



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto De Investigación

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SEROIL INSTRUMENTS  
CIA. LTDA., CANTÓN FCO. DE ORELLANA, PROVINCIA DE  
ORELLANA, PERÍODO 2016.

AUTORA:

ANABEL LEONOR RIVERA FUEL

ORELLANA -ECUADOR

2018

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Rivera Fuel Leonor Anabel, quien ha cumplido con las normas de investigación Científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Diana Evelin Vargas Ulloa

**DIRECTORA DEL TRIBUNAL**

---

Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Leonor Anabel Rivera Fuel, declaro que el actual trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son legítimos y únicos. Los textos del documento provenientes de otra fuente están correctamente citados y referenciados.

Como autora, acepto la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 06 de Marzo del 2018.

---

Rivera Fuel Leonor Anabel  
**C.C 2200050470**

## DEDICATORIA

Ofrezco este esfuerzo personal y este logro académico y profesional. A **Dios** por ser mi fortaleza y ayuda para mantenerme firme y no declinar durante este esfuerzo que implicó mi carrera para un título profesional.

A **mi Madre Aida Fuel** que, aunque ya no está físicamente sus consejos y valores inculcados me han ayudado a ser la persona que soy.

A **mi hermana Norma Rivera y sobrinos Darwin Morales, Johanna Morales** por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, quien con la gracia que Dios le ha dado hizo que la carga y los problemas que se presentaron fueran más fáciles de superar.

A **mi familia en general** quienes en algún momento de mi vida me han brindado su apoyo y comprensión.

A **mis amigos** presentes y pasados quienes han sido una bendición que Dios puso en mi camino, quienes en su debido tiempo y situación supieron cumplir funciones determinantes en mi vida logrando así que este sueño se haga realidad

Anabel Rivera

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por concederme llegar a este momento tan especial de mi vida, por los logros y dificultades presentadas, que me han dejado hermosas enseñanzas con las cuales he aprendido a valorar cada minuto de vida y a sacar lo mejor de mí en cada situación difícil que se me ha presentado.

A la **Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Extensión Norte Amazónica** y a sus maestros que estuvieron impartiendo siempre sus conocimientos hasta mi egresamiento, a mis compañeros en este largo recorrido.

Un ameno y sincero agradecimiento a la **Ing. Diana Evelin Vargas Ulloa** directora del Tribunal y al **Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí** Miembro del Tribunal, quienes me han encaminado con sus conocimientos para que el presente trabajo de titulación llegue con éxito a su culminación.

A mi hermana **Norma Rivera**, por su incondicional apoyo moral y económico, sin los cuales este logro personal no hubiera sido posible de alcanzar. Al Pastor **Gonzalo Pazos** quien se ha ganado un espacio muy especial en mi corazón y a quien admiro por ser un ejemplo de fe y amor a Dios y a su prójimo. A mis amigas y compañeras de aulas: **Tatiana Pazos, Yulieth Arcos, Diana Lapo, Karina Bermello, Verónica Reino**, porque aunque no siempre estamos cerca físicamente ni somos las mejores amigas han dejado una hermosa huella en mí y han sido fundamentales en mi vida.

Del mismo modo quisiera agradecer al Sr. Enrique Carrera, Gerente Propietario de la empresa SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA., y a la Ing. Mercedes Molina, Gerente de Calidad, quienes me apoyaron, brindándome toda la confianza y facilidades para realizar esta investigación.

A todos mi eterna gratitud.

Anabel Rivera

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido .....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	xi
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del problema de investigación.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	6
2.2.1 La auditoría .....	6
2.2.2 Importancia .....	7
2.2.3 Alcance .....	8
2.2.4 Características de la auditoría.....	8
2.2.5 índices de Auditoría .....	8
2.2.6 Marcas de marcas de auditoría.....	9
2.2.7 Gráficos.....	11
2.2.8 Gestión .....	12

2.2.9	Auditoria de gestión.....	14
2.2.10	Fases de la auditoria de gestión .....	17
2.2.12	Características de la Auditoría de Gestión.....	23
2.2.13	Diferencias y Similitudes entre la Auditoria de gestión y Auditoría financiera... ..	24
2.2.14	Herramientas de la Auditoría de Gestión.....	25
2.2.15	Métodos, técnicas e instrumentos de evaluación .....	28
2.2.16	Técnicas de investigación. ....	28
2.2.17	Técnicas de auditoría .....	29
2.2.18	Papeles de Trabajo .....	31
2.2.19	Hallazgo de auditoría .....	32
2.2.20	Indicadores de gestión .....	32
2.2.21	Evidencias de la auditoria de gestión.....	33
2.2.22	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	34
2.2.23	Funciones del Auditor.....	35
2.2.24	Ley de Compañías .....	35
2.3	IDEA A DEFENDER .....	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		40
3.1	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	40
3.4.2	Técnicas e instrumentos de investigación .....	41
3.5	RESULTADOS .....	43
3.5.1	Tabulación y análisis de información .....	43
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		55
4.1	TÍTULO .....	55
4.2	ARCHIVO PERMANENTE .....	56
4.2.1	FASE I Conocimiento preliminar .....	57
4.3	ARCHIVO CORRIENTE.....	80
4.3.1	FASE II: Planificación Específica .....	82
4.3.2	FASE III: Ejecución de la auditoría-detección y análisis de áreas críticas .....	98
4.3.3	FASE IV : Informe de resultados .....	163
CONCLUSIONES .....		177

RECOMENDACIONES.....	178
BIOGRAFÍA.....	179
ANEXOS .....	181



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Índices de auditoría.....	9
Tabla 2: Marcas de auditoría .....	11
Tabla 3: Variación de riesgo de detección.....	23
Tabla 4: Similitudes entre Auditoria de gestión y Auditoria financiera.....	24
Tabla 5: Diferencias entre Auditoria de gestión y Auditoria financiera.....	24
Tabla 6: Matriz de la población .....	42
Tabla 7: Resultado de la encuesta, pregunta N° 1 .....	43
Tabla 8: Resultado de la encuesta, pregunta N° 2 .....	44
Tabla 9: Resultado de la encuesta, pregunta N° 3 .....	45
Tabla 10: Resultado de la encuesta, pregunta N° 4 .....	46
Tabla 11: Resultado de la encuesta, pregunta N° 5 .....	47
Tabla 12: Resultado de la encuesta, pregunta N° 6 .....	48
Tabla 13: Resultado de la encuesta, pregunta N° 7 .....	49
Tabla 14: Resultado de la encuesta, pregunta N° 8 .....	50
Tabla 15: Resultado de la encuesta, pregunta N° 9 .....	51
Tabla 16: Resultado de la encuesta, pregunta N° 10 .....	52
Tabla 17: Resultado de la encuesta, pregunta N° 11 .....	53
Tabla 18: Resultado de la encuesta, pregunta N° 12 .....	54
Tabla 19: Índice de Marcas de Auditoría.....	67
Tabla 20: Áreas o departamentos de la empresa.....	71
Tabla 21: Análisis situacional de factores internos .....	100
Tabla 22: Análisis situacional de factores externos.....	102
Tabla 23: Estructura del método de evaluación COSO I.....	104
Tabla 24: Matriz de ponderación de resultados – nivel de riesgo y nivel de confianza	106
Tabla 25: Calificación y ponderación – Integridad y valores éticos.....	108
Tabla 26: Nivel de riesgo y confianza – Integridad y valores éticos .....	108
Tabla 27: Calificación y ponderación – compromiso con la competencia profesional	110
Tabla 28: Nivel de riesgo y confianza – compromiso con la competencia profesional	110
Tabla 29: Calificación y ponderación – Filosofía y estilo de gerencia.....	112
Tabla 30: Nivel de riesgo y confianza – Filosofía y estilo de gerencia .....	112
Tabla 31: Calificación y ponderación – estructura organizativa .....	114

Tabla 32: Nivel de riesgo y confianza – estructura organizativa.....	114
Tabla 33: Calificación y ponderación – asignación de autoridad y responsabilidad....	116
Tabla 34: Nivel de riesgo y confianza – asignación de autoridad y responsabilidad ...	116
Tabla 35: Calificación y ponderación – planteamiento de objetivos.....	118
Tabla 36: Nivel de riesgo y confianza – planteamiento de objetivos .....	118
Tabla 37: Calificación y ponderación – Detección y Manejo de Riesgos .....	120
Tabla 38: Nivel de riesgo y confianza – Detección y Manejo de Riesgos .....	120
Tabla 39: Calificación y ponderación – probabilidad de ocurrencia .....	122
Tabla 40: Nivel de riesgo y confianza – probabilidad de ocurrencia .....	122
Tabla 41: Calificación y ponderación – Planteamiento de Acciones y Controles.....	124
Tabla 42: Nivel de riesgo y confianza – Planteamiento de Acciones y Controles .....	124
Tabla 43: Nivel de riesgo y confianza – Definición y actividades de Control .....	126
Tabla 44: Nivel de riesgo y confianza – Definición y actividades de Control .....	126
Tabla 45: Nivel de riesgo y confianza – Actividades de Control sobre tecnología.....	128
Tabla 46: Nivel de riesgo y confianza – Actividades de Control sobre tecnología.....	128
Tabla 47: Nivel de riesgo y confianza – Actividades de control a través de políticas. .....	130
Tabla 48: Nivel de riesgo y confianza – Actividades de control a través de políticas. .....	130
Tabla 49: Nivel de riesgo y confianza – información.....	132
Tabla 50: Nivel de riesgo y confianza – información.....	132
Tabla 51: Nivel de riesgo y confianza – Comunicación.....	134
Tabla 52: Nivel de riesgo y confianza – Comunicación.....	134
Tabla 53: Nivel de riesgo y confianza – Comunicación con los grupos de interés interno .....	136
Tabla 54: Nivel de riesgo y confianza – Comunicación con los grupos de interés interno .....	136
Tabla 55: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión .....	138
Tabla 56: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.....	138
Tabla 57: Nivel de riesgo y confianza – Evaluación y comunicación de d eficiencias	140
Tabla 58: Nivel de riesgo y confianza – Evaluación y comunicación de deficiencias .	140
Tabla 59 Ponderación de resultados .....	141
Tabla 60: Calificación y ponderación – ponderación de resultados .....	142
Tabla 61: Nivel de riesgo y confianza – ponderación de resultados .....	142

Tabla 62: Indicadores de gestión – eficiencia.....	143
Tabla 63: Indicadores de gestión – eficacia.....	144
Tabla 64: Indicadores de gestión – economía.....	145
Tabla 65: Hoja de hallazgos.....	146
Tabla 66: Hoja de hallazgos.....	147
Tabla 67: Hoja de hallazgos.....	148
Tabla 68: Hoja de hallazgos.....	149
Tabla 69: Hoja de hallazgo .....	150
Tabla 70: Hoja de hallazgos.....	151
Tabla 71: Hoja de hallazgos.....	152
Tabla 72: Hoja de hallazgos.....	153
Tabla 73: Hoja de hallazgos.....	154
Tabla 74: Hoja de hallazgos –Las actividades de supervisión no son eficaces .....	155
Tabla 75: Resultado de la encuesta, pregunta N° 1 .....	156
Tabla 76: Resultado de la encuesta, pregunta N° 2 .....	157
Tabla 77: Resultado de la encuesta, pregunta N° 3 .....	158
Tabla 78: Resultado de la encuesta, pregunta N° 4 .....	159
Tabla 79: Resultado de la encuesta, pregunta N° 5 .....	160
Tabla 80: Resultado de la encuesta, pregunta N° 6 .....	161
Tabla 81: Resultado de la encuesta, pregunta N° 7 .....	162

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases de la auditoría de gestión.....	17
Figura 2: Resultados de la encuesta.....	43
Figura 3: Resultados de la encuesta.....	44
Figura 4: Resultados de la encuesta.....	45
Figura 5: Resultados de la encuesta.....	46
Figura 6: Resultados de la encuesta.....	47
Figura 7: Resultados de la encuesta.....	48
Figura 8: Resultados de la encuesta.....	49
Figura 9: Resultados de la encuesta.....	50
Figura 10: Resultados de la encuesta.....	51

Figura 11: Resultados de la encuesta .....	52
Figura 12: Resultados de la encuesta .....	53
Figura 13: Resultados de la encuesta .....	54
Figura 15: Certificación ISO 9001/00 .....	69
Figura 16: Organigrama Estructural .....	72
Figura 17: Política de Calidad .....	75
Figura 18: Organigrama estructural .....	88
Figura 19: Mapa de Procesos .....	89
Figura 20: Nivel de riesgo y confianza – Integridad y valores éticos.....	108
Figura 21: Nivel de riesgo y confianza – compromiso con la competencia profesional .....	110
Figura 22 : Nivel de riesgo y confianza – Filosofía y estilo de gerencia.....	112
Figura 23: Nivel de riesgo y confianza – estructura organizativa .....	114
Figura 24 Nivel de riesgo y confianza – asignación de autoridad y responsabilidad ..	116
Figura 25 Nivel de riesgo y confianza – planteamiento de objetivos .....	118
Figura 26: Nivel de riesgo y confianza – planteamiento de objetivos.....	120
Figura 27: Nivel de riesgo y confianza –probabilidad de ocurrencia .....	122
Figura 28: Nivel de riesgo y confianza – Planteamiento de Acciones y Controles.....	124
Figura 29: Nivel de riesgo y confianza – tipos de actividades de control .....	126
Figura 30: Nivel de riesgo y confianza – Actividades de Control sobre tecnología ....	128
Figura 31: Nivel de riesgo y confianza – Políticas y procedimientos .....	130
Figura 32: Nivel de riesgo y confianza – información .....	132
Figura 33: Nivel de riesgo y confianza – información .....	134
Figura 34: Nivel de riesgo y confianza – Comunicación con los grupos de interés interno .....	136
Figura 35: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.....	138
Figura 36: Nivel de riesgo y confianza – Evaluación y comunicación de deficiencias .....	140
Figura 37: Nivel de riesgo y confianza – ponderación de resultados .....	142
Figura 38: Resultados de la encuesta .....	156
Figura 39: Resultados de la encuesta .....	157
Figura 40: Resultados de la encuesta .....	158
Figura 41: Resultados de la encuesta .....	159
Figura 42: Resultados de la encuesta .....	160

Figura 43: Resultados de la encuesta .....	161
Figura 44: Resultados de la encuesta .....	162

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta aplicada al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.....	181
Anexo B. Registro único de contribuyentes .....	184
Anexo C. Certificación ISO 9001/2008.....	186
Anexo D. Registro de la Superintendencia de compañías .....	187
Anexo E. Fotografías de la investigación de campo.....	188

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad ejecutar una Auditoría de Gestión para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en el desarrollo y cumplimiento de los procesos establecidos en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Período 2016. La auditoría se inició con una visita a las instalaciones en la cual se realizó entrevistas al gerente general, de igual manera a los responsables de cada área de la empresa como: administración, control de calidad, laboratorio técnico y bodega, posteriormente se aplicaron los cuestionarios de control interno en base a COSO III, se determinó un nivel de confianza moderado del 73% con tendencia al alta, y un nivel de riesgo del 27%, sobre el análisis general de los componentes del control interno, con esto se determinó las posibles desviaciones en el cumplimiento de los procesos establecidos internamente, se aplicaron los indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados en la empresa, se elaboró la hoja de hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones. Se sugiere realizar las mejoras necesarias presentadas en el informe final de auditoría para una mejora continua en el sistema de gestión de la empresa.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <CONTROL INTERNO>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <COSO III>, <MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD>, <FRANCISCO DE ORELLANA (CANTÓN)>

---

Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa

**DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The current research work aims to develop a Management Audit to evaluate the level of efficiency, efficacy and quality in the company Seroil Instruments Co. Ltda., Francisco de Orellana canton, Orellana province, period 2016. The audit started with a visit to the facilities where interviews to the CEO were carried out; the same way to the officers of every area of the Enterprise like: administration, quality control, technical laboratory and warehouse. After that, the internal control questionnaires were applied based on the COSO III, it was determined a moderate level of reliability with 73% high tendency, and a risk level of 27%, over the general analysis of the internal control components, with this, possible deviations in the accomplishment of internal processes were determined, management indicators were applied in order to assess the accomplishment of objectives stated by the Company. A findings report was elaborated with their corresponding conclusions and recommendations. It is advisable to work in the necessary improvements presented in the audit final report for a continuous improvement of the company's management system.

**Key words:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCE>, <INTERNAL CONTROL>, <MANAGEMENT AUDIT>, <COSO II>, <QUALITY MANAGEMENT MANUAL>, <FRANCISCO DE ORELLANA (CANTON)>

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día el mundo actual exige a las organizaciones la creación de nuevas maneras de trabajar, de operar procesos, de dirigir los mismos, lo que conduce a renovar constantemente, ya que es la única manera de permanecer en el mercado. Por ello, las empresas deben adaptarse, e incluso anticiparse a los cambios, planeando adecuadamente sus estrategias y alineando los aportes de su capital humano con dichas estrategias a fin de alcanzar los objetivos y metas de la organización. El presente trabajo investigativo tiene como objetivo, realizar una Auditoría de Gestión a los procesos de control de la Empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Período 2016, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad en el desarrollo y cumplimiento de los procesos establecidos en la empresa.

**CAPÍTULO I:** El Problema, estudia los antecedentes, formulación, delimitación, objetivos y la justificación que respalda el desarrollo de la investigación.

**CAPÍTULO II:** Marco teórico, es una recopilación de aspectos de bases teóricas como conceptos, importancia, objetivos, alcance diferencias similitudes y áreas de aplicación que ayudan al análisis y solución del problema encontrado en la investigación.

**CAPÍTULO III:** Marco Metodológico, analiza los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizan para el desarrollo del presente trabajo, la población que va ser analizada o en su efecto la muestra y la verificación de la hipótesis planteada.

**CAPÍTULO IV:** Marco Propositivo, define la metodología del trabajo propuesto, que concierne a toda la información primordial de la empresa, además la planificación donde se detalla la documentación y los productos de la evaluación del Control Interno y el Corriente, este cuenta con cinco fases: Conocimiento Preliminar, Planificación, Ejecución, Comunicación de Resultados y seguimiento.



# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La empresa Seroil Instruments Cia. Ltda., es una empresa privada con fines de lucro, dedicada a presentar servicios de calibración y certificación de intrumeos de medida, se encuentra ubicada en la provincia de Orellana, sector donde el principal ingreso económico proviene de la extracción del petróleo debido a la amplia ncesidad de servicios que requiere este sector, Ademas en esta parte de nuestro pais y en este mercado las necesidades son de un entorno exigente y competitivo esto le da mas importancia al control de los elementos y las operaciones que se desarrollan en una empresa, ya que de esto depende la toma de decisiones que influiran directaamente en la calidad de productos y servicios que son ofrecidos en el mercado.

En la empresa SEROIL el control de los procesos es de mucha importancia ya esto asegura la calidad de sus servicios y el cumplimiento de estandares y requisitos de calidad nacionales e internacional , por esta razon y debido a ciertas dificultades, incmplimieto de procesos y demas falencias encontradas las cuales afectan directamente en el normal desarrollo de sus actividades, además del riesgo de disminuir la calidad de los servicios y obtener como resultado la perdida de la calificación de calidad así como la estabilidad económica de la empresa.

Como herramienta de solucion a lo antes mencionado se ha visto necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión que permita medir la eficacia, eficiencia y calidad que tiene la empresa para cumplir con los procesos establecidos así como el manejo de los recursos disponibles y evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la misma entidad.

### **1.1.1 Formulación del problema de investigación**

¿De qué manera la aplicación de una Auditoría de Gestión a la Empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Período 2016, permitirá evaluar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad en el desarrollo y cumplimiento de los procesos establecidos en la empresa.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

- Campo: Auditoría
- Área: Auditoría gestión
- Aspecto: Auditoría Gestión a la Empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.
- Temporal: 2016
- Espacial: Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Aporte teórico**

La actual auditoría de gestión se cumplirá tomando como referencia las diferentes teorías existentes sobre el tema, mismas que han sido sustentadas por varios autores a través de los años, su función principal es evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de la administración realizada por el personal de la empresa SEROIL INSTRUMENTS CIA. LTDA., con el fin de mejorar la administración y lograr el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en la empresa.

### **Aporte metodológico**

Este trabajo de investigación aplica el método inductivo que nos permite examinar el desempeño de las operaciones y actividades llevadas a cabo en la empresa, a través de una auditoría de gestión para plantear perfeccionamientos a su favor. La investigación de campo también se utiliza porque la información se recopila a través del contacto continuo del investigador con el entorno real. Se utiliza como técnicas de investigación la encuesta y la entrevista ya que esto facilita obtener datos estadísticos, comprobando de esta manera

la calidad de la información y su relevancia, concretando los problemas, especificando su significado, identificando causas y posibles soluciones.

### **Aporte práctico**

Cabe indicar que el principal objetivo del presente trabajo es que mediante la investigación y análisis es ayudar a la empresa SEROIL INSTRUMENTS CIA. LTDA., procurando el máximo desarrollo y eficacia con el fin de lograr un mejor control en el alcance de sus objetivos, ya que la investigación sirve como una herramienta para comprender de los diferentes procesos, con la correcta aplicación de las recomendaciones propuestas y confiando en que sean aplicadas.

### **Aporte académico**

Previo la obtención del título Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, la elaboración de un trabajo de investigación es considerado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo como requisito sustente la preparación académica reflejada en la práctica profesional.

Para dar cumplimiento con esta disposición se desarrolla la presente auditoría de gestión en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., con el principal objetivo de solucionar las dificultades y falencias antes expuestas, además de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el tiempo de preparación académica.

En el ámbito personal la elaboración de este trabajo y sin ser de menor importancia, el presente trabajo sirve como requisito indispensable para la obtención del título que me acredita como nueva profesional de la República en el área de Contabilidad y Auditoría.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad que tiene la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Período 2016, al momento de ejecutar y dar cumplimiento a los procesos que tiene la empresa, mediante la elaboración e implementación de una Auditoría de Gestión.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Lograr recopilar la información teórica sobre la auditoría que se realizará a través de la investigación bibliográfica de diversos autores, lo que implica el respaldo científico de la realización de la auditoría de gestión.
- Utilizar técnicas e instrumentos metodológicos de investigación con el fin de obtener toda la información necesaria para la realización de la Auditoría de Gestión a la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.
- Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad con que son administrados los recursos, para la emisión de los resultados de la auditoría realizada que implica informe, conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Para Toro Lluilema Ximena Elizabeth, (2016). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena "SAC" Ltda., Sucursal Quito, Provincia de Pichincha, durante el período comprendido de Enero a Diciembre de 2014.* (Tesis inédita de Ingeniería). Escuela de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, manifiesta que:

Está auditoría fue realizada considerando la importancia de medir los resultados de la gestión, con el fin de verificar el cumplimiento de las metas institucionales, se ha realizado una auditoría de gestión, es decir un examen sistemático de evidencias, realizado con el objeto de fundar una opinión independiente acerca de la gestión de la organización.(p.1)

De igual manera para Toro Lluilema Ximena Elizabeth, (2013). *Auditoría de gestión a la Empresa Hilos & Tejidos Hilario del cantón Guano, provincia de Chimborazo y su incidencia en el mejoramiento de los procesos administrativos. Período 2011.* (Tesis inédita de Ingeniería). Escuela de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, manifiesta que:

Una auditoría de gestión a esta institución nos permitió evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en el funcionamiento del control interno y proponer alternativas de mejoras en el desempeño laboral del personal involucrado en el control interno de los bienes de bajo estudio. (p.9)

### **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.2.1 La auditoría**

Millán Fernández, 1987, define la auditoría como:

La actividad general, que el mejor calificativo sería aquel que hace referencia al sujeto del estudio de la misma y dado que en nuestro caso este sería fundamentalmente la

empresa, se inclina por la denominación de "Auditoría Empresarial", entendiéndose que, posteriormente, tanto el alcance como el objetivo que se persiga con la auditoría darán lugar a las distintas clases de esta. Nosotros entendemos que hoy la auditoría trasciende; el ámbito de la propia empresa, aunque su desarrollo como actividad se haya mantenido, y se mantenga en la actualidad, estrechamente vinculado a la misma, circunscribe en un contexto más amplio: el contexto de lo económico. Surgiría de esta manera para nosotros la "auditoría económica" como una actividad diferenciada de otra clase de auditorías que denominaremos "especiales", y que, aunque en muchos casos también se encuentran vinculadas al mundo empresarial, se diferencian en que su actuación se centra principalmente en otras magnitudes cualitativas y cuantitativas sin un significado económico inmediato, aunque en las mismas, frecuentemente subyace y se puedan derivar consecuencias de esta naturaleza. (p.23)

Basándonos en estas definiciones, podemos deducir que la auditoría es un examen objetivo y sistemático que es aplicado en las empresas para asegurar la veracidad tanto de la información financiera como de las actividades relacionadas con la empresa.

### **2.2.2 Importancia**

Alberto Gutierrez, 2011 afirma que:

Las auditorías surgieron durante la revolución industrial, como una medida orientada a identificar el fraude. Con el tiempo esta visión cambió, y hoy es una herramienta muy utilizada para controlar el alineamiento de la organización con la estrategia propuesta por la administración y asegurar un adecuado funcionamiento del área financiera. Actualmente se han multiplicado los tipos de auditorías, respondiendo a una creciente complejidad empresarial. Gracias a las auditorías se puede identificar los errores cometidos en la organización y se puede enmendar a tiempo cualquier falla en la ejecución de la estrategia, para tomar medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa. (p 19)

Tomando como referencia las ideas antes mencionadas podemos decir que la aplicación Auditoría de gestión ayuda a las organizaciones a optimizar sus operaciones y los

recursos. Los resultados obtenidos de una auditoria son de importante ayuda al momento de medidas para lograr un buen control financiero y de gestión.

### 2.2.3 Alcance

Según Maldonado M , 2006, “puede alcanzar un sector de la economía todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema u operación específica.”(p.26)

### 2.2.4 Características de la auditoría

Según (Rodríguez, 2010), indica que las características de la auditoría son:

- Realizada en forma analítica y sistemática.
- Debe tener sentido crítico e independencia por parte del profesional.
- Es evaluativa en la cual efectúa la comparación sobre lo examinado.
- Debe existir un sistema de información.
- El auditor debe tener conocimiento sobre la estructura y funcionamiento.
- Debe comunicarse lo hallado con el fin de dar soluciones a los errores de la organización.
- Dar soluciones pertinentes.

### 2.2.5 índices de Auditoría

Según (Marriaga, 2009) los principales tipos de índices utilizados en auditoría son:

Índice alfabético: Se asigna una letra mayúscula a las cuentas del activo y doble letras mayúsculas a las cuentas del pasivo y capital. Y con números arábigos a las cuentas de resultado.

- **Índice alfabético doble:** Se le asigna una letra mayúscula a las cédulas sumarias y dos letras mayúsculas a las cédulas analíticas.
- **Índice alfabético doble numérico:** Este índice es la combinación de numérico alfabético y alfabético doble. Se le asigna una letra mayúscula a las cédulas sumarias de Activo y doble letra mayúscula a las sumarias de pasivo.

- **Índice numérico:** Se les asigna números arábigos progresivos a las cédulas sumarias de activo, pasivo, capital y resultados y números fraccionarios a las cédulas analíticas.
- **Índice decimal:** Se les asigna números arábigos múltiplos de 1000 a las cédulas sumarias de activo, pasivo, capital y resultados.
- **Índice de plan único de cuentas:** Asigna como índice el código que corresponde a las clases, grupos cuentas y subcuentas del plan único de cuentas.

### 2.2.5.1 Proposito de los indices de auditoría

Según (Hernández, 2001) los índices tiene los siguientes propósitos:

- Interrelacionar dos o más cédulas de auditoría
- Ayudar a la elaboración de informe
- Facilitar la revisión de los papeles de trabajo
- Impedir la repetición del trabajo

Tabla 1. Índices de auditoría

<b>INDICE</b>	<b>CONCEPTO</b>
INF	Informes
OF	Oficios y actas
<b>D</b>	<b>Documentos</b>
<b>PL</b>	<b>Planeación</b>
<b>EJ</b>	<b>Ejecución</b>
<b>IN</b>	<b>Ingresos</b>
<b>G</b>	<b>Gastos</b>

Fuente: Hernández, 2001

Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### 2.2.6 Marcas de marcas de auditoría

Según Sánchez, 2006, tenemos los siguientes objetivos:

Dejar evidencia del trabajo desarrollado.

- Facilitar el trabajo y aprovechar de mejor manera el uso de la cédula, evitando la descripción detallada de las actividades realizadas.
- Acelerar el control, ya que permite la inmediata comprensión del trabajo efectuado.



- Identificar y clasificar las técnicas y procedimientos que se han utilizado en la auditoría.

#### **2.2.6.1 Tipos de marcas de auditoría**

Según Carbellido, 2016, por sus características, las marcas de auditoría se pueden clasificar en:

- Estándar: Son usadas en técnicas y procedimientos que se repiten en el desarrollo de las revisiones, son obligatorias para el personal que realicen la auditoría ya sean internos o externos contratados por la organización.
- Específicas: No es común su aplicación en técnicas y procedimientos de auditoría, debiendo integrarse al índice de marcas que corresponda.

Tabla 2: Marcas de auditoría

<b>MARCA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
⊙	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
C	confirmación de información recibida conforme
S	Totalizado
ã	Conciliado
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

Fuente: Hernández, 2001

Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### 2.2.7 Gráficos

El uso de gráficos en auditoría es fundamental en el manejo de información ya que complementa los registros además es un mecanismo de retroalimentación en el desarrollo de la auditoría.

Los gráficos pueden tomar varios formatos y presentaciones enfocados al objetivo que se pretende en su selección, este debe responder a los requerimientos establecidos en la auditoría. Constituyen una gran fortaleza ya que permiten la posibilidad de administrar

la información de manera simplificada y resumida, siendo mucho mejor que tan solo una presentación textual. (Franklin, 2007, p. 462)

### **2.2.7.1 Fases de usos de gráficos**

Según Franklin, 2007, la recopilación de información inicia desde el momento mismo en que se decide realizar una auditoría, para dar una relación entre tiempo y lugar a los gráficos, nos basamos en tres etapas del proceso:

- **Inicio:** Durante el acercamiento a la organización el auditor debe integrar la evidencia, llevar un registro de las acciones realizadas, papeles de trabajo, siendo un control estadístico.
- **Desarrollo:** De acuerdo al avance de la auditoría el auditor debe llevar en cuenta las actividades realizadas para alcanzar los objetivos establecidos.
- **Conclusión:** El auditor debe presenta los resultados obtenidos de la auditoría como: hallazgos, evidencias, observaciones y recomendaciones. (p. 462)

### **2.2.7.2 Presentación de gráficos**

La estructura de los gráficos es muy similar en todas las presentaciones, variando en el tipo de información, datos y la imagen a generar con estos. La presentación de los gráficos parte de la estadística general. Se puede representar en barras, círculos, cuadros generales, comparativos, etc., teniendo como objetivos captar la atención de una persona o audiencia. (Franklin, 2007, p. 463).

