimo trabajo/ mayor debilidad 3 puntos	Total

1.5. Informe final

El Gerente de la Compañía MATERCONTADORES SAS, será el encargado de realizar un informe final que resuma todos los puntajes obtenidos por los candidatos al empleo a fin de proceder a la publicación de los resultados finales en la página web de la Compañía y adicionalmente enviar al correo personal de los aspirantes, destacando al ganador del proceso de selección y quienes le secundan en segundo y tercer lugar.

Anexo 8: Formato de los resultados finales

		PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL				CÓDIGO: PRS – 3 VERSIÓN: 0001			
Empresa		La Compañía MATERCONTADORES SAS							
Denominación del puesto		Departamento							
RESULTADO FINAL									
N°	Nombres	Cédula	Calificaciones obtenidas por el Candidato					Total	
			Prueba Teórica (1 a 5 puntos)	Prueba Práctica (1 a 5 puntos)	Entrevista (5 a 10 puntos)	Mérito Individual			
Formación									
Cursos (1 a 5 puntos)	Idioma (1 a 5 puntos)	Experiencia (1 a 5 puntos)							


El Gerente de la Compañía se reserva el derecho de notificar al candidato ganador mediante vía telefónica o correo electrónico, la fecha de su presentación en la Compañía para la firma del respectivo contrato de trabajo y establecer la fecha de inicio de sus labores en la entidad.

2. VINCULACIÓN DEL PERSONAL CON LA COMPAÑÍA

Una vez finalizado el proceso de reclutamiento y selección del personal para la Compañía, la persona ganadora deberá vincularse con la Compañía para ejercer sus funciones y responsabilidades, previo a esto deberá cumplir los siguientes requisitos:

- **Examen médico:** El nuevo personal de la entidad se someterá a exámenes de: sangre, regulación de los sentidos (vista y oído); y, finalmente psicológicos, tendientes a garantizar su desempeño en el puesto de trabajo para el cual ha sido seleccionado.
- **Elaboración y firma del contrato de trabajo:** La Compañía por regla general tiende a suscribir los contratos de trabajo con carácter indefinido y el sueldo a pagar es acorde a la Tabla Salarial emitida cada año por el Ministerio de Relaciones Laborales, incluido todos los beneficios de ley.

Conocimiento del reglamento de trabajo: Como inducción al nuevo personal de la Compañía, la alta dirección informará los deberes, derechos, obligaciones, responsabilidades, sanciones y además las causales para la terminación de su relación laboral.

MATERCONTADORES SAS		
	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Fecha de Elaboración: 15/01/2019 Página: 06 Hojas

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

PROPÓSITO

El presente plan anual de capacitación del personal de la Compañía MATERCONTADORES SAS, tiene como propósito establecer los lineamientos necesarios para el desarrollo del personal de la Compañía, contemplando el mejoramiento continuo del personal administrativo, financiero y operativo.

OBJETIVO

Establecer mecanismos y estrategias para la capacitación del personal de la Compañía, a fin de conseguir el perfeccionamiento de los empleados al momento de ejecutar las diferentes actividades diarias a su cargo.

ALCANCE

El presente plan anual de capacitación del personal de la Compañía MATERCONTADORES SAS, está destinado a todos los empleados de la Compañía, con la finalidad de formar personas altamente competentes, con habilidades y destrezas muy particulares que sirvan para resolver problemas administrativos, financieros y operativos.

RESPONSABLE

El responsable de diseñar el plan anual de capacitación orientado al personal de la Compañía es el Asistente de Talento Humano, mientras que el Gerente tendrá la responsabilidad de aprobar y verificar el cumplimiento obligatorio de este programa.

