



PROYECTO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE PAGADURÍA
REALIZADOS POR EL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA
BRÓKER DE SEGUROS LA MISIÓN S.A. EN EL AÑO 2013 EN LA CIUDAD
DE GUAYAQUIL.

AUTORES:
Karen Jully Delgado Mero
Geovanna Lissette Franco Guerrero

TUTOR:
Eco. MBA. Xavier Fernando Campos Cruz

Guayaquil – Ecuador
Marzo 2015

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradecemos a Dios por todo lo que nos ha brindado, por la sabiduría, humildad y perseverancia para poder seguir adelante con nuestros objetivos.

A nuestros padres por el apoyo incondicional ofrecido en el transcurso de nuestras vidas, ellos, quienes han sabido inculcar valores de gran importancia para nuestro desarrollo personal y profesional.

Gracias a nuestros profesores, compañeros, a aquellas personas que de alguna manera nos han ayudado con sugerencias y comentarios para la elaboración de nuestro proyecto, y que además han estado en los buenos y malos momentos, en cada adversidad, todos han sido de mucha ayuda e interés en nuestro caminar.

Hoy culminamos una etapa muy importante, una meta tan deseada a la cual le entregamos todo el esfuerzo, dedicación y he aquí el resultado.

Geovanna Franco G.

Karen Delgado M.

DEDICATORIA

Nuestro proyecto lo dedicamos principalmente a Dios, quien nos ha regalado la vida y en ella nos ha llenado de fortaleza y sabiduría.

Este proyecto, que es fruto de nuestro trabajo y esfuerzo, es dedicado también a nuestros padres, quienes nos han apoyado incondicionalmente en el transcurso de nuestra vida estudiantil y ahora profesional.

Nos llena de orgullo y satisfacción el haber terminado una meta más de nuestras vidas, nos comprometemos como Ingenieras en Contabilidad y Auditoría cumplir nuestra profesión a cabalidad en las labores que se nos presenten.

“Mucho mejor atreverse a hacer cosas grandes, a obtener triunfos gloriosos, aun cuando matizados con fracasos, que formar en las filas de aquellos pobres de espíritu que ni gozan mucho ni sufren mucho porque viven en el crepúsculo gris que no conoce la victoria ni la derrota”. **(Theodore Roosevelt)**

Geovanna Franco G.

Karen Delgado M.

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de Karen Jully Delgado Mero y Geovanna Lissette Franco Guerrero

Karen Jully Delgado Mero
C.I. 0930522180

Geovanna Lissette Franco Guerrero
C.I. 092924795

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
CAPÍTULO I.....	3
GENERALIDADES DEL PROBLEMA	3
1.1 LA MISIÓN AGENCIA ASESORA DE SEGUROS S.A.	3
1.1.1 Antecedentes de la Empresa	3
1.1.2 Compañías de Seguros.....	6
1.1.3 Principales Clientes.....	6
1.1.4 La Competencia	7
1.1.5 Productos de Seguros que ofrece La Misión S.A.	8
1.2 MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA LA MISIÓN S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	8
1.2.1 Misión	8
1.2.2 Visión.....	9
1.3 DELIMITACIÓN	9
1.3.1 Espacial.....	9
1.3.2 Temporal.....	10
1.3.3 Académica	11
1.4 EL PROBLEMA	11
1.4.1 Planteamiento del Problema	11
1.4.2 Formulación del Problema.....	13
1.4.3 Justificación del Problema.....	14
1.5 OBJETIVOS.....	15
1.5.1 Objetivo General	15
1.5.2 Objetivos Específicos	15
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
CAPÍTULO II.....	17
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS	17
2.1 MARCO TEÓRICO	17
2.1.1 Auditoría	17
2.1.1.1 Auditoría de Sistemas de Gestión.....	18
2.1.1.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	20

2.1.1.3	Importancia de la Auditoría de Gestión	21
2.1.2	Gestión Económica – Financiera	21
2.1.2.1	Plan de Gestión	21
2.1.2.2	Problemática Económico – Financiera de las empresas	23
2.1.2.2.1	Objetivos de la empresa	24
2.1.2.2.2	Planificación y gestión financiera	24
2.1.2.2.3	Liquidez y Rentabilidad	24
2.1.2.2.4	Equilibrio Financiero	25
2.1.2.3	Procesos desarrollados en Pagaduría	26
2.1.3	Plan de Auditoría	27
2.2	MARCO LEGAL	28
2.2.1	Base Legal de Los Intermediarios de Seguros	28
2.2.2	Ley General de Seguros	39
CAPÍTULO III.....	41	
	PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE PAGADURÍA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA LA MISION S.A.	41
3.1	FORMULACIÓN DEL PROYECTO	41
3.2	FINALIDAD DEL PROYECTO	41
3.3	PROPÓSITOS Y COMPONENTES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN ..	42
3.4	METODOLOGÍA DEL TRABAJO.....	42
3.5	DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO Y TIEMPO	43
3.5.1	Conocimiento del área de pagaduría.....	45
3.5.2	Cuestionario de Control Interno	45
3.5	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	48
3.5.1	Papeles de Trabajo	49
3.6	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
3.6.1	Encuestas	51
3.6.1.1	Población y Muestra	51
3.6.2	Observaciones	58
3.6.2.1	Descripción de áreas involucradas en la Auditoría de gestión	58
3.7	ANÁLISIS FODA	59
3.8	CRONOGRAMA	60
CAPÍTULO IV	61	

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE PAGADURÍA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA LA MISION S.A.	61
4.1 FASE DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	61
4.2 FASE DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	62
4.3 INFORME DE AUDITORÍA	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES	84
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFIA	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Compañías Aseguradoras	6
Tabla 2: Clientes Jurídicos.....	6
Tabla 3: Clientes Individuales	7
Tabla 4: Seguros que ofrece La Misión S.A.....	8
Tabla 5: Plan de auditoría La Misión S.A.	44
Tabla 6: Intermediarios de seguros	51
Tabla 7: Análisis foda de La Misión S.A.....	59
Tabla 8: Cronograma de actividades	60
Tabla 9: Resultados preguntas cerradas de encuestas.....	62
Tabla 10: Resultados preguntas abiertas de encuestas.....	62
Tabla 11: Vida laboral de empresas.....	63
Tabla 12: Conocimiento de empleados sobre estructura organizacional.....	63
Tabla 13: Control en el manejo de efectivo de las empresas.....	64
Tabla 14: Número de proveedores de las empresas.....	65
Tabla 15: Crédito para el pago de facturas	65
Tabla 16: Forma de pago a proveedores	66
Tabla 17: Ingreso de órdenes de pago	66
Tabla 18: Registro de los pagos de las empresas.....	67
Tabla 19: Orden secuencial de documentos de pago	68
Tabla 20: Entrega de facturas de los proveedores	68
Tabla 21: Funciones adicionales a realizar de pagaduría.....	69
Tabla 22: Revisión de saldos y movimientos en el departamento	70

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ubicación de La Misión S.A.	9
Ilustración 2: Oficinas de La Misión S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros	10
Ilustración 3: Estructura Organizacional de La Misión S.A.	16
Ilustración 4: Flujo de Tesorería	22
Ilustración 5: Flujograma de Pagaduría	26

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuestas Intermediarios de Seguros.....	89
---	----



CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE PAGADURÍA
REALIZADOS POR EL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA
BRÓKER DE SEGUROS LA MISIÓN S.A. EN EL AÑO 2013 EN LA CIUDAD
DE GUAYAQUIL.

Autores: Karen Jully Delgado Mero

kjdm2890@hotmail.com

Geovanna Lissette Franco Guerrero

geovafranc@hotmail.com

Director: Econ. MBA Xavier Campos Cruz

xcampos@ups.edu.ec

RESUMEN

El proyecto tiene como objetivo encontrar las debilidades que se presentan dentro del Departamento Financiero en el área de pagaduría de La Misión S.A., mediante una Auditoría de Gestión. Al realizar la respectiva auditoría, se está reflejando el adecuado uso de las técnicas de recolección de datos, tales como: sus concernientes investigaciones, análisis y encuestas. Lo mismo que nos da la información necesaria y verídica, para así poder conocer cuál es el desempeño de cada función dentro del área de pagaduría.

Mediante nuestro análisis en la Auditoría de Gestión, se logró examinar minuciosamente toda la información recolectada, con la utilización de las técnicas antes mencionada. Se encontró muchos inconvenientes, tales como: la impuntualidad en el pago a los proveedores, desorganización en los procedimientos, ineficiencia en los registros diarios de las transacciones realizadas. Este análisis efectuado posibilitó percibir cuales eran los puntos principales que influyen en el mal desenvolvimiento de las funciones del área de pagaduría.

La ejecución de esta auditoría dio como resultado el mejoramiento en los procesos que se realizan en el área de pagaduría del departamento financiero de la empresa, lo cual implica la eficacia en los pagos respectivos a los proveedores concernientes. Además se cumplieron los objetivos planteados, y se logró que el personal se sienta interesado en las funciones que realizan de tal manera que se desenvuelvan con mayor eficiencia y exactitud, lo mismo que revela una idónea optimización de recursos.

Palabras claves: Auditoría de Gestión, Pagaduría, Transacciones, Procedimientos, La Misión S.A.



**ACCOUNTING AND AUDITING STUDY PROGRAM
MANAGEMENT AUDIT TO THE PAYMENT PROCESSES PERFORMED BY
THE FINANCE DEPARTMENT OF INSURANCE BROKER COMPANY
MISSION S.A. IN THE YEAR 2013 IN GUAYAQUIL CITY**

Authors: Karen Jully Delgado Mero

kjdm2890@hotmail.com

Geovanna Lissette Franco Guerrero

geovafranc@hotmail.com

Director: Econ. MBA Xavier Campos Cruz

xcampos@ups.edu.ec

ABSTRACT

The project's goal is to find the presented weaknesses in the Financial Department in the payment area of La Mision S.A, through a management audit. At the moment of making the audit, the appropriate use of techniques of data collection is being reflecting, such as: its concerning investigations, analysis and surveys. Which will give us the necessary and truthful information, in that way get to know how the performance of every position is, in the paymaster office.

Through our analysis in the Management Audit, it was possible to examine meticulously all the collected data, by using of the techniques mentioned before. There were a lot of difficulties found, such as: unpunctual payments by the suppliers, the procedures were disorganized inefficiency in the daily records of the transactions. This analysis enabled us to notice which ones were the main points that influenced the development of every function in the Payment Area.