## **2.2.8 Gestión**

De acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, Registro Oficial 22 de noviembre de 2001 afirma que:

Gestión son una serie de actividades realizadas coordinadamente para dirigir una organización con la finalidad de asegurar el cumplimiento de sus objetivos y lograr su permanencia en ambiente empresarial. (p.11)

Uranga, 2002, en su libro *Redes Gestión y Ciudadanía* indica que “la gestión es un juego de consensos, disensos y transformaciones que implican a toda la institución y a todos sus integrantes. La gestión implica un modo de comprender y de hacer nuestros proyectos desde una perspectiva político-cultural, la social, la económica y la organizacional”.(p.20)

Tomando como referencia ambas definiciones podemos decir que cuando se habla de gestionar, se hace referencia a la forma a través de la cual un grupo de personas establece objetivos comunes, organiza, articula y proyecta las fuerzas, los recursos humanos, técnicos y económicos. En este sentido, la gestión es un proceso de construcción colectiva desde las organizaciones, las experiencias y las habilidades de quienes allí participan. Esto quiere decir que el proceso de gestión no debe apuntar a la negación o aplanamiento de diferencias, o al acallamiento de conflictos; sino que necesariamente debe articularlos, construyendo procesos colectivos que implique el reconocimiento y la producción de la organización.

#### **2.2.8.1 Control de Gestión**

El Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, Registro Oficial 22 de noviembre de 2001 afirma que:

El control de gestión es el examen de la economía, efectividad y eficiencia de las entidades de administración en el ejercicio y potestad de los recursos realizando mediante la evaluación de los procesos administrativos la utilización de indicadores de rentabilidad y desempeño así como los beneficios de su actividad (p.12)

Partiendo de esta definición el control de gestión es un instrumento básico que provee a la alta dirección de un sistema de información integrado, cuyo diagnóstico y recomendaciones facilitan a la alta dirección la toma de decisiones.

#### **2.2.8.2 Elementos de Gestión**

El Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, Registro Oficial 22 de noviembre de 2001 establece siguientes elementos:

- Eficacia
- Eficiencia
- Economía
- Economía
- Ecología
- Ética

### **2.2.9 Auditoría de gestión**

El Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, Registro Oficial 22 de noviembre de 2001 define a la auditoría de gestión como:

El examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de evaluar la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (p. 6).

Basándonos en las definiciones antes mencionadas, podemos deducir que la aplicación de una auditoría de gestión sirve como asesoramiento que ayuda a evaluar y diagnosticar la gestión de las organizaciones, y así emitir recomendaciones, con la finalidad de contribuir el con éxito empresarial de la organización.

#### **2.2.9.1 Importancia de la aplicación de una Auditoría de Gestión**

Gutierrez Alberto en su libro *Auditoria, enfoque practico* (2011), manifiesta:

Las auditorías surgieron durante la revolución industrial, como una medida orientada a identificar el fraude. Con el tiempo esta visión cambió, y hoy es una herramienta muy utilizada para controlar el alineamiento de la organización con la estrategia propuesta por la administración y asegurar un adecuado funcionamiento del área financiera. Actualmente se han multiplicado los tipos de auditorías, respondiendo a una creciente complejidad empresarial. Gracias a las auditorías se puede identificar los errores cometidos en la organización y se puede enmendar a tiempo cualquier falla en la

ejecución de la estrategia, para tomar medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa. La mayoría de empresas pequeñas no tienen la obligación de hacer auditorías y no le dan importancia. Pero una auditoría puede ayudar a las organizaciones a optimizar sus operaciones y lograr importantes ahorros de costos. Una auditoría interna puede ayudar a los gerentes a establecer medidas para lograr un buen control financiero y de gestión. Al realizar un análisis del balance se pueden identificar con claridad aquellas situaciones que constituyen un riesgo y lo que podría ser una oportunidad financiera; además, al realizar un análisis de la cuenta de resultados se puede planificar algunas estrategias para lograr mayores niveles de ahorro y rentabilidad. Es necesario realizar una auditoría cuando existen evidencias de gastos excesivos, incumplimiento de proyectos, quejas de los clientes, alta rotación de recursos humanos y cuando los resultados se alejan de los que la empresa espera. . (p.28)

### **2.2.9.2 Alcance de la auditoría de gestión**

Luna Y. B. (2012) afirma que:

- Verificar la existencia de los objetivos y planes coherentes y realistas.
- Comprobar la confiabilidad de la información que se toma de base para el cálculo de operación y eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos financieros importantes de la compañía.
- Evaluar la estructura organizacional de la compañía. (p.41-42)

### **2.2.9.3 Enfoque de la Auditoría de Gestión**

El Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, Registro Oficial 22 de noviembre de 2001, le da el siguiente enfoque:

Esta clase de auditorías tienen un enfoque integral, por tanto se concibe como una auditoría de economía y eficiencia, porque esta considerada como una adquisición económica de los recursos y su utilización provechosa en la producción de bienes, servicios u obras en la calidad y cantidad esperados. (p.29)

#### **2.2.9.4 Objetivo de la auditoria de gestión**

Según el criterio de Luna Y. B. (2012) en su libro Auditoria Integral: normas y procedimientos afirma que:

Los objetivos dentro del campo de acción de la auditoria de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de los objetivos y planes coherentes y realistas
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Analizando estos objetivos podemos comprender con mayor claridad la función de la auditoria de gestión, donde se analiza el cumplimiento de los objetivos de la empresa, el adecuado manejo de los recursos y los procedimientos utilizados en la toma de decisiones. (p.403)

## 2.2.10 Fases de la auditoría de gestión

De acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, Acuerdo N° 031.CG, Registro Oficial 22 de noviembre de 2002 nos indica:

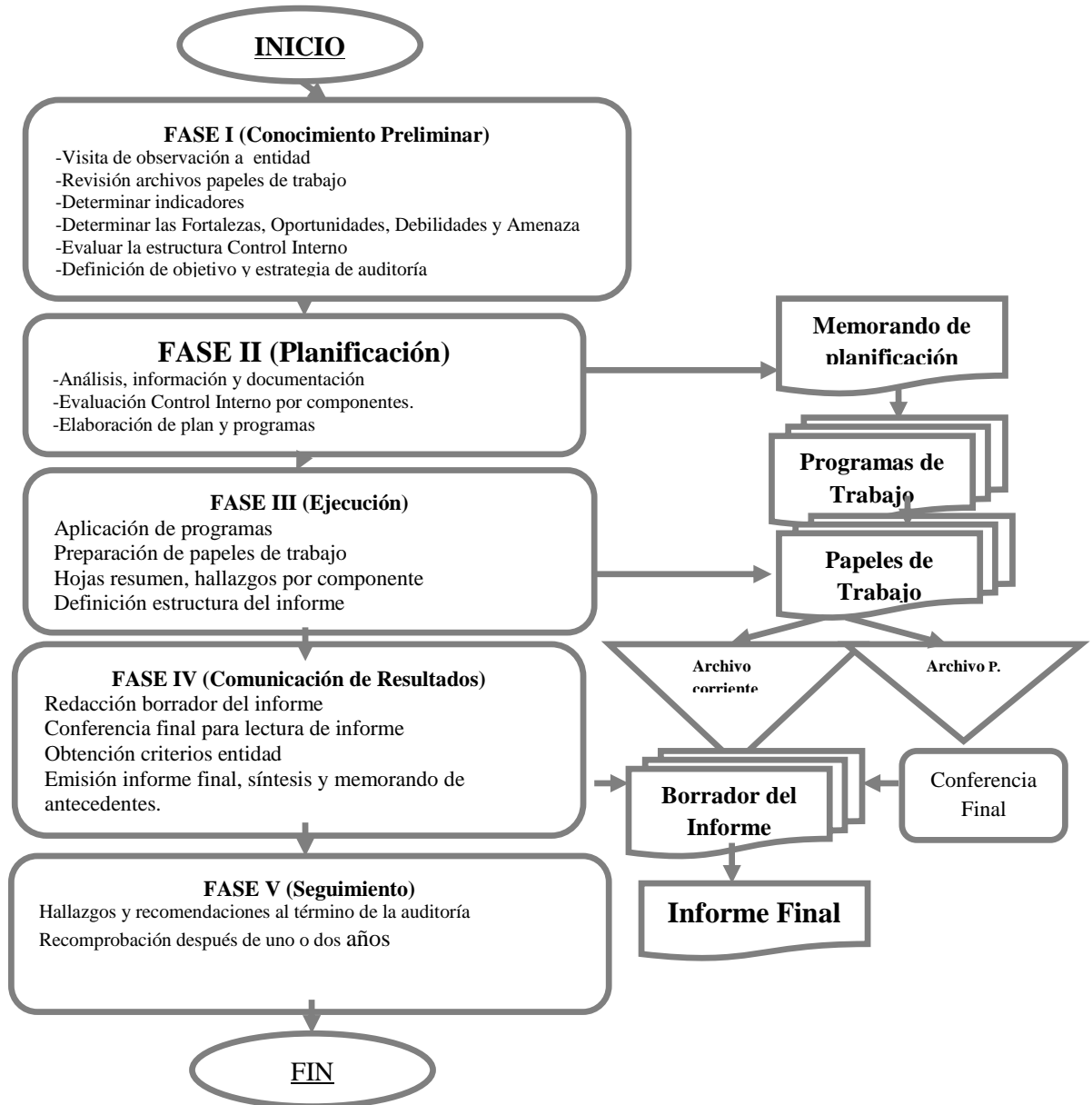


Figura 1: Fases de la auditoría de gestión

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión (2001), emitido por la Contraloría General del estado.

Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel



## **Fase I: Conocimiento preliminar**

### **Objetivo**

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal, esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable.

### **Actividades**

Las tareas típicas son:

- 1** Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
- 2** Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de información y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:
  - a) La visión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
  - b) La actividad principal
  - c) La situación financiera de los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo, el ambiente organizacional, la visión y la ubicación de la problemática existente.
- 3** Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.
- 4** Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.

### **Productos**

- Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo.

- Documentación e información útil para la planificación.
- Objetivos y estrategia general de la auditoría. (Manual de Auditoría de Gestión, 2001, p.129)

## **Fase II: Planificación.**

### **Objetivo.**

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para lo cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y las siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación es una organización global del trabajo realizada en base a las actividades del auditor y a los resultados que se espera obtener con la aplicación de la auditoría.

### **Actividades**

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

1. Comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
2. Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de “Ejecución”; a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinaran la naturaleza y alcance del examen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase y fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe.

Los resultados obtenidos servirán para:

- Planificar la auditoría de gestión;
- Preparar un informe sobre el control interno.

3. A base de las fase 1 y 2 descritas, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparará un Memorando de Planificación.

### **Productos.**

- Memorando de Planificación
- Programas de Auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad).
- (Manual de Auditoría de Gestión, 2001, p.153)

### **Fase III: Ejecución.**

#### **Objetivo.**

En esta fase comprende la realización de la auditoría, incluyendo hallazgos y evidencia que sustente los hallazgos que se encuentren en el desarrollo de la auditoría.

#### **Actividades.**

Las tareas típicas de esta fase son:

1. Aplicación de los programas elaborados para los componentes.
2. Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas.
3. Detectar y realizar las hojas de hallazgos.
4. Realizar el informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En esta fase es muy importante, tener presente que el trabajo de los especialistas no auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; además, es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura de equipo o grupo oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados: igualmente se

requiere que el trabajo sea supervisado adecuadamente por parte del auditor más experimentado.

### **Productos.**

- Papeles de trabajo.
- Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente. (Manual de Auditoría de Gestión, 2001, p.184)

### **Fase IV: Comunicación de resultados.**

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, el mismo que en la Auditoría de Gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos, pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones de expondrá en forma resumida las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de los recursos de la entidad auditada.

### **Actividades.**

En esta fase IV, las tareas que se llevan a cabo son las siguientes:

1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.
2. Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y

perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

### **Productos.**

- Informe de Auditoría.

### **Fase V: Seguimiento.**

#### **Objetivo.**

Consiste en realizar un seguimiento que realiza la empresa basadas en las recomendaciones dadas por el auditor en el informe de auditoría.

### **Productos.**

- Documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones y probatoria de las acciones correctivas.
- Comunicación de la determinación de responsabilidades.
- Papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento. (Manual de Auditoría de Gestión, 2001, p.215)

Se puede afirmar que entonces las fases de la Auditoría de Gestión están sujetas a lo dispuesto por la Contraloría General del Estado en su Manual de Auditoría de Gestión indicado para empresas del sector público.

#### **2.2.10.1 Evaluación del riesgo de Auditoría de Gestión**

Maldonado, 2011, Afirma que:

La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso. El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles: Mínimo

- Bajo
- Medio

- Alto

La evaluación del nivel de riesgo es un proceso totalmente subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor.(p.62) Tabla 3: Variación de riesgo de detección

<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>SIGNIFICATIVIDAD</b>	<b>FACTORES DE RIESGO</b>	<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES</b>
MÍNIMO	No significativo	No existen	Remota
BAJO	Significativo	Existen algunas pero poco importancia	Improbable
MEDIO	Muy significativo	Existen algunos	Posible
ALTO	Muy significativo	Existen varios y son importantes	Improbable

Fuente: Maldonado Milton  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### 2.2.11 Características de la Auditoría de Gestión

Maldonado, 2006, En su obra Auditoría de Gestión, menciona las más importantes:

- Propósito.- Evaluar la eficiencia, efectividad y economía con la que se manejan los recursos de una entidad, el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.
- Medición.- Aplicación de los principios de administrativos.
- Enfoque.- Eminentemente positivo, tendiente a obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología (protección ambiental).
- Informe de Auditoría.- Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la Gestión de la entidad.
- Conclusiones del auditor.- Inciden sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.
- Recomendaciones del auditor.- Se refiere a mejorar en todo los sistemas administrativos, el sistema de control interne gerencial y cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.

## 2.2.12 Diferencias y Similitudes entre la Auditoría de gestión y Auditoría financiera

Maldonado, 2011, afirma que “para tener una idea de lo que es la auditoría de gestión se establece un cuadro de las similitudes y diferencias entre la auditoría de gestión y la auditoría financiera”

### Similitudes

Tabla 4: Similitudes entre Auditoría de gestión y Auditoría financiera

<b>Auditoría de Gestión</b>	<b>Auditoría financiera</b>
Estudiar y evaluar el sistema de control	Estudiar y evaluar el sistema de control

Fuente: Maldonado Milton  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### Diferencias

Tabla 5: Diferencias entre Auditoría de gestión y Auditoría financiera

<b>Auditoría de Gestión</b>	<b>Auditoría Financiera</b>
Mediante las recomendaciones ayuda a aumentar la eficiencia.	Dictamina la razonabilidad financieros de los estados.
Los estados financieros son un medio	Los estados financieros son un fin.
Origina eficiencia en sus operaciones.	Da confianza de los estados financieros.
Numérica-analítica	Numérica.
El trabajo es detallado	Se basa en pruebas específicas.
Especialidad en áreas afines.	Especialistas en el área económica.

Fuente: Maldonado Milton  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

## 2.2.13 Herramientas de la Auditoría de Gestión

### 2.2.13.1 Control interno

Estupiñan R. (2009), afirma que :

El control interno “son políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñados para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios sean alcanzados y que los eventos indeseados sean prevenidos o detectados y corregidos.” (p.1)..

### 2.2.13.2 Componentes del control interno

Madariaga (2004) manifiesta que:

El control interno está integrado en los procesos de la organización y forma parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo y representa una herramienta útil para la gerencia, por lo tanto no es un sustituto de las acciones que debería adoptar la gerencia en cumplimiento de sus legítimas obligaciones. Los componentes del COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraudes dentro de niveles de riesgo aceptable, COSO está conformado por cinco componentes interrelacionados de igual importancia de ellos se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto componente, es decir el monitoreo, está diseñado para asegurar que el control interno continua operando con efectividad. Los componentes del control interno según coso son los siguientes:

- **Entorno de control:** es el inicio de todos los demás componentes del control interno. Intervienen aspectos internos y externos de la empresa.
- **Evaluación del riesgo:** La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas. Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.



- **Actividades de control:** contiene las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.
  
- **Información y comunicación:** Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros.
  
- **Monitoreo:** Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. (pp. 36-38)

### 2.2.13.3 Limitaciones del control interno

Schuster (1992) en su libro Control interno define la limitación de un sistema de control interno como:

Ningún sistema de control interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos. Debido a sus limitaciones inherentes, el control interno solamente puede brindar la seguridad "razonable" de que el objetivo se logre; estas limitaciones incluyen:

- El requisito usual de que un control establecido sea costo-beneficioso;

- La dirección de la mayoría de los controles hacia el tipo de transacciones repetitivas en lugar de excepcionales;
- El error humano debido a malentendidos, descuidos y fatiga;
- La potencialidad de una colusión que pueda evadir los controles que dependen de la segregación de funciones.

En cuanto al primer factor, debemos tener en cuenta que el costo del control no puede ser superior al valor de aquello que está sujeto al control. Por lo tanto, si un control se descarta por no ser en los términos explicados, costo-beneficio.

El segundo factor está relacionado con el hecho de que los controles se establecen para las transacciones repetitivas y no para lo extraordinario. Cuando lo extraordinario surge, existe la posibilidad de que el sistema de control no sepa cómo responder, y no nos estamos refiriendo solamente a lo automatizado o a las normas, sino también al comportamiento de las personas frente a una situación no esperada.

El tercer factor se explica por sí mismo, por colusión se entiende el hecho por el cual dos o más personas se ponen de acuerdo para violar un control cuyo cumplimiento depende de estas personas. Si el control se basa en la oposición de intereses contrapuestos y las personas que tienen estos intereses se ponen de acuerdo para cometer un fraude, no ejecutando el control o violándolo adrede, no hay sistema de control interno que sea invulnerable en cuanto a su prevención o detección inmediata; si es posible que lo detecte con posterioridad.

Para los tesisistas las limitaciones del control interno tienen origen por la no adaptación al entorno donde es aplicado dicho sistema, se menciona también que el control interno debe estar preparado para afrontar situaciones inesperadas y no solo repetitivas, la importancia de establecer funciones totalmente independientes de los sectores operativos con el propósito de verificar el efectivo cumplimiento de los controles establecidos, ayudara al cumplimiento de objetivos. (p. 40)

## 2.2.14 Métodos, técnicas e instrumentos de evaluación

### Métodos de investigación

La metodología que se desarrollará son: inductivo, deductivo, analítico y sintético:

- **Inductivo:** Se utilizará en la implementación de las fases de la auditoría para realizar el estudio de los procesos administrativos y formular conclusiones de carácter general, con el propósito de dar una opinión razonable y profesional sobre la situación real de la empresa.
- **Deductivo:** Este método se aplicará en la fase de la planificación de la auditoría en lo concerniente a la evaluación de control interno, que servirá de base para analizar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión administrativa y operativa de la empresa.
- **Analítico:** Se analizará la información obtenida de conformidad con las leyes, normas, ordenanzas y reglamentos, respecto a la gestión administrativa desarrollada por parte de las autoridades de la empresa y también será de mucha utilidad para la ejecución y aplicación del cuestionario del Control Interno.
- **Sintético:** Se utilizará en todo el proceso de auditoría de gestión desarrollado en la empresa, sintetizando la información tanto de conocimientos teóricos como de la proporcionada por la empresa sujeta a examen, con el propósito de elaborar un informe claro, preciso y objetivo al final de la auditoría y emitir las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo.

### 2.2.15 Técnicas de investigación.

En la auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación del uso de las técnicas específicas . Para el siguiente trabajo de investigación se utilizará las técnicas que se detalla a continuación:

- **Entrevista:** Se aplicará al personal que labora en la empresa auditada con la finalidad de obtener información de manera verbal. Se desarrollará en la primera fase: Conocimiento preliminar y segunda fase: planificación.
- **Encuesta:** Se realizará al personal que labora en la empresa mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados. Además también se utilizará en la Segunda Fase: planificación, ejecución del control interno.

### **Instrumentos de investigación**

- **Guía de entrevista:** Se utilizará este formato para escribir la información exacta sobre las entrevistas realizadas en la empresa datos como: lugar, hora, día, identificación del personal entrevistado, el tema central entre otros.
- Cuestionarios: Se aplicara una serie de preguntas escritas en con el fin de obtener respuestas, para evaluar la situación en la que se encuentra a través del control interno.
- Paquete de Microsoft Office, donde se utilizara los programas Word, Excel y Power Point, para la elaboración del informe y el procesamiento de los datos.
- Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.
- Recursos de oficina, como lápices, bolígrafos y papel para el registro de la información durante las entrevistas y el proceso de observación directa. Además, un computador para la elaboración del informe.

#### **2.2.16 Técnicas de auditoría**

El Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado en su acuerdo n° 031 CG publicado el 22 de Noviembre del 2001, indica que: las técnicas de auditoria son usadas a criterio profesional del auditor. El auditor hará uso de las técnicas más apropiadas para lograr obtener evidencia competente de la Auditoría de Gestión, que justifique las recomendaciones, conclusiones y comentarios mencionados en el informe.

#### **2.2.16.1 Verificación ocular**

- Comparación
- Análisis
- Sondeo
- Confirmación

#### **2.2.16.2 Verificación verbal**

- Investigación
- Diálogo
- Encuesta

#### **2.2.16.3 Verificación Escrita**

- Análisis
- Conciliación.
- Confirmación

#### **2.2.16.4 Verificación Documental**

- Evidencia
- Procesamiento de datos
- Observación

#### **2.2.16.5 Verificación física**

- Observación

#### **2.2.17 Hallazgos de la auditoría**

Según Maldonado M., (2011) indica que:

Los hallazgos de Auditoría se dan cuando hay muchas áreas críticas, hay que imaginar que éstos pasan por un embudo y serán examinados los más críticos.

Entre las características de un hallazgo, están:

- Condición.- Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.

- Criterio.- Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo aprobado o conveniente.
- Causa.- Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.
- Efecto.- Daño, desperdicio, pérdida. (p.69)

Podemos concluir que los hallazgos de la Auditoría son todos los hechos y demás información que se caracterizan como debilidades dentro del desarrollo de la auditoría.

### **2.2.18 Papeles de Trabajo**

Pinilla, José, (1997), En su libro *Auditoría informática un enfoque operacional*, define los papeles de trabajo como:

“El conjunto de cedulas preparadas por el auditor y/o personal colaborador, con motivo del desarrollo del programa de auditoria para tener evidencia comprobatoria suficiente y competente que sirva como base objetiva para emitir una opinion independiente sobre el objeto estudiado”.(p.50)

#### **2.2.18.1 Objetivos de los papeles de trabajo**

En los principales objetivos de trabajo se destacan los siguientes:.

- Proporcionar la informacion basica y fundamental necesaria para facilitar la organización y desarrollo de todas las etapas del proceso de auditoria.
- Respalda la opinion del auditor permitiendo realizar un examen de supervision y proorcionando los informes suficientes y necesarios que seran incluidos en el informe de auditoria como evidencia en caso de presentarse alguna demanda.
- Permite demostrar si el trabajo del auditor fue debidamente planeaado, determinando su eficacia. (Pinilla, José,1997, p.50),

Los papeles de trabajo varían de acuerdo a las circunstancias:

- **Archivo permanente o continuo:** Contienen información que cubre varios periodos de la auditoria y son de utilidad en exámenes posteriores, representando sumo interés para el administración de la aplicación en particular.
- **Archivo corriente:** Se elaboran para examinar cada periodo de auditoria a realizar, constituyéndose en evidencia del trabajo desarrollado por el auditor, mostrando todas sus fases sirviendo como respaldo para presentar los informes respectivos. (Pinilla, José, 1997, p.50. & Tamayo A, 2001, p.51).
- Condición: la realidad encontrada.
- Criterio: la norma, la ley, el reglamento afectado.
- Causa: qué originó la diferencia encontrada.
- Efecto: qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

### 2.2.19 Indicadores de gestión

*De acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión publicado por la CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, (2001).*

Podemos entender que para aplicar los indicadores de gestión, es importante tener implementado el control interno en la empresa, además de tener muy en claro la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación corporativa.

$$\boxed{\text{CONTROL INTERNO}} \quad + \quad \boxed{\text{INDICADORES}} \quad = \quad \boxed{\text{CONTROL}}$$

Uno de los resultados del control interno, que permite ir midiendo y evaluando es el control de gestión, que a su vez pretende eficiencia y eficacia en las instituciones a través del cumplimiento de las metas y objetivos, tomando como parámetros los llamados indicadores de gestión, los cuales se materializan de acuerdo a las necesidades de la institución, es decir, con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir. (p. 82)

El uso de indicadores en la auditoría, permite medir:

- 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 planteadas por la organización

Podemos concluir en que los indicadores de gestión son la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, emismas que al ser comparadas por un valor estándar muestran aspectos del desempeño de la unidad auditada. Se puede indicar que los indicadores de gestión son muy importante en la auditoría de gestión, ya que con ellos podemos medir gestión de una institución para la saber si se cumplieron las metas y objetivos planteados.

#### **2.2.20 Evidencias de la auditoría de gestión**

La Contraloría General del Estado, en su Manual de Auditoría de gestión, nos manifiesta:

‘Las evidencias de auditoría componen aspectos que logra el auditor como evidencia competente, las mismas que servirán como respaldo y justifiquen el informe de la auditoría’

#### **Elementos**

Para que sea una evidencia de auditoría, se requiere la unión de dos elementos: Evidencia suficiente (característica cuantitativa) y Evidencia competente (característica cualitativa), proporcionan a la auditor la convicción necesaria para tener una base objetiva en su examen.

- Evidencias Suficientes.- Cuando las evidencias son razonables y debidamente sustentadas.
- Evidencias Competentes.- en este aspecto se valora la calidad de las evidencias encontradas.



## **Clases**

- Física.- obtenida por análisis específico de documentos y registros palpables de la auditoría.
- Testimonial.- Que es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.
- Documental.- Son los documentos logrados de fuente externa o ajena la entidad.
- Analítica.- Es la resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis. (p.54)

### **2.2.21 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**

Angardoña (1983) en su obra afirma que “Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) son los requisitos fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la Auditoría. El cumplimiento de las normas garantiza la calidad de trabajo profesional del auditor”. (p.23)

#### **2.2.21.1 Clasificación de las Normas de Auditoría**

Según Angardoña (1983) se clasifican en:

- Normas Generales – Personales: Se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone un trabajo de ese tipo. Dentro de estas normas existen antes de poder asumir un trabajo profesional de auditoría cualidades que debe mantener durante el desarrollo de su actividad profesional; entrenamiento y capacidad profesional, Independencia y cuidado o esmero profesional.
- Normas de Ejecución del trabajo: Estas normas son más específicas y regulan la forma de trabajo del auditor durante el desarrollo de la Auditoría en sus diferentes fases; planeamiento y supervisión adecuada, estudio y evaluación del control interno y evidencia suficiente y competente.

- Normas de preparación del Informe: Estas normas regulan la última fase el proceso de la auditoría, para lo cual, el auditor habrá acumulado las suficientes evidencias debidamente respaldadas en los papeles de trabajo; aplicación de los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, consistencia, revelación suficiente y opinión del Auditor.(p.32)

### **2.2.22 Funciones del Auditor**

*De acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión publicado por la CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, (2001). Indica que:*

Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoria, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será realizado con total imparcialidad. Es conveniente que los equipos multidisciplinarios se conformen en las direcciones o departamentos de auditoria, los especialistas podrán participar incluso desde la fase preliminar. (p.42)

En base a esto podemos mencionar las siguientes:

- Elaborar programa de auditoria.
- Formular objetivos, alcance y metodos para la auditoría .
- conseguir información relevante para el desarrollo de la auditoría.
- Analizar estadísticas.
- Descubrir los hallazgos y evidencias referenciados en los papeles de trabajo.
- Preparar y reportar los resultados en el informe de una auditoria.

### **2.2.23 Ley de Compañías**

#### **Disposiciones generales**

Según la codificación de la ley de compañías, Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones
- La compañía de responsabilidad limitada
- La compañía anónima
- La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas. La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación. (Nacional, 1999, p.1)

### **La compañía de responsabilidad limitada**

La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.

Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar. Si no se hubiere cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de la compañía, las personas naturales o jurídicas, no podrán usar en anuncios, membretes de cartas, circulantes, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o sigla que indiquen o sugieran que se trata de una compañía de responsabilidad limitada. Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el.

La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías notificará al Ministerio de Finanzas para la recaudación correspondiente. En esta compañía el capital estará representado por participaciones que podrán transferirse de acuerdo con lo que dispone el Art. No. 113. La compañía de responsabilidad limitada es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de

constituirla, no adquieren la calidad de comerciantes. La compañía se constituirá de conformidad con las disposiciones de la presente Sección.

La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización y ahorro. Art. 95.- La compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios exceden del número de quince, si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse. Art. 96.- El principio de existencia de esta especie de compañía es la fecha de inscripción del contrato social en el Registro Mercantil. Para los efectos fiscales y tributarios las compañías de responsabilidad limitada son sociedades de capital. (Nacional, 1999, p.15)

### **De las personas que pueden asociarse**

Para intervenir en la constitución de una compañía de responsabilidad limitada se requiere de capacidad civil para contratar. El menor emancipado, autorizado para comerciar, no necesitará autorización especial para participar en la formación de esta especie de compañías. No obstante las amplias facultades que esta Ley concede a las personas para constituir compañías de responsabilidad limitada, no podrán hacerlo entre padres e hijos no emancipados ni entre cónyuges. Las personas jurídicas, con excepción de los bancos, compañías de seguro, capitalización y ahorro y de las compañías anónimas extranjeras, pueden ser socios de las compañías de responsabilidad limitada, en cuyo caso se hará constar, en la nómina de los socios, la denominación o razón social de la persona jurídica asociada. Las personas comprendidas en el Art. 7 del Código de Comercio no podrán asociarse en esta clase de compañías. (Nacional, 1999, p.16)

### **Capital**

El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías. Estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale el Superintendente de Compañías. Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en

numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contarse desde la fecha de constitución de la compañía. Nota: Inciso primero reformado por Art. 99-g) de Ley No. 4, publicada en Registro Oficial Suplemento 34 de 13 de marzo del 2000. (Nacional, 1999, p.16)

### **Derechos, obligaciones y responsabilidades de los socios**

El contrato social establecerá los derechos de los socios en los actos de la compañía, especialmente en cuanto a la administración, como también a la forma de ejercerlos, siempre que no se opongan a las disposiciones regales. No obstante cualquier estipulación contractual, los socios tendrán los siguientes derechos: a) A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía, personalmente o por medio de representante o mandatario constituido en la forma que se determine en el contrato. Para efectos de la votación, cada participación dará al socio el derecho a un voto; b) A percibir los beneficios que le correspondan, a prorrata de la participación social pagada, siempre que en el contrato social no se hubiere dispuesto otra cosa en cuanto a la distribución de las ganancias; c) A que se limite su responsabilidad al monto de sus participaciones sociales, salvo las excepciones que en esta Ley se expresan; d) A no devolver los importes que en concepto de ganancias hubieren percibido de buena fe, pero, si las cantidades percibidas en este concepto no correspondieren a beneficios realmente obtenidos, estarán obligados a reintegrarlas a la compañía; e) A no ser obligados al aumento de su participación social. Si la compañía acordare el aumento de capital, el socio tendrá derecho de preferencia en ese aumento, en proporción a sus participaciones sociales, si es que en el contrato constitutivo o en las resoluciones de la junta general de socios no se conviniere otra cosa; f) A ser preferido para la adquisición de las participaciones correspondientes a otros socios, cuando el contrato social o la junta general prescriban este derecho, el cual se ejercitará a prorrata de las participaciones que tuviere; g) A solicitar a la junta general la revocación de la designación de administradores o gerentes. Este derecho se ejercitará sólo cuando causas graves lo hagan indispensable. (Nacional, 1999, p.17)

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

La realización de una Auditoría de gestión en la empresa SEROIL INSTRUMENTS CIA. LTDA., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2016; permitirá evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en el desarrollo y cumplimiento de los procesos establecidos en la empresa.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo tiene la modalidad cualitativa y cuantitativa.