COMPONENTES

El presente plan anual de capacitación deberá responder a los objetivos estratégicos de la Compañía, cuyos principales componentes se detallan a continuación:

- **Ámbito empresarial:** Cubrir las necesidades de la Compañía, con los perfiles profesionales de cada uno de los integrantes de la Compañía, con base en las Normas de INEN vigentes.
- **Capacitación Inductiva:** El Gerente de la Compañía como parte de sus funciones es el responsable de inducir al nuevo personal a la Compañía, explicando cuáles son sus: derechos, deberes, obligaciones y responsabilidades en el puesto de trabajo a ocupar.
- **Capacitación Empresarial:** Orientar al personal, tanto administrativo como operativo de la Compañía, a fin de actualizar conocimientos, técnicas y metodologías para realizar su trabajo y resolver los problemas que se presenten, de forma exitosa.
- **Capacitación Contable y Tributaria:** Garantizar la eficiencia en el desarrollo de los servicios contables y tributarios de nuestros clientes.

El proceso de capacitación será de manera periódica, y será previamente planificado y socializado entre todo el personal de la Compañía, a fin de fortalecer y direccionar los objetivos estratégicos.

Para elaborar el programa de capacitación deberá contemplar con los siguientes elementos:

Contenido	Técnicas	Tiempo	Destinatario	Instructor	Presupuest o
Temas para tratar que estén acordes a la actividad administrativa de la Compañía, a fin de mejorar la calidad de los servicios contables.	Deberá establecerse por anticipado la metodología y los recursos que se utilizará en el proceso de capacitación.	Se deberá establecer por anticipado la fecha, horarios y la duración de los eventos de capacitación a realizarse.	Se deberá determinar el departamento o el personal de la Compañía a quien va dirigida la capacitación.	Con la debida anticipación se deberá contratar a la persona encargada de impartir la capacitación, está puede ser interna como externa.	Valor a invertir en el proceso de la capacitación.

El proceso de capacitación del personal de la Compañía tiene como objetivo medir el grado de cumplimiento y los resultados obtenidos, así como, establecer medidas de seguimiento y monitoreo al momento de impartir la capacitación; para el efecto, se deberá observar las siguientes etapas:

- **Previo a la capacitación:** Identificar las deficiencias en cuanto a los conocimientos del personal a fin de establecer programas de capacitación, a fin de mejorar su desempeño laboral.
- **Durante la capacitación:** Evaluar la asistencia obligatoria del personal de la Compañía, al inicio y final de la capacitación, para el efecto, éstos deberán firmar a fin de cumplir con el programa y no ser sancionados.
- **Después de la capacitación:** Una vez finalizado el programa de capacitación, el personal de la Compañía que cumplió con su asistencia durante la capacitación, tendrá derecho a un certificado; mientras que los empleados que no cumplan con la asistencia regular al evento de capacitación serán sancionados de manera pecuniaria.

1. ACCIONES FORMATIVAS

Para determinar las necesidades de formación del personal de la Compañía MATERCONTADORES SAS, se deberá realizar previamente una evaluación del

desempeño al personal de la Compañía; tras lo cual, el Asistente de Talento Humano elaborará la ficha de acción formativa con la finalidad de entregar los requerimientos de formación al Gerente de la Compañía.

Anexo 9: Formato de acciones formativas

	ACCIÓN FORMATIVA			CÓDIGO: AF – 1
				VERSIÓN: 0001
ACCIÓN FORMATIVA				
Departamento:				
Instructor:				
Tipo de formación:				
Objetivo:				
CAPACITACIÓN				
Contenido	Tiempo	Metodología	Observación	
RESULTADO ESPERADOS			PRESUPUESTOS	
			Honorarios profesionales del instructor.	
			Transporte.	
			Salón de eventos.	
			Equipos de cómputo.	
			Refrigerio.	
			Materiales.	
Autorizado			Asistente de Talento Humano	

2. POLÍTICAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Las políticas para la ejecución del plan anual de capacitación deberán estar orientadas al mejoramiento continuo y a la actualización de conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados de la Compañía, y serán las siguientes:

