

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA C.P.A.



TEMA:

**“AUDITORIA ADMINISTRATIVA APLICADA EN EL ÁREA FINANCIERA DE
LA EMPRESA DYMASEO S.A. EN EL AÑO 2016, ESPECIALIZADA EN
BRINDAR SERVICIOS DE LIMPIEZA INSTITUCIONAL E INDUSTRIAL”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
FINANZAS Y AUDITORIA, CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO.**

AUTOR:

JEFFERSON ABELARDO RUANO BALAREZO

DIRECTOR:

ING. CARLOS MANCHENO

Quito – Ecuador

2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, JEFFERSON ABELARDO RUANO BALAREZO en calidad de autor del trabajo de investigación realizado en el tema de “AUDITORIA ADMINISTRATIVA APLICADA EN EL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA DYMASEO S.A. EN EL AÑO 2016, ESPECIALIZADA EN BRINDAR SERVICIOS DE LIMPIEZA INSTITUCIONAL E INDUSTRIAL”, declaro que todo el contenido expuesto en este material es de mi autoría, así como también ideas, conceptos y procedimientos son responsabilidad del autor, de la misma manera autorizo a la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de os que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de apoyo investigativo.

Quito, 19 de febrero del 2018



Jefferson Ruano Balarezo
C.I. 171833039-0

DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Cumpliendo con el reglamento sobre la dirección de Tesis de Grado, debo informar que una vez que el señor Egresado: Jefferson Abelardo Ruano Balarezo, portador de cédula de identidad 171833039-0; ha concluido la elaboración de la Tesis escrita de Grado Titulada: “Auditoría Administrativa aplicada en el área financiera de la empresa DYMASE S.A., en el año 2016, especializada en brindar servicios de limpieza institucional e industrial”, previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas y Auditoria C.P.A. De la Universidad Tecnológica Equinoccial modalidad presencial.

Quito, 19 de febrero del 2018



Ing. Carlos Mancheno MsC.
Director del Trabajo
C.I. 171150916-4

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO
PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	171833039-0
APELLIDO Y NOMBRES:	RUANO BALAREZO JEFFERSON ABELARDO
DIRECCIÓN:	URB. REINO DE QUITO LUIS ZAMBRANO OE12- 401 Y MOCOA
EMAIL:	jeffersonarb1@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	02-2687-151
TELÉFONO MOVIL:	0994997820

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	AUDITORIA ADMINISTRATIVA APLICADA EN EL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA DYMASEO S.A. EN EL AÑO 2016, ESPECIALIZADA EN BRINDAR SERVICIOS DE LIMPIEZA INSTITUCIONAL E INDUSTRIAL
AUTOR O AUTORES:	RUANO BALAREZO JEFFERSON ABELARDO
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Quito, 19 de febrero del 2018
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	ING. CARLOS MANCHENO
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO EN FINANZAS Y AUDITORIA CPA
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	<p>La falta de estructuración en una organización es muy común, sobre todo en empresas que son establecidas en un entorno familiar, en nuestro país no se ha realizado la aplicación de procesos en organizaciones por falta de conocimientos y por lo que generalmente cada persona cuenta con actividades establecidas, sin conocer su respectivo proceso que se requiere para la optimización de recursos.</p> <p>Por ello hoy en la actualidad en la mayoría de organizaciones a nivel mundial se han establecido normas, leyes y reglamentos internos con el fin de asentar procedimientos para cada una de las actividades que se realiza en cada departamento y por qué no, en cada persona con el fin de optimizar</p>

	<p>los recursos organizacionales, respetando los lineamientos administrativos como son la planeación, dirección y control.</p> <p>Considerando las premisas anteriormente señaladas, he procedido a realizar la investigación en una empresa creada con el fin de una administración familiar, identificando sus puntos frágiles para una implementación de procesos y evaluación de los mismos debido a que hoy en día la ideología empresarial de cada uno de sus administradores, desean independizar sus organizaciones con el fin de incrementar sus actividades y utilidades.</p> <p>La implementación y diseño de los procesos en el área financiera, es uno de los primordiales debido a que es un área completamente riesgosa por el ámbito de administrar los recursos de la empresa.</p>
<p>PALABRAS CLAVES:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MONITOREO • INSPECCIÓN • ACCIONES CORRECTIVAS • EFECTIVIDAD

<p>ABSTRACT:</p>	<p>The lack of structuring in an organization is very common, especially in companies that are established in a family environment, in our country has not made the application of processes in organizations for lack of knowledge and so generally each person has activities established, without knowing the respective process that is required for the optimization of resources.</p> <p>That is why today, in most organizations worldwide, internal norms, laws and regulations have been established in order to establish procedures for each of the activities carried out in each department and why not, in each person with In order to optimize organizational resources, respecting administrative guidelines such as planning, direction and control.</p> <p>Considering the aforementioned premises, I proceeded to carry out the research in a company created for the purpose of a family administration, identifying its fragile points for the implementation of processes and evaluation of the same because today's business ideology of each one of its administrators, want to make their organizations independent in order</p> <p>to increase their activities and profits.</p> <p>The implementation and design of the processes in the financial area, is one of the main ones because it is a completely risky area for the scope of managing the resources of the company.</p>
<p>KEYWORDS:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MONITORING • INSPECTION • CORRECTIVE ACTIONS • EFFECTIVENESS

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.



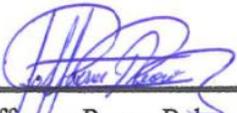
 Jefferson Ruano Balarezo
 C.I. 171833039-0

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **RUANO BALAREZO JEFFERSON ABELARDO**, CI. 171833039-0 autor del proyecto titulado: **“Auditoria Administrativa aplicada en el área financiera de la empresa Dymaseo S.A. en el año 2016, especializada en brindar servicios de limpieza institucional e industrial”**, previo a la obtención del título de **INGENIERO EN FINANZAS Y AUDITORIA C.P.A.** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 19 de febrero del 2018



Jefferson Ruano Balarezo
C.I. 171833039-0

CARTA DE AUTORIZACIÓN

DYMASEO S.A.

LA EXCELENCIA EMPIEZA CON LA LIMPIEZA

Quito, 5 de Abril de 2017

Señores:

Universidad Tecnológica Equinoccial
Facultad de Ciencias Administrativas
Ingeniería en Finanzas y Auditoría C.P.A

Presente.-

Yo, Mario Enrique Villalba Bedoya, autorizo al Señor Jefferson Abelardo Ruano Balarezo, con cédula de ciudadanía 171833039-0, egresado de la facultad de ciencias administrativas de la carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría C.P.A., el desarrollar su tesis cuyo tema es "Auditoría Administrativa aplicada al área Financiera de la empresa **DYMASEO S.A.** Especializada en brindar servicios de limpieza institucional e industrial"

Atentamente:



Mario Enrique Villalba Bedoya
GERENTE GENERAL
DYMASEO S.A.

DEDICATORIA

Esta obra de investigación quiero dedicar a Dios, por darme la fuerza y sabiduría necesaria para culminar mis estudios, a mis padres Yolanda y Patricio por haberme otorgado el mejor regalo que son sus valores y principios así como su ejemplo de esfuerzo y dedicación que me han acompañado durante mi vida estudiantil y personal, a mis hermanos Andrés, Roberto y Edgar por brindarme su amistad con respeto y cariño, el más grande agradecimiento es a mi esposa Amanda, mis hijos Jordy y Scarleth que han sido el pilar fundamental de entendimiento y apoyo día a día en cada una de mis actividades universitarias por el gran esfuerzo que juntos hemos realizado hasta culminar mis estudios y lograr uno de mis más grandes objetivos en mi vida personal y profesional.

Jefferson R.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido compartir tanta dicha de culminar mis estudios estando a lado de mi familia y todos mis seres queridos, un gran homenaje a mi profesión.

A mi tutor Ing. Carlos Mancheno, por compartir sus conocimientos y apoyo durante la elaboración de mi trabajo de titulación.

A cada uno de mis profesores de la Universidad Tecnológica Equinoccial, por impartir sus experiencias y vivencias profesionales en el salón de clases.

Al Sr. Mario Villalba, por permitirme realizar este trabajo de titulación en su prestigiosa empresa.

Jefferson R.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA INTELLECTUAL	II
DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	III
FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO	IV
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	VII
CARTA DE AUTORIZACIÓN	VIII
DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO.....	X
RESUMEN.....	1
CAPÍTULO I	3
INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1 El problema a investigar.....	3
1.1.2 Objeto de estudio teórico.....	4
1.1.3 Objeto de estudio práctico.....	4
1.1.4 Planteamiento del problema	5
<i>1.1.4.1 Pronóstico</i>	<i>10</i>
1.1.5 Formulación del Problema	12
1.1.6 Sistematización del Problema.....	12
1.1.7 Objetivo General	13
1.1.8 Objetivos Específicos.....	13
1.1.9 Justificación.....	14
1.2 Marco Referencial.....	16
1.2.1 Marco Teórico	16
<i>1.2.1.1 Clases de auditoria</i>	<i>19</i>
<i>1.2.1.2 Tipos de auditoría</i>	<i>20</i>
1.2.2 Marco Conceptual	24
CAPÍTULO II.....	26
MÉTODO.....	26
2.1 Metodología General	26

2.1.1	Nivel de Estudio	26
2.1.2	Modalidad de la investigación.....	26
2.1.3	Método.....	27
2.1.4	Población y muestra	27
2.1.5	Instrumentos de Investigación.....	28
2.1.5.1	<i>Observación</i>	28
2.1.5.2	<i>Encuestas</i>	29
2.1.5.3	<i>Internet</i>	29
2.1.6	Procesamiento de Datos	29
2.2	Metodología específica.....	30
2.2.1	Metodología de la Auditoría Administrativa.....	30
2.2.1.1	<i>Planeación</i>	31
2.2.1.2	<i>Instrumentación</i>	32
2.2.1.3	<i>Recepción de información</i>	32
2.2.2	Técnicas de Recolección	33
2.2.2.1	<i>Examen</i>	33
2.2.2.2	<i>Informe</i>	33
2.2.2.3	<i>Seguimiento</i>	34
2.2.2.4	<i>Indicadores de Gestión</i>	35
2.2.3	Principios de auditoría.....	36
2.2.3.1	<i>Integridad</i>	37
2.2.3.2	<i>Confidencialidad</i>	37
2.2.3.3	<i>Profesionalismo</i>	37
2.2.3.4	<i>Permanencia</i>	38
2.2.3.5	<i>Objetividad</i>	38
2.2.3.6	<i>Independencia</i>	38
CAPÍTULO III	39
RESULTADOS	39
3.1	Recolección y tratamiento de datos.....	39
3.1.1	Tabulación y análisis de cuestionario.....	42
3.1.2	Matriz de impacto interno	52

3.1.3	Matriz de impacto externo.....	54
3.2	Presentación de resultados.....	56
3.2.1	MATRIZ F.O.D.A.....	56
3.2.2	Elaboración de manual de procedimientos.....	59
3.2.3	Árbol de procesos de gestión financiera.....	60
3.2.4	Árbol de procesos de gestión financiera.....	61
3.2.5	Caracterización de gestión financiera.....	62
3.2.6	Flujograma proceso de compras.....	64
3.2.7	Flujograma proceso contable.....	66
3.2.8	Flujograma de procesos para declaración y pago de impuestos.....	68
3.2.9	Flujograma de procesos para giros, transferencias y pagos.	71
3.2.10	Facturación y recaudación.....	73
3.2.11	Plan de acción.....	75
3.2.12	Informe	76
CAPITULO IV.....	81
DISCUSIÓN.....	81
4.1 Conclusiones.....	81
4.2 Recomendaciones.....	82
ANEXOS	83
BIBLIOGRAFÍA	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	21
Tabla 2. Proceso administrativo de la empresa	42
Tabla 3. Adaptación a situación actual.....	43
Tabla 4. Organigrama institucional	44
Tabla 5. Ambiente laboral	45
Tabla 6. Toma de decisiones	46
Tabla 7. Funciones del cargo.....	47
Tabla 8. Estilo de dirección	48
Tabla 9. Clima de trabajo	49
Tabla 10. Control hacia la gestión.....	50
Tabla 11. Recursos disponibles	51
Tabla 12. Matriz de Impacto Interno	53
Tabla 13. Matriz de Impacto Externo.....	55
Tabla 14. Matriz FODA	57
Tabla 15. Subprocesos.....	70
Tabla 16. Plan de acción.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logo empresa DYMASEO	7
Figura 2. Organigrama estructural.....	40
Figura 3. Organigrama departamento financiero.....	41
Figura 4. Proceso administrativo de la empresa.....	42
Figura 5. Adaptación a situación actual	43
Figura 6. Organigrama institucional.....	44
Figura 7. Ambiente laboral.....	45
Figura 8. Toma de decisiones	46
Figura 9. Funciones del cargo	47
Figura 10. Estilo de dirección.....	48
Figura 11. Clima de trabajo	49
Figura 12. Control hacia la gestión.....	50
Figura 13. Recursos disponibles.....	51
Figura 14. Matriz FODA	56
Figura 15. Simbología	59
Figura 16. Flujograma compras.....	65
Figura 17. Flujograma registro de documentos	67
Figura 18. Flujograma declaración y pago de impuestos	69
Figura 19. Flujograma giros, transferencias y pagos.....	72
Figura 20. Flujograma facturación y recaudación	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Modelo cuestionario	83
------------------------------------	----

RESUMEN

La falta de estructuración en una organización es muy común, sobre todo en empresas que son establecidas en un entorno familiar, en nuestro país no se ha realizado la aplicación de procesos en organizaciones por falta de conocimientos y por lo que generalmente cada persona cuenta con actividades establecidas, sin conocer su respectivo proceso que se requiere para la optimización de recursos.

Por ello hoy en la actualidad en la mayoría de organizaciones a nivel mundial se han establecido normas, leyes y reglamentos internos con el fin de asentar procedimientos para cada una de las actividades que se realiza en cada departamento y por qué no, en cada persona con el fin de optimizar los recursos organizacionales, respetando los lineamientos administrativos como son la planeación, dirección y control.

Considerando las premisas anteriormente señaladas, he procedido a realizar la investigación en una empresa creada con el fin de una administración familiar, identificando sus puntos frágiles para una implementación de procesos y evaluación de los mismos debido a que hoy en día la ideología empresarial de cada uno de sus administradores, desean independizar sus organizaciones con el fin de incrementar sus actividades y utilidades.

La implementación y diseño de los procesos en el área financiera, es uno de los primordiales debido a que es un área completamente riesgosa por el ámbito de administrar los recursos de la empresa.

Palabras Claves

- MONITOREO
- INSPECCIÓN
- ACCIONES CORRECTIVAS
- EFECTIVIDAD

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1 El problema a investigar.

Dentro del campo administrativo en las organizaciones públicas y privadas en su mayoría no cuenta con estudios necesarios que mantengan un control interno del cumplimiento de los procesos, y la evaluación del cumplimiento de los objetivos, es decir que la mayoría de entidades mantienen un manejo inadecuado de los recursos, donde existe mucho desperdicio y sobre todo una sobre valoración de los mismos, motivo por el cual las empresas tienen una complejidad en el cumplimiento de los objetivos.

Es así como la inexistencia de las bases fundamentales de la organización no permite mantener en claro las metas que fueron establecidas al inicio de sus actividades, es por eso que las organizaciones que no cuentan con dichos estudios incluso realizan gastos totalmente innecesarios o no mantienen un grado de liquidez que en verdad desean tener en un tiempo determinado.

La falta de manuales de procedimientos no permite mantener una toma de decisiones oportuna, correcta y sustentada en información real no cuentan con una orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las actividades administrativas financieras, es por ello que su elaboración permita cubrir con las necesidades del área y servir como guía para el resto de la compañía.

1.1.2 Objeto de estudio teórico

En el transcurso de la elaboración del trabajo de investigación se encontrará razones y motivos por las cuales la empresa Dymaseo S.A., no cuenta con su respectivo manual de procedimientos para cada área, cuando este debería estar elaborado para una oportuna mitigación de riesgo en las actividades de cada persona que labora en la empresa y sobre todo para evitar gastos innecesarios y/o una toma de decisiones incorrecta, así como la acumulación de información sin ingresar a bases informáticas que no permiten mantener la información financiera económica actualizada y controlada.