The execution of the audit resulted the improvement in the processes of the payment area of the financial department of the company, which implies efficiency in the respective payments to suppliers. We achieved the proposed objectives and will make the personal work feel motivated and interested in all their functions, in such a way they even managed to work more efficiently and accurately; reaching at the same time a perfect optimization of resources.

Key words: Management audit, paymaster, transactions, procedures, La Mision S.A.

INTRODUCCIÓN

El proyecto está basado en una investigación encaminada al análisis y evaluación de los procesos del área de pagaduría de la empresa Bróker de Seguros La Misión S.A. mediante una auditoría de gestión.

El estudio que se realizó detalla métodos y procesos aplicados dentro del departamento, mediante el cual, se determinó que existen falencias y con ello se pretende realizar propuestas que ayuden en su mejoramiento del Control Interno.

El área de pagaduría dentro de la empresa, es importante para el desarrollo y liquidez financiera. El cumplimiento secuencial de los departamentos relacionados debe ser íntegro en la aportación de revisiones, autorizaciones y aprobaciones para llevar a cabo los pagos y final entrega del mismo.

El proyecto a ejecutarse en este estudio, nos permitirá establecer procesos de planificación y coordinación en el departamento financiero, lo cual ayudará a desenvolver de manera eficaz y eficiente el área de pagaduría.

Los procesos que se han reflejado en el estudio elaborado, tienen como finalidad el brindar una mejora en sus respectivos desempeños.

El **capítulo I** se basa en la presentación de la empresa Bróker de Seguros La Misión S.A., se conocen sus antecedentes, misión, visión, estructura organizacional, ubicación geográfica, la gama de seguros que ofrece a sus clientes, los problemas identificados y objetivos.

El **capítulo II** está enfocado en el marco teórico de la investigación, donde se detallan los conceptos esenciales de una auditoría de gestión, importancias, procesos y procedimientos relacionados con el área de pagaduría, además de las leyes en relación a las aseguradoras e intermediarios de seguros.

El **capítulo III** está fundamentado en la planeación de la auditoría a efectuarse en La Misión S.A., en este capítulo vamos a planificar y distribuir las diferentes actividades que se van a realizar, la más relevante es la de obtener la información necesaria mediante técnicas de investigación como: visitas, entrevistas, cuestionarios.

El **capítulo IV** está basado en la ejecución de la auditoría de gestión, en éste realizaremos el análisis correspondiente a los controles y procesos aplicados de otros asesores, de tal manera que las fortalezas que hallemos las podamos aplicar como posibles soluciones a los hallazgos identificados en los procedimientos de auditoría, a manera de recomendaciones en la empresa auditada.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROBLEMA

1.1 LA MISIÓN AGENCIA ASESORA DE SEGUROS S.A.

1.1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La Misión S.A. Agencia Asesora de Seguros, es una compañía ecuatoriana dedicada a ofrecer diversidad de productos en el área de seguros privados, los mismos que son respaldados por importantes compañías aseguradoras.

La Misión S.A. fue constituida en Guayaquil el 31 de julio del 2003, compareciendo a la celebración de la presente escritura de constitución de Compañía de Sociedad Anónima, el Sr. José Wilson García Delgado, en calidad de Gerente y por tanto Representante Legal de la empresa; Sr. David Ricardo Guerrero Delgado; y Sra. Gloria Alexandra García Delgado, en calidad de miembros de la Junta General de Accionistas.

Empezó a realizar sus funciones y operaciones como empresa jurídica el 29 de Septiembre del año 2003 según resolución No. 10237 emitida por el ente regulador de las aseguradoras e intermediarios de seguros, la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La Misión, como intermediario de seguros, está en la capacidad de asesorar en todas las líneas de negocios que hoy en día se oferta en el medio asegurador. Para esto, cuentan con un personal altamente capacitado en la rama de seguros, ofreciendo así un servicio personalizado de la más alta calidad.

Su objetivo principal es gestionar, dar asesoría, obtener contratos de seguros y/o servicios de asistencia médica, para una o varias empresas de seguros, medicina prepagada con autorización de funcionamiento, pues se caracteriza por brindar un alto grado de servicio personalizado, asesorando todo lo relacionado a Seguros para empresas y personas.

La Misión S.A. se constituyó hace más de 11 años, a partir de los cuales su especialización es la elaboración de productos y servicios que cumplen con los requerimientos del cliente.

Esta empresa, como todas las que existen, fue creciendo poco a poco mediante la perseverancia de quien actualmente es el Gerente General. Con el apoyo de sus accionistas fue incrementando su cartera de clientes aplicando diferentes estrategias de mercado, las mismas que han ayudado a mantener su producción y a aumentarla cada año.

Entre el Gerente y los accionistas aportaban con diferentes conocimientos, el Sr. José García con conocimientos contables y sus accionistas con conocimientos comerciales, ventas, marketing. Su primera póliza fue un producto del ramo transporte donde comisionó por primera vez con una aseguradora reconocida.

La principal estrategia de La Misión S.A. fue la de trabajar en conjunto con las concesionarias como: Volkswagen, Nissan, Renault, Kia, BMW entre otros, porque estas son parte del mercado más fuerte para las aseguradoras, ya que el seguro de un vehículo es el más vendido, sin embargo antes era el menos riesgoso.

Además de idear varias maneras de conseguir cada vez más clientes que alimenten su cartera, los socios eligen como logo de la compañía a un león, el mismo que representa fuerza y poder para mantener seguro al cliente, y en cuanto al eslogan de la Compañía demuestran tener un servicio totalmente personalizado ya que en la actualidad cada ejecutivo comercial se encarga de gestionar desde la cotización de la póliza hasta visitar al cliente para realizar la cobranza.

Uno de sus clientes con más antigüedad es PDV Ecuador, quienes actualmente lo siguen conservando como uno de los más grandes clientes corporativos. PDV Ecuador recurre periódicamente a La Misión S.A. para realizar sus renovaciones anuales y adquisición de nuevos productos en los diferentes ramos que ofrecen.

El Gerente General, ratifica que la empresa está destinada a preocuparse por las personas y sus necesidades relacionadas con: seguridad familiar, futuro estudiantil, bienestar empresarial.

Cada clase de seguro que se ofrece a los clientes, se adapta a las necesidades de las diversas empresas aseguradoras de acuerdo a su especialidad, con el propósito de brindar una completa cobertura y una póliza legalmente suscrita al asegurado.

1.1.2 COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Entre las principales compañías de seguros del Ecuador con las que trabaja La Misión S.A. son las siguientes:

Tabla 1: Compañías Aseguradoras

Latina Seguros & Reaseguros C.A.	Seguros del Pichincha	QBE Seguros Colonial
Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.	Liberty Seguros	BMI Igualas Médicas
Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.	Compañía de Seguros EcuatorianoSuiza S.A.	Seguros Sucre
Seguros Rocafuerte	Latina Salud Compañía de Medicina Prepagada	Equivida

Elaborado por: Autoras del proyecto

1.1.3 PRINCIPALES CLIENTES

La Misión S.A. cuenta con una cartera de clientes bastante reconocida, entre los principales clientes que renuevan sus pólizas frecuentemente son:

Tabla 2: Clientes Jurídicos

1	PDV ECUADOR
2	AIRTRANS COURIER S.A.
3	LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ELENA
4	TRANSCARMOL S.A.
5	CMA LOGISTICS S.A.

Elaborado por: Autoras del proyecto

Además de los fieles clientes, que por lo general son empresarios independientes y que adquieren seguros de vehículos para su uso personal:

Tabla 3: Clientes Individuales

1	Ing. Rosa Delia Torres Freire
2	Lcdo. Carlos Alberto VallarinoGuerrero
3	Abg. Carlos Romero
4	Ing. Ricardo García
5	Dr. Segundo Maldonado Aguirre

Elaborado por: Autoras del proyecto

1.1.4 LA COMPETENCIA

Los intermediarios de seguros son aquellos que negocian pólizas de los diferentes ramos de aseguradoras, a clientes con el fin de ofrecer un producto al alcance de todos.

En este negocio, también existe la competencia, ya que hay brókeres que ofrecen un producto más económico, otros con una mejor tasa, mejor deducible, etc.

En el mercado de los intermediarios de seguros se debe estar pendiente de la cartera clientes, en su mayoría los clientes desconocen a su agente de seguros, por lo que; si se presenta un nuevo asesor ofreciendo un mejor producto de la misma aseguradora, automáticamente el anterior agente puede perder el cliente. Es por ello que para La Misión existen dos importantes brókeres de seguros con quienes tienen cierto grado de competencia, los cuales son:

- Tecniseguros S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros
- Sr. Ronny Lozada Cercado

1.1.5 PRODUCTOS DE SEGUROS QUE OFRECE LA MISIÓN S.A.

Tabla 4: Seguros que ofrece La Misión S.A.

Seguros Generales	Seguros de Vida	Fidelidad	Seguros Técnicos
Robo y Asalto	Vida Individual	Responsabilidad Civil	Contratistas
Incendio y Aliadas	Vida en Grupo	Seguros de Fianzas	Montaje de Maquinaria
Lucro Cesante	Asistencia Medica	Seriedad de Oferta	Rotura de Maquinaria
Vehículos	Jubilación	Cumplimiento de Contrato	Equipo y Maquinaria
Transporte	Accidentes Personales	Buen Uso de Anticipo	Equipo electrónico
Vehículos Pesados	Enfermedad	Garantía Aduanera	SOAT
Riesgos Diversos	Casco Aéreo	Lucro Cesante	Casco de Buque

Elaborado por: Autoras del proyecto

1.2 MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA LA MISIÓN S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS

1.2.1 MISIÓN

Es una Agencia de Seguros, cuya labor principal es presentar al cliente las mejores alternativas con respecto a tasas, coberturas y deducibles para el bien que desee asegurar.

También se encargan de todo tipo de trámite para sustentar un siniestro, brindando soporte en lo que se refiere a pérdidas parciales y totales, todo esto de manera totalmente personalizada.

1.2.2 VISIÓN

Ser Líderes en el mercado Asegurador y con el reconocimiento de ser una agencia en continua evolución hacia la excelencia en servicio y satisfacción de sus clientes.

1.3 DELIMITACIÓN

1.3.1 ESPACIAL

El lugar donde se efectuará la Auditoría de Gestión, será en la empresa La Misión S.A. ubicada en el sector de Urdesa Norte, calle Urdenor 2 Mz. 228 Solar 7, de la ciudad de Guayaquil

Ubicación de La Misión S.A.

