



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA
DE EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA EN UNA
EMPRESA CONSULTORA

JIMBO MASABANDA JEFFERSON DAVID
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN COMO
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y LA
EFICACIA EN UNA EMPRESA CONSULTORA

JIMBO MASABANDA JEFFERSON DAVID
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA DE
EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA EN UNA EMPRESA
CONSULTORA

JIMBO MASABANDA JEFFERSON DAVID
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

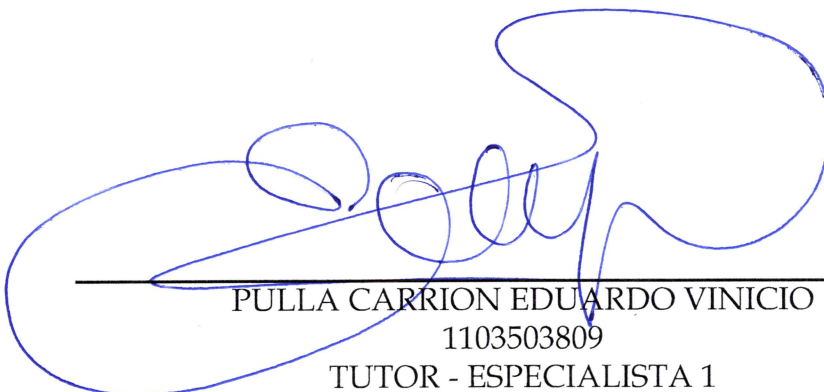
PULLA CARRION EDUARDO VINICIO

MACHALA, 28 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA
28 de agosto de 2019

Nota de aceptación:

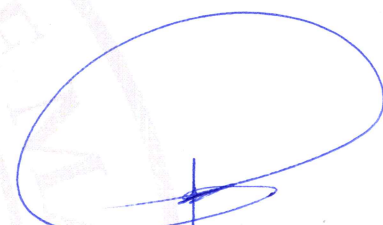
Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA EN UNA EMPRESA CONSULTORA, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



PULLA CARRION EDUARDO VINICIO
1103503809
TUTOR - ESPECIALISTA 1



RAMÓN GUANUCHE RONALD EUGENIO
0702921784
ESPECIALISTA 2



MEDINA CASTILLO WILIAM TRANQUILINO
0702530023
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 28 de agosto de 2019 - 08:54

Urkund Analysis Result

Analysed Document: JIMBO MASABANDA JEFFERSON DAVID_PT-010419.pdf
(D54793168)
Submitted: 8/13/2019 7:53:00 AM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 6 %

Sources included in the report:

EX-COMPLEX ARAMIREZ.docx (D40635033)
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/eficacia.html>
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000100003&la

Instances where selected sources appear:

6

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, JIMBO MASABANDA JEFFERSON DAVID, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA EN UNA EMPRESA CONSULTORA, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 28 de agosto de 2019



JIMBO MASABANDA JEFFERSON DAVID
0705193753

RESUMEN

En el presente documento encontrará el estudio realizado a la empresa consultora de Quito, en la que se utilizó auditoría de gestión como una herramienta para lograr eficiencia y eficacia en el servicio que brinda, de esta manera se pudo constatar que dicha consultora presenta anomalías en sus procesos específicamente en el departamento administrativo que mediante matriz de hallazgos se pudo identificar las causas y efectos que producen al no cumplir con las funciones respectivas, haciendo que de esta manera la firma pierda su equilibrio. También se podrá encontrar las técnicas que serán aplicadas en dicho estudio, y un informe final de lo que fue la auditoría de gestión donde se podrá visualizar las recomendaciones ante el estudio de cada etapa y la meta que espera cumplir con esta herramienta en un determinado tiempo.

PALABRAS CLAVES:

Auditoría, gestión empresarial, procesos, técnicas, auditoría de gestión.

ABSTRACT

In this document you will find the study carried out at the consulting firm of Quito, in which management auditing was used as a tool to achieve efficiency and effectiveness in the service it provides, in this way it was found that said consultant presents anomalies in its processes specifically in the administrative department that by means of a matrix of findings it was possible to identify the causes and effects that they produce by not fulfilling the respective functions, causing the firm to lose its balance. You can also find the techniques that will be applied in this study, and a final report of what was the management audit where you can visualize the recommendations before the study of each stage and the goal that you expect to meet this tool in a certain time.