1.1.3 Objeto de estudio práctico.

En el presente trabajo de investigación se elaborara varias hojas de un manual de procedimientos, anexos, cuadros que permitirán aclarar los conceptos plasmados durante el proyecto, con la finalidad de obtener una visión clara del aporte que se realiza al implementar los procesos a un área determinada de la empresa, permitiéndonos corregir los errores que refleja la organización en la actualidad obteniendo como resultado final un mejor funcionamiento y desempeño de las actividades encargadas a las personas responsables de dicho departamento con la utilización adecuada de los recursos y una toma de decisiones correcta, real y oportuna.

Todos los recursos implementados en la investigación se acogerán a la necesidad actual de la empresa con el fin de poder brindar una guía y apoyo a los procesos del resto de áreas que tiene la organización, cada una de las hojas de trabajo se elaboraran con cuestionamientos reales a los empleados del área financiera para la elaboración de los procesos de acuerdo a las actividades que desempeñan en cada uno de sus puestos a cargo.

1.1.4 Planteamiento del problema

El desarrollo de la presente investigación pretende promover la implementación de procesos en el área financiera de la empresa Dymaseo S.A., utilizando la información obtenida durante el periodo de actividades 2016, con la finalidad de tener la respuesta adecuada a la siguiente interrogante: ¿De qué manera pueden mejorar la ejecución de actividades cada uno de los involucrados en el área financiera dentro de la empresa Dymaseo S.A.?

La presente investigación servirá como guía para la implementación de procesos al resto de áreas de la empresa examinada, debido a la inexistencia de procesos en la actualidad promoviendo la reestructuración organizacional dentro de la empresa.

Dymaseo S.A., es una empresa que es creada en la ciudad de Quito, el 12 de julio de 1995; su fundador Mario Enrique Villalba Bedoya y Dorys Hipatia Díaz Gómez, de procedencia ecuatoriana, empieza en el estudio y visualización de su fundador en empresas que mantienen necesidades en el ámbito de limpieza institucional con el fin de mejorar la apariencia de sus instituciones; se constituye legalmente como Sociedad Anónima dedicada a la prestación de servicios de limpieza empresarial e industrial.

Se constituye legalmente bajo escritura pública 2 de octubre del 2006, con participación de socios principales la señora Dorys Hipatia Díaz Gómez y el señor Mario Andrés Villalba Díaz, con un capital suscrito de 10.000 dólares americanos, donde proceden al nombramiento empresarial como Gerente General al señor Mario Enrique Villalba Bedoya y como presidente a la Señora accionista antes mencionada, ambos con un periodo de dos años con derecho a reelección indefinida, la empresa es denominada Dymaseo S.A.

Ponen en constancia los principales servicios ofertantes como tercializadora de servicios complementarios tales como: servicios de mantenimiento y limpieza de edificios, instalaciones públicos y privados, servicios de lavado de alfombras, cortinas, muebles, cisternas, limpieza y mantenimiento de pisos de madera, mármol y otros pisos de cerámica, limpieza de vidrios internos y externos, servicio de fumigación, desratización y exterminación y control de plagas en lugares públicos y áreas comerciales, además servicios complementarios en mantenimiento de albañilería, plomería, gasfitería, cerrajería, equipos de seguridad industrial y electricidad, servicios y mantenimiento de obras fitosanitarias tales como alcantarillado, pozos sépticos recolección de basura, desalojo de escombros y desechos de construcción.

Dymaseo S.A., tiene la capacidad de contratar personal de acuerdo al Código de Trabajo y todas las leyes sujetas y vigentes al control de manejo del talento humano en el país, con el fin de proporcionar seguridad y bienestar social a todas y cada una de las personas que trabajan en la empresa. En el año 2013 participa en el concurso de contratación pública para desarrollar su servicio en su primera entidad pública, cuenta con un alto nivel de crecimiento otorgando empleo y seguridad laboral llega a la unión de empresas en un conjunto de convenios y relaciones para fortalecimiento de capital económico y humano, con una mejora en la prestación de servicios.

En la actualidad Dymaseo S.A., ha obtenido un crecimiento y cuenta con cinco empresas relacionadas con el fin de complementar servicios que la sociedad necesita obteniendo una excelente función de su flujo económico y flujo de liquidez.

Figura 1. Logo empresa DYMASEO



Fuente: Empresa DYMASEO S.A.

Dymaseo S.A., considerando que es una empresa mediana y con un periodo de vida de aproximadamente veinte y dos años desde su creación, en la actualidad se determina que aún carece de procesos administrativo financieros, los mismos que permitirían facilitar el entendimiento y asignación de tareas del área, de la misma manera obtuvieran el conocimiento de los objetivos que deben cumplir en cada uno de sus puestos de trabajo sus colaboradores y administradores.

Sin procesos dentro del área financiera la empresa no logra mantener una optimización de recursos de manera adecuada, existen lapsos de tiempo desperdiciado en la ejecución de tareas, ocasionando así el incumplimiento de sus actividades en el periodo establecido por la gerencia, existe desconocimiento de la misión y visión organizacional por parte de los empleados, los funcionarios no mantienen en claro cuáles son sus procesos dentro de su área y de la empresa, todos y cada uno de los inconvenientes encontrados ya sea por desconocimiento o por falta de comunicación por parte de sus administradores a sus trabajadores es por causa de la falta de implementación de procesos administrativos, los mismos que deben regirse en políticas y valores organizacionales planteados por la empresa para lograr un funcionamiento correcto y eficaz de la empresa y manejo adecuado de sus recursos.

La empresa en el transcurso de tiempo de actividades a pesar de la inexistencia de dichos procesos se ha establecido, políticas y valores los cuales han logrado mantener un rumbo cotidiano donde se implementa sus actividades monótonas y no más bien unas actividades estratégicas y técnicas que permitan su correcto funcionamiento y toma de decisiones oportunas por parte de la gerencia.

La falta de implementación de dichos procedimientos puede afectar de una manera leve o grave, parcial o total en las funciones del departamento financiero ocasionando así el quebrantamiento del resto de áreas que contiene la organización y se convierta en un problema inmanejable, impidiendo la capacidad analítica por parte de los colaboradores en cada situación que se presente en la ejecución de actividades dentro del área financiera.

El área financiera de la empresa Dymaseo S.A., se encuentra conformada por cuatro personas una de ellas se desenvuelve como jefe departamental, en la organización muchas de las actividades designadas a quienes conforma dicha área suelen ser repetidas por uno o dos funcionarios ocasionando así la duplicación de tareas para los distintos puestos de trabajo, es decir que dos o incluso tres suelen hacer el mismo procedimiento para llegar al mismo fin, es uno de los principales problemas que se pueden reflejar a simple vista dando así el desaprovechamiento del factor tiempo, se torna dificultad que las actividades encomendadas puedan finalizar dentro del mismo departamento.

La estructura organizacional tradicional no cuenta con una serie de procesos coherentes el mismo que no permite que las actividades fluyan de manera correcta, eficiente y eficaz, los trabajadores

conocen sus actividades solo de manera superficial o por lo que le han instruido y no más bien por el seguimiento de un manual o un mapa de procesos establecido.

La descoordinación y el retraso de entrega de información administrativa requerida por sus subordinados es el segundo factor importante que afecta al área financiera, la misma que no permite realizar una toma de decisiones precisa real y en el tiempo oportuno es debido a que no existen lineamientos detallados de la información que debe manejar cada uno de los funcionarios que conforman dicha área, la falta de seguimiento a la información financiera es un riesgo muy alto debido a que las personas involucradas pueden manipular la información de manera incorrecta y alterar los resultados esperados por sus administradores.

El departamento financiero cuenta con un escaso procedimiento de pagos a sus proveedores y cobros a sus clientes donde no se detalla el correcto seguimiento de sus saldos, los mismos que puede afectar de manera directa a la empresa ya que no se mantiene un procedimiento determinado de recuperación financiera y en el ámbito de pagos se pueden desembolsar valores en exceso a sus acreedores y no ser detectado de manera correcto y oportuno.

El inexistente control por parte de la gerencia en la asignación de recursos para cada una de las áreas en especial a la financiera, es una debilidad muy importante debido que se puede estar generando gasto innecesarios o sobrevaluación en la asignación presupuestal para la adquisición de nuevos recursos, se debe tomar en cuenta que a menor control que se realice mayor será el grado de riesgo que el funcionario tenga para realizar actos de fraude.

Tomando en cuenta la premisa que en la empresa Dymaseo S.A., no se permiten determinar las funciones que se realiza cada persona que conforma el área administrativa financiera , con el fin

de obtener visiones claras y reales de hacia donde se desea llegar conjunto a los objetivos organizacionales, un análisis financiero a más de evaluar la gestión también permitirá medir la designación de recursos que se ha otorgado en un tiempo determinado, así como también su asignación presupuestal en cada una de sus actividades.

Dymaseo S.A., obtendrá la aplicación de procesos administrativos para el área financiera, con el fin de mitigar riesgos que permitan estabilizar el funcionamiento del área tomando en cuenta que es uno de los departamentos que se deben tener mucho cuidado con la manipulación de las tareas asignadas en un determinado tiempo, de la misma manera en el transcurso de la elaboración de este trabajo se puede detectar falencias riesgosas que pueden estar latentes en la ejecución de actividades y asignación de recursos para su misma área o para el resto que componen en si a la organización.

1.1.4.1 Pronóstico

Considerando la falta de implementación de procesos administrativos dentro del área financiera se puede evidenciar la descoordinación de actividades y en su comunicación interna ya sea entre colaboradores internos y/o externos del área financiera, pero sobre todo con sus subordinados que están a mando de la administración total de la organización.

La falta de procesos en el área financiera afecta en las labores diarias de sus actividades debido a que no tienen lineamiento detallados o plasmados de las actividades que se desempeñan cada uno de las personas involucradas, determinando lentitud e ineficiencia en la entrega de información para la toma correcta de decisiones para mejorar sus resultados de rentabilidad y liquidez.

La información financiera manejada por cada una de los involucrados puede ser altamente desviada o manipulada de manera incorrecta, debido a que no existen lineamientos operativos establecidos correcta y eficazmente llevando así en su proceso productivo muchas ineficiencias por la falta de implementación de un sistema que permita el correcto desarrollo de sus actividades dentro de la organización.

El superficial control que se realiza dentro del área financiera no permite evaluar de manera correcta el proceso que se realiza en cada punto de trabajo, el mismo que ocasiona la designación de recursos de manera incorrecta que se puede evidenciar la sobrevaluación en la adquisición y el desperdicio en la utilización de los mismos para el cumplimiento de cada actividad.

No se mantiene una correcta continuidad y centralización en la ejecución de tareas por parte de los funcionarios encargados del área financiera, es decir que no se ejecutan completamente las actividades encomendadas desde un principio y realizan otras sin obtener resultados de las anteriores, ocasionando así el embotellamiento de información y no ser canalizada de manera correcta, real, suficiente para una toma de decisiones oportuna.

1.1.4.2 Control Pronóstico

Para los funcionarios del área financiera consideran una ventaja el no tener tiempos establecidos para la entrega de información que es necesaria para la gerencia ya que así no se genera un ambiente de presión de trabajo y poder realizarlo cuando cada uno de ellos lo crea conveniente, también la realización de varias tareas al mismo tiempo sin terminar la que se empezó detecta una ventaja ya que no permite que sean monótonos y mantener un ambiente turbio y/o aburrido en el área de trabajo.

El manejo de cada tarea lo realizan de manera satisfactoria ya que se ejecutan las actividades encomendadas por el jefe departamental de forma monótona y no más bien de manera técnica y ética, esto permite realizar con precisión las actividades sin la capacidad de generar criterios autónomos para la solución de cualquier tipo de problema que se presente en la organización en el día a día de su actividad comercial.

1.1.5 Formulación del Problema

En la empresa Dymaseo S.A., se ha detectado que no cuenta con un manual de procesos establecidos para la ejecución de actividades dentro del área financiera que le permita un correcto funcionamiento de la misma, impulsando la generación de liquidez y rentabilidad de la organización, así como la designación de recursos necesarios para su área y para el resto que conforma la empresa de manera oportuna y óptima, por consiguiente, en el siguiente trabajo se responderá la siguiente pregunta:

¿De qué manera pueden mejorar la ejecución de actividades cada uno de los involucrados en el área financiera dentro de la empresa Dymaseo S.A.?

El presente estudio pretende la implementación de procesos dentro del área financiera en la empresa Dymaseo S.A., y su aplicación en sus periodos posteriores al 2016.

1.1.6 Sistematización del Problema

Para la aplicación de la pregunta principal al trabajo de investigación se genera un apoyo en la formulación de cuatro cuestiones fundamentales las mismas que se vendrán aclarando en el

transcurso del presente documento con el fin de obtener resultados favorables en la investigación, por consiguiente, se plantean las siguientes preguntas:

- ¿De qué manera puede mejorar la presentación de resultados de información ante la gerencia?
- ¿De qué modo se puede optimizar tiempos en la ejecución de cada tarea asignada al funcionario responsable?
- ¿Cuáles son los requisitos institucionales que los empleados deben regirse en la ejecución de actividades?
- ¿De qué manera se puede medir los recursos necesarios para la ejecución de actividades de manera correcta dentro de la organización?

1.1.7 Objetivo General

Elaborar un manual de procesos administrativos aplicados al área Financiera en la empresa Dymaseo S.A., con el fin de mejorar la ejecución de las actividades establecidas y midiendo su grado de compromiso con la empresa.

1.1.8 Objetivos Específicos.

- Proponer la implementación de procesos administrativos para el área financiera.
- Evaluar el grado de compromiso que tiene cada involucrado en el desarrollo de actividades asignadas.
- Promover las políticas internas, en base a la implementación de procesos administrativos dentro de la organización.

- Elaborar un plan de acción que permita realizar el seguimiento de observaciones puntuales detectadas en la presente investigación.

1.1.9 Justificación

En la actualidad la empresa Dymaseo S.A., no cuenta con información relevante de procesos que hayan sido ejecutados en periodos anteriores, es por ello que la presente investigación se aplicara como guía para la elaboración de procesos para el resto de áreas siendo la parte financiera que se ejecutaran en un comienzo con el presente documento.

Se considera una investigación favorable a la evaluación dentro de la organización en el área financiera es analizando los procesos que realizan para la ejecución de cada una de las actividades encomendadas, metodología que no existe dentro del área antes mencionada manteniendo una información clara y comprensible.

El motivo por el cual se realiza la implementación de un manual de procesos para el área financiera de la empresa Dymaseo S.A., es para mejorar el control interno de dicha área y tomar las correcciones necesarias en puntos se consideran como críticos, en un manual que ayudara a sus directivos a mejorar la toma de decisiones.

En el desarrollo de la problemática se considera tener un impacto positivo a la implementación del manual de procesos en área financiera, el mismo que servirá como un ejemplo para el resto de áreas y se pueda aplicar de manera correcta a toda la organización mejorando sus procesos operativos en, la organización.

En el caso de que la organización cuente con la evaluación del área financiera se podrá mejorar el ingreso de información de dicha área suministrándola en cualquier momento a sus subordinados cuando la requieran para gestiones y evaluaciones financieras mejorando así su toma de decisiones.

Será utilizada como una herramienta indispensable que permita el crecimiento a la empresa y para una mejor ejecución de actividades complejas en el caso que se presenten, mitigando el riesgo de desvío de información e impactando de manera positiva en el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo.

Una estructura bien plasmada su control interno será exitoso si se detecta anomalías de manera eficiente y eficaz el mismo que no solo tendrá una utilización técnica sino también de un conocimiento crítico y técnico dentro del área que se va a aplicar.

En la implementación y evaluación de este proyecto de investigación se encontrará un equilibrio, donde por un lado los funcionarios se sientan atraídos con los cambios necesarios para el mejor funcionamiento de su área y de la empresa, y por otro la empresa establezca obligatoriedad y un manejo dócil y amigable hasta que su implementación quede en un ciento por ciento y no obtenga impactos negativos por parte de los trabajadores del área financiera.

Cada uno de los controles y funciones ejecutadas dentro de dicha área se basará en el marco legal que se rige en nuestro país evitando violencias y abusos tanto por la empresa a sus colaboradores como de manera viceversa, sus funciones tendrán que estar vinculadas a la misión para el cumplimiento de cada uno de sus objetivos organizacionales.

1.2 Marco Referencial.

1.2.1 Marco Teórico

“Una auditoría administrativa no se produce en el vacío. Forma parte de una estrategia de cambio que requiere una clara decisión del más alto nivel y un consenso de voluntades destinado a lograr que una organización adquiera capacidad para transformarse y crecer de manera eficiente” (Franklin, 2007, pág. 3).