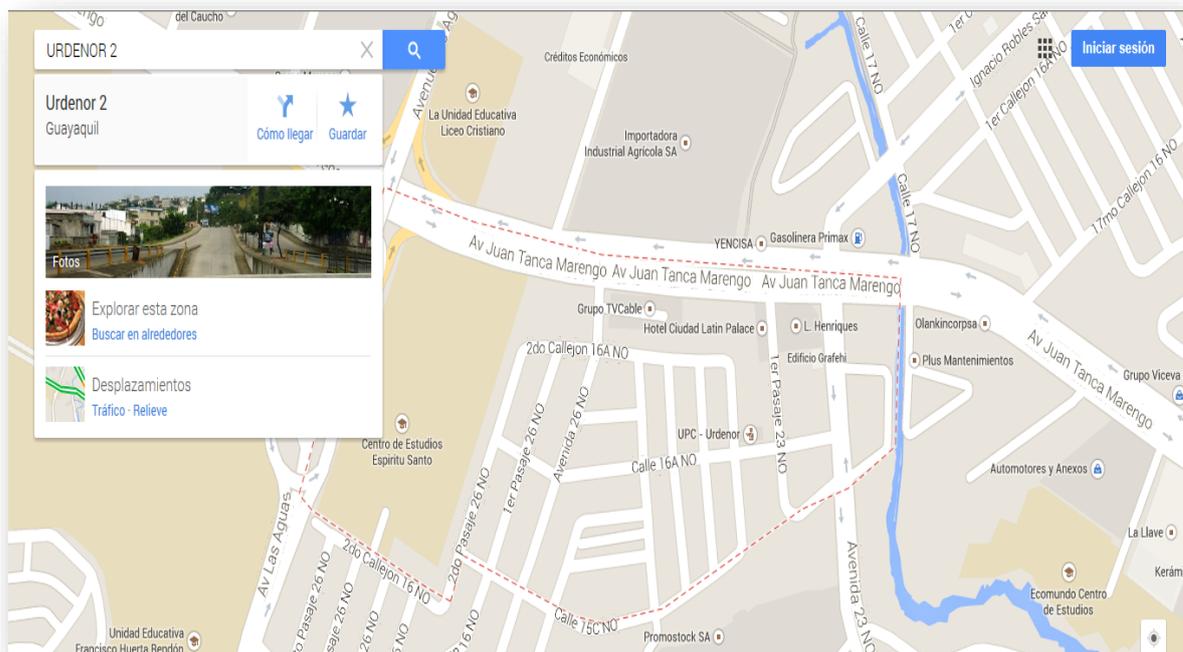


Ilustración 1

Fuente: Google Maps

Oficinas de La Misión S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros



Ilustración 2

Fuente: La Misión S.A.

1.3.2 TEMPORAL

El presente proyecto se llevó a cabo en los meses de Agosto a Diciembre del 2014. El análisis se realiza por el periodo del Ejercicio Fiscal del año 2013 de La Misión S.A.

1.3.3 ACADÉMICA

La delimitación académica se basa en las Normas Internacionales de Auditoría, análisis del Control Interno del departamento financiero en el área de pagaduría. Se valoran funciones y estrategias que tienen relación con la gestión de la empresa.

1.4 EL PROBLEMA

1.4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, la empresa Bróker de Seguros La Misión S.A. no cuenta con un Auditor que analice las debilidades y fortalezas que existen en el departamento financiero, en el área de pagaduría. Los funcionarios se han regido a solucionar los problemas en el orden que se presenten y solucionar de uno en uno, pero no se ha ejecutado la verificación y revisión de donde se originan y dar posibles soluciones.

El bajo nivel de eficacia en el cumplimiento de los procesos en el año 2013 del área financiera ha generado problemas en la gestión de pagaduría de la compañía Bróker de Seguros La Misión S.A. de Guayaquil lo cual afecta en su desempeño.

Entre las falencias que se han identificado en los procesos de pagaduría del departamento financiero son las siguientes:

- **Políticas incorrectas en el control de pagos**, se opta por la programación del pago de modo prioritario al proveedor principal, quien es el que genera mayor ingreso para la empresa y después seguirían los de menor

importancia, dando como resultado que no existe igualdad a la hora de ejecutar los pagos para todos los proveedores.

- **Formas de pagos deficientes**, existe un complejo proceso al momento de realizar la gestión de los pagos, las mismas que dependen del departamento financiero por cuestiones de revisión, flujo y presupuesto.

- **Falta de coordinación de pagos**, una vez más la demora e ineficiencia por ejecutar el pago tiene que ver con la descoordinación de los plazos de crédito con todos los proveedores, es decir, no existe un buen manejo de información con relación a ello.

- **Retrasos y molestias para los proveedores**, es muy importante que la empresa se dé a conocer por la buena gestión que desempeña, pero debido a las anomalías en el área de pagaduría, la credibilidad del proveedor para con la empresa se está perdiendo.

Se ha convertido en un problema la carencia de indicadores financieros en la empresa, debido a que no es posible tomar decisiones acertadas, que sirvan para optimizar su perspectiva económica y obtener la capacidad de asumir las diferentes obligaciones del departamento financiero en el área de pagaduría.

La escasa aplicación de políticas en el control de pagos, la descoordinación y el optar por formas de pago burocráticas, conlleva a comprobar si el uso de los recursos

(físicos, humanos y financieros) fue la adecuada con el fin de aportar posibles herramientas para la mejora de sus procesos.

Se ha detectado que existe un bajo nivel de desempeño en los procesos, por lo que inevitablemente hay problemas como la falta de credibilidad de la empresa para con los proveedores, la lentitud y retrasos en la gestión de los pagos por la falta de recursos humanos.

La auditoría se realizará en forma específica sobre aspectos financieros: distribución orgánica de funciones, financiamiento, planificación, direccionamiento estratégico del departamento financiero, puntos de vista, técnicas operacionales de gerencia y rentabilidad.

1.4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

El área de pagaduría de La Misión S.A., presenta una ineficiente segregación de recursos, además no se les da el uso apropiado a los mismos, lo cual está causando inconvenientes en el procedimiento de sus respectivas transacciones.

Problemas Específicos

1. Los procesos de planificación y coordinación en el área de pagaduría de La Misión S.A., es un inconveniente que no permite mostrar de manera eficiente sus indicadores.

2. El departamento financiero del área de pagaduría de La Misión S.A., presenta falencias en las políticas actuales de pago a proveedores.
3. Los procesos del área de pagaduría son poco eficientes y eficaces para desarrollar su gestión de forma idónea.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La Auditoría de Gestión que se llevará a cabo busca valorar el desenvolvimiento de La Misión S.A., enfocado en el área de pagaduría del departamento financiero, se justifica este estudio para establecer determinadas funciones, tanto políticas como las técnicas utilizadas, con el fin de detectar si son empleados adecuadamente los recursos financieros, materiales, humanos y el cumplimiento de manuales de procedimientos.

En la gestión es importante reconocer completamente el objetivo social de La Misión S.A., para determinar la disposición, el manejo de las actividades de pagaduría en el departamento financiero, calculando el nivel de realización de objetivos, las metas implantadas de forma oportuna de acuerdo al volumen de proveedores y calidad del servicio.

Es indispensable para La Misión S.A. efectuar una auditoría de gestión, la misma que va dirigida a valorar funciones determinadas del departamento financiero en el área de pagaduría, a controlar los recursos, procesos y políticas de procedimiento para alcanzar los objetivos además el progreso de las acciones de la empresa.

En la respectiva investigación, la auditoría de gestión aparece como producto del crecimiento social, los adelantos de la tecnología y la destreza productora en un mundo globalizado; se valora la gestión que se efectúa en la planificación, empleo y control de los pagos y se evidencia el cumplimiento cabal de las actividades del departamento financiero.

Esta auditoría es de gran importancia, con ello se intenta hacer énfasis en el conocimiento apropiado de los procedimientos de planificación de pagaduría, motivos y consecuencias, constituyendo las diferentes pruebas de auditoría para la valoración de procesos y funciones.

Mediante la auditoría de gestión al departamento financiero, se conseguirá su fortaleza el desarrollo de procesos internos aplicados en los procesos de pagaduría con el fin de detectar falencias que puedan ocasionar conflictos organizacionales dentro de la empresa.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar los procesos realizados del área de pagaduría del departamento financiero en La Misión S.A. mediante una auditoría de gestión, para optimizar la adquisición y uso de los recursos, con el fin de mejorar la calidad y desenvolvimiento en los procesos.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer el proceso de planificación y coordinación en el área de pagaduría para el mejoramiento de los indicadores actuales.

2. Identificar las políticas que tiene el departamento financiero en el control de los pagos a proveedores.
3. Definir acciones que aporten a la eficiencia y eficacia de la gestión en los procesos de pagaduría.

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Estructura Organizacional de La Misión S.A.

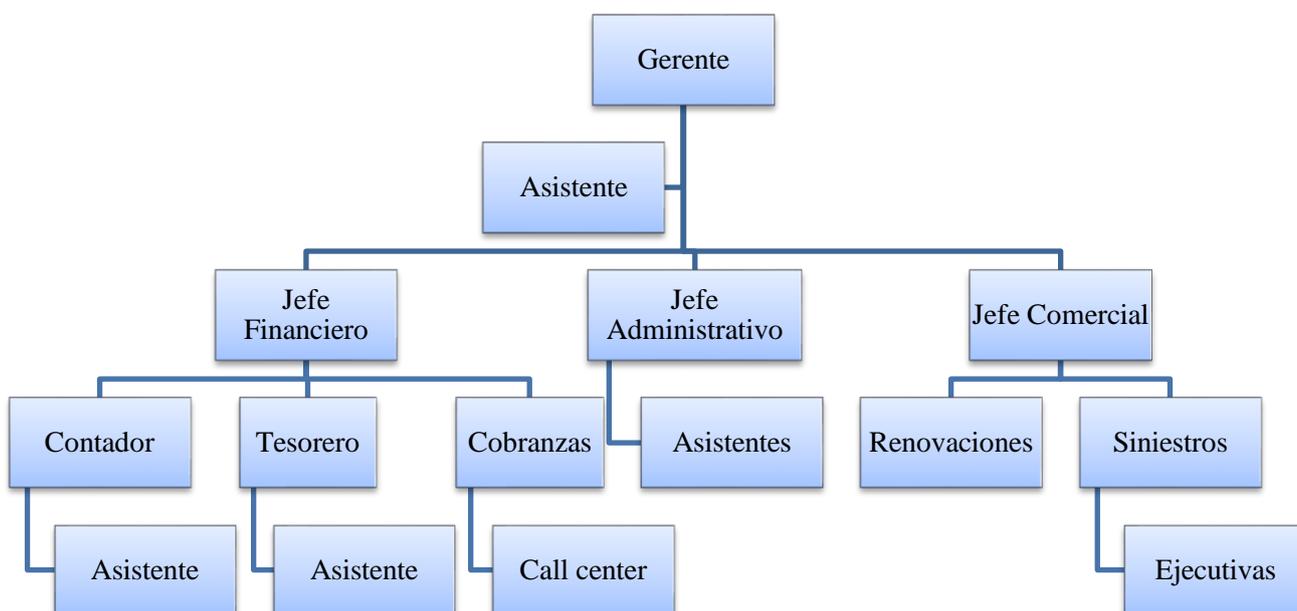


Ilustración 3

Fuente: Autoras del proyecto

CAPÍTULO II

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 AUDITORÍA

“La Auditoría, en general, es un examen sistemático¹ de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.”(Sánchez, 2006)

“La Auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración.” (Madariaga, 2004)

Analizando ambos conceptos podemos decir que, una auditoría es una evaluación minuciosa o revisión de documentos contables que soporten transacciones que realizan las empresas. Es la función mediante la cual se comprueba de que todas las cifras de los estados financieros estén íntegras, a fin de que se emita un

¹Sistemático: que sigue o se ajusta a un sistema

informe donde se destaquen resultados, opiniones y recomendaciones por parte del auditor.