KEYWORDS

Audit, business management, processes, techniques, management audit.

CONTENIDO

RESUMEN	1
PALABRAS CLAVES:	1
ABSTRACT	2
KEYWORDS	2
INTRODUCCIÓN	4
1. DESARROLLO	6
1.1. AUDITORÍA	3
1.2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
1.2.1. Hallazgo de fraudes	3
1.2.2. Hallazgo de errores de inicio	3
1.2.3. Hallazgo de errores técnicos	3
1.3. IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA	6
1.4. TIPOS DE AUDITORÍA:	7
1.5. AUDITORÍA INTERNA:	7
1.6. AUDITORÍA CONTÍNUA	8
1.7. AUDITORÍA CON ENFOQUE A LOS PROCESOS	8
1.8. AUDITORÍA Y SU ENFOQUE A LA GESTIÓN:	8
1.9. Caso práctico	9
1.10. Procedimiento de la auditoría	9
1.11. Flujograma	10
1.12. Evaluación de las etapas	11
2 RESULTADOS	12
2.1 Informe de auditoría interna	12
3 CONCLUSIONES	14
BIBLIOGRAFÍA:	15

INTRODUCCIÓN

Hoy en día existen problemas que aquejan a la sociedad empresarial, y uno de ellos es la falta de especialización o conocimiento organizacionales que los gerentes o propietarios tienen al administrar, ya que la mayoría de estos son empíricos y su experiencia no cumple con las expectativas, los que hace que las organizaciones no obtengan sus resultados al cien por ciento.

Es por ello que en la actualidad se ha visto la necesidad de crear empresas con el objetivo de dar soluciones y optimización de resultados sin importar la actividad a la que esta se dedique, se refiere a las empresas consultoras o de asesoría empresarial que ofrecen que estas organizaciones cada vez mejoren su servicio o producto a través de una mejor gestión.

Las auditorías son aplicadas a ciertas áreas que se encuentran con falencias permitiendo que dichos departamentos mejoren sus actividades y cumplan con el objetivo que se ha planteado desde su inicio.

Las auditorías han tomado un papel muy importante dentro de las empresas ya sean estas públicas o privadas aplicadas a las actividades tanto operativas o administrativas haciendo que de esta manera se puedan integrar y mejorar los procesos de producción misma que será utilizada como un identificador de fraudes por su exclusividad de revisión profunda que desarrolla con el único compromiso de alcanzar los objetivos que la empresa ha trazado desde su inicio. (Lopez Jara, Cañizares Roig, & mayorga Diaz, 2017)

Al aplicar auditorías como una herramienta para lograr la eficacia y eficiencia dentro de una empresa va a lograr que los gestores de estos departamentos puedan afrontar ciertas dificultades usando las medidas necesarias para corregir las inconformidades que se levanten al momento de realizar este. (Petit Torres, Piedrahita Vanegas, & Palacio De La Hoz, 2016)

Como es de conocimiento para muchos, el tema de la auditoría ha ido evolucionando a lo largo de los años ya que las empresas buscan cada vez buscar obtener mejores resultados debido a las competencias que se van presentando. La auditoría tanto como la información tiene un lazo muy estrecho ya que se direccionan a un mismo propósito como es el desarrollo de una mejor gestión para las organizaciones y sin la información recolectada mediante una

herramienta como auditar esta no podría llevarse a cabo. (Velazquez Labrada & Sanchez Batista, 2015)

El objetivo es Detectar las falencias del área administrativa de la empresa consultora mediante auditoría para verificar si se da el correcto cumplimiento de procesos establecidos, y de esa manera aplicar medidas correctivas dirigidas a los procesos o a los colaboradores dependiendo sus resultados, para alcanzar eficacia en la producción del servicio.

Para el presente trabajo se aplicó como herramienta de eficiencia y eficacia el tipo exploratorio cualitativo para establecer como guía cada procedimiento a seguir dentro de la auditoría de gestión, aplicando las técnicas y argumentos bibliográficos para acceder a artículos científicos y libros de diferentes autores reconocidos cuya información encaminó al proceso investigativo.