La Auditoría Administrativa se considera como una herramienta técnica que permite medir el desempeño de las actividades que se realiza en una organización y la asignación de recursos a las mismas detectando de manera eficiente oportunidades que puedan mejorar en el crecimiento de la misma.

Para mantener una definición más clara junto a la conceptualización de Arens defino a la Auditoría como una actividad que se aplican de manera correcta todos los principios de contabilidad generalmente aceptados, con el objetivo de verificar que las actividades financieras que realicen de manera correcta y ética dentro de las organizaciones en un periodo determinado (Arens et al., 2007).

Todas estas actividades de auditoría se basan desde las primeras verificaciones de registros patrimoniales como de haciendas, terratenientes, agricultores, entre otros es una actividad muy importante y es reconocida así desde tiempos más remotos hasta la época de industrialización y especialización de la comprobación de saldos económicos en las empresas.

La implementación de una auditoría administrativa de manera correcta es decir de manera eficiente y eficaz se puede obtener un mejor manejo y control de los recursos de una empresa de la misma manera obtener una optimización de los mismos en un mayor volumen, con el fin de aportar en un aumento de liquidez y rentabilidad.

En Estados Unidos se establece uno de los primeros entes reguladores para la emisión y cumplimiento de normativa; Santillana se orienta sobre una Comisión para la Vigilancia de Valores (Securities and Exchange Comision) fundada en Norteamérica en el año 1934, donde unos de los principales decretos es solicitar información financiera, como parte de una declaración o comprobación de transacciones comerciales, al pasar el tiempo se crean varios entes reguladores independientes de cada nación (Santillana, 2013).

En el Ecuador el ente regulador para entidades públicas y/o privadas es la Contraloría General del Estado encargada de verificar si existe el cumplimiento corrector de los principios de contabilidad y de las Normas Internacionales de Información Financiera en cada empresa que realice sus operaciones económicas dentro del territorio nacional independientemente si son públicas o privadas, esta podrá realizar estudios de auditoría siempre y cuando exista una orden otorgadora por un juez o de acuerdo a la autoridad competente según el caso.

De la misma manera lleva conjuntamente información y supervisión de la Superintendencia de Compañías la cual otorga licencias a Auditores autónomos privados para la realización de este estudio con el fin de mantener un control y supervisión en nuestro país sobre actividades económicas que realizan empresas nacionales o internacionales y que deben regirse al cumplimiento de la ley vigente en el territorio ecuatoriano.

“Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (Arens et al., 2007, pág. 4).

La Auditoría en la actualidad tiene una aceptación acertada por su significado y trabajo de verificar si la información financiera de la empresa en el ámbito operacional y administrativa es confiable, veraz y oportuna. Mantilla mantiene que desde un punto de vista más amplio la Auditoría se define la revisión de todos los hechos, operaciones y fenómenos que fueron planeados en un determinado tiempo donde hayan cumplido o regido con las políticas y lineamientos establecidos por la empresa y todos los órganos reguladores estatales, con el fin de obtener una evaluación de la administración y operación con la debida utilización de los recursos proporcionados por la empresa (Mantilla, 2013).

Arens (2007), define a la auditoría como *“Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.”* (Arens et al., 2007, pág. 4).

Comprende la Auditoría como una herramienta de control, supervisión y dirección sobre la información financiera de la empresa, así como también la implementación de una cultura organizacional donde permita localizar errores o fallas en los registros de la empresa convirtiéndose en un punto vulnerable para la competencia en el caso de existir dichos errores.

Una forma más sencilla de conceptualización según Santillana la define como: *“La auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos, en donde el auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos.”* (Santillana, 2013, pág. 37).

Desde mi punto de vista la defino a la Auditoría como: La Auditoria es la recopilación de información necesaria con el fin de agrupar la máxima cantidad de evidencia, para evaluar y corregir los procedimientos de la organización evaluada, con criterio autónomo, ético y real de dicho estudio.

Todo estudio de auditoria debe estar vinculados a los principios, programas y procedimientos establecidos para su correcta aplicación a un área establecida y en un tiempo determinado, con el fin de obtener resultados sean estos positivos y/o negativos proporcionando soluciones, recomendaciones que se deben aplicar como correctivos en la organización (Estupiñan, 2015).

1.2.1.1 Clases de auditoria

En base al objeto la auditoria puede ser Interna y externa

1.2.1.1.1 Auditoría Interna

Se conoce como Auditoría Interna a la evaluación, verificación y recolección de información de cada uno de los procesos administrativos de la organización identificando sus posibles riesgos sistemáticos y disciplinarios internamente, así como también comprende el grado de gobierno que tiene para dirigir la organización (Franklin, 2007).

Juan Santillana define a la Auditoría Interna como: “...una función independiente y objetiva en el aseguramiento y la consultoría, designada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayuda a la organización en el cumplimiento de sus objetivos proporcionándole un enfoque sistemático y disciplinado para mejorar la eficiencia en los procesos de administración de riesgos, de control y de gobierno.” (Santillana, 2013, pág. 10).

1.2.1.1.2 Auditoría Externa

Se conoce como Auditoría Externa al estudio que tiene como partida desde los resultados finales económicos tales como desde los estados financieros de la empresa que ha tenido en un determinado periodo, realizando cronogramas de trabajo en la empresa con una visualización al futuro, este debe ser imparcial con el fin de obtener excelente resultado en su estudio rigiéndose a los principios de contabilidad generalmente aceptados y a su normativa complementaria en la Auditoría, Juan Santillana define a la Auditoría Interna como “La auditoría externa, su interés primario está en poder expresar una opinión sobre si los estados financieros han sido preparados de conformidad con las normas aplicables; por consiguiente. Este auditor está más orientado hacia los saldos finales de los estados financieros y la evidencia que soporta la validez de éstos” (Santillana, 2013, pág. 13).

1.2.1.2 Tipos de auditoría

Dentro de la Auditoría existen varias clases donde se las puede conceptualizar a continuación, con el fin de esclarecer conocimientos y diferencias las actividades y responsabilidades que tiene cada una. En base al sujeto la auditoria puede ser:

1.2.1.2.1 Auditoría Financiera

Es una auditoría aplicada por todas las empresas, debido a que esta es requerida por organismos de control y es una de las que ha obtenido más desarrollo en el transcurso de los tiempos.

Auditoría Financiera es aquella que nos permite obtener el mayor grado de evidencias e información, para la emisión de un dictamen u opinión profesional de los estados financieros de la organización obtenidos de un determinado tiempo, el mismo análisis deberá ser realizado por Contadores Auditores legalmente autorizados por el órgano estatal regulador, la información financiera contiene ciertos usuarios y son:

Tabla 1.
Usuarios de información

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA	OBJETIVO
Propietarios	Aumento de Utilidades
Trabajadores	Aumento de sus remuneraciones
Directivos	Uso óptimos de recursos
Clientes	Precios justos
Proveedores	Pagos Oportunos
Consumidores	Calidad del productos
Estado	Cumplimiento tributario
Comunidad local	Aumento de empleo

Fuente: elaborado por el autor.

1.2.1.2.2 Auditoría Administrativa

Aunque no es una Auditoría muy desarrollada como la financiera, pero tiene un papel fundamental cuando se trata de evaluar la gestión de la empresa, tiene como fundamento

principal mejorar el desempeño organizacional a través de la recolección de información de los procesos con el fin de revisar si estos son ejecutados de una manera eficiente y eficaz en el proceso administrativo.

“Una Auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (Franklin, 2007, pág. 11).

1.2.1.2.3 Auditoría Gubernamental

La Auditoría Pública es una clasificación de la Auditoría externa, es un examen que realizan los organismos de control estatales a empresas públicas o privadas con el fin de recolectar información necesaria para la emisión de un dictamen completamente indiferente con la relación de la empresa analizada.

Así como esta Auditoría es una rama de la Auditoría Forense, en Ecuador este sistema de examen es realizado por un ente regulador estatal denominado Contraloría General del Estado, con el fin de garantizar que las empresas cumplan con los procesos legales vigentes en nuestro país y continúen de forma correcta con sus actividades en el territorio, así como también el control de lavado de activos, la evasión de impuestos y doble documentación contable en empresas públicas o privadas. Obteniendo en conocimiento de la Auditoría Administrativa, dentro de la empresa se relaciona con el área financiera en la realización de un examen, con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan cada recurso asignado para el cumplimiento de los objetivos (Arens et al., 2007).

Manteniendo en claro que es un examen crítico, sistemático y detallado en los controles operacionales de dicha área para la emisión de un informe imparcial y profesional con las observaciones y evidencias encontradas en el área financiera, de tal manera que estas sean aplicadas en un periodo de tiempo determinado con el fin de obtener un mejor resultado al fin del periodo económico con diferentes propósitos tales como:

- Identificación de oportunidades.
- Mejoramiento Continuo.
- Desarrollo de recomendaciones.
- Evaluación del desempeño.

La Auditoría tiene un alcance general donde se puede examinar cada aspecto operativo del área donde se realiza la evaluación para ello se debe tener presente:

- Cumplimiento de objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico departamental.
- Participación individual de los empleados del área.
- Eficiencias y Economía.
- Eficacia
- Información oportuna, real y suficiente.

La Auditoría es una actividad importante ya que permite a las organizaciones mejorar sus funciones de una manera continua y su evaluación, con el fin de realizar una toma de decisiones y conocer el grado de cumplimiento de los objetivos alcanzados en un determinado tiempo como

también la cantidad de recursos utilizados para su cumplimiento, para ello hay que tener en cuenta que pueden ser estas Auditorías tanto internas como externas en las organizaciones (Sandoval Morales, 2012).

Tómese en cuenta que la evaluación de una organización de forma completa o integral permite que se involucre cada uno de los procesos que están presentes en la empresa, dependiendo de sus actividades la auditoría se realiza de forma distinta en cada empresa, pero siempre rigiéndose a la normativa vigente de cada país esto se refleja debido a que cada organización una tiene diferente mercado, actividad, procedimientos, costos y presupuestos, entre otros (Sandoval Morales, 2012).

1.2.2 Marco Conceptual

Auditoria:

Inspección mediante el examen y revisión de las actividades financieras, administrativas y de cualquier otro tipo para comprobar la identidad de la situación real con la que se desprende de la documentación contable, administrativa, etc. (Banco Central de la República de Argentina).

Organización:

Se trata de determinar que los recursos y que las actividades se requieran para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa (Empresa Informativa Contable).

Control Interno:

El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno (Synergo Negocios, 2017, pág. NIA 315).

Incongruencia:

Contradicción entre la información contenida en los estados financieros auditados y otra información. Una incongruencia material puede poner en duda las conclusiones de auditoría derivadas de la evidencia de auditoría obtenida previamente y, posiblemente, la base de la opinión del auditor sobre los estados financieros (Synergo Negocios, 2017, pág. NIA 720).

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1 Metodología General

2.1.1 Nivel de Estudio

Dentro del nivel de estudio exploratorio aplicado en el siguiente trabajo de investigación considero que se llevara a cabo una investigación exploratoria, debido a que nos permite formular varias hipótesis para llegar a los resultados finales y esperados en la realización del presente trabajo de investigación con el fin de obtener resultados favorables y aplicados a la empresa y área investigada de otra manera Daniel Behar la describe como:

“...El primer nivel de conocimiento científico sobre un problema de investigación se logra a través de estudios de tipo exploratorio; tienen por objetivo, la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis...” (Behar, 2008, pág. 16).

2.1.2 Modalidad de la investigación.

La modalidad de investigación a desarrollarse es bajo un conocimiento empírico debido a que no existen procesos establecidos en cierta área y mucho menos no concluidos los mismos que servirán de referencia para la elaboración de procesos actuales y que se ajusten a las necesidades del departamento financiero, este tipo de investigación nos permite apoyarnos en fuentes netamente documentales que disponga la empresa en cualquier especie.

La misma nos permite sustentar e impulsar en trabajo de investigación con subtipos o subtemas encontrados en la investigación los documentos utilizados en la mayoría de casos son encontrados en la base de archivos de años anteriores considerando como un apoyo histórico para la empresa, de la misma manera se tomará en cuenta en artículos, ensayos, oficios, memorándum, expedientes, entre otros.

2.1.3 Método

La metodología que se considera conveniente aplicar dentro de la investigación es hipotético - deductivo, debido partirá de deducciones lógicas y su hipótesis donde la investigación se apoyará en documentos que reposan actualmente en los archivos de la empresa Dymaseo S.A., con la finalidad de mejorar e incrementar los procesos al área financiera de dicha organización, obteniendo resultados favorables mejorando sus actividades y obteniendo resultados eficientes y eficaces.

Esta metodología nos permite ir adaptando los resultados finales de una manera que se sujete a la necesidad y realidad de la empresa durante la investigación de la misma manera permite seguir realizando el estudio de manera secuencial con los primeros resultados, es decir que este modelo de procesos al área financiera de la empresa Dymaseo S.A., puede ser como guía para la implementación del resto de áreas de la organización con el fin de seguir alimentando este manual y se complete con los procesos de cada una de las áreas.

2.1.4 Población y muestra

Dentro de esta investigación en la empresa Dymaseo S.A., se tomará como muestra al departamento financiero el mismo que se encuentra compuesto por cuatro personas, las mismas

que formaran parte de la recolección de datos estadísticos, para realizar dichos estudios se realizara bajo métodos no probabilísticos, es decir métodos que aseguran la representación de una muestra extraída como la selección a juicio u opinión propia, de la misma manera un muestreo incidental para formar estudios exploratorios, con el fin de obtener los estudios muestrales esperados para el planteamiento de futuras soluciones a los problemas detectados durante la investigación. (Cerda, 1991).

2.1.5 Instrumentos de Investigación.

Los instrumentos de la investigación son aquellos que nos permiten determinar valor, datos y/o respuestas a las variables establecidas por la recolección de información en una muestra establecida con el fin de responder cada una de las interrogantes planteadas, para ello se puede utilizar las siguientes herramientas:

2.1.5.1 Observación

Durante la investigación se utilizará la técnica de la observación la misma que nos permitirá realizar la mayor parte de recolección de información sobre el fenómeno estudiado, aplicando los tipos de observación sea tales directa e indirecta las mismas que se aplicarán de manera directa de manera personal y la indirecta por terceros los mismos que serán los colaboradores del área evaluada.

2.1.5.2 Encuestas

Esta técnica está proyectada a ser aplicada a las personas involucradas en el área investigada para la obtención de datos donde cada una de las opiniones netamente personales e individuales con el fin de obtener datos reales a la situación que se presente en el área financiera de la empresa Dymaseo S.A.

Para la elaboración de encuestas se realizará un listado de preguntas donde las personas involucradas contesten de manera escrita para la determinación de puntos positivos y negativos en la implementación de procesos dentro del área investigada con el fin de mejorar el clima y fortalecer la estructura organizacional.

2.1.5.3 Internet

Esta herramienta en la actualidad en de mucha ayuda para mantener una visión orientada al tema de investigación mejorando el panorama del fenómeno estudiado permitiéndonos conocer artículos, libros, ensayos, proyectos que de una u otra manera se puedan relacionar con la investigación planteada.

2.1.6 Procesamiento de Datos

El procesamiento de datos que se realizara posteriormente a la recolección de información será de manera cronológica y clasificada es decir se receptara las encuestas realizadas al personal involucrado y se procederá a clasificar mediante la tabulación cada pregunta del cuestionario analizando por medio de gráficos tipo pastel sacando conclusiones en qué grado afecta positiva o negativamente en la ejecución de procesos en la actualidad y de la misma manera como pueden

afectar una vez planteado los nuevos procesos al departamento financiera de la organización involucrada.

Con la finalidad de obtener datos reales que permitan determinar conclusiones y recomendaciones en la aplicación de los procesos para que no sean los cambios bruscos y el personal no se sienta afectado en su área de confort, sino más bien aporten en el cambio que se realizara dentro del departamento financiero.

2.2 Metodología específica

2.2.1 Metodología de la Auditoría Administrativa.

La Metodología de la Auditoría Administrativa nos permite mantener un enfoque como marco de actuación para conducir de forma programada todas las etapas de ejecución las mismas que permitirán profundizar criterios, conocimientos y enfoques hacia el análisis administrativo garantizando un manejo oportuno de los resultados obtenidos en la investigación. (Franklin, 2007).

La identificación de manera ordenada de los hallazgos, hechos, evidencias, argumentos y observaciones que sirvan de aporte para el estudio y análisis dentro del área estudiada para su elaboración posterior del examen e informe realizado al presente trabajo de investigación.