2.1.1.1 AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

La Auditoría de los Sistemas de Gestión (ASG) es una auditoría no financiera cuyo propósito es evaluar tanto el desempeño como la eficiencia/eficacia del mismo de una organización o parte de ella. Esta evaluación es considerada como un análisis crítico constructivo.

La Auditoría de los Sistemas de Gestión ha recibido y recibe distintas denominaciones:

- Auditoría Financiera
- Auditoría de Operaciones
- Auditoría de Gestión
- Auditoría de Talento Humano
- Auditoría de Sistemas
- Auditoría de Riesgos

A la hora de definir la ASG, la denominación utilizada ha influido en los términos utilizados en la definición:

De acuerdo a B. Cadmuns (Operational Auditing Handbook. Institute of Internal Auditors), la auditoría de sistemas de gestión se “caracteriza más por una posición mental que por los métodos específicos utilizados”.

Para N. C. Churchill y R. M. Cyert (An Experiment in Management Auditing Journal of Accountancy) “consiste en la expresión de la opinión de un auditor colegiado con respecto el desempeño de la función gerencial”.

La Auditoría de Sistemas de Gestión es una revisión y evaluación sistemática de una organización, o de una parte de la misma, hecha con el propósito de determinar si la organización está funcionando eficazmente.(Vilar Barrio J. F., 1999)

La auditoría de sistemas de gestión es una herramienta:

- De evaluación
- De forma sistemática
- La eficacia de una unidad organizativa o de una función
- Con relación a unos patrones establecidos por la propia organización (o por segundas o terceras partes)
- Realizada por personal
 - Que sea especialista en las técnicas de ASG
 - Que disponga de conocimientos suficientes respecto a las actividades realizadas por el área sometida a la auditoría
- Con el fin de asegurar al nivel de gestión que se defina previamente, que sus objetivos se están cumpliendo y/o identificar situaciones susceptibles de ser mejoradas.

En la auditoría de sistemas de gestión, el auditor intenta determinar hasta qué punto se han logrado los objetivos en la empresa.(Vilar Barrio J. , 1999)

2.1.1.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Las mayores diferencias entre la auditoría financiera tradicional y la de sistemas de gestión radican en los objetivos del auditor. La auditoría financiera tradicional tiene el objetivo de determinar la fiabilidad de los estados financieros, cuidándose específicamente de los controles internos de la empresa, del entorno en el que aquella opera, de sus políticas, de su personal e incluso de sus instalaciones.(Vilar Barrio J. F., 1999)

Los aspectos de evaluación de una auditoría de sistemas de gestión exigen al auditor la utilización de procedimientos que no son los usuales en la auditoría financiera. El parecido entre los dos tipos de auditoría estriba en que el auditor en la ejecución de ambas utiliza ciertos principios o marco de referencia como patrón de medida.(Vilar Barrio J. F., 1999)

El marco de referencia utilizado en una auditoría de sistemas de gestión procede básicamente de dos fuentes. Estas dos fuentes son el sector del que la empresa forme parte y la propia empresa en particular.(Vilar Barrio J. F., 1999)

El marco de referencia específico de la empresa incluye una lista de objetivos, metas, planes y presupuestos, informes de desempeño anteriores, políticas, procedimientos e instrucciones.(Vilar Barrio J. F., 1999)

No siempre existe un marco de referencia objetivo, y en estos casos el auditor no debería comprometerse a ofrecer lo que no dejaría de ser una opción a un tercero. No obstante, los juicios personales pueden usarse para identificar áreas problemáticas. No

hay que olvidar que el objetivo de una auditoría de sistemas de gestión es señalar situaciones en que la eficiencia y eficacia puedan ser incrementadas. (Vilar Barrio J. F., 1999)

2.1.1.3 IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Las auditorías de sistemas de gestión son mucho más amplias que las auditorías financieras y, a menudo más complejas. La auditoría de sistemas de gestión puede ayudar a la dirección a mantener y aumentar la eficiencia a pesar de la creciente complejidad del negocio. Muchos directivos están demasiado ocupados con la gestión diaria para conseguir detenerse en una lectura minuciosa de la información sobre la marcha y situación de cada departamento.(Vilar Barrio J. F., 1999)

La auditoría de sistemas de gestión puede ser una valiosa herramienta en el sistema de información de la dirección. Una dirección eficaz representa la clave del éxito de las compañías. El control y la mejora de la gestión pueden ser logrados por medio de una auditoría de sistemas de gestión. Como persona ajena, el auditor no debe preocuparse de los problemas diarios de un departamento, pero puede evaluar la eficiencia y eficacia desde una visión global. (Vilar Barrio J. F., 1999)

2.1.2 GESTIÓN ECONÓMICA – FINANCIERA

2.1.2.1 PLAN DE GESTIÓN

La Gestión Económico-Financiera de la empresa, para ser afectiva, debe basarse en un modelo de previsión desarrollado con anterioridad a la Fase de Gestión propiamente dicha.

El desarrollo de este modelo de previsión, constituye el Plan de Gestión del ejercicio económico, cuyas principales características son las siguientes:

- ❖ Se trata de una planificación centrada en el corto plazo (con un horizonte temporal de un ejercicio).
- ❖ En su caso, debe reflejar y desarrollar, en el marco de dicho período, la concreción de los objetivos estratégicos, para dicho ejercicio.
- ❖ El Plan de Gestión debe recoger, numéricamente, los objetivos, debidamente cuantificados y periodificados en el tiempo, a alcanzar por las distintas áreas de gestión de la empresa.
- ❖ Dichos objetivos cuantitativos deben ir acompañados, en su caso, de la concreción de objetivos cualitativos. (Beliver, 2004)

Flujo de Tesorería

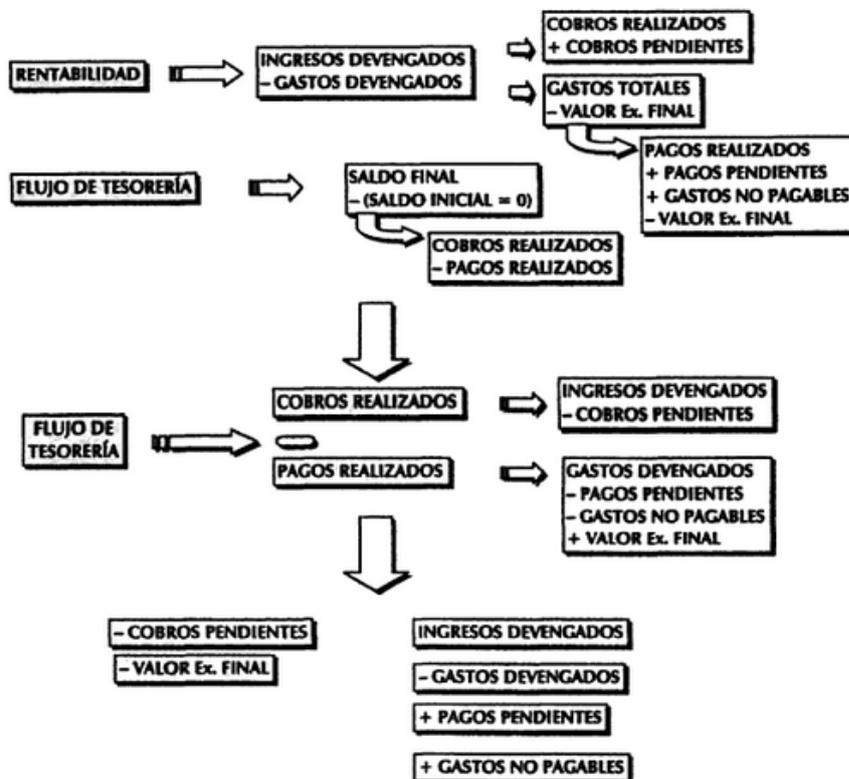


Ilustración 4

Fuente: El Plan de gestión: un método integral para su elaboración y control

2.1.2.2 PROBLEMÁTICA ECONÓMICO – FINANCIERA DE LAS EMPRESAS

En el entorno en que nos movemos, lo que respecta el ámbito económico, existe la siguiente problemática:

✓ **Falta de Información:**

Desconocimiento del volumen y de los márgenes necesarios para el negocio.

Desconocimiento del grado de rentabilidad real.

✓ **Ausencia de aplicación de técnicas de gestión:**

Política y gestión comercial

Control de gestión

En lo que se refiere al ámbito financiero:

✓ **Desequilibrio entre la inversión y su financiación:**

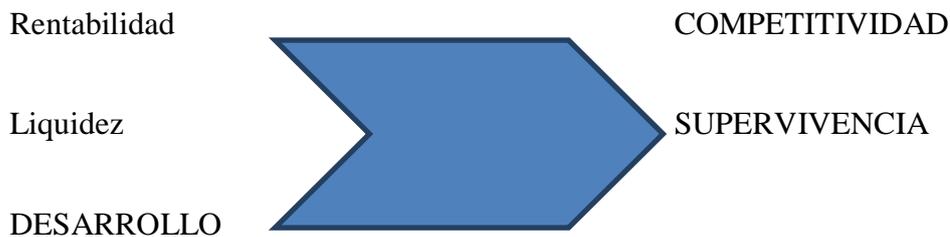
Excesiva dependencia de la financiación ajena.