- a)** El Asistente de Talento Humano deberá establecer anualmente un plan de capacitación y desarrollo del personal de la Compañía.
- b)** El Asistente de Talento Humano será el encargado de enviar el plan anual de capacitación al Gerente de la Compañía para su revisión y aprobación.
- c)** Los empleados de la Compañía podrán participar en capacitaciones tanto internas como externas, previa la autorización de la alta dirección de la Compañía.
- d)** El plan anual de capacitación tiene como finalidad elevar el grado de conocimiento, habilidades y destrezas, a fin de mejorar el desempeño laboral del empleado de la Compañía.
- e)** El plan anual de capacitación estará destinado a fomentar la educación adicional del empleado y garantizar un personal altamente calificado.
- f)** El plan anual de capacitación podrá desarrollarse a través de: cursos, seminarios, congresos, conferencias, talleres, jornadas de actualización de conocimiento, simposios, entre otros.
- g)** La Compañía podrá financiar las capacitaciones totales o parciales al empleado, dependiendo del tipo de necesidades del puesto de trabajo.
- h)** La ejecución de plan anual de capacitación de la Compañía podrá ser dentro o fuera de la Compañía.

Será obligación del personal de la Compañía asistir puntalmente al evento de capacitación programado, en caso de ausencia, deberá justificar con motivaciones razonables o de lo contrario, será sancionado de manera pecuniaria.

a) **Anexo 10:** Cronograma de actividades del plan anual de capacitación

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN																			
Nombre	Plan anual de capacitación.																		
Objetivo	Actualizar los conocimientos, habilidades y destrezas del personal de la Compañía a fin de incidir en el mejoramiento del desempeño laboral y contar con colaboradores altamente competitivos.																		
Empresa Área Responsable Tiempo Presupuesto	Compañía MATERCONTADORES SAS. Administrativas, financiera y operativa. Asistente de Talento Humano. Año Predefinido.							Recursos				Financiamiento para el plan							
								Marcadores. Instructor. Proyector. Papel, esferos, etc.				El financiamiento para el plan anual de capacitación será con recursos propios de la Compañía.							
ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													META	INDICADOR	IMPACTO			
	Mayo				Octubre				Diciembre										
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS										
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
Identificar las necesidades de capacitación para el personal de la Compañía.																	Educar en su totalidad al personal de la Compañía, a fin de mejorar el desempeño laboral de los empleados.	Nº asistente en el programa de capacitación.	Promover la formación adicional del personal de la Compañía, a fin de actualizar conocimientos, habilidades y destrezas.
Establecer objetivos del plan anual de capacitación.																			
Establecer el contenido temático para la capacitación.																			

MATERCONTADORES SAS		
	MANUAL DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	Fecha de Elaboración: 15/01/2019 Página: 05 Hojas

MANUAL DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

PROPÓSITO

El presente manual de control y prevención de riesgos de la Compañía MATERCONTADORES SAS, tiene por objetivo establecer una metodología que permita a la alta dirección, identificar los posibles riesgos empresariales a que puede verse expuesta la Compañía: antes, durante y después de las actividades administrativas, financieras y operativas, tendientes a tomar medidas de prevención y mitigación.

OBJETIVO

Reducir al máximo los riesgos empresariales de la Compañía MATERCONTADORES SAS, mediante la aplicación de las diferentes técnicas de identificación, valoración, control e información, a fin de proporcionar a la alta dirección una buena toma de decisiones gerenciales para salvaguardar los intereses de la Compañía, de sus directivos y de los empleados en general.

ALCANCE

El presente manual de control y prevención de riesgos de la Compañía MATERCONTADORES SAS, es de obligatoria aplicación a todos los procesos administrativos, financieros y operativos de la Compañía, a fin de mejorar la gestión empresarial.