La información obtenida será aplicada de manera cronológica en cada una de las etapas de la Auditoría los mismos que nos permiten brindar lineamientos aplicados a las iniciativas obtenidas con ciertos planes establecidos, las etapas implementadas a estas metodologías son, como nos detalla (Franklin, 2007, pág. 75).

- Planeación
- Instrumentación
- Examen
- Informe
- Seguimiento

A continuación se definirá cada una de las etapas señaladas anteriormente, con el fin de estandarizar sus conceptos para su mejor conocimiento.

2.2.1.1 Planeación

La planeación se considera como el pilar fundamental para la aplicación de la Auditoría Administrativa con el fin de realizar un trabajo garantizado aplicando los factores prioritarios tales como:

- Fuentes de información
- Investigación preliminar
- Proyecto de Auditoría, y,
- Diagnóstico preliminar

Todos y cada uno de estos factores deben proporcionar información, pertinente y relevante con el fin de obtener resultados positivos a la aplicación general de la Auditoría, determinando cada una de las acciones que se deben ejecutar de forma secuencial y ordenada para lograr resultados en el tiempo establecido.

Dentro de la planeación se fija el objetivo de la auditoria con los factores a implementar con el fin de incluir en el proceso administrativo que contemplan el funcionamiento de dicha área obteniendo una evaluación directamente con fuentes de estudio internas y externas, el objetivo permite determinar cada una de las acciones que se deben ejecutar dentro de la auditoria, así como también definir responsabilidades a los involucrados durante el área analizada en la organización.

2.2.1.2 Instrumentación

Una vez determinada la etapa preparatoria posteriormente se inicia con la instrumentación dicha etapa permite implementar todas las técnicas de recolección de datos siempre y cuando estas sean las más viables y adaptables en la implementación de la auditoria, es decir nos permitirá la realización de papeles de trabajo y técnicas de medición para detallar las evidencias encontradas en el proceso de estudio.

2.2.1.3 Recepción de información

Esta tarea comprende en llevar un registro de toda la información obtenida para determinar cualquier tipo de hallazgos y evidencias dentro del área estudiada con el objetivo de enfocarse al objetivo establecido; caso contrario si no se realiza dicho proceso puede existir un alto grado de incurrir errores de interpretación que pueden afectar retrasos y en casos puede llegar a suspender el estudio.

“...Asimismo, se debe aplicar un criterio de discriminación, siempre basado en el objetivo de la auditoria, y proceder continuamente a su revisión y evaluación para mantener una línea de acción uniforme” (Franklin, 2007, pág. 83).

2.2.2 Técnicas de Recolección

Para recabar la información requerida en forma ágil y ordenada se puede emplear alguna o una combinación de las siguientes técnicas.

- Investigación documental
- Observación directa
- Acceso a redes de información
- Cuestionarios

2.2.2.1 Examen

El examen es una clasificación e interpretación de todos y cada uno de los datos recolectados, así como la interpretación de hechos y diagnóstico de problemas evaluados durante la investigación permitiendo racionalizar la información receptada, la misma que permitirá la elaboración de un diagnóstico e informe administrativo aceptable.

2.2.2.2 Informe

Es necesario y muy importante realizar un informe al finalizar el estudio al área de la organización estudiada con la finalidad de consignar los resultados obtenidos durante la auditoría, tomando en cuenta claramente los sistemas, proyectos, objetivos, alcance y recursos utilizados durante el examen.

Es necesario obtener la mayor cantidad de información antes de realizar el informe, debido a que en él se reflejarán las conclusiones y recomendaciones que se deben aplicar después de haber

realizado el estudio de auditoría, con la finalidad de que los involucrados apliquen dentro de sus procesos que ejecutan en la organización.

Los resultados constituyen como un factor invaluable debido a que existe una posibilidad de conocer si los instrumentos y criterios aplicados se ajustaban a las necesidades reales de la organización, dentro del informe se deberá dar criterios con objetividad, oportunidad, claridad y utilidad para su respectiva aplicación con los correctivos necesarios por parte de la gerencia y los involucrados del área financiera.

2.2.2.3 Seguimiento

Esta etapa del seguimiento es el punto final que se deberá aplicar a las recomendaciones y conclusiones establecidas en el informe con el fin de evitar la recurrencia de dichas fallas detectadas en el examen, este proceso se lo puede realizar con una rigurosa evaluación interna, es decir una persona responsable que verifique que se están aplicando los correctivos necesarios para la correcta ejecución de los procesos establecidos para el área financiera.

Es este proceso permite tanto a la gerencia como a los involucrados aportar lineamientos de crecimiento a dicho departamento, lo que nos hace posible verificar acciones realizadas como resultados a las observaciones obtenidas durante el examen, para ello se debe regir en controles estableciendo responsables y evaluando sus avances con lapsos de tiempos cortos con el fin de alcanzar los resultados esperados. (Franklin, 2007)

2.2.2.4 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son datos que se expresan de manera cuantitativa, los mismos que nos permiten obtener resultados de evaluaciones que miden la gestión en cierto tiempo y un número determinado de personas involucradas en relación con algún tema de la realidad que nos interesa conocer de un fenómeno y tiempo determinado dentro de una organización, en el área financiera, los indicadores para medir el grado de pertenencia y responsabilidad de los involucrados con la empresa se aplicara varios como por ejemplo: (Franklin, 2007).

Misión

- **Indicadores cualitativos**

- Grado de conocimiento con lo deseable con lo posible
- Método que enlaza el marco de referencia con las acciones realizadas.
- Recursos utilizados con los que usa como una guía en sus actividades.

- **Indicadores Cuantitativos**

- $$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de involucrados}} = \frac{3}{4} = 0,75 \times 100 = 75\%$$

El 75% de los involucrados conocen a cabalidad la misión de la empresa, es decir que se puede considera un grado de pertenencia alto.

- $$\frac{\text{Empleados que participan en su definición}}{\text{Total de involucrados}} = \frac{1}{4} = 0,25 \times 100 = 25\%$$

Tan solo el 25% involucran lo definido de la misión con la ejecución de las actividades encomendadas.

Visión

- **Indicadores cualitativos**

- Grado de pertenencia y responsabilidad de los empleados
- Método para fomentar su nivel de compromiso
- Actividades que permiten mejora el clima organizacional

- **Indicadores Cuantitativos**

- $\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de involucrados}} = \frac{2}{4} = 0,50 \times 100 = 50\%$

El 50% afirma conocer la visión de la empresa, es decir se vinculan en sus actividades para alcanzar los objetivos organizacionales.

- $\frac{\text{Empleados que la comparten}}{\text{Total de involucrados}} = \frac{0}{4} = 0$

Ninguna persona del área financiera comparte la definición de la visión con el resto de compañeros.

- $\frac{\text{Empleados comprometidos}}{\text{Total de involucrados}} = \frac{3}{4} = 0,75 \times 100 = 75\%$

El 75% del personal vinculado con el área financiera afirma mantener un compromiso para cumplir la visión de la empresa e ir encaminados hacia los logros institucionales y personales.

2.2.3 Principios de auditoria

Se definen a los principios de la Auditoria desde las premisas que definimos en los procesos para llegar a cumplir los objetivos que se plantean en la organización constituyendo normas primarias para el desarrollo de la misma en una determinada área, al vincularse con la acción del

Auditor pueden realizarse cambios y realizar adaptaciones de acuerdo a la necesidad que se requiera en el campo de aplicación de la auditoria, según las Normas Internacionales de Auditoria se menciona principios que se deben regir para una correcta aplicación de la Auditoria en instituciones públicas y/o privadas.

2.2.3.1 Integridad

Este es uno de los principales principios que se define por la relación ética que tiene con cada auditor al desempeñar su trabajo con honestidad, responsabilidad y experticia, observando cada uno de los requisitos tanto legales como tributarios y demostrar sus conocimientos y competencia en el campo laboral desarrollando cada dictamen de forma imparcial y sin accesos a influencias que puedan cambiar su decisión al momento de realizar su trabajo.

2.2.3.2 Confidencialidad

Al momento de que un Auditor va a realizar un examen a una organización este debe manejar toda la información de manera segura y discreta, utilizando el máximo grado de resguardo de todos los archivos durante la realización de la Auditoria. La información que sea entregada por parte de la empresa no puede ser manipulada de manera inapropiada por parte del equipo de auditores y resulte el cliente afectado directa o indirectamente en su giro del negocio.

2.2.3.3 Profesionalismo

Se debe contar con un cierto grado de conocimiento y experticia en el ámbito de la auditoria con el fin de realizar el trabajo de manera correcta, con diligencia y sobre todo tener juicio propio al momento de realizar la Auditoria.

Realizar nuestro trabajo de manera correcta nos permite mantener un grado de confianza muy alto con el cliente y por las demás partes interesadas, permitiéndonos adquirir toda la información necesaria y oportuna en la Auditoria y mantener la capacidad de realizar juicios razonados en todas las etapas de la Auditoria.

2.2.3.4 Permanencia

Este principio implica en realizar la labor de auditoria de una manera constante, la misma que nos permita realizar un seguimiento en las operaciones de la organización en todas sus etapas

2.2.3.5 Objetividad

Es un principio que permite obtener información y/o evidencia primordial con el fin de observar de una manera técnica por parte del auditor dando un juicio profesional por parte del equipo que realiza el examen la misma que debe ser completamente sustentada a la realidad e imparcial.

2.2.3.6 Independencia

Todo Auditor debe mantener un cierto grado de independencia con la empresa que está realizando el examen, con el fin de dar un dictamen real y no impulsado por el grado de consanguinidad o sentimental y puede sustentar sin ningún tipo de impedimento.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 Recolección y tratamiento de datos

En el presente capítulo se realizará el caso práctico que ha sido elaborado en el departamento financiero-contable de la empresa Dymaseo S.A., organización dedicada a la prestación de servicios de limpieza institucional e industrial.

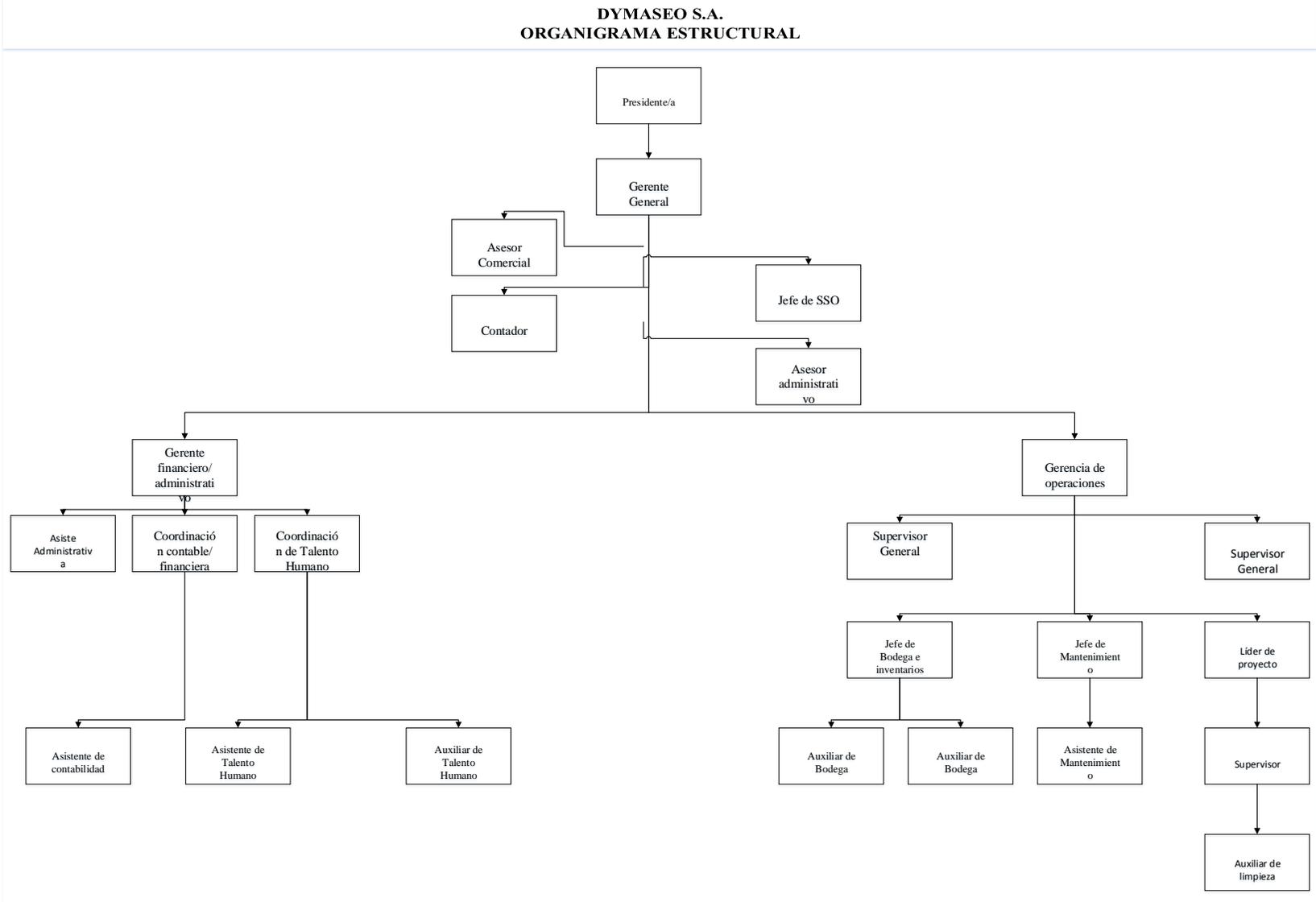
El presente trabajo de investigación velará el cumplimiento de los siguientes objetivos establecidos:

- Diagnosticar la situación actual del área financiera de la empresa Dymaseo S.A.
- Examinar y evaluar el grado de eficiencia que tiene cada funcionario en el área financiera.
- Observar ciertas debilidades en el proceso operativo para poder corregirlas.

En el caso de la evaluación de los procesos del área financiera se dificulta cuantificar los recursos que dispone la empresa para la ejecución de los mismos, es por eso que se realizar los respectivos análisis para obtener correcciones adecuadas las mismas que permiten determinar la ejecución de manera correcta. (Ors, S/A)

Para ello es importante conocer cómo se encuentra su estructura organizacional en la empresa Dymaseo S.A., en la actualidad dicha organización no cuenta con una estructura formal establecida es por eso que pongo en tentativa la siguiente sugerencia como estructura organizacional.

Figura 2. Organigrama estructural

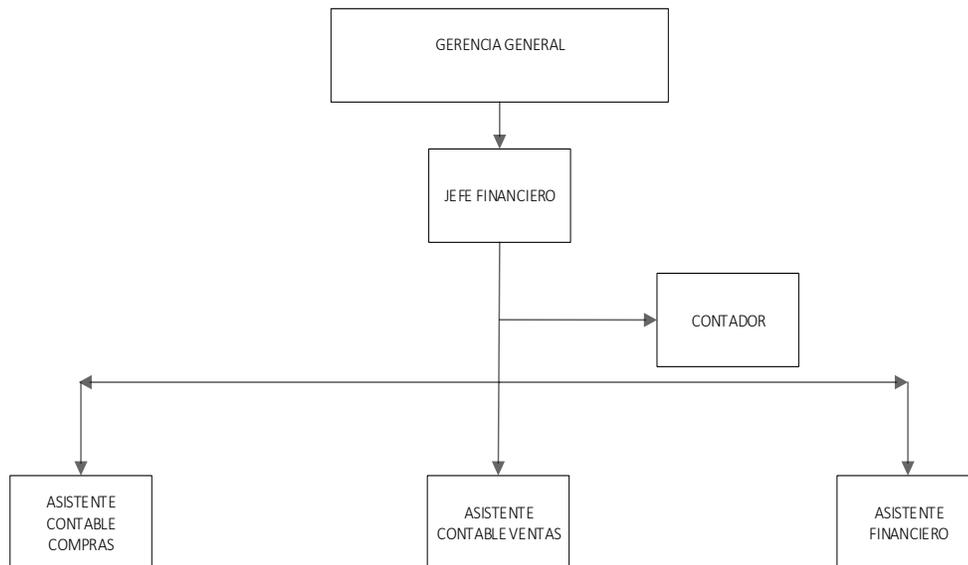


Fuente: elaboración propia.