✓ **Estructura financiera débil:**

Excesiva financiación a corto plazo.

Los objetivos de la empresa deben orientarse a generar la suficiente rentabilidad y liquidez, para garantizar la competitividad, supervivencia y desarrollo de la misma.

2.1.2.2.1 OBJETIVOS DE LA EMPRESA



La planificación y gestión económica persiguen el objetivo de rentabilidad, y la planificación y gestión financiera el de la liquidez, a través del control y dominio de las variables clave.

2.1.2.2.2 PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA

Liquidez. La liquidez va a ser consecuencia directa de:

- El equilibrio entre las Inversiones y su Financiación.
- La gestión del capital circulante.
- Un adecuado grado d rentabilidad.

2.1.2.2.3 LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD

El objetivo y fin último de rentabilidad no debe entenderse como un objetivo caprichoso o egoísta perseguido por el empresario o accionistas, sino como un objetivo que se justifica, además, porque es absolutamente imprescindible para garantizar supervivencia y desarrollo de cualquier negocio.

Y ello es así, por las propias características del entorno económico actual, caracterizado, como se ha comentado con anterioridad, por la creciente competitividad existente en todos los sectores.

A corto plazo, una empresa puede ser rentable sin necesidad de ser competitiva. Pero en el horizonte temporal del medio o largo plazo, la competitividad necesaria para garantizar su supervivencia, exige un nivel adecuado de rentabilidad.

2.1.2.2.4 EQUILIBRIO FINANCIERO

El objetivo del control financiero consiste en prever, en el marco de un horizonte temporal determinado, la evolución de los fondos aportados a la actividad empresarial, así como de los generadores por la misma, y efectuar su seguimiento.

Desde este punto de vista, es necesario lograr un equilibrio entre las inversiones a realizar y la financiación propia o ajena, que es necesaria para materializar dichas inversiones.

Al propio tiempo, y dando por entendido el fin último de la actividad empresarial, que es la obtención de un excedente o beneficio, será imprescindible establecer los mecanismos a través de los cuales, con los fondos aportados, y las inversiones realizadas, el negocio es capaz de generar el nivel de beneficio previsto. (Beliver, 2004)

2.1.2.3 PROCESOS DESARROLLADOS EN PAGADURÍA

De acuerdo a las funciones en el Departamento Financiero de todas las empresas, en el área de pagaduría, gran parte de ellas se rige a un procedimiento fijo, el mismo que se detalla a continuación mediante un flujograma:

Flujograma de Pagaduría

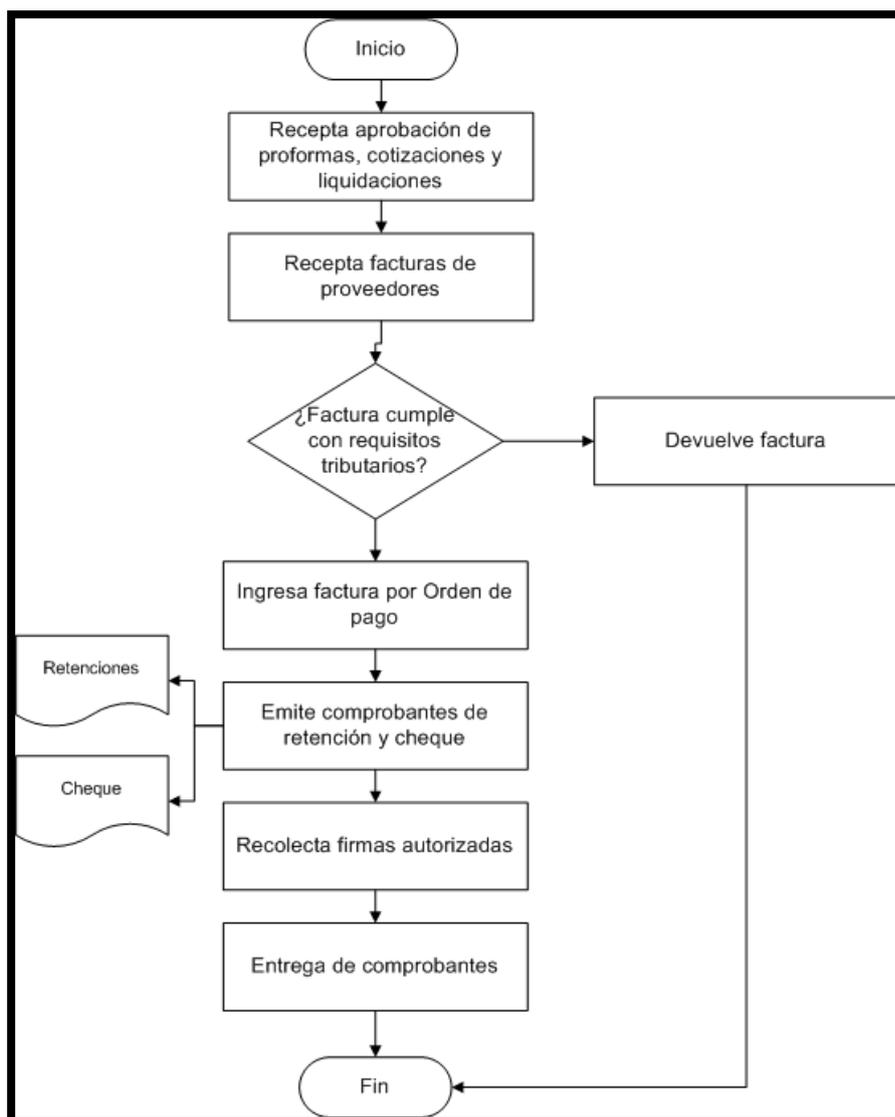


Ilustración 5

Fuente: Autoras del proyecto

2.1.3 PLAN DE AUDITORÍA

De acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), la NIA # 200 se refiere al Control Interno el cual posee principios y normas aplicables a los procesos y sistemas. En este caso podemos decir que, en nuestro proyecto se pretende aplicar esta norma debido a que se revisarán ciertos puntos como:

- Aplicación de pruebas continuas de exactitud
- Uso de numeración en los documentos
- Uso de dinero en efectivo
- Uso de cuentas de control
- Depósitos inmediatos e intactos
- Uso mínimo de cuentas bancarias
- Uso de dispositivos de seguridad
- Uso de indicadores de gestión

La NIA # 300 se refiere a la Planeación de la Auditoría, esta NIA nos permite desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado en la Naturaleza, Oportunidad y Alcance de las pruebas de auditoría (cumplimiento o sustantivas) a aplicar en la empresa, para que esta sea eficiente y oportuna. (NIAs)

La planeación de Auditoría nos permitirá detectar:

- Riesgos potenciales identificables

- Áreas críticas identificadas
- Ejecución eficiente y eficaz

Mediante el análisis de lo antes mencionado se procede a realizar el plan de auditoría, el mismo que está compuesto por el objetivo y alcance de lo que se pretende lograr en nuestra investigación.

Podemos decir que, existe un nivel aceptable de importancia relativa al realizar nuestro plan de auditoría ya que se logra determinar eficiente y eficazmente la forma de obtener datos relevantes que nos ayudarán a identificar los problemas potenciales de la empresa.

2.2 MARCO LEGAL

De acuerdo a las Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Seguros, regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros detalla lo siguiente a cerca de los bróker o asesores de seguros:

2.2.1 BASE LEGAL DE LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

SECCIÓN II.- DE LOS ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS

ARTÍCULO 2.- Los asesores productores de seguros se clasifican en:

- 2.1 Agentes de seguros con relación de dependencia;
- 2.2 Agentes de seguros sin relación de dependencia; y,

2.3 Agencias asesoras productoras de seguros.

ARTÍCULO 3.- La actividad de los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, no podrá ser otra que la definida en la Ley General de Seguros.

PARÁGRAFO I.- REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE CREDENCIALES

ARTÍCULO 4.- Para ejercer la actividad los agentes de seguros con relación de dependencia, deben previamente obtener su credencial ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, misma que será solicitada por el representante legal de la empresa de seguros, quien adjuntará el correspondiente contrato de trabajo debidamente registrado ante la autoridad competente, debiendo cuidar celosamente que el beneficiario de ella sea una persona capaz e idónea para el ejercicio de su actividad y en los ramos de seguros que se propone ofrecer, gestionar y obtener.

ARTÍCULO 5.- Para ejercer la actividad los agentes de seguros sin relación de dependencia deben obtener su credencial ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, para lo cual presentarán en originales o copias debidamente autenticadas ante Notario Público, los siguientes documentos:

5.1 Currículum vitae;

NOTA.- Numeral 5.2 eliminado con resolución No. JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013.

5.2 Certificado del Registro Único de Contribuyentes; (reenumerado con resolución No. JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013).

5.3 Certificado de haber aprobado un curso de especialización de seguros de por lo menos 258 horas de duración, considerando la hora de sesenta minutos de clase, dictado por un centro de educación superior, o por un organismo legalmente reconocido por autoridad competente y acreditar experiencia equivalente a un tiempo mínimo de dos (2) años en el área técnica o de comercialización de seguros. (Reenumerado con resolución No. JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013)

Se exceptúa del requisito de aprobación del curso de especialización señalado en el inciso anterior, a las personas que acrediten que han dictado o dictan cátedra por tres (3) años en materia relativa a seguros en centros de educación superior, o en un organismo legalmente reconocido por autoridad competente y acrediten experiencia por igual tiempo; o, acrediten experiencia equivalente a un tiempo mínimo de cinco (5) años en las áreas jurídica, técnica o de comercialización de seguros.

La experiencia se acreditará con el contrato otorgado en forma legal y con el certificado otorgado por el representante legal de la persona jurídica que integra el sistema de seguro privado o de la entidad pública, en donde el interesado haya prestado sus servicios, o a falta de este contrato con el certificado de afiliación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o mediante el nombramiento debidamente inscrito en el Registro Mercantil. (Reformado con resolución No. JB-2012-2143 de 12 de abril del 2012)

La antigüedad en la cátedra se acreditará con los correspondientes certificados; (reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009 y sustituido con resolución No. JB-2011-2065 de 24 de noviembre del 2011)

5.4 Copia de la cédula de ciudadanía y copia de la papeleta de votación del último sufragio; (reenumerado con resolución No. JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013)

NOTA.- Numeral 5.5 eliminado con resolución No. JB-2013-2664 de 24 de octubre del 2013. Incluye fe de erratas, con oficio No. JB-2013-2722 de 17 de diciembre del 2013, publicado en el segundo suplemento del Registro Oficial No. 155 de 6 de enero del 2014.