- **Cualitativa.-** Se basó en la recolección de información de las encuestas aplicadas al personal que labora en la empresa, permitiendo la evaluación en el proceso de gestión, de esta manera se emitió las respectivas conclusiones y recomendaciones por medio de un respectivo análisis previo.
- **Cuantitativa.-** Se aplicó la tabulación cuantitativa con la finalidad de obtener información detallada de la empresa que es necesario para la ejecución de la auditoría de gestión y en el desarrollo de las encuestas, con el propósito de obtener resultados confiables.

### 3.2 FORMAS DE INVESTIGACIÓN

Se orientó varios tipos de investigación como:

- **Exploratoria:** Para indagar el problema de investigación, ayudará a tener una idea más clara de la situación de la empresa, nos permitirá averiguar y reconocer cuáles son sus necesidades de gestión, para luego realizar una descripción de la misma.
- **Descriptiva:** Especifica las características y los perfiles importantes de la empresa que se tomarán en cuenta durante la realización de este trabajo de investigación y describir las diferentes situaciones que se desarrollan en la entidad.
- **Explicativa.-** Se buscará tener una explicación de las causas de los problemas que se dan dentro de la gestión de la empresa, para así poder acotar con conclusiones y recomendaciones de manera eficiente y eficaz.

### 3.3 INSTRUMENTOS Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La metodología utilizada fue: inductivo, deductivo, analítico y sintético:

**Inductivo.-** Se utilizó en la implementación de las fases de la auditoría para realizar el estudio de los procesos administrativos y formular conclusiones de carácter general, con el propósito de dar una opinión razonable y profesional sobre la situación real de la empresa auditada.

**Deductivo.-** Este método se aplicó en la fase de la planificación de la auditoría en lo concerniente a la evaluación de control interno, que sirvió de base para analizar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa-financiera de empresa.

**Analítico.-** Se analizó la información obtenida de conformidad con las leyes, normas y reglamentos, respecto a la gestión administrativa desarrollada por parte de las autoridades de la empresa y también fue de mucha utilidad para la ejecución y aplicación del cuestionario del Control Interno.

**Sintético.-** Se utilizó en todo el proceso de auditoría de gestión desarrollado en la entidad, resumiendo la información tanto de conocimientos teóricos como de la proporcionada por la empresa sujeta auditada, con el propósito de elaborar un informe claro, preciso y objetivo al final de la auditoría y emitir las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo.

### **3.3.1 Técnicas de investigación**

En el desarrollo de la investigación aplicaremos la observación, en una visita de campo a las actividades relacionadas con los procesos de control administrativos y operativos para determinar las necesidades, requerimientos y otros aspectos que se puedan presentar en el transcurso de la investigación; además se procederá a aplicar la técnica de la inspección de la documentación y del estado actual de cumplimiento de los procesos de la empresa por medio de una constatación física.

Se aplicará como instrumentos:

- **Encuesta:** se aplicara a la administración, lo que nos permite conocer las opiniones y criterios de las personas que laboran es esta área de la empresa.
- **Entrevista:** al personal directivo de la empresa y a los responsables de cada área y proceso, a fin de evaluar las diferentes operaciones que manejan.



- **Análisis:** Se una evaluación, critica, objetiva y minuciosa a los resultados obtenidos con el fin de establecer su aprobación con criterios normativos.
- **Confirmación:** Se la utilizó para comprobar que la información obtenida.
- **Tabulación:** se la aplico para agrupar los resultados importantes arrojados en las encuestas realizadas al personal.
- **Cuestionarios.-** El cuestionario sirvió para aplicar una serie de preguntas escritas en donde se pudo obtener respuestas, para evaluar la situación en la que se encuentra la entidad a través del control interno.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está conformada por el Gerente general y los trabajadores de empresa. Tomando en cuenta el nivel de población reducida, por lo que no se considera ninguna técnica de muestreo, a continuación se detalla el personal que conforma la población de estudio.

**Tabla 6: Matriz de la población**

SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
Directivos	4
Administrativos	3
Técnicos	4
Clientes	20
total	<b>31</b>

**Fuente:** Seroil Instruments Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Leonor Anabel Rivera Fuel

### 3.5 RESULTADOS

#### 3.5.1 Interpretación y tabulación

En este capítulo se analizó e interpreto la información arrojada en la encuesta, en base a estos resultados se realizó la representación gráfica de los resultados:

##### 3.5.1.1 Encuesta realizada al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.

1 ¿Conoce usted si la empresa Seroil Intruments Cía. Ltda., cuenta con un organigrama estructural?

Tabla 7: Resultado de la encuesta, pregunta N° 1

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

Resultado de la encuesta, pregunta N° 1

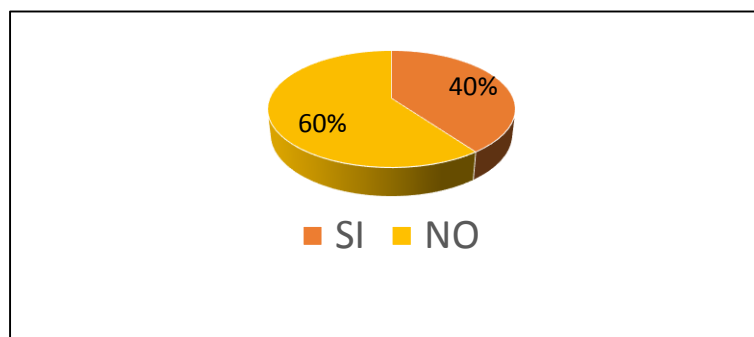


Figura 2: Resultados de la encuesta  
Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

#### Análisis

Según los resultados obtenidos podemos observar que el 40% de los encuestados manifestaron que la empresa si cuenta con un organigrama estructural, por el contrario el 60% del personal encuestado manifestó que no cuenta con el organigrama. Basándonos en estos resultados podemos observar que la empresa asegurarse de difundir de manera efectiva el cronograma estructural a todo el personal de la empresa.

2 ¿Tiene usted completo conocimiento de la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.?

**Tabla 8: Resultado de la encuesta, pregunta N° 2**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fúel

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 2**

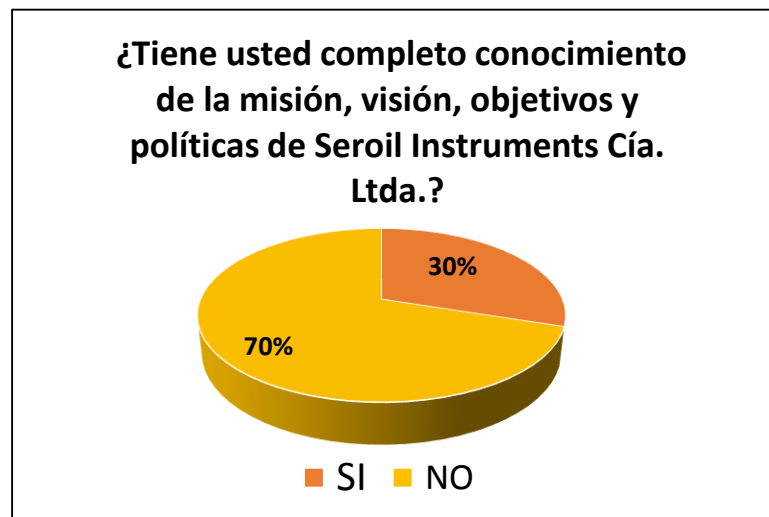


Figura 3: Resultados de la encuesta  
Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fúel

### Análisis

En un total de 10 personas encuestadas 3 de ellas lo que corresponde al 30%, dijeron conocer la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa y 7 personas de las 10 encuestadas lo que equivale al 70% manifestaron que no. Con este resultado podemos observar que la empresa necesita difundir dichos documentos al personal de todas las áreas de la empresa.

### 3. ¿Existen procedimientos y manuales para cada función de la empresa?

**Tabla 9: Resultado de la encuesta, pregunta N° 3**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fiel

#### **Resultado de la encuesta, pregunta N° 3**

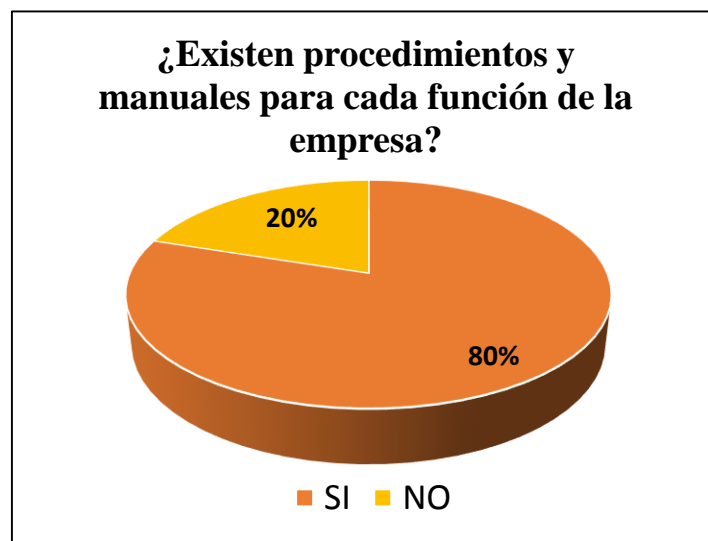


Figura 4: Resultados de la encuesta  
Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fiel

#### **Análisis**

Con los resultados obtenidos podemos observar que el 80% del personal encuestado respondió que si existen procedimientos para el desarrollo de las funciones en la empresa y el 20% respondió que no, con lo que podemos deducir que aunque la mayoría del personal tiene conocimiento de la existencia de los procedimientos, hay un porcentaje del personal que necesita la difusión de estos documentos.

4. ¿La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., facilita los recursos necesarios al personal para el normal desarrollo de sus actividades?

**Tabla 10: Resultado de la encuesta, pregunta N° 4**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	9	90%
NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 4**

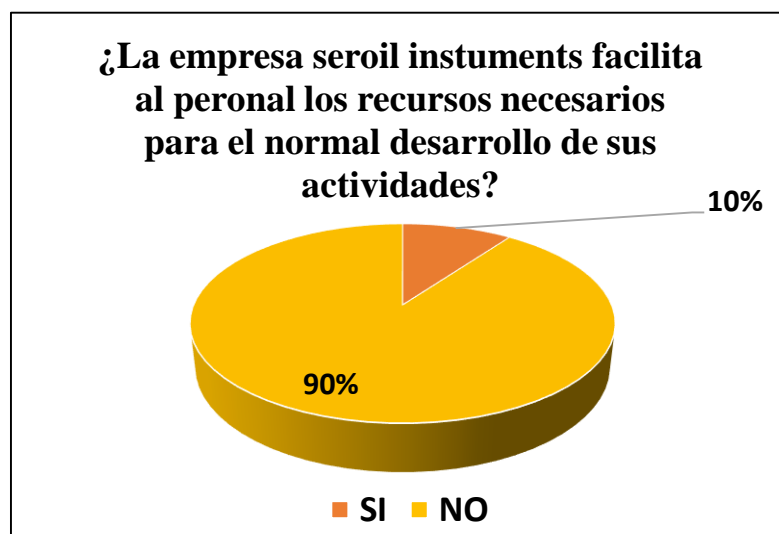


Figura 5: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### **Análisis**

Los resultados indican que el 90% de los encuestados afirman que la empresa si les facilita los recursos necesarios para desarrollar sus funciones y el otro 10% dice lo contrario, con lo que podemos observar que la empresa se preocupa en suplir con los recursos necesarios para el buen desempeño de su personal

5. ¿Existe una capacitación periódica de actualización de conocimientos al personal de acuerdo a las funciones encomendadas?

**Tabla 11: Resultado de la encuesta, pregunta N° 5**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	20%
NO	8	80%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 5**

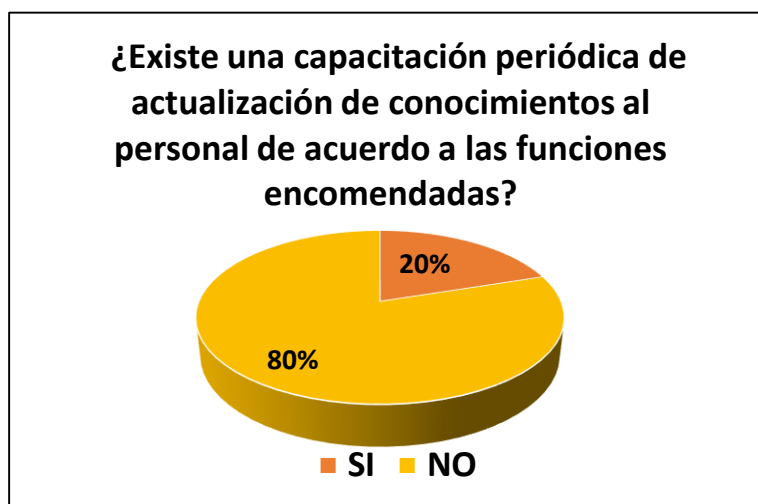


Figura 6: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### **Análisis**

El 20% de los encuestados afirma que si son capacitados periódicamente para actualizar sus conocimientos respecto a sus funciones en la empresa, por el contrario el 80% de la muestra tomada indica que no. con estos datos y analizando que el personal que respondió afirmativamente son responsables de diferentes áreas, podemos percibir que la empresa capacita al personal directivo y responsables de las áreas que existen en la organización.

6. ¿El entorno laboral es adecuado para un favorable desempeño de las actividades de la empresa?

**Tabla 12: Resultado de la encuesta, pregunta N° 6**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fúel

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 6**



Figura 7: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fúel

### **Análisis**

Se obtuvo como resultado el 100% del personal encuestado afirmó que el entorno en que realizan sus labores es favorable y ayuda a su buen desempeño, con esto podemos apreciar que la empresa está pendiente de que el entorno en el que su personal labora cumple con las disposiciones básicas establecidas en el código de trabajo.

7. ¿Existen mecanismos formales para la revisión y actualización de procedimientos y manuales vigentes en la empresa?

**Tabla 13: Resultado de la encuesta, pregunta N° 7**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 7**

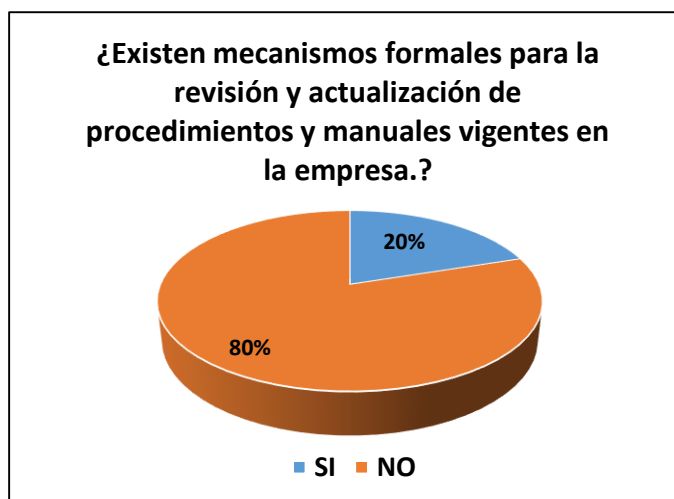


Figura 8: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### **Análisis**

Podemos observar que el 20% de los encuestados responden que sí y el 80% de la muestra tomada indicaron que no existe un mecanismo formal de la revisión y actualización de procedimientos y manuales vigentes en la empresa. Con estos resultados observamos que la empresa necesita implementar un método para realizar las revisiones de los documentos que sean actualizados o mejorados en la empresa.



**8** ¿Conoce usted si existe un reglamento interno y si este ha sido difundido en la empresa. Seroil Instruments Cía. Ltda.?

Tabla 14: **Resultado de la encuesta, pregunta N° 8**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 8**

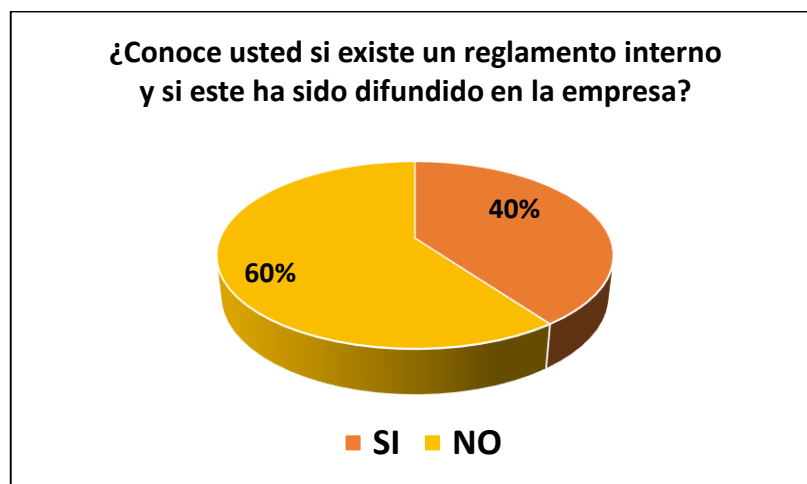


Figura 9: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### Análisis

Observamos que 4 de las personas que equivalen al 40% de la muestra tomada respondieron que si existe y tienen conocimiento del reglamento interno de la empresa y el 6 de las personas encuestadas que corresponden al 60% respondieron no tener conocimiento de dicho documento. Con estos datos podemos deducir que hay personas que han sido contratadas recientemente por la empresa y aun no se les ha socializado este importante documento.

9. ¿Conoce usted si existe supervisión y monitoreo a la realización de las operaciones realizadas en Seroil Instruments Cía. Ltda?

**Tabla 15: Resultado de la encuesta, pregunta N° 9**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.

Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 9**

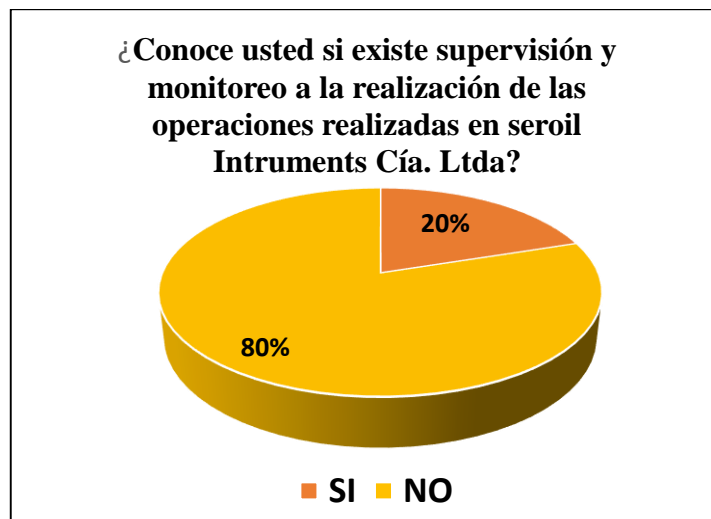


Figura 10: Resultados de la encuesta

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.

Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### Análisis

El 20% de la muestra expresa que existe monitoreo en las diferentes operaciones de la empresa y el 80% indica lo contrario, esta información nos permite observar que la empresa realiza el monitoreo a las operaciones pero no en todas las áreas de la empresa.

10. ¿Existe información periódica oportuna y confiable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos de Seroil instruments Cía. Ltda.?

Tabla 16: Resultado de la encuesta, pregunta N° 10

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

Resultado de la encuesta, pregunta N° 10

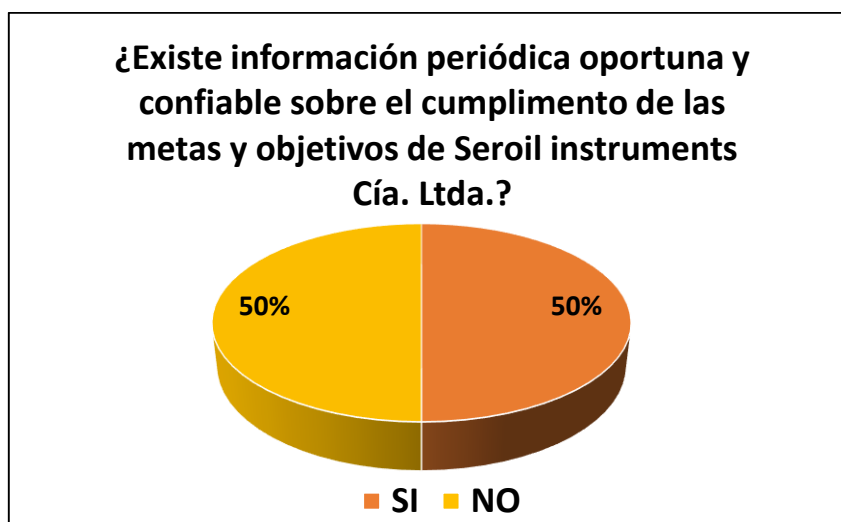


Figura 11: Resultados de la encuesta  
Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### Análisis

Podemos observar que el 50% de la muestra tomada afirma que si son informados periódicamente sobre el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa y el mismo porcentaje nos indica que no. esto quiere decir que la socialización del cumplimiento de metas y objetivos necesitan realizarse de forma más completa de manera que llegue a todo el personal de la empresa.

11. ¿Conoce usted si la empresa Seroil Instruments realiza auditorías de gestión?

**Tabla 17: Resultado de la encuesta, pregunta N° 11**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 11**

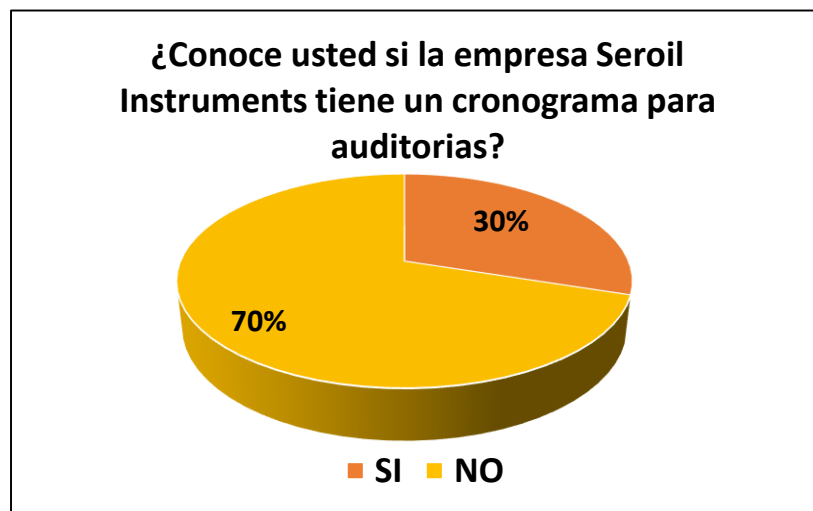


Figura 12: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### Análisis

Con los resultados obtenidos podemos observar que la mayoría de los encuestados es decir el 70% no tiene conocimiento de la existencia de un cronograma para auditorías en la empresa y un 30% de los encuestados indican que si existe dicho documento con lo que podemos intuir que las personas que las personas responsables de esta área son quienes tienen esta información y por esta razón hay personas en la empresa que desconocen esta información.

12. ¿ Cree usted que la aplicación de la auditoría de gestión ayudan a mejorar el desempeño, eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades de la empresa?

**Tabla 18: Resultado de la encuesta, pregunta N° 12**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fúel

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 12**



Figua 13: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fúel

### **Análisis**

El 100% de la muestra tomada para la encuesta manifiestan que la realización de auditorías si mejora la eficiencia, eficacia de las operaciones en la empresa, coincide en que los resultados de una Auditoria permiten mejorar el desempeño de toda las personas que laboran en la empresa.

## CAPÍTULO IV: PROPUESTA

### 4.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA., CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, PERÍODO 2016, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA, EFICACIA, Y CALIDAD EN EL DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LA EMPRESA.



**Entidad Auditada:** SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.

**Responsable:** AR – Auditores Independientes

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Area:** Administrativa

**Periodo:** 2016

## 4.2 ARCHIVO PERMANENTE

# ARCHIVO PERMANENTE



### ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

SIGLAS	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente – Portada
FAG	Formalidades de Auditoría de Gestión
PA1	Programa de Auditoría – Planificación Previa
IA	Índice General de Auditoría de Gestión
IM	Índice de Marcas
IG	Información General
IL	Información Legal
IP	Informe de la Planificación Previa

#### 4.2.1 FASE I-Conocimiento previo



# FASE I: Conocimiento preliminar

**Objetivo:**

Obtener un conocimiento integral sobre la actividad principal de la organización  
Mediante la elaboración de convenios y formalidades.

**Entidad Auditada:** SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.

**Responsable:** AR – Auditores Independientes

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Área:** Administrativa

**Periodo:** 2016





**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**FAG 1/7**

**4.2.1.1 Formalidades de Auditoría de gestión**

**OFICIO N°:** 01-AG-AR-2017  
**SECCIÓN:** Auditoría Externa  
**ASUNTO:** Carta de Presentación

Fco. de Orellana, 03 de Mayo del 2017.

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Sr.  
Enrique Vicente Carrera Loja  
**GERENTE GENERAL DE SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
Presente.-

Saludos cordiales,

Por medio del presente documento, Yo Leonor Anabel Rivera Fuel, expreso mi más alto sentido de gratitud por el interés y colaboración en mi trabajo de titulación bajo el tema: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA., CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, PERÍODO 2016.**

Labor que se llevará a cabo en coordinación con un equipo de trabajo conformado por profesionales expertos en el área, que a su vez cumplen el rol de tutores guía en la investigación propuesta, seremos constituidos como **“AR – AUDITORES INDEPENDIENTES”** para los procedimientos a ejecutarse en cada una de las fases de Auditoría de Gestión.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 15/05/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 16/05/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**FAG 2/7**

Equipo de Trabajo responsable de la presente Auditoría:

	<b>ESPOCH</b>	<b>AR – AUDITORES INDEPENDIENTES</b>
<b>Identificación</b>	<b>Función</b>	<b>Función</b>
Ing. Diana Evelin Vargas Ulloa.	Director del Tribunal	Auditor Supervisor
Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí	Miembro de Tribunal	Auditor Senior
Leonor Anabel Rivera Fuel	responsable de la Investigación	Auditora

Es necesario recalcar que aseguramos estricta confidencialidad en la realización del trabajo antes indicado, la información proporcionada, será manejada con la debida responsabilidad y ética profesional que lo amerita. De la misma manera formularemos los resultados debidamente reflejados en las conclusiones y recomendaciones basadas en las debilidades, encontradas en el desarrollo de la auditoría.

Sin más que indicar, auguramos éxitos en las labores a usted encomendadas.

Atentamente,

---

Leonor Anabel Rivera Fuel.  
AUDITORA / AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN  
**AR – AUDITORES INDEPENDIENTES**

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 15/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 16/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**FAG 3/7**

**CONVENIO DE TRABAJO**

**PRIMERA: INTERESADOS.-** En el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, siendo el 15 de mayo del 2017, acuden de manera voluntaria, por una parte el Sr. Enrique Vicente Carrera Loja portador de la Cédula de Identidad N° **150034088-8** representando a la empresa SEROIL Instruments Cía. Ltda., a quien en adelante y para efectos del presente contrato, se le denominará “**EL CONTRATANTE**”, y de otra parte **Srta. Leonor Anabel Rivera Fuel** portadora de la Cédula de Identidad N° **220005047-0** y egresada de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, en calidad de Auditora perteneciente a la firma **AR – AUDITORES INDEPENDIENTES** que en adelante se conocerán como “**LOS AUDITORES**”; acuerdan en ejecutar el presente Contrato de Servicios Profesionales al tenor de las siguientes cláusulas:

**SEGUNDA: LOS AUDITORES** se obligan a cumplir la labor de una Auditoría de Gestión a la empresa SEROIL Instruments Cía. Ltda., perteneciente a la provincia de Orellana, entre el uno de enero al treinta y uno de diciembre del 2016. Al finalizar el trabajo de auditoría, se presentará un informe final de auditoría con los resultados del trabajo realizado.

Adicionalmente, **LOS AUDITORES** estarán obligados a informar las novedades encontradas en los diferentes áreas durante el desarrollo de la realización de la auditoría.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 15/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 16/05/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**FAG**  
**4/7**

**TERCERA: ALCANCE.-** LOS AUDITORES realizarán el trabajo en mención cumpliendo con las disposiciones legales vigentes. En en las que se basaran las evidencias justificativas de la información incluida en la evaluación del desempeño. Se evaluara el grado de eficiencia eficacia y calidad en el cumplimiento de los procesos de la empresa sujeta a examen.

**CUARTA: CONDICIONES.-**

**A. LOS AUDITORES,** deberán demostrar el profesionalismo necesario en la elaboración de la auditoría, así mismo **EL CONTRATANTE** facilitar todos los recursos necesarios, para la realización de la auditoría.

**QUINTA: DURACIÓN DEL CONTRATO.-** El trabajo de Auditoría de Gestión tendrá una duración de treinta días plazo.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 15/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 16/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**FAG 5/7**

**SEXTA: VALOR.-** el presente contrato NO PRONUNCIA NINGÚN VALOR MONETARIO, debido a que será considerado como trabajo investigativo y de vinculación entre implicados.

**SÉPTIMA: FORMA DE PAGO.-** (..)

**OCTAVA: CONTROVERSIAS.-** En caso de incumplimiento de alguna de las cláusulas antes mencionadas, las partes se someterán en forma expresa a los jueces Civiles de la ciudad de Francisco de Orellana y a la diligencia conveniente.

**NOVENA: ACEPTACIÓN DEL CONTRATO.-** Las partes contratantes expresan su acuerdo del presente contrato y firman para constancia en el cantón Francisco de Orellana, a los quince días del mes de Mayo del 2017.

---

Sr. Enrique Vicente Carrera Loja  
**C.I.: 150053236-9**  
**GERENTE GENERAL DE SEROIL**  
**INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**CHIMBORAZO**

---

Leonor Anabel Rivera Fiel  
**C.I.: 220005047-0**  
**ESCUELA SUPERIOR**  
**POLIITECNICA DE**

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 15/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 16/05/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**FAG 6/7**

**AUTORIZACIÓN DE TRABAJO No. 01-AG-AR-ESPOCH-2017**

**SECCIÓN:** Auditoría Externa

**ASUNTO:** Orden de Trabajo

Fco. de Orellana, 16 de mayo del 2017.