La realización de una evaluación en los procesos de cada área es importante debido a que nos permite realizar una toma de decisiones correcta y oportuna, dentro de la investigación se aplicarán las técnicas que permitan ejecutar de manera correcta cada uno de los procesos con la máxima optimización de los recursos asignados.

Los involucrados para la presente investigación se consideró realizar un examen administrativo al área financiera de la empresa Dymaseo S.A., el mismo que está conformado por cuatro personas quien ocupa los siguientes puestos de trabajo por la inexistencia de una estructura departamental considero proponer como tentativa la siguiente sugerencia.

Figura 3. Organigrama departamento financiero



Fuente: elaboración propia.

La Auditoría Administrativa en el área financiera de la empresa Dymaseo S.A., nos permite obtener información relevante que puede estar generando efectos negativos y positivos, con dichos resultados permitirá establecer planes de acción ante las situaciones previstas e imprevistas.

Para determinar la situación actual del área financiera en la empresa Dymaseo S.A., se procede a realizar encuestas al personal que conforma el departamento financiero, a base de ello se presenta el siguiente cuestionario con sus respectivos análisis.

3.1.1 Tabulación y análisis de cuestionario.

1.- ¿La empresa cuenta con un proceso administrativo?

Tabla 2. Proceso administrativo de la empresa

Si	No	Desconoce
0,00	1,00	3,00

Figura 4. Proceso administrativo de la empresa



Análisis e interpretación

El 70% de los trabajadores del área financiera desconoce la existencia de un plan estratégico perteneciente al área financiera mientras que el 25 % coincide que si existe un plan el cual no se encuentra establecido con un formato físico, es conocido por medio de capacitaciones de inducción, considerando como una **debilidad alta**.

2.- ¿Se adapta a la situación actual de la empresa?

Tabla 3. Adaptación a situación actual

Si	No
0,00	4,00

Figura 5. Adaptación a situación actual



Análisis e interpretación

Por desconocimiento de la gran mayoría de la existencia de un plan estratégico departamental el 100% manifiesta que los procesos que se realizan actualmente no se adapta a la situación de la empresa ya que en varias actividades existen cuellos de botella que no permiten seguir con la continuidad de sus actividades encomendadas.

3.- ¿Existe un Organigrama Institucional?

Tabla 4. Organigrama institucional

Si	No	Desconoce
1	2	1

Figura 6. Organigrama institucional



Análisis e interpretación

En relación al conocimiento de la existencia de un organigrama estructural el 50% desconoce la existencia del mismo debido a que no ha sido presentado oficialmente por parte de los directivos, mientras que el 25% plantea la existencia del mismo solo por lógica, ya que toda organización al mando de administrativos tiene su estructura y por último el 25% restante desconoce si en realidad existe o no un organigrama estructural, considerado como **debilidad media**.

4.- ¿Qué tipo de relación laboral existe con sus compañeros de trabajo?

Tabla 5. Ambiente laboral

Excelente	Buena	Regular	Mala
1	2	1	0

Figura 7. Ambiente laboral



Análisis e interpretación

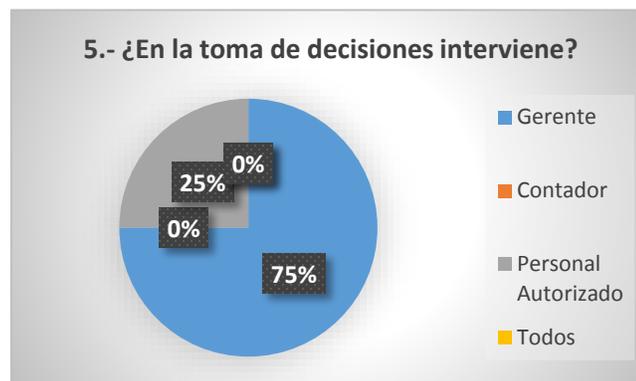
Con respecto al ambiente organizacional dentro del área financiera de la empresa Dymaseo S.A. el 25% manifiesta como excelente las relaciones laborales entre compañeros, mientras que el 50% lo mantiene como buena entre compañeros se maneja una comunicación correcta al manejo de información interna y por último el 25% restante lo manifiesta como regular ya que menciona no tener una estructura organizacional establecida no permite identificar correctamente a sus administradores, se considera como una **fortaleza media**.

5.- ¿En la toma de decisiones interviene?

Tabla 6. Toma de decisiones

Gerente	Contador	Personal Autorizado	Todos	Desconoce
3	0	1	0	0

Figura 8. Toma de decisiones



Análisis e interpretación

El personal involucrado manifiesta que el 75% aproximadamente todas las acciones que realiza el gerente son tomadas sin participación de sus colaboradores, mientras que el 25% participa conjuntamente con personal autorizado, los mismos que son presidente y/o accionistas de la empresa, dejando sin participación al personal y al contador externo de la misma, debido al conocimiento que posee su gerente con la administración se la empresa se considera una **fortaleza media**.

6.- ¿Conoce a la perfección las características y funciones de su cargo?

Tabla 7. Funciones del cargo

Si	No	Tareas diarias
1	0	3

Figura 9. Funciones del cargo



Análisis e interpretación

En la responsabilidad de actividades designadas dentro del área financiera el 25% conocen a cabalidad las características y funciones de su cargo, debido a que antes de ser contratados reciben instrucciones claras sobre sus actividades, mientras que el 75% dicen que realizan lo que les disponen diariamente, es decir no mantienen un cronograma de actividades establecidas y procesos de las mismas durante sus actividades, exponen la responsabilidad personal y no más bien por políticas de la empresa en considerable como una **fortaleza media**.

7.- ¿Cómo calificaría el estilo de dirección en la institución?

Tabla 8. Estilo de dirección

Excelente	Buena	Regular	Mala
1	2	1	0

Figura 10. Estilo de dirección



Análisis e interpretación

La mayoría de empleados califican al estilo de dirección como buena dando un porcentaje del 50% y el 25% califica como buena y el 25% restante como regular, al decir excelente lo describen por el éxito, los logros y crecimiento de la empresa conseguido hasta el día de hoy y no más bien por la participación de la gerencia con sus subordinados, el direccionamiento que ha mantenido la empresa se ha reflejado por la experiencia en el mercado y no por estrategias establecidas y competitivas es considerable como una **fortaleza alta.**

8.- ¿La Gerencia propicia un buen clima de trabajo y motiva al personal?

Tabla 9. Clima de trabajo

Si	No
1	3

Figura 11. Clima de trabajo



Análisis e interpretación

Con relación al clima organizacional que propicia la gerencia a sus subordinados una gran mayoría afirma no tener un excelente clima laboral, debido a que esta no permite involucrar al personal a la toma de decisiones y el personal afirma no tener los créditos en el reflejo de resultados, mientras que el 25% afirma tener un clima laboral estable.

9.- ¿Qué instituciones públicas realizan el control de gestión a la institución?

Tabla 10. Control hacia la gestión

SUP.CIAS	SRI	MRL	MDMQ	REG.CIVIL	IESS
4	4	2	1	0	4

Figura 12. Control hacia la gestión



Análisis e interpretación

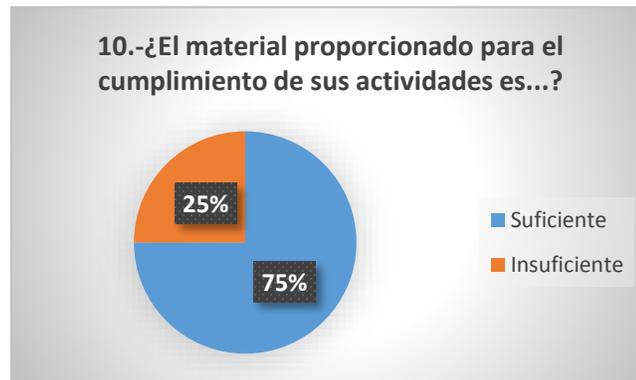
Los conocimientos de los involucrados en el área financiera conocen la entidad de control que tiene la empresa Dymaseo S.A es decir que tienen en claro que las actividades realizadas son hechas con responsabilidad y dedicación a pesar de no contar con lineamientos definidos.

10.- ¿Los recursos son proporcionado para el cumplimiento de sus actividades es...?

Tabla 11. Recursos disponibles

Suficiente	Insuficiente
3	1

Figura 13. Recursos disponibles



Análisis e interpretación

El 75% dice tener los recursos necesarios para el cumplimiento de sus actividades con a cabalidad mientras que el 25% restante manifiesta unos escasos de recursos debido a que no existe los materiales necesarios para el cumplimiento de sus objetivos, existe una el suficiente abastecimiento de recursos que permiten desenvolver sus actividades correctamente es considerable como una **fortaleza media**.

3.1.2 Matriz de impacto interno

Se encontrará en la matriz la información de las fortalezas y debilidades de acuerdo al grado de beneficio (fortaleza) o de afectación (debilidad) que este puede tener en la institución se mantendrá un margen de calificación correspondiente del uno al tres, siendo uno la menos importante y tres la más importante correspondientemente.

Se puede decir que esta matriz es un medio para examinar la posición estratégica de una institución, área y/o entorno en un momento determinado estableciendo directrices que permitan el desarrollo de los procesos de una manera eficaz y eficiente, para ello se propone la siguiente matriz de impacto interno al área financiera de la empresa Dymaseo S.A.

Con la finalidad de proponer fortalecer y debilidades que permitirán la elaboración de un cuadro F.O.D.A., propuesto para dicha área perteneciente a la organización y poder establecer procesos que se llevarán a cabo en el presente trabajo de investigación.

Dymaseo S.A

Tabla 12. Matriz de Impacto Interno

FACTORES	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
No cuenta con Plan Estratégico adaptado a la empresa				X			D3		
No se adapta a la situación actual de la empresa				X			D2		
No existe un Organigrama Institucional.					X			D3	
Relación entre compañeros de trabajo.		X						F3	
Personal autorizado en la toma decisiones.		X						F1	
Los empleados conocen sus funciones y características de su cargo.		X						F3	
Excelente ambiente laboral y motivación al personal			X						F2
Buen direccionamiento institucional	X						F3		
Recursos suficientes para el cumplimiento de actividades.		X						F3	

Fuente: elaboración propia.

3.1.3 Matriz de impacto externo

Para la elaboración de la presente matriz se establecieron premisas que afectan al área financiera interna y externamente, se presentará información de las oportunidades de acuerdo al grado de beneficio, estableciendo calificadores del uno al tres siendo uno la más baja y tres la más alta con la finalidad de armar una propuesta del análisis F.O.D.A., para la implantación de dicha área y organización.

Dymaseo S.A.

Tabla 13. Matriz de Impacto Externo.

<u>MACROAMBIENTE:</u>									
FACTORES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Inestabilidad en la fijación de porcentajes en impuestos y aranceles.					X			A3	
Existencia de hardware y software actualizado.	X						O3		
Mayor rentabilidad y acceso al trabajo ayudando a la sociedad.	X						O3		
Código de comercio, código tributario y código de ética.	X						O3		
Brindar servicios al ambiente generando ayuda para la sociedad.	X						O3		
Adecuada ubicación de la empresa		X						O3	
Existencia de la delincuencia					X			A3	
<u>MICROAMBIENTE:</u>									
FACTORES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Desconocimiento de los organismos de control.					X			A3	
Efectividad de proveedores		X						O3	
Pago oportuno a proveedores		X						O3	
Demanda de servicios		X						O3	
Satisfacción de los clientes		X						O3	
Prestigio empresarial		X						O3	

Fuente: elaboración propia.

3.2 Presentación de resultados.

3.2.1 MATRIZ F.O.D.A.

El análisis F.O.D.A., se define como las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que nos permiten aprovecharlas con la finalidad de mantener estable a una organización, es considerada como una herramienta que se utiliza en cualquier tipo de situación que este atravesando la organización, este análisis nos permite establecer objetivos y estrategias que faciliten la toma de decisiones por parte de la gerencia para que las mismas no sean arriesgadas y puedan llevar a la organización a un entorno crítico, la empresa Dymaseo S.A., no cuenta con un análisis F.O.D.A., en la actualidad es por ello que pongo una tentativa para su implementación.

Figura 14. Matriz FODA



Fuente: elaboración propia.

Dymaseo S.A.

Tabla 14. Matriz FODA

ANALISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
	1. Políticas establecidas por la gerencia	1. La producción del país ha disminuido minorando empresas a las cuales se les puede brindar el servicio.
	2. Satisfacción de los clientes	2. Inestabilidad en la fijación de porcentajes en impuestos y aranceles.
	3. Prestigio empresarial y mayor rentabilidad.	3. Ineficiencia por los organismos de control
ANALISIS INTERNO	4. Efectividad de proveedores.	4. Existencia de la delincuencia.
	5.- Pago oportuno de proveedores.	5. Apertura de nuevas empresas con personal extranjero y mano de obra económica.
	6.-Demanda de servicios.	
	7.- Brindar servicios a la sociedad optimizando recursos del medio ambiente.	
	8.- Adecuada ubicación de la empresa.	
	9.-existencia de hardware y software actualizado.	
FORTALEZAS (F)	ESTRATEGIAS F.O	ESTRATEGIAS F.A
1. Buen direccionamiento institucional.	1. (F2-O2) Fortalecer nuestro prestigio institucional bajo la satisfacción de nuestros clientes mediante la utilización correcta de los recursos.	1. (F1-A1) Impulsar el direccionamiento institucional para mejorar nuestro servicio y satisfacción al cliente
2. Respaldo y prestigio institucional.	2. (F4-O3) Emplear funciones adecuadas en cada uno de los empleados para incrementar rentabilidad en la institución.	2. (F6-A5) Mejorar la calidad de servicio con precios accesibles para todo tipo de empresa
3. Ambiente laboral y motivación al personal estable	3. (F6-O5) Pagar en la fecha adecuada a los proveedores que nos proporcionaran los recursos suficientes para cumplir con las actividades e la empresa.	3. (F2-A3) Cumplir a cabalidad con las leyes, normas y obligaciones de los organismos de control.
4. Los empleados conocen las funciones y características de su cargo.	4. (F7-O7) Con una relación estable y buena entre trabajadores y mejorando la entrega de información adecuada con procesos claros podemos obtener mayor demanda de servicios dando un mejor entorno para la empresa a la cual presta el servicio y a la vez puede lograr que esa empresa trabaje beneficiando al medio ambiente.	4. (F6-A4) Mejor utilización de los recursos que la empresa obtiene permitiendo realizar sus funciones de seguridad para combatir la delincuencia de una manera adecuada.

5. Gerencia encargada en la toma de decisiones en su mayoría.		
6.- Recursos suficientes para el cumplimiento de sus actividades.		
7.- Buena relación entre compañeros de trabajo.		
DEBILIDADES (D)	ESTRATEGIAS D.O	ESTRATEGIAS D.A
1.- No cuenta con plan estratégico adaptado a cada área de la empresa.	1. (D1-O6) Crear un plan estratégico que se adapte a la empresa para tener más organización y optimización de recursos que permitan incrementar la rentabilidad y el acceso al trabajo ayudando a la sociedad.	1. (D3-A5) Difundir nuestros objetivos y propósitos para mejorar rentabilidad en la organización con clientes internos y externos.
2.- No existe un organigrama estructural.	2. (D2-O1) Establecer un organigrama estructural guiándose en las políticas internas de la empresa.	2. (D1-A1) Optimizar los recursos necesarios para ajustar el presupuesto con los gastos que tiene la empresa y poder implementar equipos de seguridad y así disminuir la delincuencia.
3.- Desconocimiento de la misión, visión, objetivos y políticas internas de la organización.		

Fuente: elaboración propia.

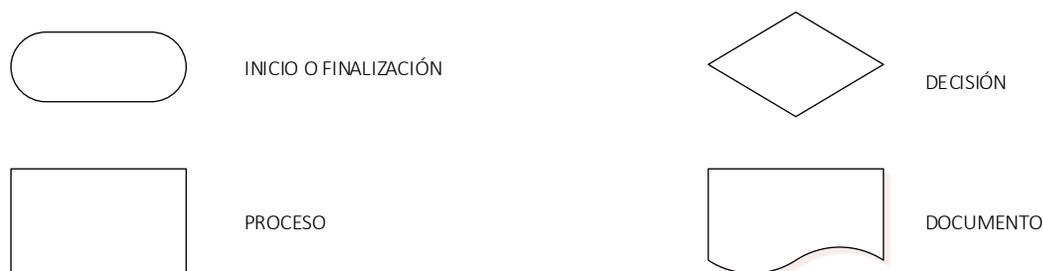
3.2.2 Elaboración de manual de procedimientos.