5.5 En caso de que el solicitante sea extranjero presentará la pertinente autorización laboral otorgada por autoridad competente; (reenumerado con resolución No. JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013 y con resolución No. JB-2013-2664 de 24 de octubre del 2013)

5.6 Además de los documentos señalados en los numerales precedentes, el interesado debe mantener el registro actualizado de su dirección, número de teléfono, fax, correo electrónico y disponer de un lugar adecuado para su funcionamiento; y, (reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009 y reenumerado con resolución No. JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013 y con resolución No. JB-2013- de 24 de octubre del 2013)

5.7 Los asesores productores de seguros, que deseen operar en el ramo de fianzas, para obtener el certificado respectivo, deben contar con experiencia y conocimientos en la materia de fianzas o afines, lo cual se acreditará con el original o copia debidamente autenticada de un certificado en el que conste lo señalado. (Reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009 y reenumerado con resolución No. JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013 y con resolución No. JB-2013-2664 de 24 de octubre del 2013)

ARTÍCULO 6.- Para ejercer la actividad las agencias asesoras productoras de seguros deben previamente constituirse ante la Superintendencia de Bancos y Seguros como compañías de comercio, para lo cual deben requerir de la Superintendencia de Compañías, previo a la aprobación de la razón social o denominación objetiva, una certificación de que no existe registro previo del nombre propuesto, o similitud con las denominaciones existentes. Además deben tener como único objeto social, la gestión, el asesoramiento y colocación de contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada constituidas y establecidas legalmente en el Ecuador, y obtener la credencial y certificados de autorización por ramo que le faculte desarrollar la actividad, para cuyo efecto acompañarán a la solicitud, en originales o copias debidamente autenticadas ante Notario Público, la siguiente documentación:

6.1 Nombramientos de los administradores y representantes legales debidamente inscritos en el Registro Mercantil;

6.2 Certificado de afiliación a la Cámara de Comercio del lugar donde la compañía tiene su matriz;

6.3 Certificado del Registro Único de Contribuyentes;

6.4 Los representantes legales de la compañía deben cumplir con los requisitos establecidos en los numerales 5.1, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6 del artículo 5; y, (reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009 y con resolución No. JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013)

6.5 Además de los documentos señalados en los numerales precedentes, la compañía debe disponer de un lugar adecuado para su funcionamiento, debiendo mantener el registro actualizado de su dirección, número de teléfono, fax y correo electrónico del representante legal o de un funcionario expresamente autorizado. (Reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009)

ARTÍCULO 7.- Para obtener las credenciales y los certificados de autorización por ramos, los peticionarios personas naturales o jurídicas, elevarán una solicitud a la Superintendencia de Bancos y Seguros, indicando los nombres, apellidos, profesión u ocupación, nacionalidad, domicilio o residencia, el número de la cédula de ciudadanía, la calidad en la que comparecen, el pedido formal que formulan y adjuntará los documentos señalados en el presente capítulo. (Reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009 y con resolución No. JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013)

ARTÍCULO 8.- La Superintendencia de Bancos y Seguros estudiará y resolverá en el orden en que hayan sido presentadas, las solicitudes de credenciales debidamente documentadas, para los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros dentro de los treinta días siguientes de su recepción. La

concesión de la credencial y certificados de autorización por ramos, determinará la inscripción en el registro que lleva la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Las agencias asesoras productoras de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, personas jurídicas deben informar inmediatamente a la Superintendencia de Bancos y Seguros, el domicilio de la matriz y de las sucursales y agencias y la identificación de sus administradores y apoderados, remitiendo sus respectivos nombramientos, quienes deben cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 6.4 del artículo 6. (Reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009)

PARÁGRAFO II.- DEL INICIO DE LAS OPERACIONES

ARTÍCULO 9.- Los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, para iniciar sus operaciones, deben obtener de la Superintendencia de Bancos y Seguros la credencial y los certificados de autorización por ramos; para lo cual se presentarán a rendir una prueba de valoración de conocimientos por cada ramo, de acuerdo con el cuestionario de preguntas elaborado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 10.- Las agencias asesoras productoras de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros personas jurídicas, para la obtención de la credencial y certificados de autorización descritos en el artículo anterior de este capítulo, deben presentarse a rendir las pruebas de valoración de conocimientos, a través de su representante legal o el que haga sus veces. (Reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009)

ARTÍCULO 11.- Se exceptúa del requisito de las pruebas de valoración indicadas en los dos artículos anteriores, a quienes exhiban las condiciones señaladas en el segundo inciso del numeral 5.4 del artículo 5, de este capítulo. (Incluido con resolución No. JB-2011-2065 de 24 de noviembre del 2011)

ARTÍCULO 12.- Los interesados que hayan presentado sus solicitudes para obtener las credenciales de asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, personas naturales y jurídicas, que no hubieren aprobado en la primera ocasión las pruebas de valoración de conocimientos, podrán presentarse por segunda ocasión a partir de los treinta días siguientes a la fecha en que fueren notificados con los resultados de la primera prueba; y, si igualmente reprobaren tendrán una tercera y definitiva oportunidad que la ejercerán a partir de los treinta días y dentro de los doce meses posteriores de la notificación con los resultados de la segunda prueba. (Reenumerado con resolución No. JB-2011- 2065 de 24 de noviembre del 2011)

ARTÍCULO 13.- A quienes no alcanzaren el puntaje mínimo requerido en la tercera y definitiva ocasión, no se les conferirá el respectivo certificado de autorización por ramos. Si no aprobaren en ninguno de los ramos objeto de la petición, no se les extenderá la respectiva credencial ni certificados. (Reenumerado con resolución No. JB-2011-2065 de 24 de noviembre del 2011)

PARÁGRAFO III.- DE LOS CONTRATOS

ARTÍCULO 14.- Los agentes de seguros personas naturales con relación de dependencia, deben celebrar un contrato de trabajo con una empresa de seguros. (Reenumerado con resolución No. JB-2011-2065 de 24 de noviembre del 2011)

ARTÍCULO 15.- El contrato de trabajo contendrá, además de lo exigido en el Código de Trabajo lo siguiente: (reenumerado con resolución No. JB-2011-2065 de 24 de noviembre del 2011)

15.1 Los nombres, nacionalidad, calidad en la que intervienen y el número de las cédulas de ciudadanía o pasaporte; en caso de extranjeros los permisos o autorizaciones otorgados por instituciones públicas u organismos competentes;

15.2 Los derechos y obligaciones que convengan las partes, de conformidad con lo previsto en este capítulo; (reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009)

15.3 La solidaridad de las empresas de seguros respecto de los actos ordenados y ejecutados por estos agentes, dentro de las facultades contenidas en el contrato;

15.4 La facultad de la empresa de seguros para controlar las actividades del agente; y,

15.5 Cualquier otra disposición necesaria para el normal desenvolvimiento de las relaciones de las partes y el cumplimiento del objeto contractual.

ARTÍCULO 16.- Los agentes de seguros sin relación de dependencia, las agencias asesoras productoras de seguros y los intermediarios de reaseguros deben suscribir contratos de agenciamiento y de intermediación o convenios, con las empresas

de seguros o de medicina prepagada, compañías de reaseguros o intermediarios de reaseguros internacionales, con reconocimiento legal de las firmas de los contratantes, según el caso.

El contenido de los contratos de agenciamiento de seguros y de intermediación de reaseguros debe sujetarse, a más de las disposiciones establecidas en el artículo precedente, a las que las partes acuerden libremente.

Los contratos previstos en este artículo deben especificar las comisiones sobre las primas que le corresponden al asesor productor de seguros e intermediario de reaseguros, durante la vigencia del respectivo contrato.

Los contratos de agenciamiento que se celebren entre los agentes de seguros sin relación de dependencia, las agencias asesoras productoras de seguros con las empresas de seguros y los contratos de intermediación de reaseguros celebrados por los intermediarios de reaseguros con compañías de reaseguros nacionales, deben contener la cláusula de responsabilidad solidaria del asegurador o reasegurador para responder por todos los actos ejercitados por los asesores productores de seguros e intermediarios de reaseguros dentro de las facultades contenidas en los respectivos contratos, la opción de someter al arbitraje o mediación cualquier controversia, diferencia o reclamación que se derive o esté relacionada con la interpretación o ejecución del contrato.

La duración del contrato será de un año prorrogable automáticamente por períodos iguales. Las partes se reservan el derecho de dar por terminado el contrato en cualquier momento mediante aviso por escrito con por lo menos treinta días de

antelación, mencionando las causas de la decisión tomada por el contratante que le ponga fin.

El contrato quedará automáticamente cancelado en el evento de que la Superintendencia de Bancos y Seguros, revoque la credencial al asesor productor de seguros, al intermediario de reaseguros o al perito de seguros, así como el certificado de autorización otorgado a la empresa de seguros.

Terminado el contrato la empresa de seguros pagará las comisiones correspondientes a los seguros contratados bajo su gestión. (Reenumerado con resolución No. JB-2011-2065 de 24 de noviembre del 2011)

ARTÍCULO 17.- Las empresas de seguros deben remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros para su aprobación y registro los contratos de agenciamiento e intermediación de reaseguros de acuerdo a los formatos previamente aprobados por este organismo de control, dentro de los quince días siguientes a la fecha de suscripción, debiendo constar en ellos el reconocimiento de las firmas o la autenticación pertinente realizada ante Notario público.

Dentro del plazo previsto y observando los requisitos establecidos en esta disposición, deben remitirse a la Superintendencia de Bancos y Seguros para su incorporación y registro, los anexos de los contratos de agenciamiento de seguros e intermediación de reaseguros. (Reenumerado con resolución No. JB-2011-2065 de 24 de noviembre del 2011)

ARTÍCULO 19.- Los asesores productores de seguros tendrán el derecho al cobro de la comisión cuando se haya suscrito y legalizado el contrato de seguro gestionado y pagado la prima, tanto en su contratación inicial como en los casos de renovación o restitución de suma asegurada, o en su defecto en las extensiones de vigencia de la póliza.

2.2.2 LEY GENERAL DE SEGUROS

De acuerdo al Código Monetario y Financiero, publicado en el segundo suplemento del Registro Oficial No. 332 del 12 de Septiembre del 2014 indica las siguientes reformas en la Ley de Seguros:

Art. 14.- El capital pagado mínimo legal para la constitución de las compañías que conforman el sistema de seguros será el siguiente:

a) De seguros, será de USD 8'000.000 (ocho millones de dólares de los Estados Unidos de América).

b) De reaseguros será de trece millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$ 13 '000.000, 00). En el caso de las compañías que operen en seguros y reaseguros, el capital será de trece millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$13 '000.000,00);

El capital pagado deberá ser aportado en dinero.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en cualquier momento, podrá incrementar los requisitos mínimos de capital.