Egresada

Leonor Anabel Rivera Fuel

**AUDITOR DE AR – AUDITORES INDEPENDIENTES**

Presente.-

Saludos cordiales,

Mediante el presente documento, expreso legalmente la siguiente ORDEN DE TRABAJO para la ejecución de la: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA., CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, PERÍODO 2016.,** con respaldo en el Contrato celebrado el quince de mayo del año en curso.

El tiempo para su ejecución se estipula en 30 días plazo, a partir de la presente fecha. en la auditoría se cumplirá los siguientes objetivos:

**GENERAL:**

- Medir el nivel de desempeño de los procesos de gestión que tiene la empresa, en periodo 2016.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 15/05/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 16/05/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**FAG 7/7**

**ESPECÍFICOS:**

- Establecer técnicas y métodos que representen un alto riesgo, a través de técnicas y métodos evaluativos que ayuden a descubrir elementos que originan falencias en ciertas áreas de la entidad.
- Recopilar toda la información necesaria para el desarrollo de la presente auditoria de gestión.
- Redactar el correspondiente informe de Auditoría de Gestión donde se refleje con los hallazgos encontrados con sus debidas conclusiones y recomendaciones.

Confianto en que sean cumplidos todos objetivos planteados, auguro éxitos en el trabajo a usted encomendado.

\_\_\_\_\_  
Ing. Diana Evelin Vargas Ulloa.  
Auditor Supervisor  
**AR – AUDITORES INDEPENDIENTES**

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 16/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 17/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**PA-1**  
**1/1**

#### 4.2.1.2 Programa de Auditoría

##### Objetivo General

Programar los procedimientos preliminares de la Auditoría de Gestión, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en el cumplimiento del control interno y plantear posibles mejoras en el desempeño laboral del personal permitiendo así su alcance y evaluación dirigida a áreas de mayor jerarquía dentro de la empresa.

##### Objetivos Específicos

- definir procedimientos iniciales de manera precisa, para lograr entender las formalidades establecidas por el equipo auditor para el desarrollo de la Auditoría de Gestión a la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.
- Obtener toda la información básica de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.,
- Establecer y aplicar indicadores de gestión.
- Emitir un informe de Auditoría de gestión.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Realice el programa de auditoría de gestión – planificación preliminar.	<b>PA-1</b>	<b>LARF</b>	22/05/2017
2	Elabore el índice general de auditoría de gestión.	<b>IA</b>	<b>LARF</b>	22/05/2017
3	Elabore el índice de marcas a utilizarse en la auditoría de gestión.	<b>IM</b>	<b>LARF</b>	22/05/2017
4	Redacte información general de la empresa .	<b>IG</b>	<b>LARF</b>	22/05/2017
5	Redacte la información legal de la empresa	<b>IL</b>	<b>LARF</b>	22/05/2017
6	Informe de planificación preliminar	<b>IP</b>	<b>LARF</b>	22/05/2017

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 22/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 23/05/2017</b>





**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IA 1/2**

#### 4.2.1.3 Índice de Auditoria de Gestión

SIGLAS	SIGNIFICADO
<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>	
<b>PLANIFICACIÓN PREVIO</b>	
<b>FAG</b>	Formalidades de Auditoría de Gestión
<b>PA1</b>	Programa de Auditoría – Planificación Preliminar
<b>IA</b>	Índice de Auditoría de Gestión
<b>IM</b>	Índice de Marcas
<b>IG</b>	Información General de la Entidad
<b>IL</b>	Información Legal de la Entidad
<b>IP</b>	Informe de Planificación Preliminar
<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	
<b>PA2</b>	Programa de Auditoría – Planificación Especifica
<b>CP</b>	Carta de Compromiso
<b>VP</b>	Visita Previa a la Instalaciones
<b>EAD</b>	Entrevista con la Administradora
<b>NIA</b>	Notificación de Inicio de Auditoría
<b>IPE</b>	Informe de Planificación Especifica
<b>EJECUCIÓN DE AUDITORÍA - DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE ÁREAS CRITICAS</b>	
<b>PA-4</b>	Realice el programa de auditoría de gestión – detección y análisis de áreas críticas.
<b>ASI</b>	Analice la situación interna de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.
<b>ASE</b>	Analice la situación externa de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.
<b>ECI</b>	Realice la evaluación al control interno mediante el método COSO I.
<b>PRC</b>	Realice la ponderación de resultados
<b>IG</b>	Aplique indicadores de gestión.
<b>HH</b>	Realice la matriz de hallazgos.
<b>INFORME DE RESULTADOS</b>	
<b>PA4</b>	Programa de Auditoria – Comunicación de Resultados
<b>NC</b>	Notificación de Cierre de Auditoría
<b>CLI</b>	Convocatoria Lectura del Informe Final
<b>IF</b>	Informe Final de Auditoria de Gestión
<b>ACF</b>	Acta de Conferencia Final

Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IM 1/1**

#### 4.2.1.4 Índice de marcas de Auditoría de gestión

**Tabla 19: Índice de Marcas de Auditoría**

<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	
<b>SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.</b>	
<b>Simbología</b>	<b>Significado</b>
$\Sigma$	Totalizado
$\checkmark$	Valor verificado
$\pm$	Conciliado
$\bar{T}$	Inspeccionado
$\mathcal{D}$	Debilidad
@	Hallazgo
$\mathcal{A}$	Documento analizado
$f$	Documento con firmas de autorización
$f$	Documento sin firmas de autorización
=	Cifras Consistentes
$\neq$	Cifras Inconsistentes
c	Coincide con el Sistema
$\notin$	No Coincide con el Sistema
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme

Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel  
Fuente Proyecto de titulación María Valente

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 22/05/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 23/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IG 1/8**

#### **4.2.1.5 Información general**

##### **❖ IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD**

**Razón Social:** Seroil Instruments Cía. Ltda.  
**RUC:** 1792211476001  
**Provincia:** Orellana  
**Cantón:** Francisco de Orellana  
**Parroquia:** Puerto Francisco de Orellana (El Coca)  
**Dirección:** Av. Alejandro Labaka Km 3 ½ Vía a Lago Agrio  
**Teléfono:** (06) 3068861  
**Celular:** 0997389249  
**Página Web:** [ofina@seroil-instruments.com](mailto:ofina@seroil-instruments.com)

##### **❖ RESEÑA HISTÓRICA**

SEROIL INSTRUMENTS, Fue constituida en la ciudad de Quito el 19 de agosto del año 2009 y su inicio de actividades el día 19 de agosto del 2009. Fue creada para brindar servicios de calibración y certificación de instrumentos de medida. Es una empresa legalmente constituida conforme las leyes nacionales según consta en los archivos de registro único de contribuyentes con N°: 1792211476001.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 22/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 23/05/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IG 2/8**

Los datos legales que identifican a la empresa son:

**Razón social:** SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.

**Nombre comercial:** SEROIL INSTRUMENTS

**Nº de RUC:** 1792211476001

**Domicilio fiscal:** Provincia de Pichincha, Cantón Quito, Parroquia El Inca, Barrio Buenos Aires, Calle De los Olivos Número S/N, Intersección Nueve de Julio, Conjunto Habitacional Valdepeñas II, casa 3, diagonal al Colegio Masay. La empresa cuenta con personal técnico y administrativo, capacitados y con años de experiencia en calibración de instrumentos y cuenta con equipos adecuados para la realización de sus actividades, lo que ha hecho que los clientes tengan confianza en nuestro trabajo.

Seroil instruments Cía. Ltda es una empresa certificada con la Norma de calidad ISO 9001/2008, es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente. La norma **ISO 9001** es un referente mundial en SGC.



Figura 14: Certificación ISO 9001/00  
Fuente: Seroil Instruments Cía. Ltda

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 22/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 23/05/2017</b>



❖ **Misión**

Seroil Instruments Cía. Ltda. proporciona servicios de calibración a equipos de medición en la magnitud de presión, con infraestructura y equipo humano profesional técnicamente preparado para satisfacer las necesidades de la industria petrolera y de empresas nacionales e internacionales, bajo un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTE INEN ISO/IEC 17025, contribuyendo al desarrollo tecnológico y de calidad en el país.

❖ **Visión**

Para el 2020, ser líderes en la prestación de servicios de calibración con un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTE INEN ISO/IEC 17025, con alta credibilidad, confianza, y experiencia, para satisfacer las necesidades de la industria petrolera nacional e internacional.

**Objetivos de la empresa**

- Los servicios de calibración serán atendidos de manera oportuna, cumpliendo en al menos el 90 % con el tiempo acordado.<sup>2</sup>
- Disminuir el número de trabajos No conformes que se presenten en el laboratorio, estableciendo como máximo un 5 % de los servicios mensuales.
- La calificación de evaluación de nuestros servicios de calibración (retroalimentación del cliente) será de al menos 90 % de satisfacción del cliente.
- El sistema de gestión de calidad será mejorado en al menos 1 vez por año, a través de la implementación de acciones correctivas y preventivas.
  - Innovar el laboratorio con equipos tecnológicos al menos en un 5% en forma anual.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 22/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 23/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IG 4/8**

❖ **Misión**

- Controlar la caducidad de la próxima calibración de nuestros patrones en un 100%.
- Mantener en óptimas condiciones todos los equipos del laboratorio en un 100%.

❖ **Áreas o departamentos de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.**

**Tabla 20: Áreas o departamentos de la empresa**

<b>Número</b>	<b>Área o departamento</b>
1	Gerencia
4	Administrativo
1	Secretaría- recepción
1	Gerencia Técnica
3	Control de calidad
1	Bodega

Elaborado por Leonor Anabel Rivera Fuel  
Fuente: Seroil Instrumentrs Cía. Ltda.

<b>Realizado por: <i>LARF</i></b>	<b>Fecha: 22/05/2017</b>
<b>Revisado por: <i>DV/FH</i></b>	<b>Fecha: 23/05/2017</b>



- ❖ Organigrama estructural
- ❖ Elaborado por Leonor Anabel Rivera Fuel

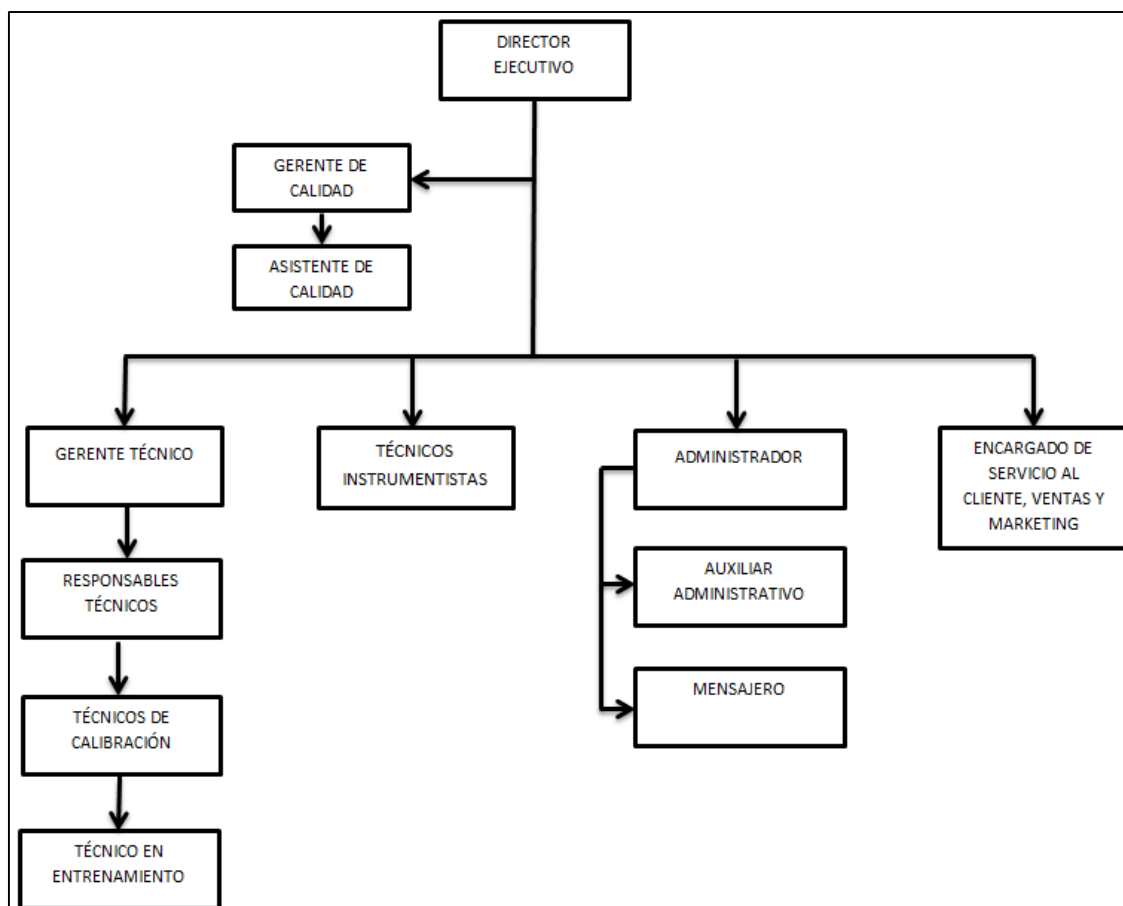


Figura 15: Organigrama Estructural  
Elaborado por Leonor Anabel Rivera Fuel  
Fuente: Seroil Instrumentrs Cía. Ltda.

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 22/05/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 23/05/2017</i>



❖ **Principios y valores**

**El cliente es lo primero.-** El cliente puede ser un individuo o una organización, cualquiera sea su condición, es el ente al cual se debe el rol de Seroil. El cliente es el elemento vital a la hora de tomar las decisiones en la organización, sobre que, cuanto, cómo, para quien producir o entregar el servicio, de tal manera que se cumpla o supere las necesidades y expectativas que éste demanda.

**Calidad es lo primero.-** La calidad debe empezar en casa es decir al interior de la organización. Implementando una cultura de calidad en todos los empleados para asegurar un buen servicio lo que implícitamente a su vez asegurará la reducción de costos, eficiencia, cumplir con los programas de entrega y finalmente la satisfacción del cliente.

**Servicio:** Nuestra actitud está orientada al continuo mejoramiento de las actividades que realizamos en los diferentes ámbitos de desarrollo, para la industria nacional e internacional buscando satisfacer sus necesidades y expectativas.

**Trabajo en equipo:** Nuestras actividades se desarrollan en un ámbito interdisciplinario que de manera sinérgica une conocimiento y experiencia que será el aporte hacia el cumplimiento de las metas propuestas, asegurando un eficaz y efectivo cumplimiento de los objetivos de la organización.

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 22/05/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 23/05/2017</i>





**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IG 7/8**

**Capacitación permanente.-** La capacitación continua y permanente del talento humano permitirá mejorar las habilidades y el conocimiento profesional para afrontar los cambios del entorno. La filosofía de disponer de personal capacitado y motivado sólo se logra si se planifica, se ejecuta y se pone en práctica lo aprendido de manera racional y equitativa para todos los niveles de la organización.

**Eficiencia.-** La búsqueda permanente del mejor aprovechamiento y optimización de los recursos disponibles de manera racional (Recurso humano, tiempo, dinero, infraestructura, tecnología), con el propósito de lograr los objetivos y metas establecidas, es el reto de Seroil.

**Ética:** Es el compromiso moral de hacer bien nuestras actividades y en caso de error reconocerlo y corregirlo.

**Respeto:** Consideración y estima ante los demás que de manera sincera y espontánea busca una convivencia armónica para el logro las metas y objetivos. Actitud que se debe demostrar en cada una de las acciones desarrolladas con los clientes, proveedores y personas que hacen parte de Seroil, están marcadas por una actitud de respeto hacia la persona, el equipo de trabajo, el medio ambiente, las normas de prevención de riesgos laborales y el cumplimiento legal de todas sus actividades. En éste valor se evidencia en el contacto humano directo que se mantiene desde la Dirección hacia cada una de las partes que se relacionan con la organización, generando un ambiente de confianza mutua.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 22/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 23/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IG 8/8**

**Responsabilidad:** Realizamos nuestro trabajo con diligencia, seriedad y prudencia. Siempre hacemos las cosas bien desde el principio y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.

**Compromiso:** Estamos comprometidos con nosotros mismos con la organización y con las necesidades de nuestros clientes.

❖ **Política de Calidad**

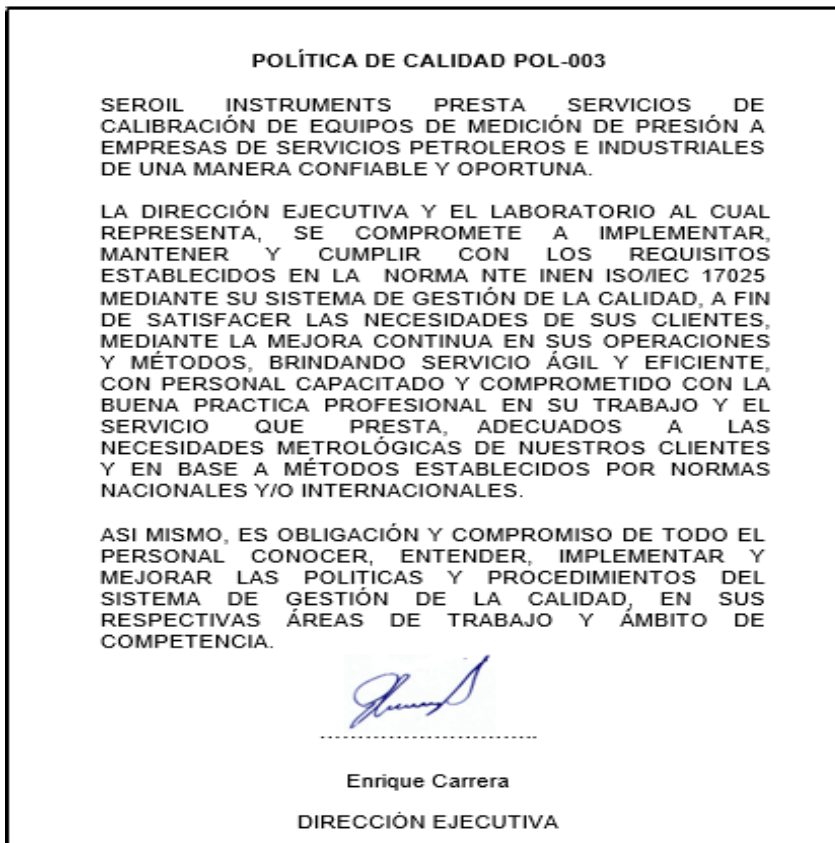


Figura 16: Política de Calidad  
Fuente: Seroil Instruments Cía. Ltda  
Elaborado por: Anabel Rivera

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 22/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 23/05/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IL1/1**

#### **4.2.1.6 Información legal de la entidad**

Las funciones y actividades principales de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., están dirigidas y controladas por las siguientes fundamentaciones legales.

- Código de Trabajo, Registro Oficial No. 167 del 16 de diciembre del 2005.
- Ley de compañías Art. 139 de la constitución política de la república
- Superintendencia de compañías. Art. 213 de la constitución de la república
- Instituto ecuatoriano de seguridad social. Decreto Ejecutivo N° 018 publicado en el Registro Oficial N° 591 del 13 de marzo de 1928
- Ley ecuatoriana de la calidad. Ley 76 Registro Oficial Suplemento 26 de 22-feb-2007  
Ultima modificación: 29-dic-2010
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. Decreto Ejecutivo No. 401, publicado en el Registro Oficial No. 87 de 30 de mayo de 2000.
- Norma de calidad ISO 9001/2008
- Servicio de rentas internas

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 22/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 23/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IP 1/3**

**4.2.1.7 Informe de planificación preliminar**

**OFICIO N°:** 02-AG-AR-2017  
**SECCIÓN:** Auditoría Externa  
**ASUNTO:** Informe de Planificación Previa

Fco. de Orellana, 23 de Mayo del 2017.

Sr.  
Enrique Vicente Carrera Loja  
**GERENTE GENERAL DE SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
Presente.-

Saludos cordiales,

Nos permitimos comunicar mediante el presente documento el INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR, para informar sobre las novedades encontradas en la primera fase Auditoría de Gestión a la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.

**❖ OBJETIVOS CUMPLIDOS**

- Realización de documentación necesaria para la ejecución de la Auditoría de Gestión,
- Obtención de información relevante de la empresa.
- Se revisó los procesos establecidos en la empresa
- se detalló la información legal de la empresa, además de las principales leyes que regulan las principales actividades de la empresa.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 22/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 23/05/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IP 2/3**

### **SOBRE EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN**

- La información que se obtuvo se basó en el funcionamiento general de la empresa, con la ayuda de indagaciones realizadas al personal.

### **PARTICULARES A INFORMAR**

- Se ha demostrado gran interés por parte de quienes conforman la directiva de la empresa, sobre el trabajo de investigación propuesto.
- Se han puesto a disposición del equipo de trabajo toda la información, tramites como la carta de aceptación y las facilidades de documentos internos requeridos.
- En las oficinas administrativas se conserva un ambiente de orden y limpieza, adecuado espacio de trabajo y almacenamiento de archivos. Se accedió a cada uno de los departamentos para interactuar con los representantes y responsables, dándoles a conocer el trabajo a ejecutarse en la empresa, el recibimiento fue amable.
- Se conoció las instalaciones para capacitaciones del personal y las instalaciones principales de la compañía; observando que en cada proceso existe una planificación minuciosa y un excelente trabajo por parte del personal de la empresa.
- Seguidamente se asignó una oficina con los recursos necesarios para que se lleve a cabo la presente investigación. La visita preliminar a las instalaciones culminó a las 14h::25 recopilando información generalizada de la empresa que nos permita encaminar la auditoría propuesta.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 22/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 23/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IP 3/3**

La presente es para informar sobre la conclusión de la etapa PLANIFICACIÓN PREVIA de la Auditoría de Gestión autorizada.

Atentamente,

---

Egda. Leonor Anabel Rivera Fuel  
AUDITOR / AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN  
**AR – AUDITORES INDEPENDIENTES**

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 22/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 23/05/2017</i>

AC

# ARCHIVO CORRIENTE





**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE**

<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	
<b>PA2</b>	Programa de Auditoría – P.E
<b>CP</b>	Carta de Compromiso
<b>VP</b>	Visita Previa a la empresa
<b>EO</b>	Reconocimiento de la estructura organizacional de la empresa.
<b>RP</b>	Reconocimiento de los procesos realizados dentro de la empresa.
<b>ECC</b>	Entrevista con la Gerente de Control de Calidad
<b>NIA</b>	Notificación de Inicio de Auditoría
<b>IPE</b>	Informe de Planificación Especifica
<b>EJECUCIÓN DE AUDITORÍA - DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS</b>	
<b>PA-4</b>	Realizar el programa de auditoría de gestión – detección y análisis de áreas críticas.
<b>ASI</b>	Analice la situación interna de la empresa Seroil Instruemnts Cía. Ltda.
<b>ASE</b>	Analice la situación externa de la empresa Seroil Instruemnts Cía. Ltda.
<b>ECI</b>	Aplique COSO I Evaluación al control interno mediante el método.
<b>PRC</b>	Ponderación de resultados
<b>IG</b>	Aplique indicadores de gestión.
<b>HH</b>	Matriz de hallazgos.
<b>INFORME DE RESULTADOS</b>	
<b>PA4</b>	Programa de Auditoria – C.R
<b>NC</b>	Notificar el Cierre de Auditoría
<b>CLI</b>	Convocar a la Lectura del Informe Final
<b>IF</b>	Informe Final de Auditoria de Gestión
<b>ACF</b>	Acta de Conferencia Final

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 24/05/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 29/05/2017





SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

**FASE II**

#### 4.3.1 FASE II: Planificación Específica



# Planificación Específica

## Objetivos

Establecer procedimientos correctamente programados, apuntando a la consecución de información relevante para dar un enfoque preciso a la investigación sobre la gestión de la entidad.

**Entidad Auditada:** SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.

**Responsable:** AR – Auditores Independientes

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Area:** Administración

**Periodo:** 2016



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

<b>PA-2</b>
<b>1/1</b>

**4.3.1.1 Programa de auditoría – planificación específica**

N°	PROCEDIMIENTOS	R. P/T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Programa de auditoría de gestión – P.E.	<b>PA-2</b>	<b>LARF</b>	24/05/2017
2	Carta de compromiso de trabajo.	<b>CC</b>	<b>LARF</b>	24/05/2017
3	Resumir la visita a las instalaciones de la empresa, y reconocimientos de áreas o departamentos.	<b>RVI</b>	<b>LARF</b>	24/05/2017
4	Reconocimiento de la estructura organizacional de la empresa.	<b>ROE</b>	<b>LARF</b>	25/05/2017
5	Reconocimiento de los procesos realizados dentro de la empresa.	<b>RP</b>	<b>LARF</b>	26/05/2017
6	Entreviste al gerente de calidad encargado del control de los procesos de la empresa.	<b>EGC</b>	<b>LARF</b>	26/05/2017
7	Notifique el inicio de la auditoría.	<b>NIA</b>	<b>LARF</b>	29/05/2017
8	Elaborar informe	<b>IPE</b>	<b>LARF</b>	29/05/2017

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 24/05/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 29/05/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**CC**  
**1/1**

**4.3.1.2 Carta de compromiso**

**OFICIO N°:** 003-AG-SI-AR-2017  
**SECCIÓN:** Auditoría Externa  
**ASUNTO:** Carta de Compromiso

Fco. de Orellana, 24 de mayo del 2017.

Sr.  
Enrique Vicente Carrera Loja  
**GERENTE GENERAL DE SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
Presente.-

Saludos cordiales,

El presente documento tiene como finalidad comunicar que se dará inicio la realización de una Auditoría de Gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2016, con el fin de emitir un informe con el resultado de la evaluación y desempeño de la empresa Seoil Instruments.

A continuación se el personal responsable del presente trabajo detalla  
Egresada Leonor Anabel Rivera Fuel–Auditor,  
Ingeniera Diana Evelin Vargas Ulloa– Auditor Supervisor,  
Licenciado Fermín Andrés Haro Velasteguí – Auditor Senior,

<b>Realizado por: <i>LARF</i></b>	<b>Fecha: 24/05/2017</b>
<b>Revisado por: <i>DV/FH</i></b>	<b>Fecha: 29/05/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**CC**  
**2/2**

También solicitamos se nos brinde la colaboración y facilidades necesarias para la ejecución de Auditoría; además de la disponibilidad del personal cuando sea necesario.

Agradecemos de forma anticipada, la atención favorable que brinde a nuestras peticiones.

Atentamente,

---

Leonor Anabel Rivera Fuel.  
AUDITORA / AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN  
AR – AUDITORES INDEPENDIENTES

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 24/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 29/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**RVI 1/2**

#### **4.3.1.3 Resumen de la vista preliminar a las instalaciones**

Siendo las 09h00 del día 24 de de abril del año 2017, se cumplió con la visita para conocer las instalaciones de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., ubicada en la Av. Alejandro Labaka S/N, Km 3 ½ Vía a Lago Agrio del Cantón Francisco de Orellana, perteneciente a la provincia de Orellana, donde se nos recibió con total cordialidad. Enseguida el Gerente General de la empresa Sr. Enrique Carrera, en compañía de la Gerenta de Calidad Ing. Mercedes Molina, quien expreso algunas palabras de bienvenida y nos dirigió durante el trayecto de la visita a las instalaciones, donde se pudo observar varios puntos.

Al ser constituida como una empresa certificadora que cuenta con normas de calidad, y certificaciones que la acreditan para prestar tal servicio, observamos que las instalaciones son propias, dotadas de una buena infraestructura.

En la entrada a las instalaciones se presencié la actividad de personal de seguridad dotado con los implementos necesarios para su función, siendo este el único método de aseguramiento para la empresa, ya que mediante observaciones no se pudo constatar la existencia de un sistema de cámaras de vigilancia.

Se pudo notar que el personal posee vestimenta uniforme para el cumplimiento de sus funciones, sin embargo cada uno lo usaba a su propio estilo. De igual forma no existen identificaciones que permitan conocer sus nombres completos y el cargo que desempeñan en la empresa. Las oficinas de atención al cliente se encuentran en total limpieza y con espacios cómodos de espera. A su vez se pudo verificar que los equipos tecnológicos se encuentran en normal funcionamiento en ésta área.

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 24/05/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 29/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**RVI**  
**2/2**

En nuestro recorrido también se pudo observar que existe control de entrada y salida del personal, se realiza manualmente y su horario de trabajo es de 08h00 a 12h00 y en la tarde de 14h00 a 18h00. Existen excepciones cuando se presentan trabajos en campo mismo que es remunerado como horas extras conforme lo indica la ley.

En las oficinas administrativas el ambiente de trabajo es armónico, pero se supo indicar que algunos de los técnicos, administradores y se ausentaban de sus lugares de trabajo ya que se encuentran realizando sus funciones que en ocasiones se requiere salir de la base.

En el área operativa se puede observar que los técnicos realizan sus trabajos cumpliendo con los procesos establecidos dentro de la empresa, además observamos que están constantemente supervisados por el Gerente Técnico y el Gerente de Calidad ya que son filtros en dichas área.

La cordialidad de las autoridades de la empresa para el presente trabajo investigativo se demostró una vez más al otorgar la facilidad de una oficina dotada con un equipo de cómputo en buenas condiciones y con todos los suministros de oficina pertinentes para la realización.

Finalizando nuestro recorrido verificar que existe una bodega y donde se almacenan equipos dados de baja por los técnicos encargados y todas las personas tienen acceso a la misma.