1. DESARROLLO

1.1. Auditoría:

La Auditoría es definida como una de las herramientas técnicas que permite mejorar los resultados de las empresas a través de evidencias presenciadas mediante un diagnóstico en el manejo de los procesos, es muy rígida y sistemática al momento de medir los estándares (Cifuentes, 2015)

1.2. Objetivo De La Auditoría:

El objetivo de una auditoría es la recolección de información a un diagnóstico que se realiza a la empresa auditada, la cual analiza, evalúa, sugiere recomendaciones y asesora de manera oportuna de acuerdo a los resultados. Este define tres importantes casos que son primordiales a una auditoría. (Biler Reyes, 2017)

1.2.1. Hallazgo de fraudes

1.2.2. Hallazgo de errores de inicio

1.2.3. Hallazgo de errores técnicos

1.3. Importancia De La Auditoría

La importancia de la auditoría predomina en la empresa debido que es sujeto de ayuda para la gerencia operacional y general debido a sus funciones de analizar, verificar, evaluar y por último recomendar confiablemente a los reporte arrojados mediante este, si bien es cierto la auditoría debería estar fuertemente ligada con la administración y al control de operaciones. (Carrion, Mendoza Vines, & Vera Alava, 2017)

1.4. TIPOS DE AUDITORÍA:

Existen 4 tipos de auditoría

TABLA 1. TIPOS DE AUDITORÍA

TIPOS	CONCEPTO
Auditoría de cumplimiento:	Su propósito consiste en dar seguimiento dentro de la organización y cerciorarse que se cumplan las normativas establecidas. (Calero Mendoza & Burgos Burgos, 2016)
Auditoría Financiera:	Este tipo de auditoría analiza los estados financieros de la empresa y da sus conclusiones en base a la información que arroja dichos estados. (Calero Mendoza & Burgos Burgos, 2016)
Auditoría operativa:	Su finalidad es verificar si se da el correcto manejo de las funciones diseñadas para alcanzar su eficacia y eficiencia. (Calero Mendoza & Burgos Burgos, 2016)
Auditoría de gestión:	Este tipo de auditoría es el más importante y claro sobre los criterios de las actividades tanto de los directivos como del personal en general (Calero Mendoza & Burgos Burgos, 2016)
Elaborado: Jefferson Jimbo M.	

1.5. AUDITORÍA INTERNA:

Ante una situación de dificultades en el sector empresarial que se ha venido desarrollando en los últimos años la auditoría interna quien ha tomado un papel protagónico dentro de las empresas, pues, la implementación de este fortalece su capacidad profesional ya sea en el área contable como en el aspecto de formación gerencial. Lo que permitirá evaluar la eficiencia en los procesos y fortalecimiento en las empresas. Como es de conocimiento la auditoría interna se encarga de supervisar de manera continua los procedimientos transformándose en el máximo control de cumplimiento no solo la eficacia en el aspecto administrativo si no también fortaleciendo las relaciones interpersonales y mejorando la capacidad profesional de los altos directivos con el único propósito de obtener beneficio para la empresa y sus funcionarios. (Hernandez, 2016)

1.6. AUDITORÍA CONTÍNUA

A lo largo de los años la auditoría continua ha tomado muchas conceptualizaciones pero todas ellas con el mismo objetivo, la cual es definida como un método emisor de informes simultáneos utilizados por los auditores como un sistema de monitoreo que les permite rastrear los riesgos que podría afrontar a futuro o en tiempo real la empresa, pero que a su vez se transforma en un agente de control continua por las evidencias que se obtienen a través de este. (Valencia Duque & Tamayo Arias, 2017)

1.7. AUDITORÍA CON ENFOQUE A LOS PROCESOS

Este tipo de auditoría está centrado en analizar los procesos que realizan los trabajadores y si estos están comprometidos con alcanzar las metas de empresa permitiéndonos saber qué tipo de conocimientos tienen, como los distribuyen, como los van desarrollando y finalmente vuelve a evaluarlo. Lo positivo de este tipo de auditoría es que permite identificar el problema y a su vez presenta las oportunidades para ejecutarlas (González Guitián & Ponjuán D, 2016)