Art....- El capital pagado no podrá reducirse a una cantidad inferior al mínimo legal y se incrementará por decisión de la junta general de accionistas o por disposición del Superintendente de Compañías, Valores y Seguros.

Los recursos para el aumento del capital pagado provendrá exclusivamente de:

- a) Aportes en dinero que no podrán provenir de préstamos u otro tipo de financiamiento directo o indirecto que hayan sido concedidos de la propia compañía;
- b) Del excedente de la reserva legal;
- c) De las utilidades acumuladas; y,
- d) De la capitalización de cuentas de reserva, siempre que estuvieren destinadas a este fin.

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros verificarán la legalidad del pago de dicho capital, su procedencia y aplicación de los fondos y de establecer lo contrario dejará insubsistente dicho aumento de capital.

Art. 15.- Las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, formarán y mantendrán un fondo de reserva legal no inferior al cincuenta por ciento (50%) del capital pagado. Al final de cada ejercicio económico, destinarán por lo menos el diez por ciento (10%) de sus utilidades netas a la reserva legal. (Superintendencia de Bancos y Seguros, Ley General de Seguros, 2014)

CAPÍTULO III

PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE PAGADURÍA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA LA MISION S.A.

3.1 FORMULACIÓN DEL PROYECTO

Se determinó realizar la auditoría de gestión en el área de pagaduría del departamento financiero de La Misión Agencia Asesora Productora de Seguros S.A. donde procederemos llevar a cabo dicho trabajo. En este vamos a ejecutar tareas, aplicar métodos y técnicas, establecer objetivos y recurrir a los recursos necesarios que nos permitan recoger información, analizar y dar un criterio en cuanto a los hallazgos, para garantizar el mejoramiento de la empresa a auditar.

En nuestra Auditoría de Gestión se procede a efectuar la revisión de los procesos del área de pagaduría del departamento financiero de La Misión S.A. tanto en funciones como en transacciones que realicen. Además, se revisan los procesos de los departamentos con los que tenga relación directa para la elaboración de los pagos.

3.2 FINALIDAD DEL PROYECTO

Se pretende plantear soluciones a los errores o falencias que se determinen en la auditoría de gestión para la mejoría en los procesos aplicados por el área de pagaduría del departamento financiero de La Misión S.A.

Las conclusiones y recomendaciones que se presenten en nuestro informe final de auditoría, son planteadas con el objetivo de brindar un progreso para la empresa, de esta manera se logrará el fortalecimiento y desarrollo continuo del área de pagaduría.

3.3 PROPÓSITOS Y COMPONENTES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Los principales objetivos de la planeación de auditoría de gestión al área de pagaduría del departamento financiero de La Misión S.A. son:

- Detectar la calidad y desenvolvimiento de los procesos
- Analizar las falencias que presente el departamento financiero
- Conocer funciones de áreas afines a la gestión de pagaduría mediante el cuestionario de control interno
- Establecer políticas, planificación, control, eficiencia y eficacia en el área de pagaduría.
- Comprobar si se maneja de manera eficiente las diversas funciones dentro del departamento financiero.

3.4 METODOLOGÍA DEL TRABAJO

1. Se elabora un programa de trabajo por las auditoras, para así llevar a cabo la ejecución de la Auditoría de Gestión del Departamento Financiero en el área de pagaduría de LA MISIÓN S.A.

2. La auditora indicada se enfoca en la construcción de las concernientes entrevistas al personal del área de pagaduría de LA MISIÓN S.A.
3. Se efectúa un cuestionario de control interno el mismo que dejará expuestas las falencias y nos revelará que tipo de riesgo de auditoría se halla detectado durante el examen realizado.
4. Luego de haber obtenido dicho detalle, las auditoras corroboran mediante documentación física el análisis cumplido en la muestra del Área de Pagaduría, lo que nos permitirá observar que aquellas falencias detectadas sean acertadas con el examen antes realizado.
5. Dependiendo a los resultados obtenidos, las auditoras detectan cuál es el tipo de riesgo existente, por lo que acudirán a la necesaria recopilación de información, que sea de respaldo para la detección hallada.

3.5 DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO Y TIEMPO

El personal adecuado para el desarrollo de la Auditoria de Gestión en el Área de Pagaduría de la empresa La Misión S.A., está conformado de la siguiente manera:

- Auditor General
- Auditor Jefe de Equipo
- Auditor Operativo

El tema a realizarse en este estudio, nos permitirá establecer procesos de planificación y coordinación en el departamento financiero, lo cual ayudará a desenvolver de manera eficaz y eficiente el área de pagaduría.

Los procesos que se han reflejado en el estudio elaborado, tienen como finalidad el brindar una mejora en sus respectivos desempeños.

Tabla 5: Plan de Auditoría La Misión S.A.

PLAN DE AUDITORÍA					Duración: <u>1 mes</u>	
Objetivo: Brindar una propuesta de mejora en los desempeños del área de pagaduría de la empresa LA MISIÓN S.A., apoyada en una Auditoría de Gestión permitiendo establecer procesos de planificación y coordinación en el departamento financiero, lo cual ayudará a desenvolver de manera eficaz y eficiente las funciones del departamento financiero.						
Alcance: Captar el análisis y evaluación de los procesos y procedimientos de sus respectivas transacciones, las mismas que muestran el movimiento de cada pago efectuado.						
NOMBRE DEL PROCESO	DOCUMENTOS	AUDITOR	RESPONSABLE DEL PROCESO	FECHA	HORA	
Antecedentes misión, visión objetivos, estructura organizacional	Capítulo I: se conocen sus antecedentes, misión, visión, estructura organizacional	KG	José W. García - Gerente General	01/12/14	14:00	
Conocimiento de labores asignadas al área de pagaduría	Cédula Narrativa que describe las funciones del departamento involucrado	KG	1. Jefe de Tesorería 2. Coordinador Financiero 3. Auxiliar Financiero 4. Asistente de Pagaduría 5. Ayudante del área	10/12/14	09:00	
Determinación de Factores de riesgo	Cuestionario de control interno de las áreas involucradas	KG	Jefe de Tesorería	21/12/14	08:30	

Elaborado por: Autoras del proyecto

3.4.1 CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE PAGADURÍA

CEDULA NARRATIVA

CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE PAGADURÍA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

Se realizó una visita a las oficinas de La Misión S.A. donde pudimos verificar que los pagos se realizan en el departamento financiero, y dentro del mismo se subdivide el área de pagaduría.

En el departamento se encuentran laborando 5 personas, específicamente el ayudante de pagaduría se encarga de receptor las facturas aprobadas, las cuales ingresa al sistema y las contabiliza en una orden de pago para luego tenerlo pendiente para la emisión del cheque.

Se logró observar que la oficina se encuentra con gran acumulación de las facturas contabilizadas, y que se encuentran pendientes para el pago.

3.4.2 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Se procedió a realizar un cuestionario de control interno dirigido a las áreas involucradas, donde se podrán medir riesgos y tener una perspectiva de cómo se encuentran establecidas las funciones de los que integran el departamento.

Las áreas involucradas en nuestra investigación son:

- Área de Pagaduría
- Departamento Financiero
- Departamento de Contabilidad

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO			
EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS			
Departamento Financiero			
Objetivo: Evaluar el control interno aplicado en el departamento financiero			
Preguntas	Observaciones		
GENERALES	SI	NO	MARCA
1. ¿La empresa posee ambos tipos de cuenta bancaria? * Cuenta Corriente * Cuenta de Ahorros	X		
2. Se lleva un adecuado control de los cheques cancelados, a los proveedores		X	
3. Los cheques no utilizados son anulados y custodiados para impedir su utilización en el futuro	X		
4. Los cheques son firmados después de que hayan sido autorizados	X		
5. Los cheques son presentados para firma junto con facturas y demás soportes	X		
6. Queda registrado la emisión del cheque que ampara el pago de la factura	X		
7. Son conciliados los saldos bancarios a diario		X	
8. Diga si la persona que elabora las conciliaciones bancarias: * Puede firmar cheques * Se encarga del manejo en efectivo * Se encarga de registrar las transacciones	X		
9. Se registran a tiempo los depósitos, transferencias en las cuentas bancarias		X	
10. Se utilizan registros auxiliares de bancos, por las cuentas bancarias que se llevan	X		

Resultados: SI = 7 NO = 3

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO			
EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS			
Área de Pagaduría			
Objetivo: Evaluar el control interno aplicado en el área de pagaduría			
Preguntas	Observaciones		
	SI	NO	MARCA
1. ¿Se realiza el ingreso de las facturas al sistema diariamente?		X	
2. ¿Existe un orden de custodia física de los soportes que amparan las cuentas por pagar?		X	
3. ¿Se efectúan revisiones de los pagos vencidos según el crédito de cada proveedor?		X	
4. ¿Los pagos son debidamente autorizados por las áreas involucradas?	X		
5. ¿Se realiza un flujo de los pagos una sola vez al mes?	X		
6. ¿Se mantienen soportadas las transacciones lo suficientemente para respaldar el gasto a pagar?		X	
7. ¿Se reciben por parte de los proveedores estados de cuenta a pagar?	X		

RESULTADOS:

SI = 3

NO = 4

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO			
EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS			
Departamento de Contabilidad			
Objetivo: Evaluar el control interno aplicado en el departamento de contabilidad			
Preguntas	Observaciones		
	SI	NO	MARCA
1. ¿Es necesaria la revisión de la operación transaccional de pagaduría por el departamento contable?	x		
2. ¿Son entregados a tiempo los soportes las órdenes de pago al departamento?		x	
3. ¿Existen procedimientos de conciliación entre contabilidad y los proveedores?		x	
4. ¿Se cuenta con un control de cartera de proveedores?	x		
5. ¿Existe la evaluación y verificación de los saldos de los proveedores?	x		
6. ¿Se detectan errores en las contabilizaciones de las facturas de los proveedores?	x		

RESULTADOS: SI = 4 NO = 2

3.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En este capítulo se planificará la Auditoría de Gestión, en la que se especificarán los procedimientos para poder analizar los puntos del departamento financiero, más que nada la parte operativa y organizacional de las funciones de los colaboradores.

3.5.1 PAPELES DE TRABAJO

Para la toma de decisiones mediante una Auditoría de Gestión, es necesaria la revisión de los archivos que posee la empresa. Los mismos que nos proveerán un claro y completo registro de opinión expresada, control y evaluación de la auditoría, y defensa contra demandas de manera eficiente.