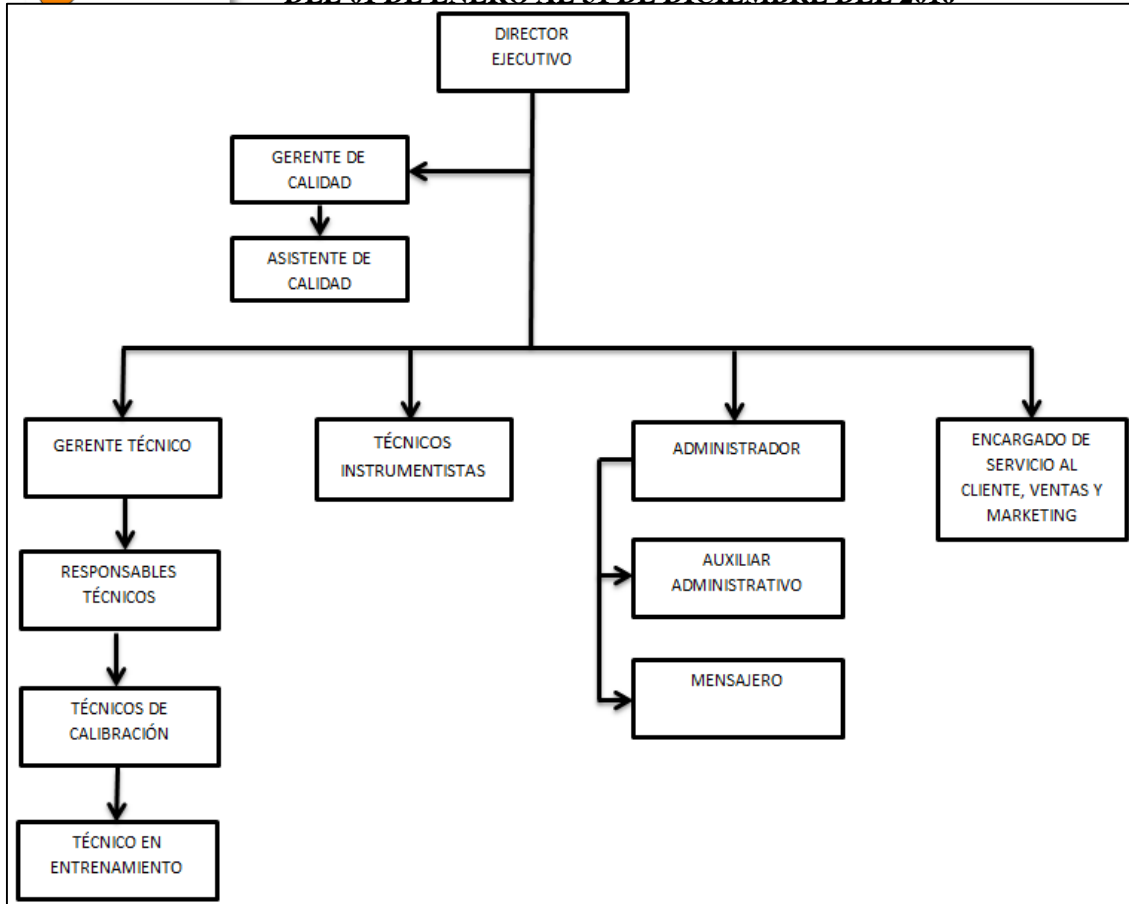
Las capacitaciones acerca de los procesos, procedimientos internos diarios que son tratados en los miting por las mañanas, donde además se tratan temas importantes que hayan ocurrido durante las labores del día anterior. Para el término de la visita se ofreció por parte de los directivos un refrigerio, siendo las 15h30.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 24/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 29/05/2017</b>



SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

ROE  
1/1



**Reconocimiento del Organigrama estructural**

Figura 17: Organigrama estructural  
Fuente: Seroil Instruments Cía. Ltda  
Elaborado por Anabel Rivera

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 25/05/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 29/05/2017



Reconocimiento de los procesos de Seroil Instruments Cía. Ltda

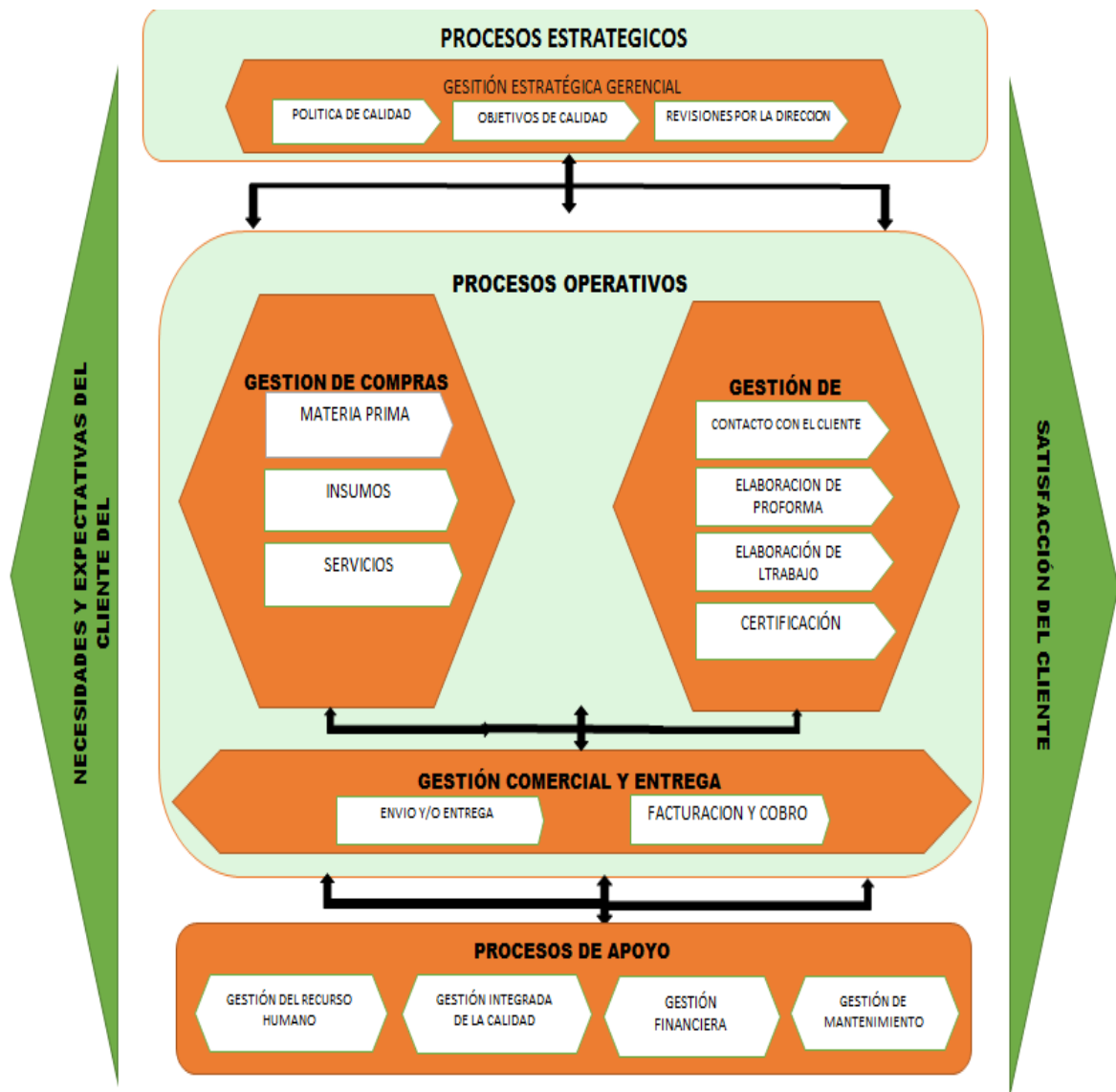


Figura 18: Mapa de Procesos  
Fuente: Seroil Instruments Cía. Ltda.  
Elaborado por: Anabel Rivera





**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**EGC**  
**1/3**

**4.3.1.4 Entrevista con la Gerente de Control de Calidad de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.**

**Auditoría:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Entidad:** Seroil Instruemnts Cía. Ltda.

**Periodo:** 2016

**Pregunta 1. ¿Conoce usted el objetivo principal de una Auditoría de Gestión?**

**Respuesta:** por supuesto ya que al ser una empresa que está sujeto a normas de calidad, somos evaluados constantemente, considero que la Auditoria de Gestión hace referencia a la evaluación que se realiza a las gestiones administrativas que realizamos los directivos, si son realizadas correcta o incorrectamente.

**Pregunta 2. ¿Qué opina usted sobre la gestión administrativa, operativa y financiera ejercida en el periodo 2016?**

**Respuesta:** La gestión que se realiza en la empresa a mi opinión ha sido buena trabajamos mediante planificaciones que se realizan según las necesidades primordiales que tienen las distintas áreas de la empresa, tratando siempre de optimizar recursos sin menorar la calidad del servicio que brindamos.

**Pregunta 3. ¿Según su criterio cree que existan falencias considerables en algunos de los procesos de gestión interna?**

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 26/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 29/05/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**EGC**  
**2/3**

**Respuesta:** Como en toda empresa que trabaja con procesos y con sistemas de calidad considero que siempre habrá algo que mejorar en algún área de la empresa, siempre existe la posibilidad de que susciten errores, mismos que por su naturaleza son inherentes en algunas de las actividades, pero no considero la existencia de falencias en graves.

**Pregunta 4. ¿Considera usted que las auditorías externas sobre la gestión de la entidad son necesarias para evaluar su funcionamiento adecuado?**

**Respuesta:** No solo son necesarias para evaluar sino también para contribuir con la mejora continua del sistema de gestión, de esta manera se comprueba si los procesos están siendo aplicados correctamente por el personal encargado de los mismos, de no ser así se tomaría las medidas adecuadas para evitar futuros problemas mayores que intervengan con la calidad del servicio que presta la empresa.

**Pregunta 5 ¿Se han generado inconvenientes graves en la entidad por la forma en que gestionan sus actividades?**

Han existido inconformidades pero las hemos sabido solucionar y nos han permitido desenvolvernos con mejor eficiencia tanto en el área administrativa como en la operativa.

**Pregunta 6. ¿Cómo considera usted el nivel de satisfacción de los clientes durante el manejo de las gestiones realizadas durante el periodo 2016?**

**Respuesta:** Contamos con un sistema de medición de satisfacción del cliente que es realizado una vez por año, de acuerdo a los resultados que hemos obtenidos estamos cumpliendo la meta propuesta de satisfacción de nuestros clientes.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 26/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 29/05/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**EGC**  
**3/3**

**Pregunta 6. ¿Cómo considera usted el nivel de satisfacción de los clientes durante el manejo de las gestiones realizadas durante el periodo 2016?**

**Respuesta:** Contamos con un sistema de medición de satisfacción del cliente que es realizado una vez por año, de acuerdo a los resultados que hemos obtenidos estamos cumpliendo la meta propuesta de satisfacción de nuestros clientes.

**Pregunta 7. ¿Se lograron los objetivos y metas planteados durante el periodo 2016?**

**Respuesta:** Los objetivos y metas establecidos se han cumplido en un 100%. Cabe mencionar que las necesidades siempre van a estar latentes y serán diferentes dependiendo el tiempo y ocasión, es por eso que nos sometemos a constantes auditorias de diferentes áreas, para poder prevenir en lo posible cualquier riesgo que nos impida cumplir con nuestras metas y objetivos.

**Pregunta 8. ¿Según su conocimiento que componentes que integran el control interno de la empresa?**

**Respuesta:** En su totalidad el control interno de nuestra entidad está compuesto por supervisiones periódicas que se las hace al personal en cada área, acerca del cumplimiento de sus actividades para verificar si se cumple o no con lo establecido en cada proceso.

**Pregunta 9. ¿Conoce si la empresa ha recibido notificaciones por parte de los organismos de control?**

**Respuesta:** Siempre después de alguna auditoria por el SAE que es el organismo encargado de regular a las empresas de certificación nos han notificado, esto nos sirve para mejorar continuamente.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 26/05/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 29/05/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**NIA**  
**1/2**

**4.3.1.5 Notificación de inicio de auditoría**

**OFICIO N°:** 004- AG-SI-AR-2017  
**SECCIÓN:** Auditoría Externa  
**ASUNTO:** Notificación de Inicio de Auditoría

Fco. de Orellana, 29 de Mayo del 2017.

Sr.  
Enrique Vicente Carrera Loja  
**GERENTE GENERAL DE SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
Presente.-

Saludos cordiales,

Acorde a lo señalado en el asunto del presente documento, expreso la respectiva **NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA** dando cumplimiento a la programación planificada para la realización de una Auditoría de Gestión según Orden de Trabajo No. **001-AR-ESPOCH-AG-2017**. El equipo de trabajo para realizar la Auditoría de Gestión se encuentra detallado a continuación:

Nombres y Apellidos	ESPOCH	AR – AUDITORES INDEPENDIENTES
	Función en el Trabajo de Titulación	Función en la Auditoría de Gestión
Ing. Diana Evelin Vargas Ulloa.	Director del Tribunal	Auditor Supervisor
Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí	Miembro de Tribunal	Auditor Senior
Leonor Anabel Rivera Fuel	Autora de la Investigación	Auditora

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 29/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 30/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**NIA**  
**2/2**

Los profesionales responsables de realizar el trabajo mencionado coordinaran el uso de la información, de manera que permita cumplir los objetivos establecidos para el presente trabajo.

Agradezco por la atención que se de al presente documento.

Atentamente,

---

Leonor Anabel Rivera Fuel.  
AUDITORA / AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN  
**AR – AUDITORES INDEPENDIENTES**

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 29/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 30/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IFE**  
**1/3**

#### **4.3.1.6 Informe de planificación específica**

**OFICIO N°:** 05- AG-AR-2017

**SECCIÓN:** Auditoría Externa

**ASUNTO:** Informe de Planificación Específica

Fco. de Orellana, 29 de mayo del 2017.

Sr.

Enrique Vicente Carrera Loja

**GERENTE GENERAL DE SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**

Presente.-

Saludos cordiales,

Nos permitimos comunicar mediante el presente documento las novedades encontradas en el desarrollo de la PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA, de la auditoría realizada en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.

#### **OBJETIVOS CUMPLIDOS**

- Se aplicó métodos que permiten descubrir debilidades significativas para la empresa.
- Se ejecutaron y emitieron con éxito todos los requerimientos de información realizados durante la presente etapa.
- Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa Seroil Instruments Cía Ltda., mediante un contacto personal con la entidad misma que se evidencia en el resumen de la Visita Preliminar que se realizó a las Instalaciones.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 29/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 30/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IPE**  
**2/3**

- Se aplicaron papeles de trabajo en la presente etapa, los mismos que fueron ordenados y archivados junto con todas las evidencias encontradas.

#### **SOBRE LA VISITA A LAS INSTALACIONES**

- Se realizó la visita preliminar a las instalaciones de la empresa Seroil Instruemnts Cía. Ltda., pudimos tener contacto con el personal directivo de la empresa, se realizó un recorrido para conocer la infraestructura donde se desarrollan las operaciones, se preguntó sobre aspectos respectivos a la gestión administrativa, financiera y operativa para poder identificar a los responsables de dichas funciones.
- La empresa facilitó una oficina para ejecutar el trabajo de Auditoría de Gestión,

#### **PARTICULARES A INFORMAR**

- Mediante la entrevista con el gerente general de la empresa, se obtuvo información importante de la empresa esta información permitió crear un criterio para evaluar las fases subsiguientes.

Con esto culminamos el informe de la etapa de planificación específica del proceso de Auditoría de Gestión en proceso.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 29/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 30/05/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IPE**  
**3/3**

Atentamente,

---

Leonor Anabel Rivera Fuel.  
AUDITORA / AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN  
**AR – AUDITORES INDEPENDIENTES**

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 29/05/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 30/05/2017</i>





#### 4.3.2 FASE III: Ejecución de la auditoría, detección y análisis de áreas críticas



## Ejecución de la auditoría, detección y análisis de áreas críticas.

### Objetivo

Detectar las áreas más críticas dentro de la entidad, mediante la aplicación de técnicas y métodos que permitan revelar su origen.

**Entidad Auditada:** SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.

**Responsable:** AR – Auditores Independientes

**Clase de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Área:** Administración

**Periodo:** 2016



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**PA-3**  
**1/1**

**4.3.2.1 FASE III Programa de auditoría**

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA:</b>
1	Ejecute el programa de auditoría de gestión – detección y análisis de áreas críticas.	<b>PA-3</b>	<b>LARF</b>	01/06/2017
2	Analice la situación interna de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.	<b>ASI</b>	<b>LARF</b>	02/06/2017
3	Analice la situación externa de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.	<b>ASE</b>	<b>LARF</b>	02/06/2017
4	Aplicar COSO III para evaluar el control interno.	<b>ECI</b>	<b>LARF</b>	05/06/2017
5	Realice la ponderación de resultados	<b>PRCI</b>	<b>LARF</b>	12/06/2017
6	Aplique indicadores de gestión.	<b>IG</b>	<b>LARF</b>	13/06/2017
7	Realice la matriz de hallazgos.	<b>MH</b>	<b>LARF</b>	13/06/2017
8	Análisis de satisfacción de los clientes de Seroil Instruments Cía. Ltda.	<b>ASC</b>	<b>LARF</b>	13/06/17

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 01/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ASI 1/2
------------

**4.3.2.2 Análisis situacional interno**

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión  
**Entidad:** Seroil Instruments Cía. Ltda.  
**Alcance:** Factores Internos “Fortalezas – Debilidades”

**Tabla 21: Análisis situacional de factores internos**

<b>ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestigio al ser una empresa que trabaja con normas de calidad.</li> <li>• Políticas que indican capacitación técnica a nivel nacional e internacional.</li> <li>• Estructura organizacional acorde al requerimiento de la empresa.</li> <li>• Adecuado ambiente de trabajo y políticas de estabilidad laboral y salarial.</li> <li>• Servicio técnico a tiempo completo.</li> <li>• Se encuentra en un lugar de fácil ubicación para los clientes.</li> <li>• No tiene competencia en el entorno cercano.</li> <li>• Es la única empresa certificadora en la zona.</li> <li>• Políticas de estabilidad laboral en base a resultados, con un sistema que propicia el ascenso y el estímulo salarial.</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con poco personal.</li> <li>• Al no poseer planta de luz propia se expone a los apagones y daños en los equipos que funcionan a energía.</li> <li>• El líquido vital lo obtienen de la lluvia y pozos.</li> <li>• Solo disponen de guardia por las noches</li> <li>• Ausencia de políticas y mecanismos para el seguimiento y control del cumplimiento de sus labores.</li> <li>• Incumplimiento del calendario de auditorías internas</li> <li>• Falta de intercambio técnico con otras empresas afines.</li> <li>• En ocasiones no se entrega los trabajos a tiempo acordado con el cliente.</li> <li>• No dispone de transporte fijo para la entrega de los trabajos.</li> <li>• En algunos casos el personal no cumple el perfil que requerido por la misma empresa.</li> <li>• En ocasiones los trabajos realizados no pasan por los filtros establecidos.</li> <li>• La recepcionista sale constantemente de su lugar de trabajo.</li> </ul>

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 02/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**ASI**  
**2/2**

### **INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS DE LOS FACTORES INTERNOS**

En este análisis de la situación interna se consideran factores internos a las fortalezas y debilidades que ha desarrollado la entidad, teniendo en cuenta que:

- **Fortalezas.-** son los factores en los cuales la entidad ha conseguido logros y posee ventajas competitivas en todas las áreas de su competencia.
- **Debilidades.-** son aquellos factores que provocan vulnerabilidad y desventajas para la entidad.

En la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., se ha logrado identificar que hacen mención a las ventajas que posee por ser una entidad con autonomía administrativa, financiera y política, los beneficios que le ofrece el entorno donde se desenvuelve y los recursos que posee la entidad.

Las debilidades identificadas se relacionan con las competencias del talento humano ya que al ser una empresa con poco tiempo en el mercado solo dispone de personal indispensable, currículos desactualizados y descontextualizados que no cumplen con el perfil requerido por la empresa, en el área Técnica observamos que en ocasiones algunos trabajos se saltan el filtro para asegurar su calidad, no existen instalaciones indispensables fijas como pozos de agua y planta de luz a disposición de la empresa para emergencias, dentro de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., estos aspectos y necesidades que se identifican pueden en un futuro afectar la calidad del servicio que se presta y a la vez debilitar la imagen de la empresa ante los entes reguladores a las que está sujeta la organización.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 02/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**ASE**  
**1/3**

#### 4.3.2.3 Análisis situacional externo

**Tipo de Examen:** Auditoría de Gestión  
**Entidad:** Seroil Instruemnts Cía. Ltda.  
**Alcance:** Factores Externos “Oportunidades – Amenazas”

**Tabla 22: Análisis situacional de factores externos**

<b>ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Crecer económicamente en poco tiempo.</li><li>• Liderar el mercado local.</li><li>• Incrementar nuevos servicios dentro de su competencia.</li><li>• Posee equipos tecnológico actualizado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumento de la competencia.</li><li>• Crecimiento de la delincuencia.</li><li>• Cambios en las políticas de los entes reguladores.</li><li>• Desastres naturales.</li></ul>

#### **INTERPRETACIÓN DEL ANALISIS DE LA EVALUACIÓN A FACTORES EXTERNOS**

El análisis situacional externo considerado como Oportunidades y Amenazas, que no se encuentran bajo la administración ni el control de la entidad sino que tiene su propio origen, considerándose de la siguiente forma:

- **Oportunidades.-** son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., y que permiten obtener ventajas competitivas.
- **Amenazas.-** son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 02/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**ASE**  
**2/2**

Las oportunidades que rodean a la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., tienen relación con las posibilidades de crecimiento y mejora que podrían alcanzarse ya que al no haber muchas empresas certificadas en la zona tiene mayor oportunidad de crecer en poco tiempo, además cuenta con equipos tecnológicos que fácilmente le permiten a la empresa aumentar otros servicios de su misma competencia. Al explotar estos recursos permite permitan mantener y mejorar el liderazgo de la empresa en el mercado local.

Por otra parte contrario a lo antes mencionado, se encuentran las circunstancias que ponen en riesgo el desarrollo y crecimiento de la empresa Seroil Instruemnts Cía. Ltda, así como posibles obstáculos que podrían afectar el logro de los objetivos de la entidad, se han detectado amenazas tales como: en el aspecto económico que existe la amenaza de que al ser esta una zona petrolera y al no haber mayor competencia local, podrían posesionarse nuevas empresas que ofrezcan los mismos servicios; también existe el riesgo de que los entes reguladores de las normas a las que está sujeta la entidad realicen actualizaciones en sus normas, lo que en su mayoría de veces implica el uso de recursos financieros, materiales y humanos; otra amenaza que podemos encontrar es que pese al encontrarse ubicada en una zona comercialmente favorable para la entidad esto representa cierta inseguridad por el incremento de la delincuencia ya que la zona no es muy poblada y solo cuenta con un guardia que labora solo en las noches; otro aspecto que podría considerarse como amenaza es la inestabilidad del clima ya que cuando llueve considerablemente la zona tiende a inundarse y ha existido ocasiones en que se ha tenido que suspender las operaciones.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 02/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 15/06/2017</b>



#### 4.3.2.4 Evaluación al control interno – Método COSO III

La metodología COSO III permitirá evaluar los principales componentes de control en la empresa, enfocada en la gestión integral de los riesgos de la entidad. Considerando que en mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno, cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

A partir de los cinco componentes se puede abordar y analizar la realidad de la organización obteniendo un diagnóstico organizacional en cuanto a estructura, procesos, sistemas, procedimientos y recursos humanos.

Tabla 23: Estructura del método de evaluación COSO III

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE
ENTORNO DE CONTROL	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
	2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno
	3. La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
	4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.
	5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<p>1. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados</p> <p>2. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.</p> <p>3. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos</p> <p>4. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.</p>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<p>1. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p> <p>2. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos</p> <p>3. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.</p>
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<p>1. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno</p> <p>2. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p> <p>3. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno</p>
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	<p>1. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.</p> <p>2. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.</p>

Fuente: [http://www.cicinacional.com/Guia\\_Marco\\_Integrado\\_de\\_Control\\_Interno\\_COSO\\_III.pdf](http://www.cicinacional.com/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf)  
Maldonado, 2011

Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

<b>Realizado por:</b> <i>LARF</i>	<b>Fecha:</b> 05/06/2017
<b>Revisado por:</b> <i>DV/FH</i>	<b>Fecha:</b> 13/06/2017





## NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Con el objetivo de establecer los niveles de confianza y de riesgo que posee la empresa en cada componente intervenido, se utilizará la fórmula descrita a continuación:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NR = NC - 100$$

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

NR = Nivel de Riesgo

La matriz de ponderación de resultados detallada a continuación será usada en la presente evaluación:

Tabla 24: Matriz de ponderación de resultados – nivel de riesgo y nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Realizado por: <b>LARF</b>	Fecha: 05/06/2017
Revisado por: <b>DV/FH</b>	Fecha: 13/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 3/35
-------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.			
<b>COMPONENTE:</b>	ENTORNO DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Integridad y valores éticos			
N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un reglamento interno que regule el comportamiento del personal de la entidad?	X		
2	¿La entidad tiene establecido valores y principios que sean practicados por todos quienes la integran?	X		
3	¿El ambiente laboral es favorable para el buen desempeño del personal?	X		
4	¿El ambiente externo de la entidad representa algún tipo de peligro para la integridad de quienes laboran en ella?		X	La entidad se encuentra un poco alejada de la ciudad y es inseguro para el personal ya que no existe un recorrido fijo. @. MH 1/10
5	¿Las actividades de los responsables de cada área son llevadas a cabo con disciplina?	X		
6	¿La gestión administrativa ha permitido crear vínculos que armonicen las actividades entre las diferentes áreas de la entidad?	X		
7	¿existen actividades internas que incentiven la unidad y relaciones humanas en la empresa?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>6</b>	<b>1</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

@ = Hallazgo

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 05/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

<b>ECI</b> <b>4/35</b>
---------------------------

**Tabla 25: Calificación y ponderación – Integridad y valores éticos**

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(6/7) * 100 =$	<b>85,71%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 83,33\% =$	<b>14,29%</b>

**Tabla 26: Nivel de riesgo y confianza – Integridad y valores éticos**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

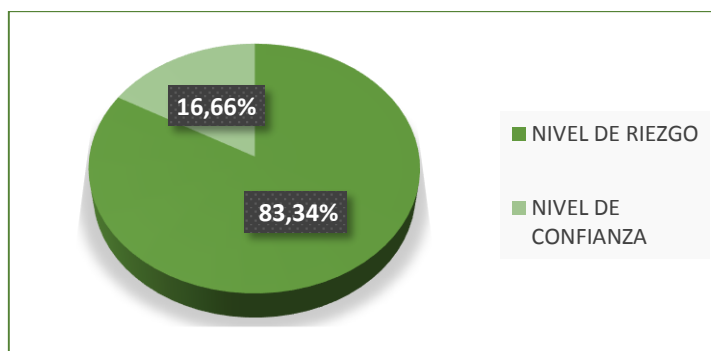


Figura 19: Nivel de riesgo y confianza – Integridad y valores éticos

**Análisis:**

Integridad y valores éticos tiene el 85,71% de confianza y el riesgo es bajo de 14,29%. Esto se debe a que la entidad ha implementado códigos, valores y principios que se encuentran establecidos en su reglamento interno de trabajo y maneja de manera correcta en cuanto sus valores como entidad y procura mantener un buen ambiente laboral dentro de lo que está a su alcance.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 05/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 5/35
-------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA			
<b>COMPONENTE:</b>	AMBIENTE DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Compromiso con la Competencia laboral			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe una designación de recursos para la capacitación del personal?	X		
2	¿El personal que labora en la entidad cumple con perfiles adecuados para cada puesto de trabajo?		X	Existen casos en que el personal no cumple con el perfil requerido por la misma entidad. @ MH 2/10
3	¿La entidad cuenta con un plan de capacitación del personal?		X	No existe una planificación para la capacitación. @ MH 3/10
4	¿Se han propuesto actividades estratégicas para mejorar el desempeño del personal?	X		
5	¿Existen medios para evaluar al personal y conocer el estado de sus competencias?	X		
6	¿El proceso de selección de personal se lo realiza con una convocatoria a concurso de capacidades?	X		
7	¿El personal que es capacitado externamente transmite los conocimientos adquiridos con el resto de sus compañeros?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>2</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

@ = Hallazgo

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 05/06/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>



**Tabla 27: Calificación y ponderación – compromiso con la competencia profesional**

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(5/7) * 100 =	<b>71,43%</b>
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 71.43% =	<b>28,57%</b>

**Tabla 28: Nivel de riesgo y confianza – compromiso con la competencia profesional**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	<b>51% - 75%</b>	76% - 95%
85% - 50%	<b>49% - 25%</b>	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

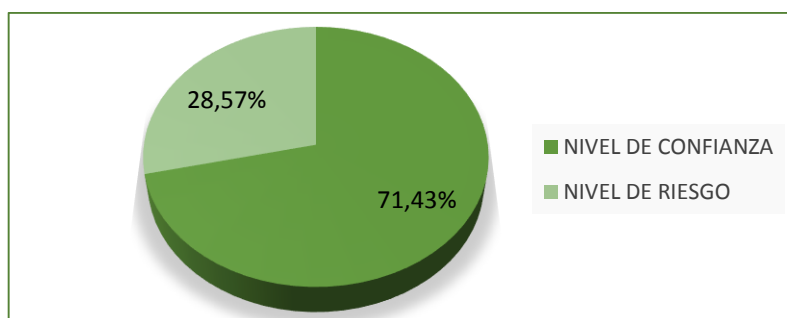


Figura 20: Nivel de riesgo y confianza – compromiso con la competencia profesional

### Análisis

La evaluación de este componente tuvo como resultado un nivel de Confianza Moderado del 71.43 % con tendencia Alta, haciendo notar de esta manera que la gestión de la entidad en este aspecto es eficiente, pero a su vez posee ciertas fragilidades haciendo aparecer al Nivel de Riesgo con un 28.57%, es así que sería recomendable, tomar en cuenta estas debilidades y aplicar medidas de manera que todo el personal cumpla con los perfiles que requiere la empresa; de la misma manera planificar las capacitaciones de acuerdo a las necesidades del personal y que la entidad aproveche al máximo dichas capacitaciones.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> <b>05/06/2017</b>
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> <b>13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 7/35
-------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.			
<b>COMPONENTE:</b>	AMBIENTE DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Estructura, líneas de reporte y los niveles de autoridad			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La estructura organizacional es apropiada acorde al tamaño de la empresa?	X		
2	¿El nivel directivo de la entidad se encuentra al mando de profesionales capaces, íntegros y eficientes?	X		
3	¿La entidad trabaja mediante presupuestos establecidos?	X		
4	¿La toma de decisiones en cualquiera de los ámbitos se las realiza en base a análisis de hechos históricos o futuros?	X		
5	¿ el cumplimiento de los objetivos de la entidad se evalúa mediante actividades planificadas para cada periodo,?	X		
6	¿El estilo de dirección permite el contacto personal con todo el personal de la entidad?	X		
7	¿Se han administrado eficientemente los recursos que posee la entidad?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>7</b>	<b>0</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 05/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 8/35
-------------

**Tabla 29: Calificación y ponderación – Filosofía y estilo de gerencia**

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		7
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(7/7) * 100 =$	100%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 100\% =$	0%

**Tabla 30: Nivel de riesgo y confianza – Filosofía y estilo de gerencia**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

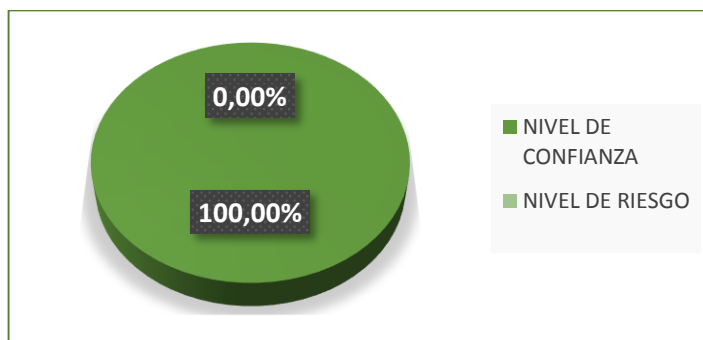


Figura 21 : Nivel de riesgo y confianza – Filosofía y estilo de gerencia

**Análisis:**

El subcomponente “Estructura, líneas de reporte y los niveles de autoridad” tiene un nivel de confianza alto representado en un 100% y el 0% de riesgo, ya que la administración ha gestionado de manera eficiente los recursos de la entidad, la toma de decisiones en cualquiera de las áreas está direccionada al cumplimiento de metas y objetivos las mismas que son influenciadas por estudios de históricos o futuros.