1.8. AUDITORÍA Y SU ENFOQUE A LA GESTIÓN:

La auditoría de gestión es una herramienta que mide específicamente la eficacia, eficiencia ética en cuanto la empresa se planifica de manera estratégica, al igual que la auditoría enfocada a los procesos, este también ayuda a la toma correcta de decisiones una vez que se ha evaluado cada uno de los procesos operativos de la organización, por lo que este tema aborda lograr los objetivos planteados, verificar que se dé cumplimiento a las normativas de la empresa, verificar la eficiencia y la optimización de los recursos tanto económicos como operativos, mide el grado calidad y credibilidad tanto financiera como operativa. (Pionce Soledispa, 2018)

1.9. Caso práctico

El Presente caso práctico permitirá evidenciar los problemas que afectan la empresa en su desarrollo. En la que necesariamente se implementó auditoría de gestión para el análisis de cada área y mediante informe de auditoría y técnica de la misma se constata que es necesario someterse a considerable ajuste y cambio para el mejoramiento de resultados.

1.10. Procedimiento de la auditoría

En este caso se utilizará cuatro etapas para elaborar el proceso de la auditoría.

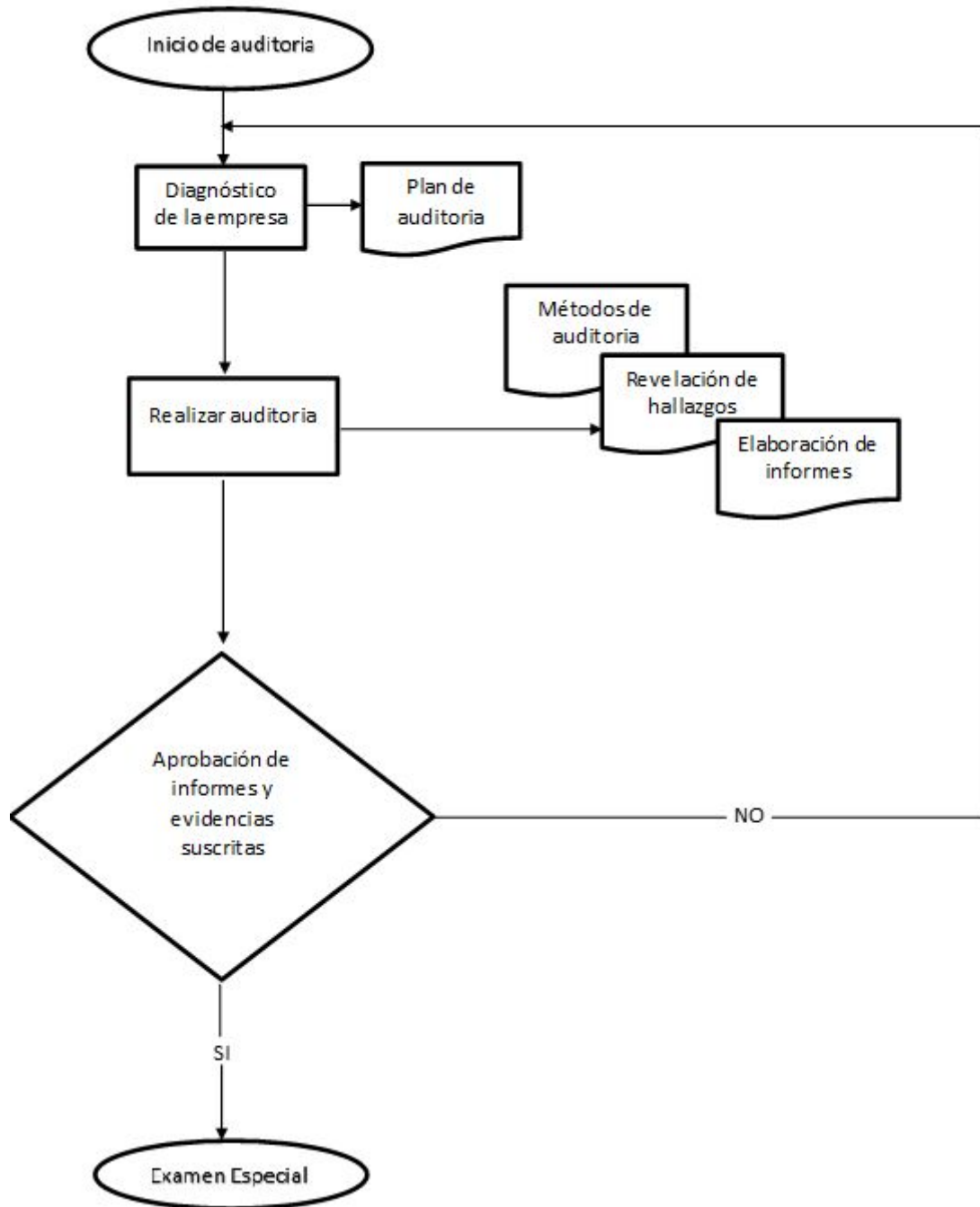
TABLA 2. PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA

ETAPAS	DESARROLLO
Diagnóstico preliminar	<ul style="list-style-type: none">● Análisis de la empresa.
Planificación de auditoría	<ul style="list-style-type: none">● Establece métodos a llevar a cabo.
Ejecución	<ul style="list-style-type: none">● Desarrollo de auditoría.
Resultado	<ul style="list-style-type: none">● Informes y revelación de hallazgos.
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none">● Verificación de cumplimiento de actividades.
Elaborado por: El Autor	

TABLA 3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

TÉCNICAS	ACTIVIDADES
Check list	Verificación de cumplimiento de actividades establecidas.
Verificación Ocular	Mediante Observación Directa.
Entrevistas	Contacto directo con subordinados.
Elaborado por: El Autor	

1.11. Flujograma



Elaborado por: Jefferson Jimbo Masabanda

1.12. Evaluación de las etapas

TABLA 4. INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS

PROCESO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
PLANEACIÓN	Falta de conocimiento de funciones departamentales.	Elaborar un manual de funciones y procesos para cada departamento.	Duplicidad de funciones. Guías inadecuadas a los procesos realizados.	No existe optimización de recursos. Ineficacia en realizar el trabajo encomendado a los colaboradores.
DIRECCIÓN	Ausencia de correlación entre los directivos de la empresa.	Mejorar la comunicación entre los directivos o realizar cambio de los mismos.	Ausencia de comunicación en las decisiones tomadas.	Colaboradores desmotivados.
CONTROL	La información no es ingresada al cien por ciento al sistema contable.	Aumentar control interno.	Ausencia de información económica.	Fuga de ingreso y salida de efectivo.
ATENCIÓN AL CLIENTE	Personal poco cortés con los clientes.	Capacitación al personal de atención al cliente.	Empresa con colaboradores de bajo índice de conocimiento en atención al cliente.	Clientes poco satisfechos.
Elaborado por: Jefferson Jimbo M.				

Mediante el estudio de caso y los procedimientos aplicados de la auditoría de la EMPRESA CONSULTORA, se constató que existe alto índice de falencias en el departamento administrativo, por lo tanto, se ejecutará técnicas investigativas como:

Check List, verificación ocular y entrevistas; las cuales se llevarán a cabo mediante el transcurso de la auditoría para determinar de manera profunda el origen de las deficiencias de la EMPRESA CONSULTORA.

2 RESULTADOS

2.1 Informe de auditoría interna

Alcance: Empresa consultora de la Ciudad de Quito

Objetivo: Determinar las falencias de la empresa con sus causas y tomar medidas correctivas para mejoras.

Etapas:

- **Planeación:**

Recomendación: Se sugiere a los directivos la elaboración de un manual de funciones y procesos para determinar las funciones de cada uno de los departamentos, además se recomienda destinar presupuesto para realización de auditorías para constatar el correcto funcionamiento.

Meta: Entregar de forma obligatoria a cada colaborador los manuales según corresponda su área.

- **Dirección:**

Recomendaciones: Es necesario reunir a los directivos para recordarles el objetivo de la empresa, capacitarlos de qué manera deberán actuar a partir de ese momento con plazo de cumplimiento y resultados.

Meta: Aumentar los resultados, que serán reflejados en el ambiente laboral e ingresos por ventas.

- **Control:**

Recomendación: Se deberá someter a una revisión del sistema contable, se hará saneamiento de algunas cuentas contables y además se implementará estrategias de control y cumplimiento.

Meta: Combatir con la fuga de información económica, y logra el cumplimiento de procesos.

- **Atención al cliente:**

Recomendaciones: Se realizará un plan anual de capacitaciones, evaluación de perfil de puesto, concurso de méritos y oposición en el requerimiento de nuevas vacantes.

Meta: Lograr mayor captación de clientes, lograr satisfacción y fidelización de los mismos.