RESPONSABLE

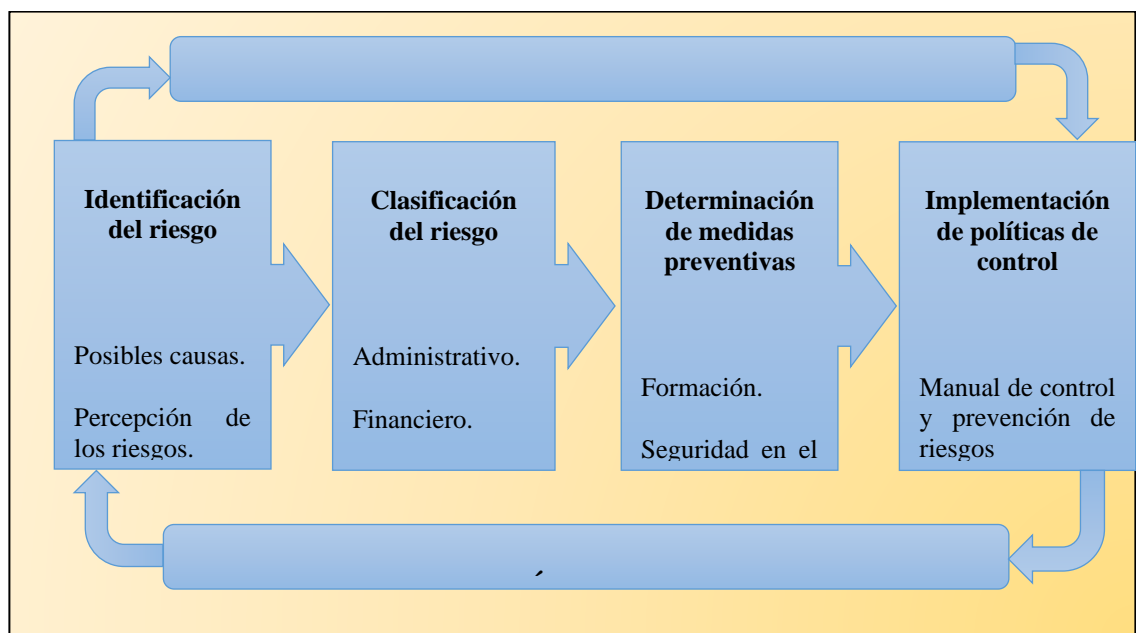
El responsable de diseñar, aprobar y actualizar periódicamente el presente manual de control y prevención de riesgos es del Gerente de la Compañía MATERCONTADORES

SAS; mientras tanto, el resto del personal cumplirá con este programa para mantener controlados los potenciales riesgos empresariales.

COMPONENTE

El presente manual de control y prevención de riesgos de la Compañía MATERCONTADORES SAS, está constituido por los siguientes componentes:

Figura 8: Sistema de control y prevención de riesgos



Elaborador por: Jonathan Javier Guamán Paredes

Las políticas de control y prevención de riesgos empresariales tienen como objeto la adaptación al entorno económico, político y social, donde se encuentra la Compañía, a fin de mitigar al máximo las deficiencias administrativas, financieras y operativas.

1. METODOLOGÍA PARA CONTROLAR Y PREVENIR LOS RIESGOS EMPRESARIALES

En el diseño de la metodología para controlar y prevenir los riesgos empresariales, intervienen los siguientes actores: empleados, clientes, proveedores, entorno,

tecnología, leyes, entre otros aspectos; de éstos dependerá la probabilidad que ocurrencia de los sucesos negativos o de riesgo dentro de las actividades administrativas, financieras y operativas de la Compañía. A continuación, se identifica la siguiente metodología:

ITEM	Descripción
Actividad	Acciones para prevenir los riesgos empresariales y alcanzar los objetivos planteados.
Responsable	Personas encargadas de comunicar o resolver dichos problemas empresariales.
Recursos	Detalla los recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos necesarios para hacer frente a potenciales amenazas.
Medios de verificación	Indicadores de gestión que permitan medir el grado de cumplimiento de las medidas preventivas y correctivas.