Una vez realizada la recolección de datos y analizado a través de herramientas que nos permite evaluar al ambiente de control que posee el área financiera, posteriormente se aplicará procesos preliminares los mismos que permitirá evitar el desvío de responsabilidades que mantendrá cada uno de los empleados en dicha área, con la finalidad de obtener optimización de recursos y la aplicación de conocimientos técnicos y no más bien empíricos.

Se propone la implementación de ciertos procesos que deben ser ejecutados dentro del área financiera de la empresa Dymaseo S.A., con la finalidad de manejar un control interno a cada uno de los procesos que se requiere para llegar a un fin y el cumplimiento de los objetivos institucionales sin rebasar a las políticas internas que han establecido para su funcionamiento.

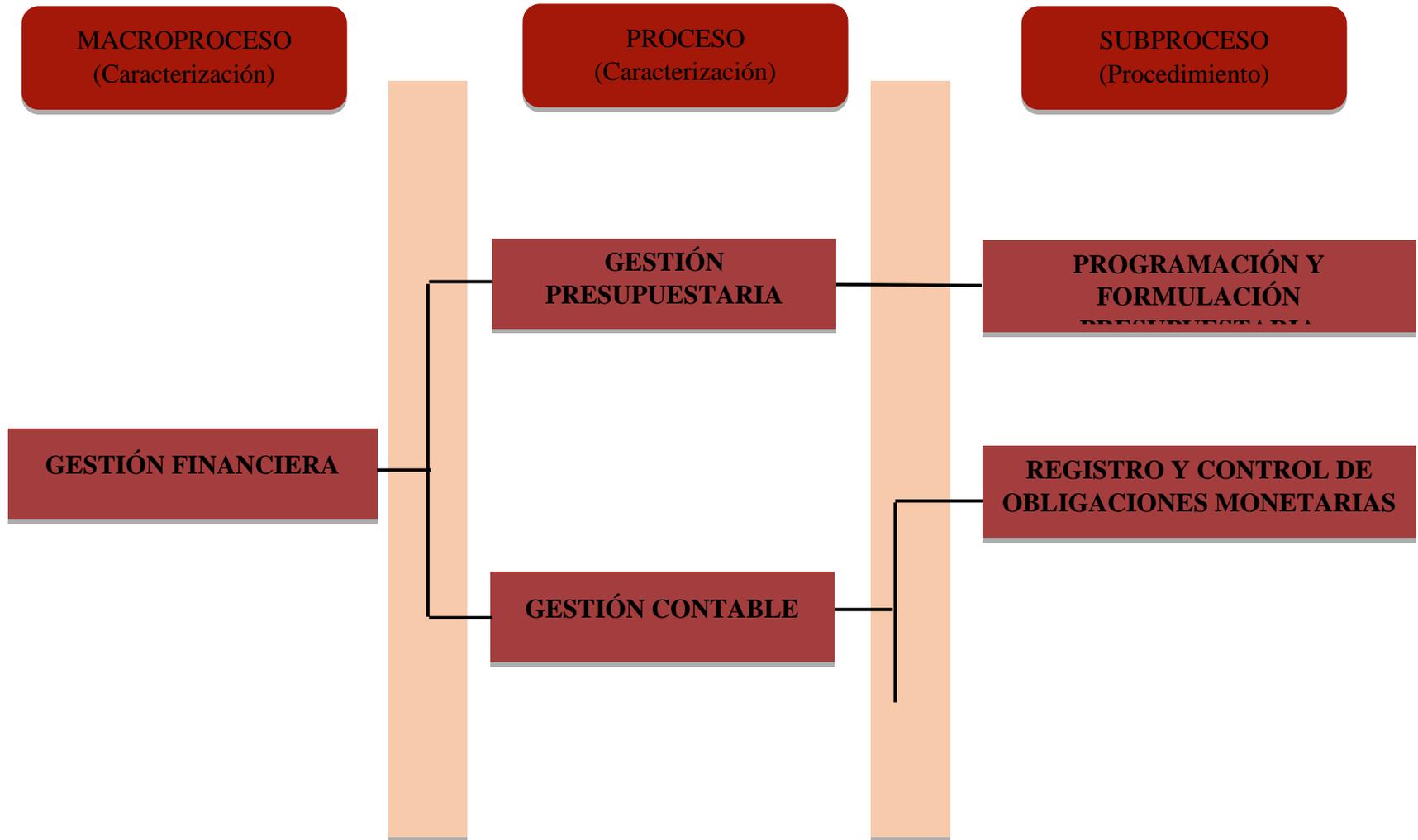
Para la elaboración de los procesos se debe mantener en claro las simbologías y su respectivo significado de las mismas que han sido implementados en la elaboración de los procesos, a continuación de detalla los símbolos y sus significados:

Figura 15. Simbología



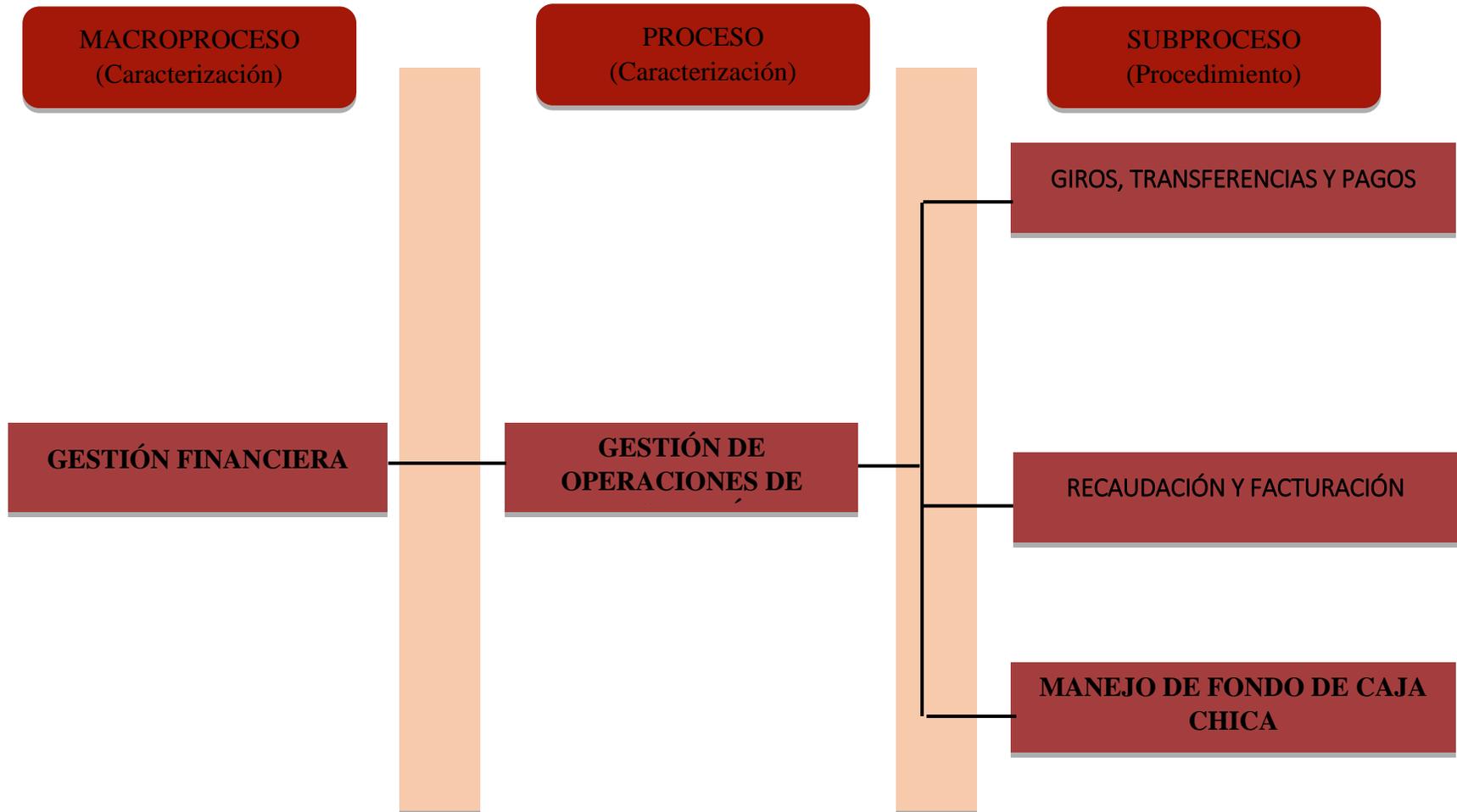
Fuente: elaboración propia

3.2.3 Árbol de procesos de gestión financiera.



Fuente: elaboración propia

3.2.4 Árbol de procesos de gestión financiera.



Fuente: elaboración propia

3.2.5 Caracterización de gestión financiera.

RESPONSABLE	Gerente Administrativo	
ALCANCE	Inicia con la Gestión presupuestaria y termina con la gestión de operaciones de tesorería	
OBJETIVO	Planificar la estrategia financiera teniendo en consideración las políticas, directrices y objetivos definidos por la alta dirección, con el propósito de asegurar la disponibilidad de los recursos que permitan mejorar la gestión de operaciones y administrativa para desarrollar adecuadamente la misión y la visión institucional.	
REQUISITOS LEGALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Ley orgánica de régimen tributario Interno • Reglamento de aplicación de la ley orgánica de régimen tributario interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de compañías • Ley de regulación monetaria • Reglamento de aplicación de la ley de regulación monetaria • Reglamento interno para pagos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley orgánica de la contraloría general del estado • Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios
RECURSOS		HERRAMIENTAS
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Recursos Tecnológicos • Recursos Financieros • Infraestructura 		<ul style="list-style-type: none"> • Gestión para la mejora continua
FUENTE:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Jefferson Ruano Balarezo	Ing. Carlos Mancheno	

Fuente: elaboración propia

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Unidades y departamentos DYMASEO • Generadores de gasto • Generadores de Ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> • POA de los departamentos de DYMASEO • Documentos para proceso de pagos o anticipos • Solicitudes de los diferentes departamentos 	<p>GESTIÓN PRESUPUESTARIA: Planear integral y sistemáticamente todas las actividades financieras y económicas que la empresa debe desarrollar en un periodo determinado, además de controlar y medir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proforma • Documentación archivada física y digitalmente • Programación presupuestaria y financiera • Informes de seguimiento y evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamentos DYMASEO
<ul style="list-style-type: none"> • Generadores de Gasto • Generadores de ingresos • Tesorería • Unidad de presupuesto • Control de bienes del almacén 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos para proceso de registro obligaciones y derechos monetarios. • Formularios de Caja chica • Justificativos de movilización • Facturación • Estados de cuenta 	<p>GESTIÓN CONTABLE: Registrar correcta y oportunamente las transacciones que realiza DYMASEO desde el principio de un periodo contable hasta su culminación, con la elaboración de los estados financieros y finalmente el</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación depurada – devoluciones • Comprobantes de ingresos y egresos • Registros contables • Estados Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • DYMASEO • Superintendencia de compañías • SRI • MRL • Tesorería
<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad • Departamentos usuarios DYMASEO • Coordinadores de proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> • Requisiciones de compras y servicios • Necesidades financieras • Facturas y recibos de cobro • Facturas y recibos de 	<p>GESTIÓN DE OPERACIONES DE TESORERÍA: Administrar los ingresos y egresos de una forma eficiente, controlando ventas y compras en el giro de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requisiciones de pago aprobadas • Pagos • Cobro • Factura • Liquidaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • DYMASEO

Fuente: elaboración propia

3.2.6 Flujograma proceso de compras.

OBJETIVO

El proceso de compras se establece con la finalidad de estandarizar todas las adquisiciones de bienes y servicios que el área financiera lo requiera, debe ser totalmente claro debido a que es el inicio del registro de la información contable que nos permitirá sustentar y deducir nuestras obligaciones tributarias, a continuación, se refleja el proceso propuesto para dicha actividad.

ALCANCE

Inicia con la recepción de compra de los usuarios continuando con el proceso de cotización, aceptación y posteriormente a su compra para beneficio del área.

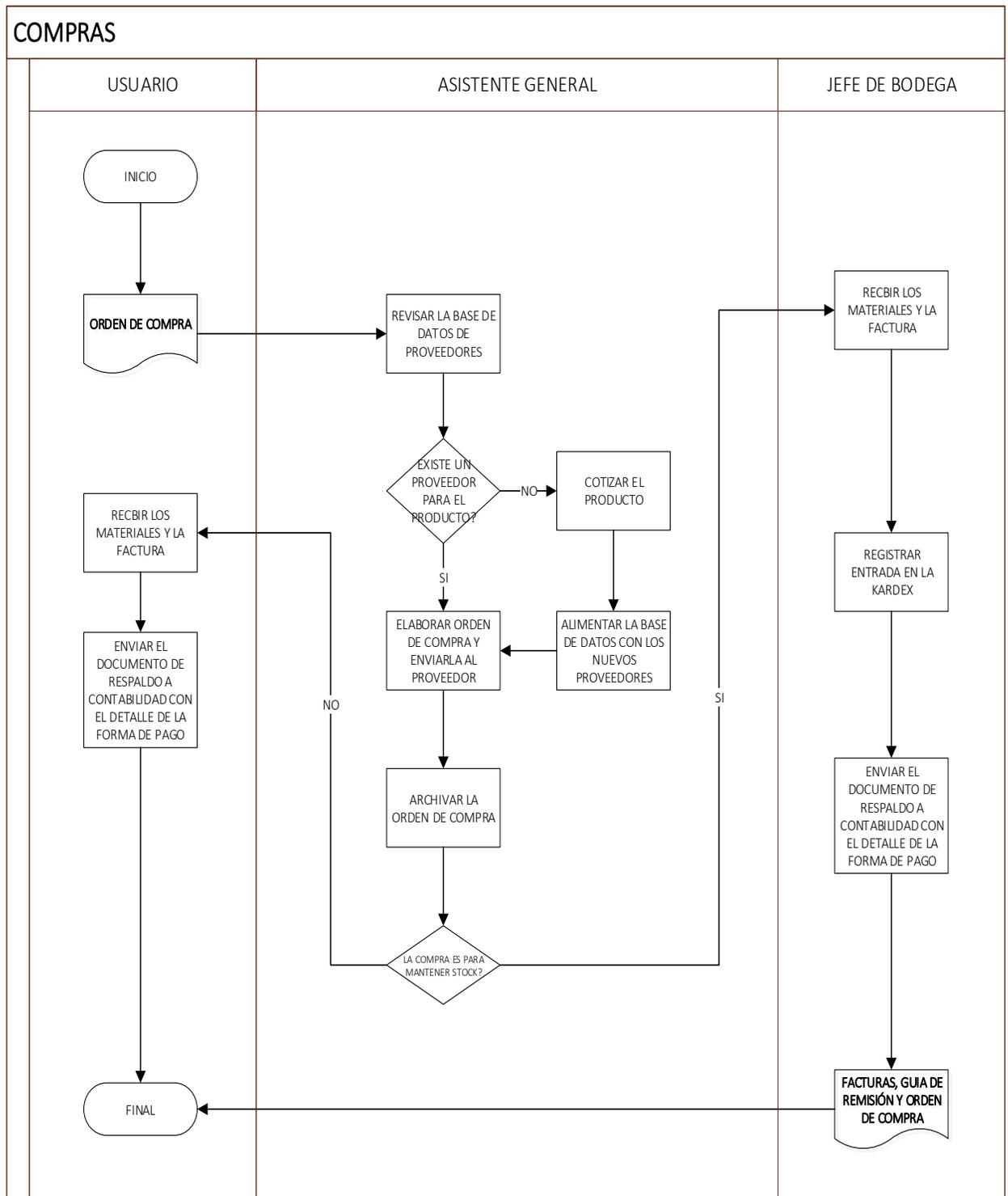
RESPONSABLE

- Gerente financiero
- Operativo de compras

REQUISITOS LEGALES

- Directrices presupuestarias

Figura 16. Flujoograma compras



Fuente: elaboración propia

3.2.7 Flujoograma proceso contable.

El flujoograma de proceso contable refleja un proceso idóneo, el cual permitirá manejar de una manera adecuada cada una de las actividades, con la finalidad de cortar tiempos excedidos en las tareas asignadas a cada uno de los responsables que la van a realizar.

De la misma manera permitirá proporcionar la información necesaria, real, relevante y precisa a su jefatura inmediata con la finalidad de mejorar en la toma de decisiones para prevenir escenarios negativos que afecten a la organización.