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 05/06/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 9/35
-------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.			
<b>COMPONENTE:</b>	AMBIENTE DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Desarrollar y retener profesionales			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿El organigrama especifica las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia en la empresa?	X		
2	¿La estructura organizacional vigente ha permitido alcanzar los objetivos de la entidad?	X		
3	¿La definición de responsabilidades es acorde a lugar función que desempeña cada trabajador?		X	En ocasiones el personal abandona su puesto de trabajo por cumplir con responsabilidades ajenas a sus funciones. @ MH 4/10
4	¿Las operaciones que se realizan en Seroil Instruments Cía. Ltda., se basan en planificaciones operativas periódicas?	X		
5	¿Existen un manual de funciones que respalde las actividades de que cumple el personal de la entidad?.	X		
6	¿Se aplican las políticas internas que se han establecido para mejorar el buen funcionamiento de la entidad?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>1</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

@ = Hallazgo

<b>Realizado por:</b> <i>LARF</i>	<b>Fecha:</b> 06/06/2017
<b>Revisado por:</b> <i>DV/FH</i>	<b>Fecha:</b> 13/06/2017





**Tabla 31: Calificación y ponderación – estructura organizativa**

CONTROL INTERNO	
CALIFICACIÓN TOTAL = CT	5
PONDERACIÓN TOTAL = PT	6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6) * 100 =$ <b>83,33%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 83,33\% =$ <b>16,66%</b>

**Tabla 32: Nivel de riesgo y confianza – estructura organizativa**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
<b>15% - 50%</b>	51% - 75%	<b><u>76% - 95%</u></b>
<b>85% - 50%</b>	49% - 25%	<b><u>24% - 5%</u></b>
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

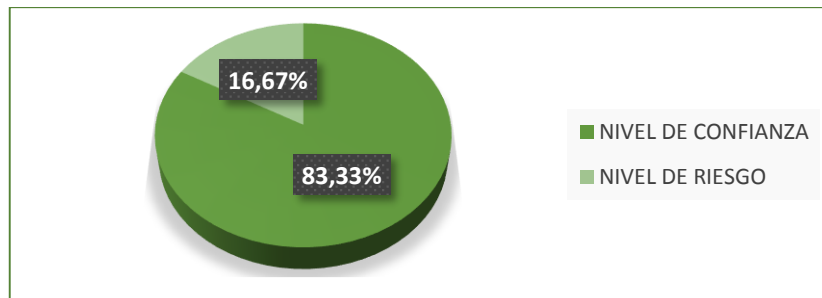


Figura 22: Nivel de riesgo y confianza – estructura organizativa

**Análisis:**

Este subcomponente presenta el 83,33% en nivel de confianza y un 16,66%, en nivel de riesgo. Bajo del Este escenario revela que las funciones de la administración son llevadas a cabo con eficiencia en la organización producto de una planificación minuciosa, sin embargo en ciertas ocasiones se da el caso que el personal realiza funciones que no están bajo sus responsabilidades. El personal se debe organizar de manera que cuando requiera por alguna razón moverse de su puesto de trabajo asegurarse de que alguien lo cubra en su ausencia, así se asegura la trazabilidad de información y documentos.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 06/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

<b>ECI</b> <b>11/35</b>
----------------------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.			
<b>COMPONENTE:</b>	AMBIENTE DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Asignación de Autoridad y Responsabilidad			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Se delegan autoridad para la consecución de los objetivos de la empresa?	X		
2	¿Se realizan delegaciones de autoridad en base al desempeño de cada empleado?	X		
3	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para las actividades que desarrolla la empresa?	X		
4	¿Las asignaciones de autoridad se las lleva a cabo bajo los parámetros establecidos en la normativa correspondiente?	X		
5	¿Las autoridades y responsables de Seroil Instruments Cía. Ltda., ejercen sus funciones de manera eficiente?	X		
6	¿Se han establecido líneas de mando entre autoridades y responsables dentro de la entidad?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>6</b>		

$\Sigma$  = Totalizado  
 $\text{D}$  = Debilidad

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 06/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017



**Tabla 33: Calificación y ponderación – asignación de autoridad y responsabilidad**

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(6/6) * 100 =$	<b>100%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 100\% =$	<b>0%</b>

**Tabla 34: Nivel de riesgo y confianza – asignación de autoridad y responsabilidad**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

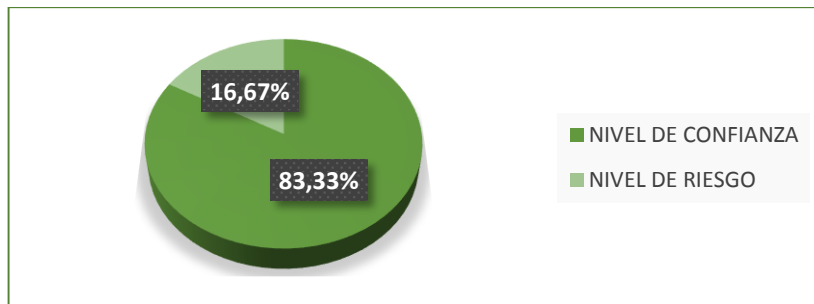


Figura 23 Nivel de riesgo y confianza – asignación de autoridad y responsabilidad

### Análisis

Este componente, tuvo una participación del 100% demostrando que posee un nivel alto de organización para delegar autoridad y responsabilidad de forma acertada dentro de la empresa. El nivel de riesgo Bajo del 0%, con estos resultados podemos deducir que se cumple con la normativa de la empresa.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> <b>06/06/2017</b>
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> <b>13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 13/35
--------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTA.			
<b>COMPONENTE:</b>	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Planteamiento de Objetivos			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿la empresa tiene objetivos direccionados al cumplimiento de las metas establecidas ?	X		
2	¿Son estudiados los sucesos que pueden afectar en la implantación de estrategias en la entidad?	X		
3	¿ Los objetivos institucionales son evalúa por área desempeño según su desempeño ?		X	Evalúa el desempeño de forma global y no por áreas. ⓓ6. MH 5/10
4	¿Los objetivos son establecidos acorde al alcance de la capacidad y desempeño organizacional?	X		
5	¿Cumple la empresa con la normativa legal que la rige en todos los ámbitos pertinentes?	X		
6	¿Se encuentra preparada la entidad para eventos de alto riesgo que afecten gravemente su funcionamiento?		X	No se ha elaborado un plan de contingencia en caso de desastres naturales. @ MH 6/10
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>2</b>	

$\Sigma$  = Totalizado  
 @ = Hallazgo  
 ⓓ = Debilidad

<b>Realizado por:</b> LARF	<b>Fecha:</b> 06/06/2017
<b>Revisado por:</b> DV/FH	<b>Fecha:</b> 13/06/2017



**Tabla 35: Calificación y ponderación – planteamiento de objetivos**

CONTROL INTERNO	
CALIFICACIÓN TOTAL = CT	4
PONDERACIÓN TOTAL = PT	6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/6) * 100 =$ <b>66,67%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 66,67\% =$ <b>33,33%</b>

**Tabla 36: Nivel de riesgo y confianza – planteamiento de objetivos**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	<u>51% - 75%</u>	76% - 95%
85% - 50%	<u>49% - 25%</u>	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

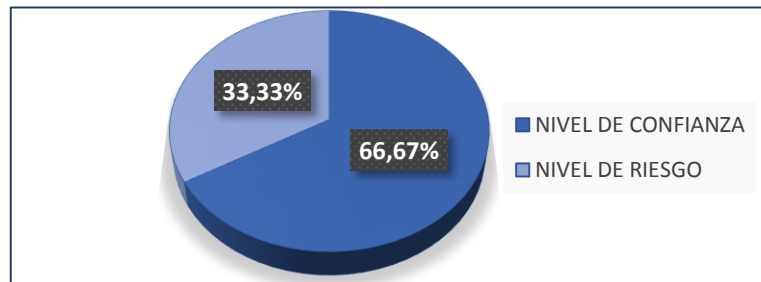


Figura 24 Nivel de riesgo y confianza – planteamiento de objetivos

**Análisis:**

Se ha evaluado el subcomponente “planteamiento de objetivos” obteniendo un Nivel de Confianza del 66,67% lo cual demuestra que se maneja de forma efectiva el direccionamiento de los objetivos acorde al horizonte institucional, pero se debe tener en cuenta que el Nivel de Riesgo abarca un 33,33% de participación, haciendo notar que la entidad necesita planificar estrategias para estar preparados en caso de desastres naturales.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> <b>07/06/2017</b>
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> <b>13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 15/35
--------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA			
<b>COMPONENTE:</b>	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Detección y Manejo de Riesgos			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existen políticas de identificación administración y manejo de riesgos?	X		
2	¿Los riesgos detectados son clasificados y manejados o solucionados según el nivel en que afecte a la entidad?		X	Los riesgos detectados son solucionados según la importancia del proceso. <b>D 7 MH 7/10</b>
3	¿Existen estrategias de prevención de riesgos para todas las áreas de la empresa?	X		
4	¿Se identifica cuáles son los factores de riesgo económico que pueden afectar a la empresa?	X		
5	¿Se comunica oportunamente la logística a seguir para contrastar los efectos posibles de riesgos encontrados?	X		
6	¿Se ha realizado simulacros de manejo de situaciones de riesgo en Seroil Instruments Cía. Ltda.?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>1</b>	

$\Sigma$  = Totalizado  
@ = Hallazgo  
D= Debilidad

<b>Realizado por:</b> <i>LARF</i>	<b>Fecha:</b> 07/06/2017
<b>Revisado por:</b> <i>DV/FH</i>	<b>Fecha:</b> 13/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 15/35
--------------

**Tabla 37: Calificación y ponderación – Detección y Manejo de Riesgos**

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6) * 100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 83,33\% =$	16,66%

Tabla 38: Nivel de riesgo y confianza – Detección y Manejo de Riesgos

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

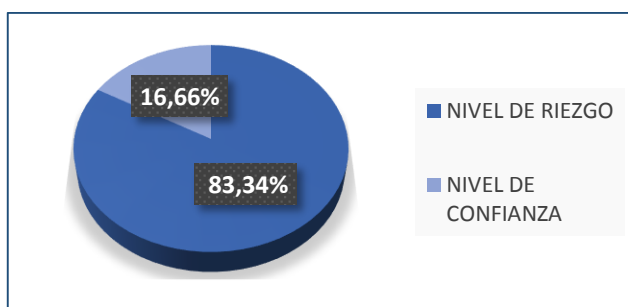


Figura 25: Nivel de riesgo y confianza – planteamiento de objetivos

### Análisis

Este subcomponente de “detección y manejo de riesgos” en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., se encuentra controlados mediante políticas y estrategias establecidas internamente, por lo que su nivel de confianza es alto de 83,33%, sin embargo y su nivel de riesgo 16,67% evaluado como nivel bajo, ya que los riesgos detectados se solucionan de acuerdo a la importancia del proceso, esto no es recomendable ya que se está incumpliendo con en manual de calidad de y con las mismas políticas de la empresa, es por eso que se recomienda tomar medidas para que el manejo de los riesgos detectados sean tratados con la misma importancia en todas las áreas.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 07/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 16/35
--------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.			
<b>COMPONENTE:</b>	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Probabilidad de Ocurrencia			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Se toman acciones para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos que han sido detectados?	X		
2	¿Los riesgos detectados son analizados para evaluar los efectos que podrían causar en la entidad?	X		
3	¿Se realiza evaluaciones a la gestión realizada sobre el manejo los riesgos de Seroil Instruments Cía. Ltda. ?	X		
4	¿Al estudiar las estrategias de mitigación de riesgos se toma en cuenta su probabilidad de ocurrencia?	X		
5	¿Existen métodos que identifiquen las causas de los riesgos que se han descubierto?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>0</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

@ = Hallazgo

<b>Realizado por:</b> <i>LARF</i>	<b>Fecha:</b> 07/06/2017
<b>Revisado por:</b> <i>DV/FH</i>	<b>Fecha:</b> 13/06/2017





**Tabla 39: Calificación y ponderación – probabilidad de ocurrencia**

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/5) * 100 =$	<b>100%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 100\% =$	<b>0%</b>

**Tabla 40: Nivel de riesgo y confianza – probabilidad de ocurrencia**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	<u>76% - 95%</u>
85% - 50%	49% - 25%	<u>24% - 5%</u>
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

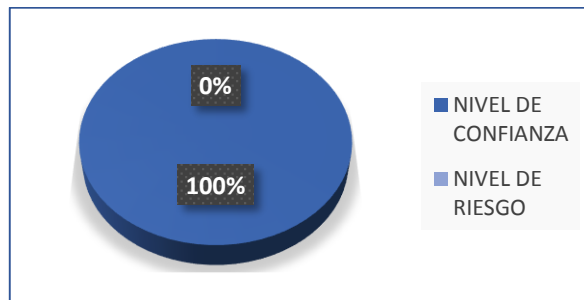


Figura 26: Nivel de riesgo y confianza –probabilidad de ocurrencia

**Análisis:**

En la evaluación de este componente probabilidad de que ocurran riesgos en Seroil Instruments Cía. Ltda., es controlada ya que posee un 100% que representa un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo de 0% calificado como bajo, esto demuestra que existe un buen manejo administrativo que disminuyen al máximo las probabilidades de que ocurran riesgos en la entidad.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 07/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 18/35
--------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	FEDERACIÓN DEPORTIVA PROVINCIAL DE ORELLANA			
<b>COMPONENTE:</b>	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Planteamiento de Acciones y Controles			
N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe una planificación para la evaluación de los riesgos en la entidad?	X		
2	¿Se analiza las acciones tomadas para mitigar los riesgos antes de aplicarlas?	X		
3	¿Existen procesos a seguir en caso de enfrentar riesgos naturales que podrían enfrentar riesgos naturales que podrían incurrir en pérdidas de recursos para la entidad?	X		
4	¿Se maneja técnicas de evaluación para medir el impacto de los riesgos en la entidad?	X		
5	¿Las técnicas de evaluación de riesgos que han empleado en la entidad han sido eficaces?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>0</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

@ = Hallazgo

<b>Realizado por:</b> <i>LARF</i>	<b>Fecha:</b> 08/06/2017
<b>Revisado por:</b> <i>DV/FH</i>	<b>Fecha:</b> 13/06/2017



**Tabla 41: Calificación y ponderación – Planteamiento de Acciones y Controles**

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/5) * 100 =$	<b>100%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 100\% =$	<b>0%</b>

**Tabla 42: Nivel de riesgo y confianza – Planteamiento de Acciones y Controles**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	<u>76% - 95%</u>
85% - 50%	49% - 25%	<u>24% - 5%</u>
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

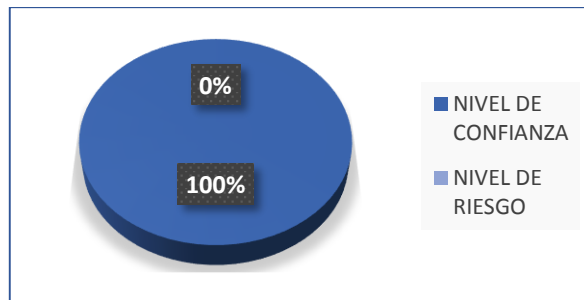


Figura 27: Nivel de riesgo y confianza – Planteamiento de Acciones y Controles

**Análisis:**

Los resultados de la evaluación del componente “planeamiento de acciones y controles” refleja un nivel de confianza alto de 100%, esto demuestra que las acciones tomadas para manejar los riesgos que ocurren o puedan ocurrir en la entidad son planificados y controlados en su mayoría siguiendo los planes establecidos internamente en la empresa.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 08/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 20/35
--------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
ENTIDAD:	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA			
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Definición y actividades de Control			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Son controladas las funciones y responsabilidades desarrolladas por el personal de cada área?	X		
2	¿Existen controles permanentes para cada proceso operativo y administrativo de la entidad?		X	Los procesos de control no son permanentes. @ MH 8/8
3	Las áreas operan de forma coordinada entre si velando por el desempeño unánime de la entidad?	X		
4	¿Se realizan evaluaciones a la diferente documentación que soportan las transacciones de la entidad?	X		
5	¿Se aplican indicadores de gestión operativa administrativa y financiera, para control el manejo de los recursos de la organización?	X		
6	¿Son cumplidas a cabalidad las actividades de control implementadas en la entidad?	X		
7	¿Las actividades de control implementadas han sido eficientes para la detección de riesgos?			
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>3</b>	<b>4</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

@ = Hallazgo

Ⓓ = Debilidad

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 08/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017



**Tabla 43: Nivel de riesgo y confianza – Definición y actividades de Control**

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		3
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(3/7) * 100 =$	<b>42,85%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 42,85\% =$	<b>57,15%</b>

**Tabla 44: Nivel de riesgo y confianza – Definición y actividades de Control**

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>15% - 50%</b>	51% - 75%	76% - 95%
<b>85% - 50%</b>	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
NIVEL DE RIESGO		

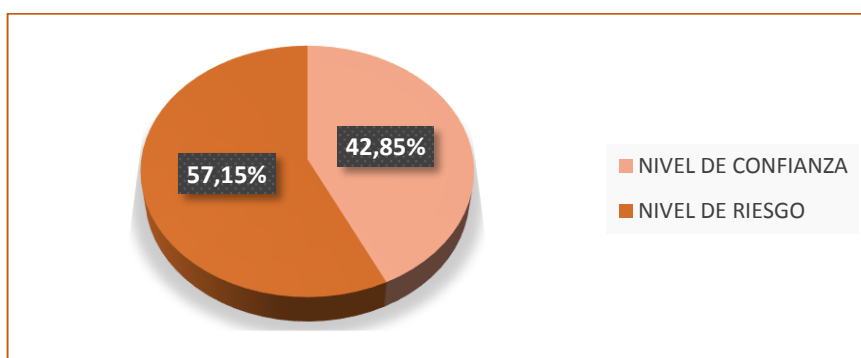


Figura 28: Nivel de riesgo y confianza – tipos de actividades de control

**Análisis:**

El Subcomponente “Tipos de Actividades de Control”, muestra un nivel de confianza del 42,85% considerado bajo y un nivel de riesgo del 57,15% catalogado como alto; resultados que reflejan que la entidad posee controles en sus procesos pero no todos son cumplidos en todas áreas, se observa la necesidad de control en algunos procesos desarrollados en la entidad que a largo plazo podrían afectar seriamente el buen desempeño de la entidad.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 08/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

<b>ECI</b> <b>22/35</b>
----------------------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
ENTIDAD:	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA			
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Actividades de Control sobre tecnología			
N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿El sistema ayuda a registrar supervisar controlar eventos en el momento que ocurren?	X		
2	¿El personal que maneja el sistema comprende su aplicación y manejo acorde al área que maneja?	X		
3	¿Al sistema tiene acceso solo personas autorizadas?	X		
4	¿Se realizan evaluaciones a la diferente documentación que soportan las transacciones de la entidad?	X		
5	¿El software utilizado permite identificar errores de manipulación del sistema?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>0</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 08/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>



**Tabla 45: Nivel de riesgo y confianza – Actividades de Control sobre tecnología**

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/5) * 100 =$	<b>100%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 100\% =$	<b>0%</b>

**Tabla 46: Nivel de riesgo y confianza – Actividades de Control sobre tecnología**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

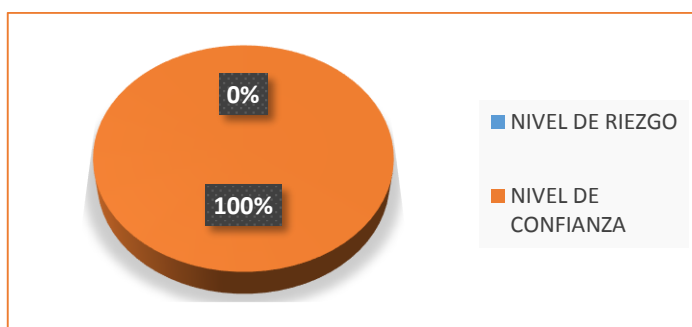


Figura 29: Nivel de riesgo y confianza – Actividades de Control sobre tecnología

**Análisis:**

El control sobre la tecnología se ubica en el 100% de su nivel de confianza esto se debe a que la tecnología es vital en la empresa ya que dentro de sus objetivos contempla la mejora continua en equipos tecnológicos, por lo que los equipos y software adquiridos son manipulados por personal autorizado que ha sido previamente capacitado.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 08/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 24/35
--------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
ENTIDAD:	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA			
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Actividades de control a través de políticas.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Se han establecido políticas de control interno para la difusión y manejo de los procedimientos que usa la entidad?	X		
2	¿Se han establecido procedimientos para evaluar el control interno?	X		
3	Las políticas y procedimientos establecidos en la entidad son dirigidos hacia el buen funcionamiento de la entidad?	X		
4	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	X		
5	¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?	X		
7	¿El resultado del control interno que se ha llevado a cabo ha sido satisfactorio para la entidad?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>7</b>		

$\Sigma$  = Totalizado  
 @ = Hallazgo

}

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 08/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>





**Tabla 47: Nivel de riesgo y confianza – Actividades de control a través de políticas.**

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		7
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(7/7) * 100 =$	<b>100%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 100\% =$	<b>0%</b>

**Tabla 48: Nivel de riesgo y confianza – Actividades de control a través de políticas.**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	<u>76% - 95%</u>
85% - 50%	49% - 25%	<u>24% - 5%</u>
Alto	Moderado	Bajo

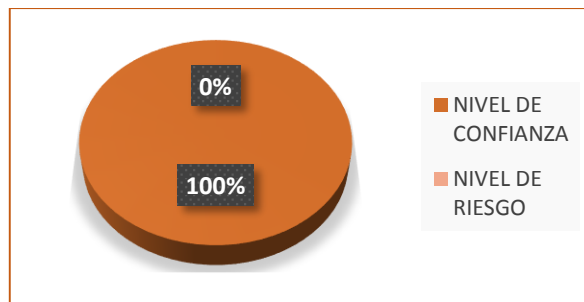


Figura 30: Nivel de riesgo y confianza – Políticas y procedimientos

**Análisis:**

Políticas y procedimientos, tiene el 100% y el riesgo bajo de 0%, lo que reflejan que la entidad ha implementado políticas y procedimiento para un mejor control interno, los mismos que al ser aplicados den como resultado mejoras al desempeño de la empresa.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 08/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 26/35
--------------

$\Sigma$  = Totalizad

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
ENTIDAD:	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SUBCOMPONENTE:	Información			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
<b>1</b>	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	X		
<b>2</b>	¿La información recolectada es obtenida mediante sistemas estratégicos de recolección?	X		
<b>3</b>	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	X		
<b>4</b>	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de información entre el ámbito laboral?	X		
<b>5</b>	¿Se almacena la información producto del desarrollo de las actividades en un lugar distinto a los archivos comunes de la entidad?		X	No se almacena en la información producto del desarrollo de las actividades otro lugar adicional a la empresa <b>Đ17. MH 9/10</b>
<b>6</b>	¿Las líneas de información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>1</b>	

@ = Hallazgo

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 09/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

<b>ECI</b> <b>27/35</b>
----------------------------

**Tabla 49: Nivel de riesgo y confianza – información.**

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6) * 100 =$	<b>83,33%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$83,33\% - 100\% =$	<b>16,67%</b>

**Tabla 50: Nivel de riesgo y confianza – información**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
------------------------	--	--

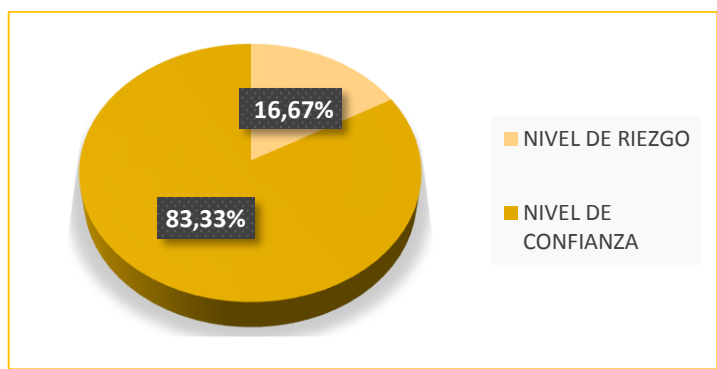


Figura 31: Nivel de riesgo y confianza – información

**Análisis:**

Información establece el nivel de confianza alto 83,33% y refleja un riesgo bajo del 16,67%; lo que permite inferir que en todos los procesos de la empresa la información cumple un ciclo identificación, recolección, procesamiento y comunicación, sin embargo no se almacena la información financiera, administrativa y operativa en otro lugar distinto a los archivos comunes de la entidad lo que implica un riesgo importante porque al sufrir alguna catástrofe se perdería información vital y la empresa perdería recursos para recuperarla.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> <b>09/06/2017</b>
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> <b>13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

<b>ECI</b> <b>28/35</b>
----------------------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
ENTIDAD:	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA			
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SUBCOMPONENTE:	Comunicación			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
<b>1</b>	¿Los canales de comunicación de la empresa son eficientes en todos los niveles?	X		
<b>2</b>	¿Las líneas de comunicación establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	X		
<b>3</b>	¿Existe comunicación interna permanentemente las actividades relacionadas a las gestiones administrativas, financieras y operativas de la entidad?	X		
<b>4</b>	¿Las líneas de comunicación establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?	X		
<b>5</b>	¿Se comunican inmediatamente las resoluciones emitidas por la gerencia acerca del funcionamiento de la entidad?	X		
<b>6</b>	¿La recepción y entrega de información ha generado resultados efectivos en la consecución de objetivos?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>6</b>	<b>0</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 09/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>



**Tabla 51: Nivel de riesgo y confianza – Comunicación**

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(6/6) * 100 =$	<b>100%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 100\% =$	<b>0%</b>

**Tabla 52: Nivel de riesgo y confianza – Comunicación**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
------------------------	--	--

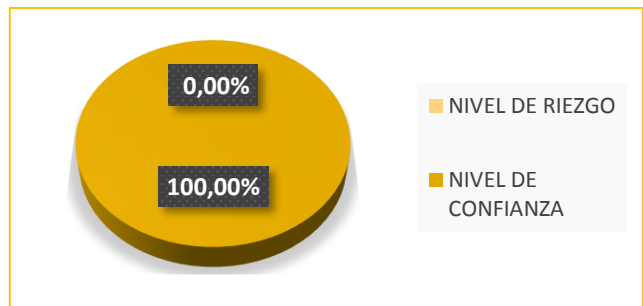


Figura 32: Nivel de riesgo y confianza – información

**Análisis:**

El análisis de la Comunicación da como resultado un 100% de confianza absoluta debido a que la empresa tiene medios de comunicación eficaces, esto facilita el contacto en todos los niveles y comunicar permanentemente las actividades relacionadas a las gestiones administrativas, financieras y operativas de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 09/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 30/35
--------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
ENTIDAD:	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA			
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SUBCOMPONENTE:	Comunicación con los grupos de interés externo			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La organización se comunica con los grupos de interés externos?	X		
2	¿Existen canales abiertos con los grupos de interés externos?	X		
3	¿la comunicación con el personal externo (clientes, proveedores etc) es abierta?	X		
4	¿Se toma en cuenta las sugerencias de los grupos externos sobre la gestión de la empresa?	X		
5	¿los medios de comunicación utilizados son efectivos con los grupos externos?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>0</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 09/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**ECI**  
**31/35**

**Tabla 53: Nivel de riesgo y confianza – Comunicación con los grupos de interés interno**

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(6/6) * 100 =$	<b>100%</b>
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 100\% =$	<b>0%</b>

**Tabla 54: Nivel de riesgo y confianza – Comunicación con los grupos de interés interno**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

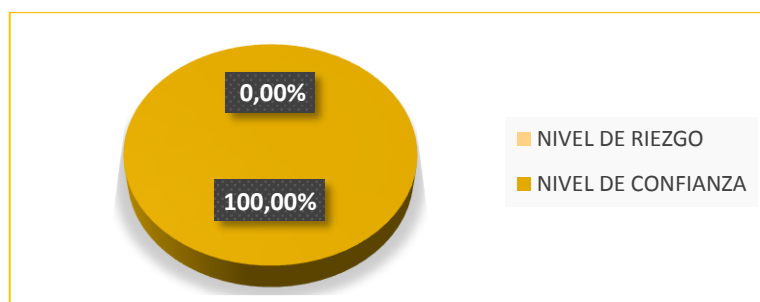


Figura 33: Nivel de riesgo y confianza – Comunicación con los grupos de interés interno

**Análisis:**

El Subcomponente “Comunicación con los grupos de interés interno” da como resultado un nivel de confianza del 100% ya que la comunicación entre los grupos internos y externos de la empresa son eficientes.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> <b>09/06/2017</b>
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> <b>13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 32/35
--------------

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	SUPERVISIÓN			
SUBCOMPONENTE:	Actividades de Supervisión			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La entidad selecciona, desarrolla y realiza Evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento?	X		
2	¿Se aplica indicadores que midan el nivel de desempeño de la organización frente a la competencia?	X		
3	¿Los controles realizados han logrado detectar deficiencias en cualquiera de las áreas de la entidad?	X		
4	¿Los responsables de cada área realizan evaluaciones sobre su desempeño en todos los periodos?	X		
5	¿La Dirección atiende de manera pronta, eficiente y oportuna a las debilidades que se detectan durante evaluaciones internas?	X		
6	¿Las actividades de supervisión han mejorado el desempeño de la entidad		X	Las actividades de supervisión no presentan los resultados esperados. @ <span style="color: red;">MH 10/10</span>
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>1</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

@ = Hallazgo

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 09/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>





**Tabla 55: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión**

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(5/6) * 100 =	<b>83.33%</b>
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 83.33% =	<b>16.67%</b>

**Tabla 56: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	Moderado	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<u>76% - 95%</u>
85% - 50%	49% - 25%	<u>24% - 5%</u>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

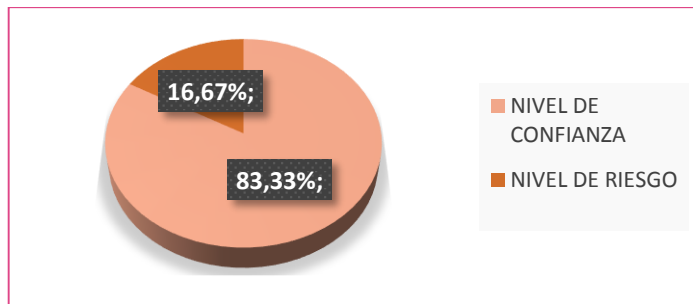


Figura 34: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.