La alta dirección de la Compañía MATERCONTADORES SAS, basándose en el contenido del presente manual de control y prevención de riesgos empresariales, definirá políticas de protección, respondiendo al siguiente proceso:

CREACIÓN	
Acción	Estrategia
Elaborar el manual de control y prevención de riesgos.	Diseñar las políticas basándose en las necesidades y factores que conllevan al mal funcionamiento de las actividades hoteleras.
SOCIALIZACIÓN	
Acción	Estrategia
Sociabilizar el manual de control y prevención de riesgos, asegurándose que cada uno de los integrantes del personal de la Compañía conozcan su contenido.	Es obligación del Gerente de la Compañía programar un taller de socialización del manual de control y prevención de riesgos. Además estas políticas deben ser aprobadas, comunicadas y revisadas periódicamente.

DIFUSIÓN	
Acción	Estrategia
La difusión del manual de control y prevención de riesgos deberá estar aprobado por el respectivo responsable.	Es obligación del Gerente de la Compañía, difundir el manual de control y prevención de riesgos por todos los medios de comunicación internos a su alcance para reducir y mitigar los sucesos negativos.

2. POLÍTICAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS


Para contrarrestar los diferentes riesgos empresariales a que se ve expuesta la Compañía, se deberán observar las siguientes políticas:

- a) El Gerente de la Compañía deberá asegurarse que cada departamento cuente con los recursos necesarios para prevenir y controlar los riesgos empresariales.
- b) El Gerente de la Compañía deberá elaborar y actualizar periódicamente las políticas y estrategias prevenir y controlar los riesgos empresariales, además éste será el encargado de monitorear todas las actividades de la Compañía a fin de que permitan una administración eficiente.
- c) La alta dirección de la Compañía deberá capacitar periódicamente al personal en temas de control y prevención de riesgos.
- d) El personal de la Compañía deberá conocer diferentes métodos o mecanismos que ayuden a disminuir los riesgos empresariales.
- e) El personal de la Compañía deberá identificar, comunicar, medir y controlar oportunamente los riesgos empresariales para evitar pérdidas económicas.
- f) El personal de la Compañía deberá asegurarse que los servicios prestados a los clientes cumplan con todos los requisitos de la normativa interna y externa para evitar inconformidades o una imagen empresarial negativa.

3. MATRIZ DE RIESGO

4. **Anexo 11:** Matriz de riesgos

		MATRIZ DE RIESGO				CÓDIGO: MRG -1			
						VERSIÓN: 0001			
Departamento									
Jefe Inmediato									
Fecha									
MATRIZ DE RIESGO									
N°	Proceso	Tipos de riesgo	Eventualidad del riesgo				Responsable	Recursos	Estrategias sugeridas
			Consecuencias	Explosión o zona afectada	Impacto	Niveles de			
_____					_____				
Autorizado					Elaborado				

MATERCONTADORES SAS		
	INDICADORES DEL GESTIÓN	Fecha de Elaboración: 15/01/2019 Página: 04 Hojas

INDICADORES DEL GESTIÓN

PROPÓSITO

Establecer una herramienta de gestión administrativa como base para evaluar el desempeño laboral del personal y garantizar el cumplimiento de las actividades cotidianas de la Compañía a fin de satisfacer las necesidades del cliente.

ALCANCE

El alcance de los indicadores de gestión está dirigido a determinar y evaluar el accionar de los colaboradores y a su vez tiende a enfocarse en la parte económica de la Compañía MATERCONTADORES SAS.

OBJETIVOS

La Compañía al hacer uso de los indicadores de gestión considerará los siguientes objetivos:

- Monitorear y comparar los objetivos, metas y resultados reales frente a los estándares fijados por la Compañía.
- Determinar el grado de eficiencia y eficacia de los empleados en el cumplimiento de sus actividades.
- Aumentar los niveles de calidad en la prestación de servicios contables a fin de lograr la satisfacción del cliente.

RESPONSABLES

Los responsables de la elaboración de los indicadores de gestión es la gerencia y para la ejecución de los mismos, son los jefes de los departamentos financiero y contable de la Compañía.

COMPONENTE

Para la elaboración de los indicadores de gestión, se deberán cumplir ciertas características, tales como:

- Ser flexibles y oportunos.
- Alcanzable a través del tiempo.
- Incorporar a todos los empleados de la Compañía; y,
- Estar coordinados.