OBJETIVO

Registrar correcta y oportunamente las transacciones que realiza DYMASEO desde el principio de un periodo contable hasta su culminación, con la elaboración de los estados financieros y finalmente el cierre de los libros.

ALCANCE

Inicia con la recepción y registro de la documentación que ingresa a la Unidad de Contabilidad para ser registrada, tramitada y finaliza con la legalización de los Estados Financieros de acuerdo con la normativa emitida por la superintendencia de compañías.

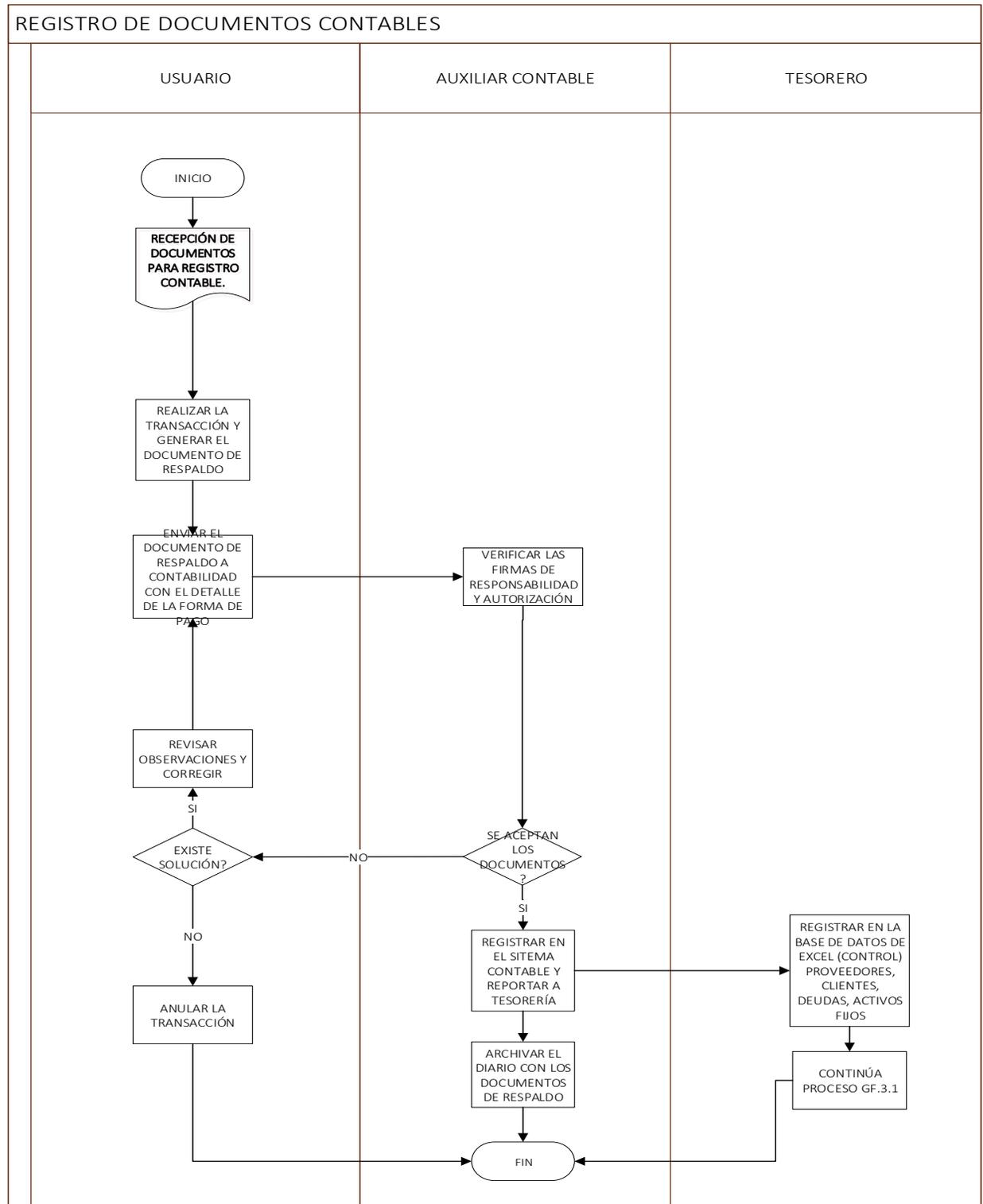
RESPONSABLE

Contador General

REQUISITOS LEGALES

- LRTI
- RLRTI

Figura 17. Flujograma registro de documentos



Fuente: elaboración propia

3.2.8 Flujograma de procesos para declaración y pago de impuestos.

El presente flujograma permitirá estandarizar el manejo de información para la presentación al ente de control tributario nacional, por pedido del tesorero o encargado de solicitar el pago de su respectivo comprobante deberá realizar la verificación de los valores que se reflejen consten en su sistema y en hojas de cálculo digital como soporte, de la misma manera el contador será el responsable de que la información sea la correcta y se reflejen en sus respectivas declaraciones de impuestos mensualmente.

OBJETIVO

Administrar los ingresos y egresos de manera eficiente; por concepto de venta o adquisición de los bienes y servicios que ofrece o recibe la institución.

ALCANCE

Inicia con la recepción y elaboración de los documentos habilitantes de las transacciones de ingreso y con la entrega de facturas, y finaliza con la aprobación de pagos.

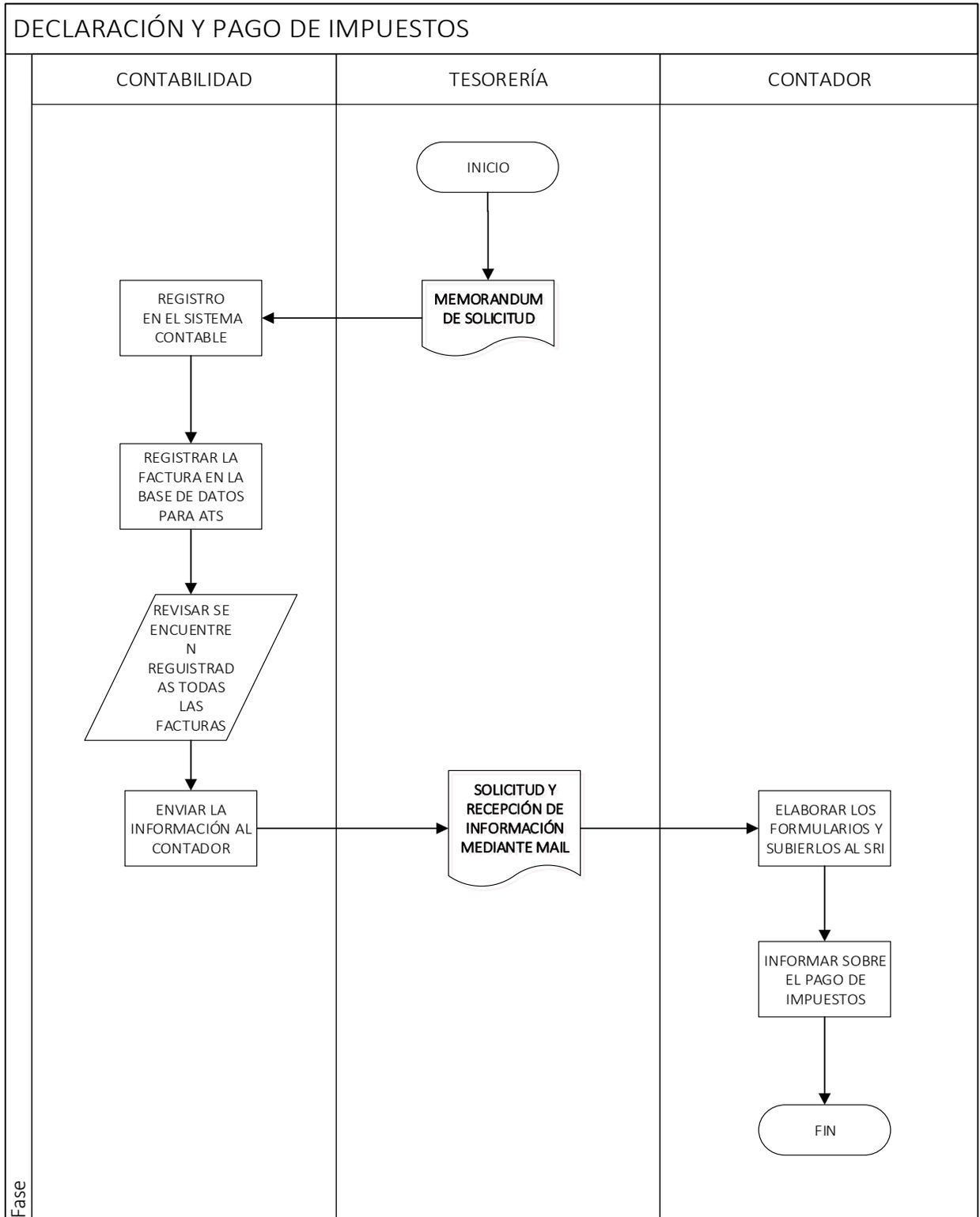
RESPONSABLE

Tesorero

REQUISITOS LEGALES

- LRTI
- RLRTI
- LEY DE CHEQUES
- CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

Figura 18. Flujograma declaración y pago de impuestos



Fuente: elaboración propia.

Tabla 15. Subprocesos

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	OBJETIVO	PRODUCTO / SERVICIO / RESULTADO	CLIENTE	PERIODICIDAD
- Compras/ adquisiciones	- Transacción de compra	Registro y control de obligaciones monetarias	Registrar las transacciones de compra de manera oportuna (el momento en el que ocurren), así como reportar a tesorería sobre la obligación pendiente.	- Diario arrojado por el sistema contable del registro de transacciones	- Tesorero - Gerente General - Auditoría - Organos de control	Diaria
- Tesorería	- Facturación	Registro y control de derechos monetarios	Registrar las transacciones de venta de manera oportuna (el momento en el que ocurren).	- Diario arrojado por el sistema contable del registro de transacciones	- Gerente General - Auditoría - Organos de control	Mensual
- Contabilidad	- Cierre de libros	Asientos de Ajuste	Reflejar el verdadero saldo de las cuentas sujetas a ajustes	- Saldo real de las cuentas ajustadas	- Gerente General - Auditoría - Organos de control	Anual
- Disposiciones legales - SRI	- Próximo vencimiento de la declaración y pago de impuestos	Pago de impuestos	Entregar reportes sobre los impuestos que se han generado en un periodo para su posterior pago.	- Impuestos Cancelados - Comprobantes de pago - Formulario de declaración de impuestos	- Órganos de control	Mensual

Fuente: elaboración propia

3.2.9 Flujograma de procesos para giros, transferencias y pagos.

Se establece de manera formal el proceso a seguir para la cancelación, giros y/o transferencias de pago de sus obligaciones ya sean con entes de control, clientes, colaboradores y proveedores, con la finalidad de optimizar recursos y el factor tiempo el cual nos permite a ocupar tiempos vacíos y con el cumplimiento de cada una de las actividades encomendadas al responsable de dicha actividad, para ello se propone el siguiente flujograma.

OBJETIVO

Administrar los ingresos y egresos de manera eficiente; por concepto de venta o adquisición de los bienes y servicios que ofrece o recibe la institución.

ALCANCE

Inicia con la recepción y elaboración de los documentos habilitantes de las transacciones de ingreso y con la entrega de facturas, y finaliza con la aprobación de pagos.

RESPONSABLE

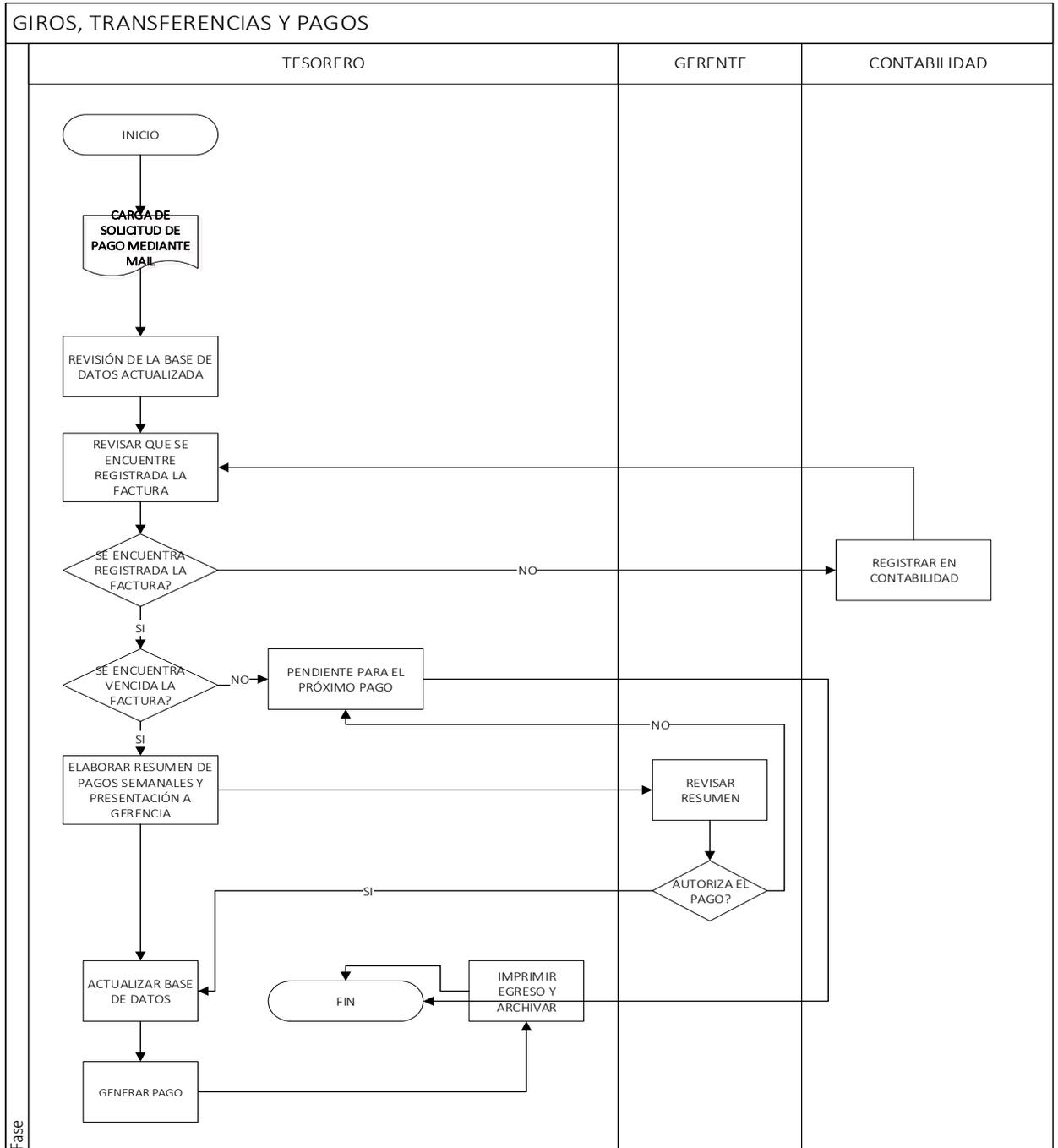
- Gerente Financiero
- Gerente

REQUISITOS LEGALES

- Cuenta bancaria de la empresa.

- Documentos habilitantes para carga de solicitud y aprobación de pago.
- Regirse a las leyes vigentes del territorio ecuatoriano.

Figura 19. Flujograma giros, transferencias y pagos



Fuente: elaboración propia.

3.2.10 Facturación y recaudación.

Con la implementación de los procesos de facturación y recaudación se determina como la existencia de la empresa debido a que se debe aplicar un proceso eficiente para poder potenciar la liquidez de Dymaseo S.A., ya que si el proceso es muy directo se podrá conseguir una mayor presión a nuestros clientes y disminuir las cuentas por cobrar de la organización.

OBJETIVO

Determinar lineamientos eficientes para recuperación de cartera vencida y de la misma manera efectivizar y disminuir tiempos de entrega de la facturación a cada uno de los clientes.

ALCANCE

Potencializar al proceso de facturación con un sistema de emisión electrónico, el mismo que permitirá disminuir actividades que se realizan para actualización de la cartera por cobrar manualmente.