### **Análisis**

El Subcomponente “Actividades de Supervisión”, muestra un nivel de confianza alto del 83.33% y un nivel de riesgo bajo del 16.67%; con lo que concluimos que la empresa realiza una buena gestión en la supervisión del control de los procesos de la empresa, sin embargo, tenemos un nivel de riesgo mínimo que radican principalmente en que las actividades de supervisión no están siendo totalmente eficaces ya que no se supervisa por departamentos o procesos sino en forma general, ocasionando en muchas ocasiones que las actividades de supervisión sean ineficientes.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 12/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ECI 34/35
--------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
ENTIDAD:	SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	SUPERVISIÓN			
SUBCOMPONENTE:	Evaluación y comunicación de deficiencias			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	X		
2	¿Se establecen plazos de tiempo para la entrega de reportes en cada área de la entidad?	X		
3	¿Los hallazgos encontrados en las supervisiones respectivas son atendidos en el menor tiempo posible?	X		
4	¿Los encargados de cada área tienen conocimientos acerca del manejo de deficiencias?	X		
5	¿Existe un formato para el reporte de deficiencias detectadas?	X		
6	¿Los procesos de reportes de deficiencias han generado resultados beneficiosos para la entidad?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>6</b>	<b>0</b>	

$\Sigma$  = Totalizado

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 12 /06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017



**Tabla 57: Nivel de riesgo y confianza – Evaluación y comunicación de d eficiencias**

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(6/6) * 100 =$	100%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - \%NC$	$100\% - 100\% =$	0%

**Tabla 58: Nivel de riesgo y confianza – Evaluación y comunicación de deficiencias**

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo

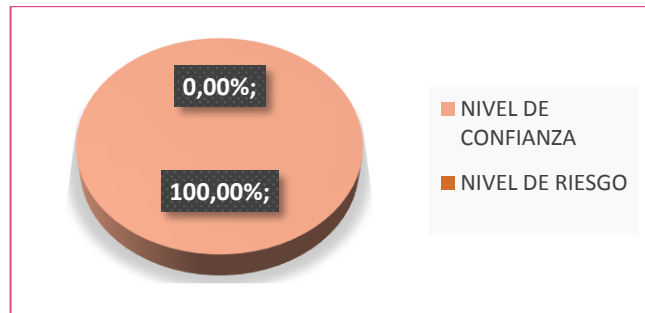


Figura 35: Nivel de riesgo y confianza – Evaluación y comunicación de deficiencias

### **Análisis**

El subcomponente “Evaluación y comunicación de d eficiencias” muestra un nivel de confianza alto del 100% y un nivel de riesgo bajo equivalente al 0 % esto debido a la empresa cuenta con un manual de gestión de calidad que al ser aplicado permite que personal responsable del control así como los que desarrollan los procesos reporten y recepan las deficiencias detectadas durante el desarrollo de sus funciones, las mismas que son evaluadas y manejadas según sea el caso.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 12/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

PRCI 1/2
-------------

**4.3.2.5 Ponderación de resultados**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

Tabla 59 Ponderación de resultados

ELEMENTOS	NIVEL	
	CONFIANZA	RIESGO
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>4.62</b>	<b>1.38</b>
Integridad y Valores Éticos	0.86	0.14
Compromiso con la Competencia laboral	0.57	0.43
Estructura, líneas de reporte y los niveles de autoridad	0.86	0.14
Desarrollar y retener profesionales	0.83	0.17
Asignación de Autoridad y Responsabilidad	0.83	0.17
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>3.10</b>	<b>0.90</b>
Planteamiento de Objetivos	0.67	0.33
Detección y Manejo de Riesgos	0.83	0.17
Probabilidad de Ocurrencia	0.80	0.20
Planteamiento de Acciones y Controles	0.80	0.20
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>1.57</b>	<b>1.43</b>
Definición y actividades de Control	0.43	0.57
Actividades de Control sobre tecnología	1,00	0.00
Actividades de control a través de políticas.	0,71	0.28
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>1.83</b>	<b>0.17</b>
Información	0.83	0.17
Comunicación	1.00	0.00
Comunicación con los grupos de interés externo	1,00	0,00
<b>SUPERVISIÓN</b>	<b>1.34</b>	<b>0.66</b>
Actividades de Control	0.67	0.33
Evaluación y comunicación de deficiencias	0.67	0.33
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>12.46</b>	<b>4.54</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b><u>73%</u></b>	<b><u>27%</u></b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>MODERADO</b>



**Tabla 60: Calificación y ponderación – ponderación de resultados**

<b>CONTROL INTERNO</b>	
CALIFICACIÓN TOTAL = CT	12.46
PONDERACIÓN TOTAL = PT	17
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	(12.46/17) * 100 = <b>73.29%</b>
NIVEL DE RIESGO: R = 100% - %NC	100% - 73.29% = <b>26.70%</b>

**Tabla 61: Nivel de riesgo y confianza – ponderación de resultados**

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	<u><b>51% - 75%</b></u>	76% - 95%
85% - 50%	<u><b>49% - 25%</b></u>	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

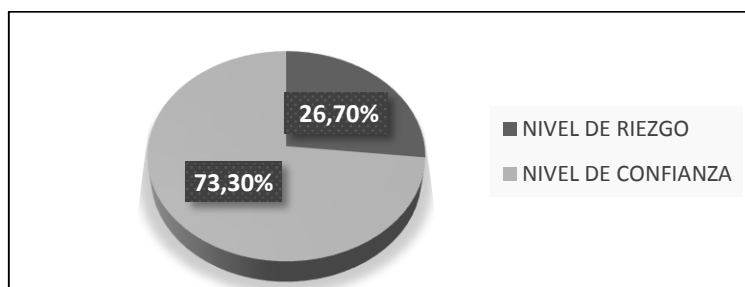


Figura 36: Nivel de riesgo y confianza – ponderación de resultados

**Análisis:**

Una vez evaluados cada uno de los componentes del sistema de control interno, se obtuvo los siguientes resultados, Nivel de Confianza Moderado con el 73% con tendencia alta; sin embargo se debe hacer mención que aunque el Nivel de Riesgo posee una participación moderada del 27% debido a que la empresa mantiene la información física en las instalaciones de la empresa y no se respalda sobre medios efectivos de comunicación externa que permitan conocer de manera eficiente y oportuna la situación existente en la entidad, adicionalmente a pesar de que existen controles establecidos estos no son cumplidos en su totalidad; de la misma manera no existen medidas de manejo para desastres ocasionados por la naturaleza que pueden ocasionar pérdidas de recursos para la entidad.

<b>Realizado por:</b> <i>LARF</i>	<b>Fecha:</b> 12/06/2017
<b>Revisado por:</b> <i>DV/FH</i>	<b>Fecha:</b> 13/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IG**  
**1/8**

**4.3.2.6 Aplicación de Indicadores de gestión**

**Tabla 62: Indicadores de gestión – eficiencia**

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	ANÁLISIS
<b>EFICIENCIA</b>	Medir el número de equipos certificados por la empresa Seroil Instruments al mes.	Número de equipos certificados en el periodo	$\frac{\text{Número de equipos certificados en el periodo 2016}}{\text{Número Total de equipos Planificados en el periodo 2016}} * 100$	$= \frac{3,800}{4320} * 100$ $= 87,96\%$	La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., planificó para el año 2016 tener una producción de 4,320 equipos certificados para este año. La gestión en cuanto a la ejecución de esta meta se ha cumplido en un 87,96%.
	Medir el porcentaje de equipos dados de baja al mes.	porcentaje de equipos dados de baja en el periodo	$\frac{\text{Número de equipos dados de baja en el periodo 2016}}{\text{Número Total de equipos certificados en el periodo 2016}} * 100$	$= \frac{150}{3800} * 100$ $= 3,94\%$	Las personas que laboran en la entidad se encuentran satisfechos ya que los equipos dados de baja en este año se encuentran por debajo del 5% fijado en sus metas, esto debido a que el personal responde favorablemente a las capacitaciones recibidas
	Conocer qué porcentaje de proformas entregadas fueron aprobadas por los clientes	Porcentaje de proformas aprobadas por los clientes en el periodo	$\frac{\text{Número de proformas aprobadas en el periodo 2016}}{\text{Número Total de proformas entregadas en el periodo 2016}} * 100$	$= \frac{359}{412} * 100$ $= 87,13\%$	La empresa Seroil Instruments Cía Ltda da seguimiento a los clientes que son preformados para asegurar sus ingresos en este año ha logrado concretar el 87% de las ventas proformadas, esto asegura a mantener su lista de clientes actualizada.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 15/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IG**  
**2/8**

**Tabla 63: Indicadores de gestión – eficacia**

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	ANÁLISIS
<b>EFICACIA</b>	Expresar la eficacia y calidad en la atención y satisfacción de las necesidades y sugerencias de los clientes	Porcentaje de eficacia en atención a las necesidades y sugerencias de los clientes.	$\frac{\text{Número de Necesidades y sugerencias atendidas en el periodo 2016}}{\text{Número Total de Necesidades y sugerencias en el periodo 2016}} * 100$	$= \frac{10}{10} * 100$ $= 100\%$	Aunque en general las necesidades del ser humano son infinitas Seroil Instruemnts Cía. Ltda., tiene establecido un método para evaluar la satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios prestados, donde se recepta las necesidades y sugerencias de los clientes, las mismas que han sido atendidas en su 100% debido a que son un factor importante para el crecimiento de la empresa.
	Medir el nivel de satisfacción de los empleados conforme a la utilización de recursos.	Porcentaje de satisfacción en la eficacia administrativa de los recursos.	$\frac{\text{Número de empleados Satisfechos con la Administración de los recursos en el periodo 2016}}{\text{Número Total de empleados entrevistados}} * 100$	$= \frac{11}{11} * 100$ $= 100\%$	Desde una perspectiva interna el personal se siente completamente satisfechos con la gestión administrativa de los recursos, sin embargo reconocen que hay factores internos que podrían mejorar para el mejoramiento y desarrollo de la empresa
	Conocer el interés de la administración por la mejora continua de sus procesos internos.	Porcentaje de Procesos Reformados.	$\frac{\text{Número de Procesos Internos mejorados en el periodo 2016}}{\text{Número Total de Procesos Internos en el periodo 2016}} * 100$	$= \frac{2}{16} * 100$ $= 13\%$	Los procesos reformados para la eficacia en el tratamiento de recursos y tiempo fueron los de elaboración del trabajo y facturación y cobro los cambios fueron necesarios ya que fueron mejorados como resultado de cierre de no conformidades de auditorías externas realizadas a Seroil Instruemnts Cía. Ltda
	Medir el Cumplimiento en los tiempos de entrega acordados con los clientes.	Porcentaje de Cumplimiento de tiempo de entrega.	$\frac{\text{Número de trabajos entregados a tiempo en el periodo 2016}}{\text{Número Total de trabajos realizados en el periodo 2016}} * 100$	$= \frac{3670}{3800} * 100$ $= 97\%$	La empresa Seroil Instruments Cía Ltda cumple en su mayoría con los tiempos de entrega acordados con sus clientes y realiza gestiones administrativas y operativas incluso para cumplir con sus clientes antes del tiempo acordado.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 15/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

IG 3/8
-----------

**Tabla 64: Indicadores de gestión – economía**

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	ANÁLISIS
<b>ECONOMÍA</b>	Identificar el porcentaje de personal capacitado en la empresa.	Porcentaje de personal capacitado en la empresa.	$\frac{\text{Número de personal capacitado en el periodo 2016}}{\text{Número Total del personal de la empresa}} * 100$	$= \frac{7}{11} * 100$ $= 63\%$	La empresa proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimiento y habilidades en un 63%, para así desempeñarse con éxito en su función, por tanto es necesaria la capacitación al personal.
	Conocer el porcentaje de innovación en equipos tecnológicos en la empresa.	Porcentaje de innovación de equipos tecnológicos.	$\frac{\text{Núm. de equipos tecnologicos adquiridos en el periodo 2016}}{\text{Número Total de equipos tecnologicos}} * 100$	$= \frac{4}{50} * 100$ $= 8\%$	La empresa innova equipos tecnológicos anualmente los mismos que contribuyan a un mayor desarrollo operativo de la empresa. Los mismos que ayudan a mejorar el servicio que se presta ya que la innovación en su mayoría busca simplificar el uso del tiempo y recursos empleados en el área operativa
	Conocer si la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., ha cumplido con los objetivos planteados.	Porcentaje anual de cumplimiento de objetivos.	$\frac{\text{Número de objetivos cumplidos en el periodo 2016}}{\text{Número Total de objetivos planteados en el periodo 2016}} * 100$	$= \frac{6}{7} * 100$ $= 86\%$	La gestión administrativa fue eficiente ya que se logró cumplir al máximo con todos los objetivos establecidos, considerando que para cumplir con los objetivos fueron necesario realizar cambios en las áreas operativas y administrativas.





**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

MH 1/10
------------

**4.3.2.7 Matriz de hallazgos**

**Tabla 65: hallazgos**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 3/35	Seroil Instruments Cía. Ltda, se encuentra ubicada en una zona alejada de la ciudad y no tiene recorrido para su personal.	<b>Manual De Gestión De Calidad; Numeral 4.1.5:</b> La alta dirección cuenta con la autoridad y responsabilidad para asignar los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades de la empresa, incluyendo equipamiento, consumibles, mantenimiento de las instalaciones, capacitación y pago de nómina del personal.	La administración de la empresa no ha tomado en cuenta la influencia del ambiente externo para el desarrollo de la empresa.	Debido a que la empresa se encuentra alejada de la ciudad es muy difícil conseguir transporte y el personal es más vulnerable ante la delincuencia.	Debido a la ubicación geográfica de la empresa es inseguro y difícil para el personal conseguir transporte, esto incumple con el numeral 4.1.5 del Manual de Gestión De Calidad; donde se establece que la alta dirección cuenta con la autoridad y responsabilidad para asignar los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades de la empresa.	Al gerente general de la empresa, se le recomienda implementar analizar las ventajas y desventajas que representa para la empresa exponer la integridad física del personal para se tome las decisiones con las que pueda atender esta necesidad y se mejorar el ambiente externo en la empresa.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

MH 2/10
------------

**Tabla 66: hallazgos**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 5/35	No todo el personal que labora en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda, cumple con los perfiles establecidos en la misma.	<b>Manual De Gestión De Calidad; Numeral 5.2.4:</b> La empresta cuenta con perfiles de puestos de trabajo del personal directivo, técnico y de apoyo clave involucrado en los servicios ofrecidos. Estos perfiles se mantienen actualizados, conforme los cargos establecidos dentro de la empresa..	En la empresa existe personal que ha sido contratado directamente por la gerencia y la administración ha pasado por alto realizar el debido proceso y verificación de que el nuevo personal cumpla con el perfil para el puesto que está ocupando.	-personal sin competencia para realizar su trabajo. -inversión de tiempo y recursos para capacitación básica. -inestabilidad del personal por su nivel de rendimiento. -riesgo de presentar no conformidades en auditorias por incumplimiento de procesos internos.	La administración en algunos casos no ha estado pendiente de la importancia de mantener actualizado el proceso de contratación del personal y que este cumpla con el perfil que se ha establecido en la empresa, incumpliendo así con el numeral 5.2.4. <i>Manual De Gestión De Calidad.</i>	Al administrador mantener y reforzar la comunicación con la gerencia para que juntos puedan realizar las contrataciones necesarias cumpliendo con el debido proceso interno, también se recomienda al administrador actualizar los perfiles de todo el personal que labora en la empresa.

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

<b>MH</b> <b>3/10</b>
--------------------------

**Tabla 67: hallazgos**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>ECI</b> <b>5/35</b>	Seroil Instruments Cía. Ltda, no cuenta con una planificación de capacitación del personal	<b>Manual de gestión de calidad; numeral 5.2.1:</b> La Dirección Ejecutiva, del Laboratorio asegura la competencia de su personal a través del uso de: Programas de capacitación; Ensayos de aptitud; Programas continuos de supervisión de personal.	-la administración no ha creído importante realizar dicha planificación ya que las capacitaciones se realizan según la necesidad que se presente en la empresa.	-falta de coordinación en la capacitación. -existencia de personal pendiente de capacitación. -que se concentre la capacitación en ciertas áreas de la empresa. -se está incumpliendo con requisitos de los entes reguladores externos.	La administración de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., no cumple con el numeral 5.2.1 del <i>Manual de gestión de calidad</i> al no contar una planificación sobre las capacitaciones que realiza el personal.	Al administrador de la empresa realizar una planificación anual de las posibles capacitaciones necesarias para el personal de todas las áreas estas capacitaciones pueden ser internas o externas según sea el caso.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

MH 4/10
------------

Tabla 68: hallazgos

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 9/35	El personal de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., abandona su puesto de trabajo por cumplir con responsabilidades ajenas a sus funciones.	<b>Manual de gestión de calidad; numeral 4.1.5:</b> El Laboratorio cuenta con personal administrativo y técnico con autoridad requerida para realizar cada una de las labores encomendadas dentro de su ámbito de competencia, como lo muestra el organigrama	-falta de organización en designación de funciones. -falta de personal en momentos de exceso de productividad.	-Abandono de puesto de trabajo -mala imagen ante el personal externo. -Influencia el desorden entre el personal.	La administración de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., no ha distribuido las funciones de manera que no se afecte el normal desarrollo y desempeño del personal.	A la administración realizar una reunión con los niveles directivos y analizar y distribuir las funciones de acuerdo a las necesidades de la empresa tomando en cuenta que para situaciones de exceso de trabajo exista un encargado así si es necesario que el personal salga temporalmente el puesto no quede abandonado.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

MH 5/10
------------

Tabla 69: hallazgo

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 13/35	Seroil Instruments Cía. Ltda., no realiza evaluaciones de desempeño por áreas sino en forma global.	<b>Manual de gestión de calidad; numeral 4.1.5.i:</b> Para garantizar la calidad en los servicios realizadas. Serán supervisadas por la Gerencia Técnica y Gerencia de Calidad, realizando una evaluación de la secciones de la empresa, a fin de detectar posibles desviaciones.	-Descuido -Falta de conocimiento de los requisitos del Manual de gestión de Calidad.	-Omisión de filtros de control. -Las desviaciones no son identificadas. -Incumplimiento de los requisitos del Manual de Gestión de calidad.	La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., no cumple con el <i>numeral 4.1.5.i: del Manual de gestión de calidad</i> , al no realizar evaluaciones de desempeño de cada una de las áreas de la empresa.	Al gerente de Calidad realizar una capacitación interna con el personal administrativo y operativo, sobre el cumplimiento del <i>numeral 4.1.5.i: del Manual de gestión de calidad</i> .

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

MH 6/10
------------

**Tabla 70: hallazgos**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 13/35	Seroil Instruments Cía. Ltda, no cuenta con un plan de contingencia en caso de desastres naturales.	<b>Manual De Gestión De Calidad; Numeral 4.1.5:</b> La alta dirección del cuenta con la autoridad y responsabilidad para asignar los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades de la empresa, incluyendo equipamiento, consumibles, mantenimiento de las instalaciones, capacitación y pago de nómina del personal.	-descuido por parte de la administración de la empresa	-riesgo de sufrir inundaciones. -posibles pérdidas económicas para la empresa en caso de no actuar de manera oportuna y correcta.	La administración de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda. No ha considerado necesario el estudio y la realización de un plan de contingencia para la empresa.	A la administración realizar un estudio y plan de contingencia para que la empresa esté preparada y sepa cómo actuar en caso de desastres naturales y prevenir al máximo perdidas en la empresa.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**MH**  
**7/10**

**Tabla 71: hallazgos**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>ECI</b> <b>13/35</b>	En Seroil Instruments Cía. Ltda, Los riesgos detectados son solucionados según la importancia del proceso.	<b>Manual De Gestión De Calidad; Numeral 4.1.5:</b> La alta dirección cuenta con la autoridad y responsabilidad para asignar los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades de la empresa, incluyendo equipamiento, consumibles, mantenimiento de las instalaciones, capacitación y pago de nómina del personal.	-Falta de análisis al momento de manejar los riesgos detectados durante el desarrollo de las actividades de la empresa	-incumplimiento al requisito del Manual de gestión calidad numeral 4.1.5	La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., no cumple con el numeral 4.1.5 del Manual de gestión de calidad al manejar los riesgos detectados según la importancia del proceso y no de manera equitativa.	Al gerente de calidad reunirse con e personal directivo y realizar un recordatorio del numeral 4.1.5 del Manual de gestión de calidad y analizar sobre la importancia de manejar los riesgos detectados de igual forma en todas las áreas.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

MH 8/10
------------

Tabla 72: Hoja de hallazgos

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 20/35	En La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda, existen los procesos de control no son permanentes.	<b>Manual De Gestión De Calidad; Numeral; 4.1.5</b> La empresa cuenta con la Gerencia de Calidad, que es responsable y tiene la autoridad para asegurar que el sistema de gestión relativo a la calidad sea implementado y mantenido de forma continua.	-Descuido por parte del personal encargado. -Falta de conciencia sobre la importancia del control por parte del personal que labora en la entidad.	-Falencias en el sistema de control interno. -Falencias en el desarrollo de los procesos establecidos en la empresa. -incumplimiento de los requisitos de las normas que regulan la entidad.	En la empresa no se ha dado importancia al cumplimiento del numeral 4.1.5 del <i>Manual de Gestión de Calidad</i> sobre el cumplimiento de los controles establecidos para asegurar la calidad de los servicios prestados y el buen desempeño del personal en cada uno de los procesos.	Al gerente de calidad y el gerente técnico que son los responsables del control de los procesos y asegurar la calidad de los servicios, realizar una capacitación con todo el personal para concientizar la importancia de cumplir con todos los filtros de control que existen en la empresa.

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>





**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**MH**  
**9/10**

**Tabla 73: Hoja de hallazgos**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>ECI</b> <b>26/35</b>	En La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., No se almacena en la información producto del desarrollo de las actividades otro lugar adicional a la empresa.	<b>Manual De Gestión De Calidad; Numeral; 4.13.1.2</b> El responsable de control de calidad realiza un respaldo en un disco duro externo mensualmente para salvaguardar la información producto de las actividades desarrolladas en la empresa.	-Descuido por parte del personal responsable del cumplimiento del sistema de gestión de calidad en la empresa.	- Riego de perder información vital para la empresa. -Incumplimiento de los requisitos del Manual de gestión de calidad.	En la empresa no se la ha dado importancia al cumplimiento del numeral 4.13.1.2 del <i>Manual de Gestión de Calidad</i> , sobre el respaldo externo de la información producida en la empresa durante el desarrollo de las actividades realizadas en la empresa.	Al gerente de calidad de, dar cumplimiento a este requisito ya que es de vital importancia para la empresa, en caso de su ausencia delegar a otra persona que asegure el cumplimiento de dicho requisito.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 13/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 15/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

MH 10/10
-------------

Tabla 74: Hoja de hallazgos –Las actividades de supervisión no son eficaces

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ECI 32/35	Las actividades de supervisión en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda, no presentan los resultados esperados.	<b>Manual De Gestión De Calidad; Numeral; 4.1.5</b> La empresa cuenta con la Gerencia de Calidad, que es responsable y tiene la autoridad para asegurar que el sistema de gestión relativo a la calidad sea implementado y mantenido de forma continua.	-Descuido por parte de la administración. -falta de evaluación al personal encargado de supervisar los procesos. -falta de conocimiento. -falta de conciencia.	-Falencias en el desarrollo de los procesos. -Incumplimiento de los requisitos de la norma reguladora. -Retraso en el cumplimiento de los objetivos.	Se comprobó el incumplimiento del requisito 4.1.5 del Manual de gestión de calidad ya que existe personal que omite los filtros de control establecidos en la empresa, lo que refleja que las supervisiones que se realiza no es eficaz en algunos procesos internos.	A la administración y gerente de calidad reestructurar los filtros establecidos, además realizar una capacitación donde se concientice al personal sobre la importancia de tener una supervisión efectiva sobre el control de gestión de la empresa.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**ASC**  
**1/10**

**ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN A CLIENTE**

1.- ¿Considera que el personal que le atiende, le proporciona un servicio fiable y adecuado a las necesidades de sus clientes?

**Tabla 75: Resultado de la encuesta, pregunta N° 1**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	18	90%
CASI SIEMPRE	2	10%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 1**

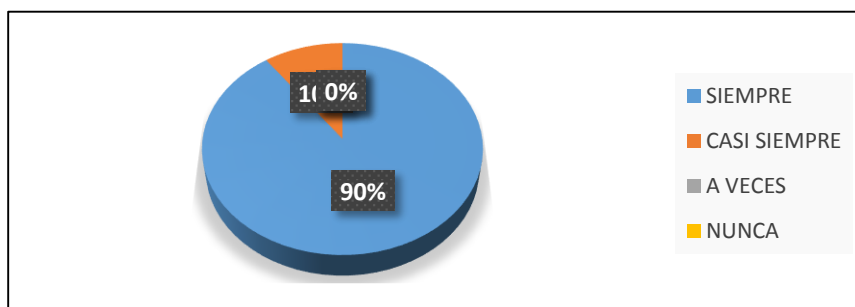


Figura 37: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta realizada a los clientes de Seroil  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

**Análisis**

En la muestra tomada el 90% de los clientes encuestados consideran que el personal que le atiende siempre proporciona un servicio fiable y adecuado a las necesidades de sus clientes, sin embargo hay un 10% que casi siempre es atendido adecuadamente. La empresa trabaja en la mejora continua para cubrir al 100% las necesidades de sus clientes.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**ASC**  
**2/10**

2.- ¿Cómo considera la comunicación con el personal de Seroil?

**Tabla 76: Resultado de la encuesta, pregunta N° 2**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	20	100%
BUENA	0	0%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 2**

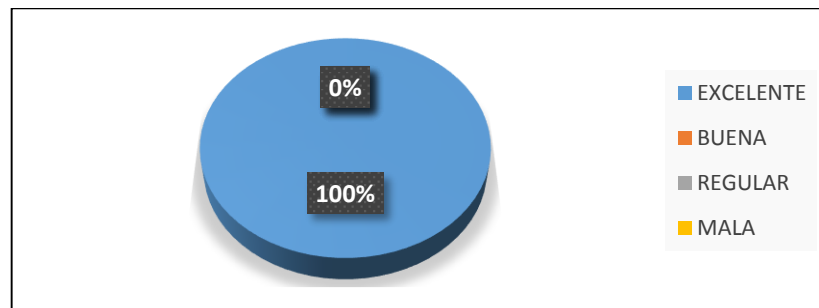


Figura 38: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta realizada a los clientes de Seroil  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

**Análisis**

El resultado de la encuesta da como resultado que el 100% de los clientes encuestados consideran que la comunicación con el personal de Seroil es excelente, esto se debe a que la empresa diversos medios de comunicación que son usados por sus clientes según su conveniencia.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 13/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

<b>ASC</b>
<b>3/10</b>

3.- ¿El personal de la empresa se muestra dispuesto a ayudarle cuando usted lo solicita?

**Tabla 77: Resultado de la encuesta, pregunta N° 3**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	19	95%
CASI SIEMPRE	1	5%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 3**

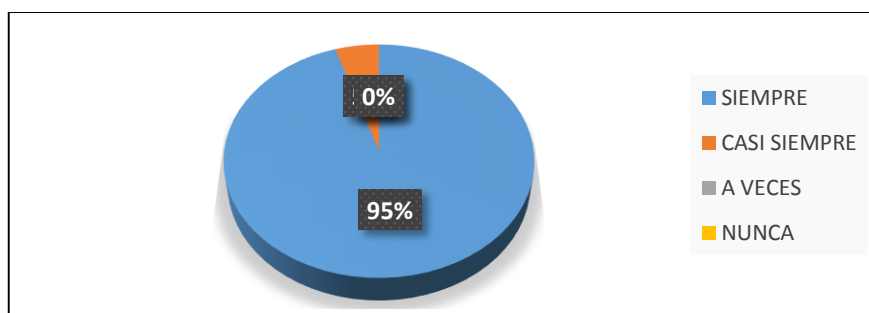


Figura 39: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta realizada a los clientes de Seroil  
 Elaborado por: *Leonor Anabel Rivera Fiel*

**Análisis**

El 95% de los clientes encuestados manifiestan que el personal de la empresa siempre se muestra dispuesto a ayudar cuando ellos lo solicitan, existe un 5% lo que indica que casi siempre la empresa los atiende cuando lo solicitan, sin embargo la empresa está dentro del límite establecido en el objetivo de la empresa.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**ASC**  
**4/10**

4.- ¿El servicio que ha recibido ha logrado satisfacer sus necesidades?

**Tabla 78: Resultado de la encuesta, pregunta N° 4**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	17	85%
CASI SIEMPRE	3	15%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 4**

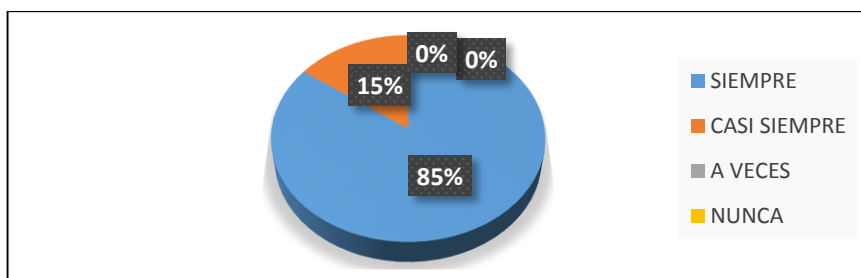


Figura 40: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta realizada a los clientes de Seroil  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fúel

**Análisis**

Se preguntó a los clientes sobre si el servicio que ha recibido ha logrado satisfacer sus necesidades y el 85% respondió que siempre y un 15% que casi siempre el el servicio recibido satisface sus necesidades esto está dentro del límite establecido en el objetivo de la empresa.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>



5.- ¿Recomendaría usted los servicios que presta Seroil a otras personas?

**Tabla 79: Resultado de la encuesta, pregunta N° 5**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 5**

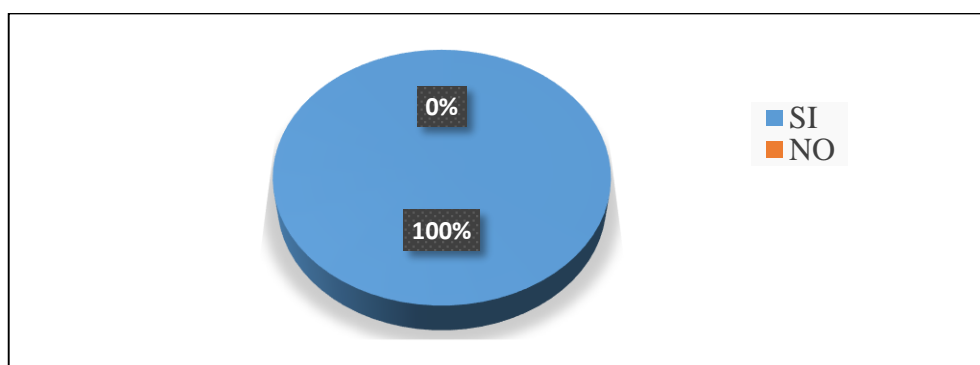


Figura 41: Resultados de la encuesta  
Fuente: Encuesta realizada a los clientes de Seroil  
Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

### **Análisis**

Se preguntó a la muestra de clientes si recomendarían los servicios de Seroil a otras personas y el 100% de los encuestados respondió que si nos recomendarían lo que significa que se está realizando una buena gestión en la empresa.