3 CONCLUSIONES

La auditoría de gestión ha sido una herramienta fundamental por su minucioso estudio a las actividades que se ejecutan en los procesos, mismo que permitió detectar los problemas desde su origen que afrontaba la consultora y retrasaba su desarrollo.

Se conoce que mientras mejor se realicen los procesos o funciones de producción mejores resultados se obtendrá, para ello es necesario hacer seguimiento y retroalimentación de los procesos que fueron establecidos desde su inicio y los que se determinó una vez realizada la auditoría.

La auditoría de gestión que se realizó a la empresa consultora ha formado parte importante en la organización ya que de esa manera ha permitido tomar medidas correctivas para realizar una mejora continua, lo que se espera mejorar resultados en un tiempo determinado.

BIBLIOGRAFÍA:

- Biler Reyes, S. A. (06 de Marzo de 2017). Auditoria. Elementos esenciales. *Dominio de la Ciencias*, V.3, 144. Recuperado el 15 de Julio de 2019, de file:///C:/Users/Jose%20Javier/Downloads/Dialnet-AuditoriaElementosEsenciales-5907383.pdf
- Calero Mendoza, J. A., & Burgos Burgos, J. E. (Septiembre de 2016). LA AUDITORÍA DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES Y DEL GRADO DE ECONOMÍA, EFICIENCIA Y EFICACIA. *OBSERVATORIO DE LA ECONOMIA LATINOAMERICANA*, 4. Recuperado el 15 de Julio de 2019, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/eficacia.html>
- CARRION, H. G., MENDOZA VINCES, M. E., & VERA ALAVA , C. A. (02 de MAYO de 2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas. *DOMNIO DE LAS CIENCIAS*, V.3(N.2), 910. Recuperado el 01 de AGOSTO de 2019, de file:///C:/Users/Jose%20Javier/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaAuditoriaInternaParaElPerfeccionami-6325895.pdf
- Cifuentes, B. P. (Enero-Junio de 2015). Auditoria del Servicio. *CES Salud Publica* , V.6(Num.1), 101. Recuperado el 15 de Julio de 2019, de file:///C:/Users/Jose%20Javier/Downloads/Dialnet-AuditoriaDelServicio-5204436%20(2).pdf
- González Guitián, M. V., & Ponjuán D, G. (Diciembre de 2016). Metodologías y modelos para auditar el conocimiento. *Informacion, Cultura y Sociedad*, 73. Recuperado el 10 de julio de 2019, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402016000200004&lang=pt
- HERNANDEZ, O. (Julio-Diciembre de 2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable Faces*, 19(33), 17-19. Recuperado el 09 de Julio de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25746579003>
- Lopez Jara, A. A., Cañizares Roig, M., & mayorga Diaz, M. P. (03 de 03 de 2017). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos. *La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos*, 81. Recuperado el 05 de 07 de 2019, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722018000100080
- Petit Torres, E. E., Piedrahita Vanegas, G. A., & Palacio De La Hoz, A. A. (Abril-Junio de 2016). Estrategia organizacional para afrontar auditorias en sistemas de gestión integrados. *Revista de Ciencias Sociales*, XXII(2), 93. Recuperado el 06 de 07 de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145008>

- Pionce Soledispa, M. E. (Octubre de 2018). Auditoría de Gestión Administrativa aplicada a la Unidad Educativa Fiscal. *Dominio de las Ciencias*, V.4(Num. 4), 41-42. Recuperado el 15 de Julio de 2019, de <file:///C:/Users/Jose%20Javier/Downloads/Dialnet-AuditoriaDeGestionAdministrativaAplicadaALaUnidadE-6657244.pdf>
- Valencia Duque, F. J., & Tamayo Arias, J. A. (Set-Dic de 2017). MODELOS DE AUDITORÍA CONTINUA: UNA PROPUESTA TAXONÓMICA. *TECSI FEA USP*, V.14(N.3), 467. doi:10.4301/S1807-17752017000300010
- Velazquez Labrada, Y., & Sanchez Batista, A. (2015). Programa de auditoría interna contable medioambiental en la Empresa de Aceros Inoxidables de Las Tunas, Cuba. *Programa de auditoría interna contable medioambiental en la Empresa de Aceros Inoxidables de Las Tunas, Cuba*, 48. Recuperado el 07 de julio de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000100003&lang=es