RESPONSABLE

- Facturación
- Gerente Financiero
- Contador

3.2.11 Plan de acción

Para una mayor efectividad en el seguimiento de la implementación de los procesos al área financiera se establece seguir el siguiente plan de acción;

Tabla 16. Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN						
AÑO		2018				
OBJETIVO GENERAL		Difundir la razón por la cual fue creada la empresa a los trabajadores y para conocimiento a todas aquellas personas involucradas con el área financiera y la organización.				
PROYECTO		Creación de procesos en el área financiera.				
OBJETIVO DEL PROYECTO		Establecer un manual específico para el área financiera permitiendo a cada uno de los involucrados su máximo potencial. Logrando un grado de pertenencia hacia la institución por parte de los empleados.				
OBSERVACION	ALCANCE	RECOMENDACIONES	COMENTARIO	PLAN DE ACCIÓN	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
Desconocimiento del plan estratégico	ÁREA FINANCIERA	Capacitar e impulsar la divulgación de dichos planes	Evaluar constantemente su conocimiento	Seguimiento	Marzo	
No existe una excelente comunicación entre colaboradores y administradores		Implementación de herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación entre sí.	El no tener la comunicación necesaria no permite realizar las actividades de manera correcta.	Seguimiento	Abril	
El departamento no realiza un reporte de actividades y novedades		Establecer un formato que permita llenar con facilidad y rapidez las actividades realizadas y las novedades existentes en su ejecución	El no tener un control de actividades para el departamento afecta a la empresa de manera directa en la toma de decisiones.	Seguimiento	Mayo	

Fuente: elaboración propia

3.2.12 Informe

INFORME AUD - P - 002 - 2018 RESERVADO

Destino: Mario Enrique Gerente General
Villalba Bedoya

Procedencia: Jefferson Ruano Auditor

Asunto: Auditoria de gestión

Fecha: Quito, 04 de febrero del 2018

Antecedentes:

La razón por la cual se procedió a la realización de una auditoria administrativa al departamento financiero de la empresa Dymaseo S.A., tuvo como finalidad evaluar cada uno de los procedimientos y objetivos planteados en un tiempo determinado por parte de la empresa antes mencionada, detectando deficiencias en la ejecución de cada uno por parte de los colaboradores que conforman dicha área.

Objetivo y alcance de la evolución

El presente examen fue realizado con corte al 31 de diciembre del 2016, por consiguiente se procede a plantear los siguientes objetivos:

- Diagnosticar la situación actual del área financiera de la empresa Dymaseo S.A.
- Examinar y evaluar el grado de eficiencia que tiene cada funcionario en el área financiera.
- Observar ciertas debilidades en el proceso operativo para poder corregirlas.
- Elaborar una herramienta que me permita mejorar los procesos operativos dentro del área financiera.
- Evaluar el conocimiento y la ejecución de las políticas internas dentro del área financiera con el fin de garantizar el cumplimiento de los procesos establecidos.

Componentes auditados

Dentro de la empresa Dymaseo S.A., se procedió a realizar la auditoría administrativa al departamento financiero-contable, con la finalidad de reestructurar sus respectivos procesos.

Procedimientos:

Durante la realización del examen pertinente a la auditoría administrativa al área financiera se procede a la ejecución de las siguientes actividades:

- Recolección de información necesaria, pertinente, real y oportuna, con la modalidad de encuestas a los involucrados.
- Reconocimiento del lugar de una manera visual, la misma que permitirá analizar el comportamiento de los colaboradores y el grado de responsabilidad que tienen al ejecutar cada una de sus actividades.

- Elaboración de agrupación de datos e información por métodos escritos y estadísticos que permiten conocer de manera gráfica el grado de afectación positiva o negativamente dentro del área financiera.
- Elaboración de herramientas que permitan a ejecutar de manera correcta los respectivos procesos dentro del área financiera, el manual de procedimientos es una herramienta importante para la mejora de calidad en la ejecución de sus actividades.
- Se realizó el análisis de su estructura orgánica y con la elaboración de una, debido a que tanto la empresa como el departamento financiero escaseaban de una estructura organizacional propia.
- Análisis de su entorno interno y externo y elaboración de matriz F.O.D.A., la misma que permite aprovechar de mejor manera los recursos negativos y positivos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales en un determinado tiempo.
- Elaboración del informe final.

Resultados

Se establece como resultado de la evaluación ciertos puntos importantes que deben hacer el cambio en el área financiera de la empresa Dymaseo S.A., los cuales deben ser corregidos de manera inmediata, realizando un control interno por parte de los más altos administradores que tiene la empresa.

- Evaluación de políticas internas.

La evaluación de políticas interna, nos permite verificar los puntos débiles que posee dicha empresa, es decir identificar sea visual o textualmente el nivel de compromiso que tiene cada involucrado al momento de ejecutar sus actividades con el fin de promover el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

- Evaluación del ambiente organizacional.

Evaluar el ambiente organizacional es muy importante debido a que nos permite identificar el comportamiento que tienen los involucrados entre si y entre sus más altos administradores.

- Evaluación de gestión de la gerencia.

La evaluación a la gerencia sobre las actividades que ha desempeñado en un tiempo determinado permite identificar el grado de confianza que tiene tanto el gerente con sus colaboradores, como el de sus colaboradores hacia su gerente, debido a que las decisiones en una gran mayoría las toma por cuenta propia.

Conclusiones generales:

- Se determina que existe una inexistencia de los procesos adecuado para el área financiera de la empresa Dymaseo S.A., por lo cual sus colaboradores no mantienen en claro de que cuales son sus verdaderas responsabilidades en cada uno de sus cargos, así como también el manejo inadecuado de la información que tienen a cargo cada uno de sus puestos.

- Se manifiesta la inexistencia de control interno por parte de los administradores lo cual se considera como una debilidad fuerte, ya que no existe control y no se puede asegurar que existan datos e información relevante y veraz.
- El personal involucrado no cuenta con conocimientos plenamente actualizados y técnicos lo cual no permite alcanzar el máximo grado de rendimiento en la ejecución de sus actividades.

Recomendaciones generales

- Realizar controles internos continuos e imprevistos para obtener una evaluación correcta de las funciones que ejecuta el personal involucrado en el área financiera.
- Realizar charlas y/o capacitaciones con personal calificado para promover a la actualización de conocimientos de los colaboradores y obtener mayor rendimiento en la solución de problemas y aportación de toma de decisiones.
- Plasmar planes de acción que permitan mitigar los riesgos detectados en la presente evaluación.

Atentamente,

Jefferson Ruano B.

Auditor.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

- El departamento financiero de la empresa Dymaseo S.A., no cuenta con procesos establecidos es por eso que se obtiene dificultad en el manejo y entrega de información a la gerencia en los tiempos establecidos por la misma, existe una distribución de actividades inadecuada debido a que no conocen el alcance de su cargo.
- No se evidencia un grado de compromiso por parte de los involucrados al ejecutar sus respectivas tareas designadas de acuerdo al perfil de su cargo, la gerencia no toma decisiones en base a los resultados de los involucrados en el área financiera, dando cabida al incumplimiento de los objetivos institucionales planteados de acuerdo a sus políticas.
- No existe un amplio conocimiento de las políticas, normas y procedimientos por parte de los involucrados en el área financiera, lo cual no permite a los administradores obtener los resultados esperados y una toma de decisiones acertada.
- No cuenta con un formato establecido para realizar un seguimiento continuo a las observaciones detectadas durante la ejecución de las actividades dentro del área financiera por parte de los responsables.

4.2 Recomendaciones

- Aplicar el manual de procedimientos en la empresa Dymaseo S.A., en el área financiera en el menor tiempo posible y acorde a sus necesidades con la finalidad de establecer responsabilidades para cada puesto de trabajo.
- Capacitar e incentivar al personal la misión y visión institucional con la finalidad de obtener un mejor resultado en la implementación del manual de procedimientos en el área financiera, el mismo que permitirán incrementar el grado de compromiso, optimización de recursos y un mejor manejo de la información requerida por la gerencia y a sus entes de control por parte de los involucrados.
- Ampliar el manejo de las políticas normas y procedimientos institucionales, mediante evaluaciones y seguimientos individuales obteniendo sus resultados y plasmarlos mediante un informe para una correcta toma de decisiones para cada involucrado en el área financiera.
- Realizar un seguimiento constante sobre las observaciones detectadas en un tiempo determinado, verificando su cumplimiento en el periodo establecido en el plan de acción elaborado por parte de la gerencia.

ANEXOS

Anexo 1. Modelo cuestionario

Señor/ita, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información pertinente que será utilizada para realizar una Auditoria Administrativa de la Compañía “Dymaseo S.A.”

Donde nos interesa conocer su opinión acerca de la institución y reflejarla en el trabajo a presentar.

La información es completamente anónima.

Agradecemos su atención y colaboración.

1. ¿La empresa cuenta con procesos administrativos?

Sí No Desconoce

2. ¿Se adapta a la situación actual de la empresa?

SI NO

3. ¿Existe un organigrama institucional?

Si No Desconoce

4. ¿Qué tipo de relación existe con sus compañeros de trabajo?

Excelente Buena Regular Mala

5. En la toma de decisiones interviene:

Gerente Contador Personal autorizado Todos
Desconoce

6. ¿Conoce a la perfección las características y funciones de su cargo?

Si No Solo realiza lo que le disponen

7. ¿Cómo calificaría el estilo de dirección en la institución?

Excelente Buena Regular Mala

8. ¿La Gerencia propicia un buen clima de trabajo y motiva al personal?

Sí No

9. ¿Qué instituciones públicas realizan el control de gestión a la institución?

SUP.CIAS	SRI	MRL	MDMQ	REG.CIVIL	IESS

10. El material proporcionado para el cumplimiento de sus actividades es...

Suficiente Insuficiente

CUESTIONARIO

Señor/ita, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información pertinente que será utilizada para realizar una Auditoria Administrativa de la Compañía "Dymaseo S.A."

Donde nos interesa conocer su opinión acerca de la institución y reflejarla en el trabajo a presentar.

La información es completamente anónima.

Agradecemos su atención y colaboración.

1. ¿La empresa cuenta con procesos administrativos?

Sí No Desconoce

2. ¿Se adapta a la situación actual de la empresa?

SI NO

3. ¿Existe un organigrama institucional?

Si No Desconoce

4. ¿Qué tipo de relación existe con sus compañeros de trabajo?

Excelente Buena Regular Mala

5. En la toma de decisiones interviene:

Gerente Contador Personal autorizado Todos

Desconoce

6. ¿Conoce a la perfección las características y funciones de su cargo?

Si No Solo realiza lo que le disponen

7. ¿Cómo calificaría el estilo de dirección en la institución?

Excelente Buena Regular Mala

8. ¿La Gerencia propicia un buen clima de trabajo y motiva al personal?

Sí No

9. ¿Qué instituciones públicas realizan el control de gestión a la institución?

SUP.CIAS	SRI	MRL	MDMQ	REG.CIVIL	IESS

10. El material proporcionado para el cumplimiento de sus actividades es...

Suficiente

Insuficiente

CUESTIONARIO

Señor/ita, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información pertinente que será utilizada para realizar una Auditoría Administrativa de la Compañía "Dymaseo S.A."

Donde nos interesa conocer su opinión acerca de la institución y reflejarla en el trabajo a presentar.

La información es completamente anónima.

Agradecemos su atención y colaboración.

1. ¿La empresa cuenta con procesos administrativos?

Sí No Desconoce

2. ¿Se adapta a la situación actual de la empresa?

SI NO

3. ¿Existe un organigrama institucional?

Sí No Desconoce

4. ¿Qué tipo de relación existe con sus compañeros de trabajo?

Excelente Buena Regular Mala

5. En la toma de decisiones interviene:

Gerente Contador Personal autorizado Todos
Desconoce

6. ¿Conoce a la perfección las características y funciones de su cargo?

Sí No (Solo realiza lo que le disponen)

7. ¿Cómo calificaría el estilo de dirección en la institución?

Excelente Buena Regular Mala

8. ¿La Gerencia propicia un buen clima de trabajo y motiva al personal?

Sí No

9. ¿Qué instituciones públicas realizan el control de gestión a la institución?

SUP.CIAS	SRI	MRL	MDMQ	REG.CIVIL	IESS
X	X				X

10. El material proporcionado para el cumplimiento de sus actividades es...

Suficiente

Insuficiente

CUESTIONARIO

Señor/ita, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información pertinente que será utilizada para realizar una Auditoría Administrativa de la Compañía "Dymaseo S.A."

Donde nos interesa conocer su opinión acerca de la institución y reflejarla en el trabajo a presentar.

La información es completamente anónima.

Agradecemos su atención y colaboración.

1. **¿La empresa cuenta con procesos administrativos?**

Sí No Desconoce

2. **¿Se adapta a la situación actual de la empresa?**

SI NO

3. **¿Existe un organigrama institucional?**

Si No Desconoce

4. **¿Qué tipo de relación existe con sus compañeros de trabajo?**

Excelente Buena Regular Mala

5. **En la toma de decisiones interviene:**

Gerente Contador Personal autorizado Todos

Desconoce

6. **¿Conoce a la perfección las características y funciones de su cargo?**

Si No Solo realiza lo que le disponen

7. **¿Cómo calificaría el estilo de dirección en la institución?**

Excelente Buena Regular Mala

8. **¿La Gerencia propicia un buen clima de trabajo y motiva al personal?**

Sí No

9. ¿Qué instituciones públicas realizan el control de gestión a la institución?

SUP.CIAS	SRI	MRL	MDMQ	REG.CIVIL	IESS
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. El material proporcionado para el cumplimiento de sus actividades es...

Suficiente

Insuficiente

CUESTIONARIO

Señor/ita, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información pertinente que será utilizada para realizar una Auditoria Administrativa de la Compañía "Dymaseo S.A."

Donde nos interesa conocer su opinión acerca de la institución y reflejarla en el trabajo a presentar.

La información es completamente anónima.

Agradecemos su atención y colaboración.

1. ¿La empresa cuenta con procesos administrativos?

Sí No Desconoce

2. ¿Se adapta a la situación actual de la empresa?

SI NO

3. ¿Existe un organigrama institucional?

Si No Desconoce

4. ¿Qué tipo de relación existe con sus compañeros de trabajo?

Excelente Buena Regular Mala

5. En la toma de decisiones interviene:

Gerente Contador Personal autorizado Todos
Desconoce

6. ¿Conoce a la perfección las características y funciones de su cargo?

Si No Solo realiza lo que le disponen

7. ¿Cómo calificaría el estilo de dirección en la institución?

Excelente Buena Regular Mala

8. ¿La Gerencia propicia un buen clima de trabajo y motiva al personal?

Sí No

9. ¿Qué instituciones públicas realizan el control de gestión a la institución?

SUP.CIAS	SRI	MRL	MDMQ	REG.CIVIL	IESS
X	X	X			X

10. El material proporcionado para el cumplimiento de sus actividades es...

Suficiente

Insuficiente

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, Elder, et. (2007). *Auditoria un Enfoque Integral*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Banco Central de la República de Argentina. (s.f.). *Diccionario de términos económicos y financieros*. Argentina: Portal del cliente bancario.
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. (A. Rubeira, Ed.) E.E.U.U.: Shalom.
- Cerda, H. (1991). Medios, instrumentos, técnicas y métodos en la recolección de datos e información. *Metodología de la Investigación*, 106.
- Empresa Informativa Contable. (s.f.). *Estudio Contable MSQ*. Obtenido de http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO_CONTABLE.pdf
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno, análisis de informe Coso I, II y III* (TERCERA EDICIÓN ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Franklin F., E. B. (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio Segunda Edición*. (P. Rosas, Ed.) Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del Control Interno* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ors, E. d. (S/A). Manual de procedimientos administrativos. *Agenda de innovación local*, 50.
- Sandoval Morales, H. (2012). *Introducción a la Auditoría* (Vol. Primero Edición). Estado de México, Tlalnepantla, Viveros de Asís, Ciudad de México: Red Tercer Milenio S.C.
- Santillana, J. R. (2013). Auditoria Interna . En J. R. Santilla, *Auditoria Interna* (pág. 243). México: Pearson Educación.
- Synergo Negocios. (2017). *Synergo Negocios*. Obtenido de Normas Internacionales de Auditoría – NIA: http://www.synergonegocios.com/biblioteca/cat_view/4-auditoria/5-normas-internacionales-de-auditoria-nia
- Villalba, M. E. (06 de 06 de 2016). *DYMASEO SA*. Obtenido de <http://www.dymaseo.com/mision-y-vision/>