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>



6.- ¿Seroil cumple con los tiempos de entrega acordados con sus clientes?

**Tabla 80: Resultado de la encuesta, pregunta N° 6**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	18	90%
CASI SIEMPRE	1	5%
A VECES	1	5%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 6**

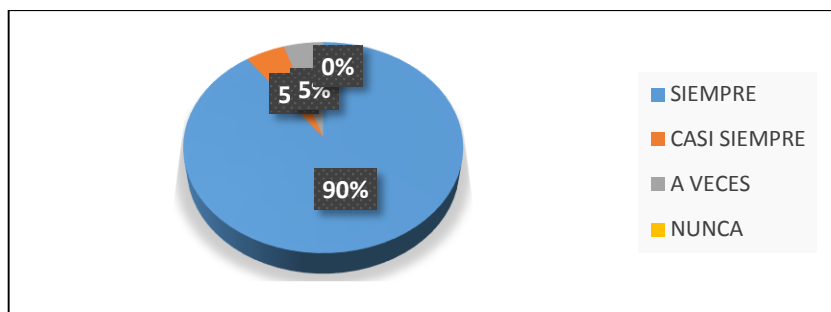


Figura 42: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta realizada a los clientes de Seroil  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

**Análisis**

Seroil trabaja con tiempos de entrega por esta razón se preguntó si la empresa cumple con los tiempos de entrega acordados y el 80% dijo que siempre se cumple con los tiempos acordados, un 10% indico que casi siempre y otro 10% que a veces se cumple con los tiempos de entrega, aunque con estos resultados no se incumple con el objetivo de la empresa, debe tomar en cuenta esta información para lograr mejoras en los tiempos de entrega del servicio.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>





**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

<b>ASC</b>
<b>7/10</b>

7.- ¿Considera que el trato que le da le empresa Seroil, es el que usted espera?

**Tabla 81: Resultado de la encuesta, pregunta N° 7**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	17	85%
CASI SIEMPRE	3	15%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Resultado de la encuesta, pregunta N° 7**

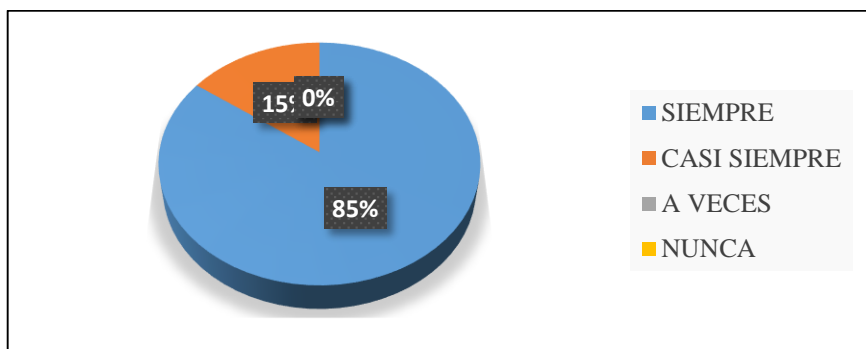


Figura 43: Resultados de la encuesta  
 Fuente: Encuesta realizada a los clientes de Seroil  
 Elaborado por: Leonor Anabel Rivera Fuel

**Análisis**

Se preguntó a los clientes si consideran que el trato que reciben de la empresa es el esperado a lo que el 70% respondió que siempre y el 30% dijo que casi siempre, resultados que nos permite cumplir con el objetivo de satisfacción| del cliente establecidos en la empresa.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 13/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>

#### 4.3.3 FASE IV : Informe de resultados



Informe de resultados.

#### **Objetivo**

Dar a conocer los aspectos con mayor influencia que fueron encontrados en la empresa, encontrados en el proceso de la evaluación, manifestando su origen, consecuencias y planteando acciones correctivas oportunas.

**Entidad Auditada:** SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.

**Responsable:** AR – Auditores Independientes

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Área:** Administración

**Periodo:** 2016



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**PA-4**  
**1/1**

**4.3.3.1 Programa de auditoría – informe de resultados**

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA:</b>
1	programa de auditoría de gestión – informe de resultados	<b>PA-4</b>	<b>ALRF</b>	15/06/2017
2	Notificación para el cierre de auditoría	<b>NC</b>	<b>ALRF</b>	15/06/2017
3	Convocar a la lectura del informe final de auditoría.	<b>CLI</b>	<b>ALRF</b>	15/06/2017
4	Redactar el informe final de auditoría de gestión.	<b>IF</b>	<b>ALRF</b>	15/06/2017
5	Redactar de conferencia final de auditoría.	<b>ACF</b>	<b>ALRF</b>	16/06/2017

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 19/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**NC**  
**1/1**

**4.3.3.2 Notificación para el cierre de auditoría**

**OFICIO N°:** 06-AG-AR-2017  
**SECCIÓN:** Auditoría Externa  
**ASUNTO:** Notificación de Cierre de Auditoría

Fco. de Orellana, 15 de Junio del 2017

Sr.  
Enrique Vicente Carrera Loja  
**GERENTE GENERAL DE SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
Presente.-

Saludos cordiales,

Mediante el presente documento **NOTIFICO EL CIERRE DE AUDITORÍA**, con la información debidamente sustentada de la realización de la Auditoría de Gestión a la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda. Argumentamos que dicha información fue analizada y devuelta con total integridad, aclarando que su manipulación a partir de la presente fecha es de total responsabilidad de los representantes de la entidad.

Agradecemos la colaboración demostrada durante el proceso de auditoría,

Atentamente,

---

Leonor Anabel Rivera Fuel.  
AUDITORA / AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN  
**AR – AUDITORES INDEPENDIENTES**

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 19/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**CLI**  
**1/1**

**4.3.3.3 Convocatoria lectura de informe final**

**OFICIO N°:** 007- AG-SI-AR-2017  
**SECCIÓN:** Auditoría Externa  
**ASUNTO:** Convocatoria

Fco. de Orellana, 15 de Junio del 2017.

Sr.

Enrique Vicente Carrera Loja

**GERENTE GENERAL DE SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**

Presente.-

Saludos cordiales,

Por medio de la presente CONVOCATORIA, solicito la presencia del personal Administrativo, operativo y demás miembros de la organización que usted creyere conveniente, para que estén presentes en la reunión Final del proceso de auditoría, donde se dará lectura de informe de resultados, del presente trabajo de Auditoría de Gestión realizada a la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda. a la cual usted dirige, misma que se llevará a cabo el día viernes 16 de Junio, en el auditorio de

Agradecida por la atención que brinde a la expuesta convocatoria, expreso mi más alto sentido de gratitud.

Atentamente,

---

Leonor Anabel Rivera Fuel.  
AUDITORA / AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN  
**AR – AUDITORES INDEPENDIENTES**

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> 15/06/2017
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> 19/06/2017



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IF**  
**1/9**

**4.3.3.4 Informe final de auditoria de gestión**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Fco. de Orellana, 15 de junio del 2017

Sr.  
Enrique Vicente Carrera Loja  
**GERENTE GENERAL DE SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
Presente.-

Saludos cordiales,

Hemos realizado una Auditoría de Gestión a la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., Cantón Fco. de Orellana, Provincia de Orellana por el periodo enero – diciembre del 2016. La evaluación fue realizada tomando como base a los reglamentos y normas de auditoria vigentes también se aplicaron procedimientos necesarios para medir el grado de eficiencia de la gestión administrativa y operativa en el nivel de cumplimiento con los organismos de control.

De acuerdo a los resultados y su importancia en la auditoría se expresados los comentarios, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe. Es responsable aplicar dichas recomendaciones para la mejora continua de la empresa

Atentamente,

---

Leonor Anabel Rivera Fuel.  
AUDITORA / AUTORA DE LA INVESTIGACIÓN  
**AR – AUDITORES INDEPENDIENTES**

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 15/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 19/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IF**  
**2/9**

## **CAPITULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

### **MOTIVACIÓN DE LA AUDITORÍA**

La presente Auditoría de Gestión realizada a la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., cantón Fco. de Orellana, provincia de Orellana por el periodo enero – diciembre del 2016, AUTORIZADOS y FIRMADO por el Gerente general de la empresa, el Sr. Enrique Vicente Carrera Loja, corresponde a la ejecución de un trabajo de investigación previo a la obtención de Licenciatura en contabilidad y auditoría. La misma que se realizó cumpliendo con los parámetros y normas vigentes y aplicables en la empresa.

### **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

La presente Auditoría de Gestión se realizara en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., cantón Fco. de Orellana, provincia de Orellana por el periodo enero – diciembre del 2016,

Su alcance está determinado a evaluar la gestión administrativa de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda del período 2016.

### **OBJETIVOS**

#### **GENERAL:**

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad en el desarrollo y cumplimiento de los procesos establecidos en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.,

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 19/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2016**

**IF  
3/9**

**ESPECÍFICOS:**

- Obtener la información teórica sobre la auditoría a realizarse mediante la investigación bibliográfica de varios autores, que conlleve la sustentación científica de la ejecución de la auditoría de gestión.
- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad con que se administran los recursos de la empresa, utilizando métodos, técnicas e instrumentos metodológicos para obtener la información necesaria para realizar la auditoría propuesta.
- Emitir un informe de auditoría con sus conclusiones y recomendaciones que permitan asegurar la mejora continua en el desarrollo de las actividades de la empresa.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 19/06/2017</i>





**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IF**  
**4/9**

**CAPITULO III: RESULTADOS DE AUDITORÍA**

- 1. La empresa seroil instruments cía. Ltda, se encuentra ubicada en una zona alejada de la ciudad y no tiene recorrido para su personal.**

**CONCLUSIÓN**

Debido a la ubicación geográfica de la empresa es inseguro y difícil para el personal conseguir transporte, esto incumple con el *numeral 4.1.5 del Manual de Gestión De Calidad*; donde se establece que la alta dirección cuenta con la autoridad y responsabilidad para asignar los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades de la empresa.

**RECOMENDACIÓN**

Al gerente general de la empresa, se le recomienda implementar analizar las ventajas y desventajas que representa para la empresa exponer la integridad física del personal para se tome las decisiones con las que pueda atender esta necesidad y se mejorar el ambiente externo en la empresa.

- 2. No todo el personal que labora en la empresa seroil instruments cía. Ltda, cumple con los perfiles establecidos en la misma.**

**CONCLUSIÓN**

La administración en algunos casos no ha estado pendiente de la importancia de mantener actualizado el proceso de contratación del personal y que este cumpla con el perfil que se ha establecido en la empresa, incumpliendo así con el *numeral 5.2.4. Manual De Gestión De Calidad*.

<i>Realizado por:</i> <b>LARF</b>	<i>Fecha:</i> <b>15/06/2017</b>
<i>Revisado por:</i> <b>DV/FH</b>	<i>Fecha:</i> <b>19/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IF**  
**5/9**

### **RECOMENDACIÓN**

Al responsable administrativo mantener y reforzar la comunicación con la gerencia para que juntos puedan realizar las contrataciones necesarias cumpliendo con el debido proceso interno, también se recomienda al administrador actualizar los perfiles de todo el personal que labora en la empresa.

- 3. La empresa seroil instruments cía. Ltda, no cuenta con una planificación de capacitación del personal.**

### **CONCLUSIÓN**

La administración de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., no cumple con el *numeral 5.2.1 del Manual de gestión de calidad* al no contar una planificación sobre las capacitaciones que realiza el del personal.

### **RECOMENDACIÓN**

Al administrador de la empresa realizar una planificación anual de las posibles capacitaciones necesarias para el personal de todas las áreas estas capacitaciones pueden ser internas o externas según sea el caso.

- 4. El personal de la empresa seroil instruments cía. Ltda., abandona su puesto de trabajo por cumplir con responsabilidades ajenas a sus funciones.**

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 19/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IF**  
**6/9**

### **CONCLUSIÓN**

La administración de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., no ha distribuido las funciones de manera que no se afecte el normal desarrollo y desempeño del personal. Incumpliendo con el *numeral 4.1.5 del Manual de Gestión de calidad*

### **RECOMENDACIÓN**

A la administración realizar una reunión con los niveles directivos y analizar y distribuir las funciones de acuerdo a las necesidades de la empresa tomando en cuenta que para situaciones de exceso de trabajo exista un encargado así si es necesario que el personal salga temporalmente el puesto no quede abandonado.

**5. La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., no realiza evaluaciones de desempeño por áreas sino en forma global.**

### **CONCLUSIÓN**

La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., no cumple con el *numeral 4.1.5.i: del Manual de gestión de calidad*, al no realizar evaluaciones de desempeño de cada una de las áreas de la empresa

### **.RECOMENDACIÓN**

Al gerente de Calidad realizar una capacitación interna con el personal administrativo y operativo, sobre el cumplimiento del *numeral 4.1.5.i: del Manual de gestión de calidad*.

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 19/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IF**  
**7/9**

- 6. La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda, no cuenta con un plan de contingencia en caso de desastres naturales.**

### **CONCLUSIÓN**

La administración de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda. No ha considerado necesario el estudio y la realización de un plan de contingencia para la empresa.

### **RECOMENDACIÓN**

A la administración realizar un estudio y plan de contingencia para que la empresa esté preparada y sepa cómo actuar en caso de desastres naturales y prevenir al máximo pérdidas en la empresa. Las actividades de supervisión en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda, no presentan los resultados esperados.

- 7. La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda, Los riesgos detectados son solucionados según la importancia del proceso.**

### **CONCLUSIÓN**

La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., no cumple con el *numeral 4.1.5 del Manual de gestión de calidad* al manejar los riesgos detectados según la importancia del proceso y no de manera equitativa.

### **RECOMENDACIÓN**

Al gerente de calidad reunirse con e personal directivo y realizar un recordatorio del numeral *4.1.5 del Manual de gestión de calidad* y analizar sobre la importancia de manejar los riesgos detectados de igual forma en todas las áreas.



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IF**  
**8/9**

- 8 En La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda, existen los procesos de control no son permanentes.**

### **CONCLUSIÓN**

En la empresa no se la ha dado importancia al cumplimiento del *numeral 4.1.5 del Manual de Gestión de Calidad* sobre el cumplimiento de los controles establecidos para asegurar la calidad de los servicios prestados y el buen desempeño del personal en cada uno de los procesos.

### **RECOMENDACIÓN**

Al gerente de calidad y el gerente técnico que son los responsables del control de los procesos y asegurar la calidad de los servicios, realizar una capacitación con todo el personal para concientizar la importancia de cumplir con todos los filtros de control que existen en la empresa.

- 9 En La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., No se almacena en la información producto del desarrollo de las actividades otro lugar adicional a la empresa.**

### **CONCLUSIÓN**

En la empresa no se la ha dado importancia al cumplimiento del *numeral 4.13.1.2 del Manual de Gestión de Calidad*, sobre el respaldo externo de la información producida en la empresa durante el desarrollo de las actividades realizadas en la empresa.

### **RECOMENDACIÓN**

Al gerente de calidad de, dar cumplimiento a este requisito ya que es de vital importancia para la empresa, en caso de su ausencia delegar a otra persona que asegure el cumplimiento de dicho requisito.

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 15/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 19/06/2017</b>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**IF**  
**9/9**

**10 Las actividades de supervisión en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda, no presentan los resultados esperados.**

**CONCLUSIÓN**

Se comprobó el incumplimiento del requisito 4.1.5 del Manual de gestión de calidad ya que existe personal que omite los filtros de control establecidos en la empresa, lo que refleja que las supervisiones que se realiza no es eficaz en algunos procesos internos.

**RECOMENDACIÓN**

A la administración y gerente de calidad reestructurar los filtros establecidos, además realizar una capacitación donde se concientice al personal sobre la importancia de tener una supervisión efectiva sobre el control de gestión de la empresa.

<i>Realizado por: <b>LARF</b></i>	<i>Fecha: 15/06/2017</i>
<i>Revisado por: <b>DV/FH</b></i>	<i>Fecha: 19/06/2017</i>



**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**ACF**  
**1/3**

**4.3.3.5 Acta de conferencia final de auditoría de gestión a la empresa Seroil Instruments Cia. Ltda.**

En Francisco de Orellana, siendo 15 de junio del 2017, a las 14h00 pm, los firmantes; Ing. Diana Evelin Vargas Ulloa Auditor Supervisor – Director de Tribunal; Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí Auditor Senior – Miembro de Tribunal de Trabajo de Titulación; y, una vez revisada la auditoría autorizan a la egresada Leonor Anabel Rivera Fuel-Autora del presente trabajo de titulación, se constituyen en la gerencia de la institución con el propósito de dejar constancia de la comunicación del resultado de la Auditoría de gestión a la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.

Se dio lectura al respectivo informe final de auditoría, para dar a conocer los resultados obtenidos, formulados por el equipo auditor.

Como constancia de lo actuado a continuación consta el registro de los presentes.

<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>	<b>CÉDULA DE CIUDADANÍA</b>	<b>FIRMA</b>
Sr. Enrique Vicente Carrera Loja	Gerente General de Seroil Instruments Cía. Ltda.		
Ing. Mercedes Elizabeth Molina Zapata	Gerente de Calidad de Seroil Instruments Cía. Ltda.		

<b>Realizado por: LARF</b>	<b>Fecha: 16/06/2017</b>
<b>Revisado por: DV/FH</b>	<b>Fecha: 19/06/2017</b>

## CONCLUSIONES

- Se ha logrado recopilar la información necesaria y se evaluó los procesos de gestión realizadas en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., correspondientes al periodo 2016, en base a criterios de eficiencia, eficacia y calidad, emitiendo las recomendaciones respectivas de mejora para cada una de las deficiencias encontradas durante la evaluación.
- Se identificó y se evaluó los procesos y procedimientos con altos índices de riesgos se la realizo bajo la metodología de evaluación COSO III, donde a través mediante un enfoque integral de los riesgos se pudo determinar el manejo actual de la entidad en este elemento.
- El manejo de los recursos se verifico bajo criterios de veracidad, eficiencia, eficacia y calidad, donde se pudo analizar la situación de la gestión administrativa y operativa durante el periodo en análisis, y a su vez se logró evaluar que todos los procesos concernientes con los recursos sean reales.
- La emisión del informe final logró aclarar las áreas débiles de la entidad, para la toma de decisiones administrativas, teniendo en cuenta que en la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., según el reporte de la matriz de ponderación de resultados indica que en este periodo la administración de la gestión se manejó con un nivel de confianza moderado del 73% con tendencia al alta, esto se debe a que existen los procesos que presentan deficiencias, dando lugar a la participación de riesgos inherente con un nivel moderado del 27%, esto se debe a que existe personal que por falta de cuidado, conciencia y conocimiento no han cumplido con algunos de los procesos en algunas situaciones identificadas dentro del control interno.

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 16/06/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 19/06/2017</i>



## RECOMENDACIONES

- Es recomendable que la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda realice las acciones correctivas para corregir las falencias encontradas ya que esto es fundamental para que la empresa siga cumpliendo con los requisitos de la Norma de Calidad ISO 9001/2008 sobre la cual se basa su sistema de gestión calidad.
- El control interno debe ser actualizado y aplicado en vías de la consecución de los objetivos institucionales, de esta manera se tendrá resultados positivos en el momento de evaluar la situación interna de la entidad, consiguiendo que los recursos se administren de forma eficiente y segura.
- Al gerente general, solicitar un completo análisis y proponer un estudio de los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad con el fin de prevenir los mismos, evitando de esta manera la mayor inversión de recursos.
- Poner en práctica las recomendaciones realizadas por el equipo de auditoria podría generar mejorías en los procesos donde se han identificado debilidades, de esta manera se conseguirá un desarrollo eficiente de la entidad en todas sus áreas de desempeño y sobretodo se tendrán mejores resultados en cualquiera de las gestiones que esta realice.

<i>Realizado por: LARF</i>	<i>Fecha: 16/06/2017</i>
<i>Revisado por: DV/FH</i>	<i>Fecha: 19/06/2017</i>

## BIBLIOGRAFÍA

- Angardoña, A. (1983). *La Gran enciclopedia de la Economía*. Orbis: Ilustrada Ediciones.
- Arens, A. (1995). *Auditoría Un enfoque Integral*. México: Editorial Océano.
- Franklin, E. (2000). *Auditoría administrativa*. México: McGraw-Hill.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Editorial Shalom.
- Bermello, K. (2017). *Auditoría de gestión a la federación deportiva provincial de Orellana, cantón Francisco de Orellana, periodo 2015*. (Tesis de pregrado, ESPOCH). recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/>.
- Blanco, Y. (1997). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogota: Ecoe. ediciones.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos* (2a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno - Marco Integrado (Resumen Ejecutivo)*.
- Dávalos, A. (2003). *Diccionario de Contabilidad, Finanzas, Auditoría, Administración y Afines*. Quito: Ediciones Abaco.
- Funni blogs. (2014). *Administración empresarial*. Recuperado de: <http://blogs.funiber.org>
- Contraloría General del Estado, (2001). *Manual general de Auditoría*. Recuperado de: <http://www.contraloria.gob.ec>
- Franklin, F. (2007). *Gestión Estratégica del Cambio* (2a ed.). México: Pearson E.
- Galeon. (2013). *Antecedentes De La Auditoría De Gestión*. Recuperado de: [http://auditoria03.galeon.com/auditoria\\_gest.htm#\\_ftnref1](http://auditoria03.galeon.com/auditoria_gest.htm#_ftnref1)
- Gonzalez, F. (1996). *Balance e indicadores*. Cuba: Universidad de la habana .
- Gutierrez, A. (2011). *Auditoría, un enfoque práctico*. Barcelona España: Ediciones Noel S.A.
- Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima, Perú: Publicidad y Matiz.

- Luna, Y. (2003). *Auditoría Integral, Normas y procedimientos*. Bogota: Ecoe ediciones.
- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito : Editorial Abya- Yala .
- Mintzberg, H. (2005). *El proceso estratégico*. México: Editorial Pearson .
- Superintendencia de compañías. (1999). *Codificación de la ley de compañías*. Recuperado de: <http://www.supercias.gob.ec>.
- Paredes, A. (1997). *Manual de capacitación en planificación estratégica para la gestión*. Bogotá: Ediciones lula.
- Salguero, A. (2006). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid: Ediciones Diaz Santos .
- Schuster, J. (1992). *Control Interno*. España: Grupo Macchi Editor.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa, Proceso y Aplicación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Uranga, W. (2002). *Redes Gestión y ciudadanía*. London: Francis group.
- Velásquez, M. (2013). *Auditoría de Gestión I. Guía didáctica*. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Quednow,R. (2016). *Clasificación de la auditoría* .Recuperado de: <http://www.academia.edu>.

## ANEXOS

**Anexo A.** Encuesta aplicada al personal de Seroil Instruments Cía. Ltda.

**SEROIL INSTRUMENTS CÍA. LTDA.  
ENCUESTA REALIZADA A EMPLEADOS  
PERIODO DEL 1RO DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

**Nombre del encuestado:**

**Cargo:**

**Encuestador:**

**Día y hora:**

**Lugar:**

### **OBJETIVO**

Obtener información para desarrollar una Auditoría de gestión a la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.

### CUESTIONARIO

1.- ¿Conoce usted si la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., cuenta con un organigrama estructural?

SI

NO

2.- ¿Tiene usted completo conocimiento de la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa Seroil Instruments Cía. Ltda.?

SI

NO

3.- ¿Existen procedimientos y manuales para cada función de la empresa?

SI

NO

4.- ¿La empresa Seroil Instruments Cía. Ltda., facilita los recursos necesarios al personal para el normal desarrollo de sus actividades?

SI

NO

**5.-** ¿Existe una capacitación periódica de actualización de conocimientos al personal de acuerdo a las funciones encomendadas?

SI

NO

**6.-** ¿El entorno laboral es adecuado para un favorable desempeño de las actividades de la empresa?

SI

NO

**7.** ¿Existen mecanismos formales para la revisión y actualización de procedimientos y manuales vigentes en la empresa?

SI

NO

**8** ¿Conoce usted si existe un reglamento interno y si este ha sido difundido en la empresa. Seroil Instruments Cía. Ltda.?

SI

NO

**9.** ¿Conoce usted si existe supervisión y monitoreo a la realización de las operaciones realizadas en Seroil Instruments Cía. Ltda.?

SI

NO

**10.** ¿Existe información periódica oportuna y confiable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos de Seroil instruments Cía. Ltda.?

SI




NO

**11.** ¿Conoce usted si la empresa Seroil Instruments realiza auditorias auditorías de gestión?

SI

NO

Anexo B. Registro único de contribuyentes

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIEDADES			
<b>NUMERO RUC:</b>	1792211476001				
<b>RAZON SOCIAL:</b>	SEROIL INSTRUMENTS CIA. LTDA.				
<b>ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>					
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b>	001	<b>ESTADO</b>	ABIERTO	<b>MATRIZ</b>	<b>FEC. INICIO ACT.</b> 19/08/2009
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	SEROIL			<b>FEC. CIERRE:</b>	
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>	<b>FEC. REINICIO:</b>				
PRESTACION DE SERVICIOS DE INSPECCION TECNICA DE EQUIPOS E INSTALACIONES DE TRANSPORTE. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE CRUDO Y SUS DERIVADOS. PRESTACION DE SERVICIOS DE INSTRUMENTACION E INGENIERIA.					
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>					
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: EL INCA Barrio: BUENOS AIRES Calle: DE LOS OLIVOS Número: SN Intersección: NUEVE DE JULIO Referencia: DIAGONAL AL COLEGIO MASAY Conjunto: HABITACIONAL VALDEPEÑAS II Oficina: CASA 3 Teléfono Trabajo: 062886940 Teléfono Trabajo: 062882907 Celular: 0997388249 Teléfono Trabajo: 022239589					
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b>	002	<b>ESTADO</b>	ABIERTO	<b>LOCAL COMERCIAL</b>	<b>FEC. INICIO ACT.</b> 05/07/2011
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>				<b>FEC. CIERRE:</b>	
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>	<b>FEC. REINICIO:</b>				
PRESTACION DE SERVICIOS DE INSTRUMENTACION E INGENIERIA.					
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b>					
Provincia: ORELLANA Cantón: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA) Calle: VIA A LAGO Número: SN Referencia: A TRESIENTOS METROS DE TERRAVENTURA Kilómetro: 8 Email: enrique_camara@hotmail.com Celular: 0967302143					
					
<b>FIRMA DEL CONTRIBUYENTE</b>			<b>SERVICIO DE RENTAS INTERNAS</b>		
Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)					
<b>Usuario:</b>	SC58120112	<b>Logar de emisión:</b>	FRANCISCO DE	<b>Fecha y hora:</b>	20/03/2014 15:01:50
Página 2 de 2					



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1792211476001  
**RAZON SOCIAL:** SEROIL INSTRUMENTS CIA. LTDA.  
**NOMBRE COMERCIAL:** SEROIL INSTRUMENTS  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**REPRESENTANTE LEGAL:** CARRERA LOJA ENRIQUE VICENTE  
**CONTADOR:** MOLINA CEPEDA JAVIER HERNANDO

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 19/08/2009      **FEC. CONSTITUCION:** 19/08/2009  
**FEC. INSCRIPCION:** 09/09/2009      **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 20/03/2014

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
 PRESTACION DE SERVICIOS DE INSTRUMENTACION E INGENIERIA.

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
 Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: EL INCA Barrio: BUENOS AIRES Calle: DE LOS OLIVOS Número: 5/N  
 Intersección: NUEVE DE JULIO Conjunto: HABITACIONAL VALDEPEÑAS II Oficina: CASA 3 Referencia ubicación:  
 DIAGONAL AL COLEGIO MASAY Telefono Trabajo: 062886940 Telefono Trabajo: 062882907 Celular: 0997388249 Telefono  
 Trabajo: 02239559  
**DOMICILIO ESPECIAL:**

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**
- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
  - \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
  - \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
  - \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
  - \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
  - \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 002      **ABIERTOS:** 2  
**JURISDICCION:** ( REGIONAL NORTE) PICHINCHA      **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).


**Usuario:** SCSB120112      **Lugar de emisión:** FRANCISCO DE      **Fecha y hora:** 20/03/2014 15:01:50



Anexo C. Certificación ISO 9001/2008



## Anexo D. Registro de la Superintendencia de compañías



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR - REGISTRO DE SOCIEDADES**

**SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA**

No. de Expediente:

No. de RUC de la Compañía:

Nombre de la Compañía:

Nº.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO DE INVERSIÓN	CAPITAL	MEDIDAS CAUTELARES
1	1500340888	CARRERA LOJA ENRIQUE	ECUADOR	NACIONAL	\$ 348,0000	N
2	1500471485	MIRANDA RUIZ SANDRA RENE	ECUADOR	NACIONAL	\$ 52,0000	N

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑÍA (USD):

Se deja constancia que, la presente nómina de socios otorgada por el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, se efectúa teniendo en cuenta lo prescrito en los artículos 18 y 21 de la Ley de Compañías, que no extingue ni genera derechos respecto de la titularidad de las participaciones ya que, en el Art. 113 párrafo segundo, del mismo cuerpo legal, respecto de la cesión de participaciones se dice: "En el libro respectivo de la compañía se inscribirá la cesión y, practicada ésta, se anulará el certificado de aportación correspondiente, extendiéndose uno nuevo a favor del cesionario". Desde luego, el párrafo final del citado artículo determina adicionalmente, que: "De la escritura de cesión se sentará razón al margen de la inscripción referente a la constitución de la sociedad, así como el margen de la matriz de la escritura de constitución en el respectivo protocolo del notario". De lo expuesto se infiere que, es de exclusiva responsabilidad de los representantes legales de las compañías de responsabilidad limitada, así como de los Registradores Mercantiles y Notarios con el acto de registro en los libros antedichos y marginaciones respectivas formalizar la cesión de participaciones de las mismas compañías de comercio.

En la virtud esta institución de control societario no asume respecto de la veracidad y legalidad de las cesiones de participaciones, responsabilidad alguna y deja a salvo las variaciones que sobre la propiedad de las mismas puedan ocurrir en el futuro, pues acorde con lo prescrito en el Art. 256 de la Ley de Compañías, ordinal 3°, los administradores de las compañías son solidariamente responsables para con la compañía y terceros: "De la existencia y exactitud de los libros de la compañía". Exactitud que pueda ser verificada por la Superintendencia.

FECHA DE EMISIÓN: jue, 21 ago 2014 12:45:42 -0500

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web [www.supercias.gob.ec/portaldelinformación/verifica.php](http://www.supercias.gob.ec/portaldelinformación/verifica.php) con el siguiente código de seguridad:



S0000028178

Anexo E. Fotografías de la investigación de campo