INDICADORES DE GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA MATERCONTADORES SAS

EFICACIA				
Nombre	Descripción	Objetivos	Formula	Frecuencia
Educación Continua.	Actualización de conocimientos del personal en temas administrativos, contables y operativos para mejorar el desempeño laboral.	Fomentar un plan anual de capacitaciones acorde a las necesidades de la Compañía.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones realizadas en el año}}{\text{N}^\circ \text{ Total de capacitaciones programadas en el año}} * 100 \right)$	Anual
Cliente.	Alianzas estratégicas con empresas públicas y privadas	Aumentar la cartera de clientes ofreciendo servicios de calidad.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de ventas realizadas en el mes}}{\text{N}^\circ \text{ de ventas esperadas para el mes}} * 100 \right)$	Mensual

Cobertura de servicios.	Difusión y socialización a los clientes de todos los servicios que dispone la Compañía.	Aumentar la demanda de servicios de la Compañía por parte de los clientes.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de servicios vendidos en el mes}}{\text{N}^\circ \text{ total de servicios ofrecidos por la entidad}} * 100 \right)$	Mensual
Tiempo.	Disminución de los ciclos de espera para entregar los servicios contables y tributarios	Entregar los servicios de superando las expectativas del cliente.	$\left(\frac{\text{Tiempo de espera de atención al cliente}}{\text{Demora promedio de atención y entrega de servicio}} * 100 \right)$	Mensual
EFICIENCIA				
Nombre	Descripción	Objetivos	Formula	Frecuencia
Créditos.	Disminución de las cuentas por cobrar relacionadas a clientes de la Compañía a fin de disponer réditos económicos para cubrir las necesidades de la Compañía.	Llamar de manera periódica a los clientes para solicitar confirmaciones de pago o depósitos.	$\left(\frac{\text{Valor depositado por cliente}}{\text{Total de deuda adquirida por cliente}} * 100 \right)$	Mensual
ECONOMÍA				
Nombre	Descripción	Objetivos	Formula	Frecuencia
Gastos	Disminución el gastos de la Compañía.	Disminuir el gastos de la Compañía.	$\left(\frac{\text{Total de gasto del año de la Compañía actual}}{\text{Total de gasto del año de la Compañía anterior}} * 100 \right)$	Anual

ECOLOGÍA				
Nombre	Descripción	Objetivos	Formula	Frecuencia
Medio Ambiente.	Prevención y cuidado ambiental a fin de conservar la naturaleza y medio ambiente.	Implementar un plan contra la contaminación ocasionado por la actividades de la Compañía con la finalidad preservar el medio ambiente.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de resmas reciclables actual}}{\text{N}^\circ \text{ de resmas reciclables anterior}} * 100 \right)$	Anual
ÉTICA				
Nombre	Descripción	Objetivos	Formula	Frecuencia
Conductas.	Disminución de los llamados de atención a los empleados.	Fortalecer las conductas éticas de los empleados para evitar sanciones innecesarias.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de llamados de atención mensuales}}{\text{N}^\circ \text{ Total de empleados de la Compañía}} * 100 \right)$	Mensual

La alta dirección de la Compañía MATERCONTADORES SAS puede implementar nuevos indicadores de gestión siempre y cuando éstos estén enfocados a evaluar el desempeño laboral y comparar resultados de las actividades de la Compañía, sin el objetivo de perjudicar a una persona o grupo de colaboradores en particular de la Compañía.

Anexo 6. Certificado Antiplagio



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**ARGUELLO DELGADO VERÓNICA DEL CARMEN
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COMPAÑÍA DE MATERSCONTADORES S.A.S, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023”, presentado por los señores Brayan Raul Agualongo Agualongo y Sánchez Cevallos Jomaira Maricela estudiantes de la **carrea de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un **porcentaje de similitud del 2%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 19 del Febrero del 2025

Atentamente,



Arguello Delgado Verónica Del Carmen
Directora

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