Se solicitaron los archivos y se procedió a revisar los papeles de trabajo de la empresa, para el análisis minucioso de los pagos soportados en las transacciones durante el año 2013, a fin de, segregarse las falencias que existen en el área de pagaduría para implementar soluciones y tomar decisiones mediante nuestra Auditoría.

Los papeles de trabajo son aquellos registros que lleva el auditor de:

- **Procedimientos aplicados.-** Estos se basan en un programa de auditoría previamente elaborado.
- **Pruebas realizadas.-** Puede ser tomando en consideración las partidas más importantes para el departamento financiero.
- **Información obtenida.-** Es el alcance del trabajo realizado en el área de Pagaduría.
- **Conclusiones pertinentes obtenidas.-** Se debe documentar el papel de trabajo, porque nos va a servir como respaldo para elaborar el informe de auditoría.

Los papeles de trabajo se caracterizan por tener:

- Concisión
- Claridad
- Acabado
- Organización
- Nitidez
- Eficiencia

Las preguntas que se responden mientras se preparan los papeles de trabajo son las siguientes:

- ¿Sirve al propósito de la auditoria? (Si sirve para mejorar los controles, utilidad que vamos a obtener)
- ¿Es esencial? (Debe ser necesario)
- ¿Es requerido para un propósito especial?
- ¿Puede análisis del periodo anterior ser adaptados?
- ¿Pueden ser preparados por el cliente?
- ¿Pueden volverse a usar en un futuro? (Para trabajar en el próximo semestre, año, etc.)
- ¿Pueden incluirse cuentas relacionadas? (Ej. Se pueden hacer pruebas tanto en el activo como en el pasivo. Análisis de cuentas de gastos, hay que trabajar en equipo para no hacer revisiones indebidas)

3.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para realizar la investigación de nuestro proyecto, es necesario aplicar técnicas de investigación que nos permitirán recolectar información suficiente y llevar a cabo nuestros objetivos del proyecto. Las técnicas a aplicar son las siguientes:

Técnica Documental.- Es aquella que nos permitirá recopilar toda información para enunciar los supuestos que respaldan el estudio de nuestro proyecto.

Técnica de Campo.- Es aquella que, mediante la observación, nos permitirá tener contacto directo con el ente de nuestro proyecto.

3.6.1 ENCUESTAS

3.6.1.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está compuesta por los intermediarios de seguros de la ciudad de Guayaquil. De acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Seguros, se encuentran legalmente autorizados 136 brókeres de seguros. La muestra se basará en las necesidades que presenta nuestro proyecto.

A continuación, detallamos las agencias asesoras productoras de seguros:

Tabla 6: Intermediarios de Seguros S.A.

AGENCIAS ASESORAS PRODUCTORAS DE SEGUROS		
Razón Social Nombre	Matriz	Dirección
A. MARTINEZ S.A.	GUAYAQUIL	CDLA. BELLAVISTA, 4TA ETAPA, MZ. 70, V. 45
A. SOLMS S.A.	GUAYAQUIL	CHILE 320 Y AGUIRRE 3P. OFC 1
ABDÓN RODRÍGUEZ Y ASOCIADOS S.A.	GUAYAQUIL	VELEZ 911 Y 6 DE MARZO 9NO. PISO OF.905
ACTIVA ASEPROAC S.A AGENCIA ASES. PROD.SEGUROS	GUAYAQUIL	DIAGONAL 405 ENTRE BALSAMOS Y CEDROS
AGECOLSA S.A.	GUAYAQUIL	AV. DE LAS AMÉRICAS 406 ANTIGUO AEROPUERTO CENTRO DE CONVENCIONES GUAYA
AGENC.ASES.PROD.DESEGUROS SU GUIA DE SEGUROS S.A. GUISESA	GUAYAQUIL	LA ATARAZANA SOLAR 19 MZ.H JUNTO A LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN SEGUVIAL
AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS INSURGO S.A.	GUAYAQUIL	RÍO GUAYAS CLUB SOLAR 7 MZ.C

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección
AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS LA RIA S.A SEGURIA	GUAYAQUIL	CDLA KENNEDY NORTE EDIF WORLD TRADE CENTER PISO 7 OFIC. 705
AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS PROSEGMA S.A.	GUAYAQUIL	9 DE OCTUBRE #424 Y CORDOVA EDIF.GRAN PASAJE PISO 8 OF.813
AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A. ASETERRA	GUAYAQUIL	CDLA. LAS CUMBRES SOLAR 11 MZ.819 CONDOMINIO CONAS OF.2
AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A. ZURO	GUAYAQUIL	LA GARZOTA SOLAR 4 MZ.103 M A UNA CUADRA DE CAFE DE TERE
AGENCIA PRODUCTORA DE SEGUROS "JALILBROKERS S.A."	GUAYAQUIL	VERNAZA NORTE MZ.15 VILLA 2
AGENSEG C. A.	GUAYAQUIL	VELEZ 416 Y BOYACA ED.ALPRECHT 6TO.PISO OF. 603
ALFREDO CARRILLO C. S.A. ALENCARSA	GUAYAQUIL	URBANIZACION LA SAIBA MZ.G VILLA 6
ALYEROVA S.A.	GUAYAQUIL	URDESA CENTRAL CALLE SEXTA #400 Y LAS LOMAS
APESE S.A.	GUAYAQUIL	LOS RIOS 810 ENTRE 9 DE OCTUBRE Y HURTADO CONDOMINIO VMAG 3ER PISO OF302
ARBOL DE ORO A.D.O. CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	KM.5 1/2 VIA A LA COSTA
ARMUSA S.A.	GUAYAQUIL	AV.M.H. ALCIVAR MZ 208 SOLAR 9-10
AROSEMENA & ASOCIADOS S.A.	GUAYAQUIL	-ESCOBEDO 1111 Y 9 DE OCTUBRE - CIRCUNV.SUR 116 Y C
AROSEMENA & OLSEN S.A. AROLSEN	GUAYAQUIL	AV. CARLOS JULIO AROSEMENA KM. 2 1/2 EDIF ECUAPRIMAS PB FRENTE JUAN ELJURI
ASEFICA S.A.	GUAYAQUIL	CORDOVA 907 Y P.YCAZA EDIF. AROSEMENA ROBLES 5TO.PISO
ASELIT S.A.	GUAYAQUIL	CEDROS 300 Y CALLE PRIMERA
ASENSA ANALISTA DE SEGUROS Y NEGOCIOS S.A.	GUAYAQUIL	V.M.RENDON 1006 Y GARAYCOA ED. HUANCAVILCA 1ER.P.
ASERSA S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	LORENZO DE GARAYCOA 2111 ENTRE MANABÍ Y HUANCAVILCA
ASESORES DE SEGUROS ANDINOS C. LTDA.	GUAYAQUIL	CDLA.EL PARAISO CIRUELAS 1-20
ASINCO CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	IMBABURA 201 Y PANAMA 1P OFC.1
ASISMED S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	SAMBORON DON	URB. TORRES DEL SOL N/C 21 A 3 CUADRAS DE LA GARITA
ASSEG AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A.	GUAYAQUIL	CDLA. LOS ALBATROS SOLAR 5 MZ.B A UNA CUADRA CLINICA SAN FCO.
ASTECSE S.A.	GUAYAQUIL	V.E. ESTRADA 727 ENTRE GUAYACANES Y FICUS PISO 1 OFICINA 4
ATESEGU ATS S.A.	GUAYAQUIL	KM 6.5 VIA SAMBORRONDON-PLAZA LAGOS TOWN CENTER EDIF.MOLINOS PISO 2 OF2-3
AURORA C. LTDA.	GUAYAQUIL	URB.LOS CEDROS SOLAR 1 MZ.1 EDIFICIO SEGUROS LA UNION
BROKAMERIC S.A.	GUAYAQUIL	OLYMPO 200 Y CALLE D
BROKERSEM S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	9 DE OCTUBRE 1911 Y ESMERALDAS EDIF.FINANSUR PISO 15 OF.2
CAPITALBROKER S.A.	GUAYAQUIL	NUEVE DE OCTUBRE 1911 Y LOS RIOS, EDIF.FINANSUR DEP.8

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección
CASUALBROCK S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	CDLA, BELLAVISTA SOLAR 25 MZ.35 OF.1 FRENTE A LUBRICADOR A EL SAID
CETISEGUROS S.A.	GUAYAQUIL	KENNEDY NORTE MZ.901 VILLA 7
CEVALLOS SOSA AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS C.LT	GUAYAQUIL	CDLA. EL PARAISO, CALLE LOS MANGOS, MZ. B, SOLAR 29
CIAROS S. A.	GUAYAQUIL	V.E.ESTRADA 415 Y DATILES PLAZA TRIANGULO LOCAL 211
COBERTURINSA C. LTDA.	GUAYAQUIL	EDIF.VALCO VELEZ 220 Y CHILE PISO 11
COLARI S. A.	GUAYAQUIL	PICHINCHA 105 Y P.ICAZA 4TO.PISO EDIF.BCO.GUAYAQ.
COLMENA S.A.	GUAYAQUIL	CDLA. GUAYAQUIL PRIMER CALLEJON TRECE C SOLAR 13 MZ.14
CONSEGUINTER CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	CALLE 4TA. #716 ENTRE FICUS Y GUAYACANE PISO 1 OF.1
CONSOLTI S.A.	GUAYAQUIL	URDESA CENTRAL CALLE CEDROS 429 Y LA QUINTA
COSELIT C. LTDA.	GUAYAQUIL	CHILE 424 ED.GRAN PASAJE 8VO PISO OF.813
COSTASEGURO S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	AV LAS AGUAS 706 Y LAURELES FRENTE A PARRILLADA DEL ÑATO
COVERAGE S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	SAGRADA FAMILIA MZ.G SOLAR 10
COVERSA S.A.	GUAYAQUIL	AV. LUIS ORRANTIA CORNEJO 22-23 Y VICOR H. SICOURET CDLA KENNEDY
DASU CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	KM. 5.5 VIA A LA COSTA
DATILES SEGUDATILES S.A.	GUAYAQUIL	DATILES 211 Y LA TERCERA
DEL PACIFICO CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	LAS MONJAS 603 Y CIRCUNVALACION ESQUINA 1ER PISO OFPA9 FRENTE BCO.BOLIVARI
DENKENSEGUROS S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUR	GUAYAQUIL	CIUDADELA URDENOR MZ 130 SOLAR 14
DIGRASUA CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	FRANCISCO BOLOÑA 723 (FRENTE POLICENTRO)
DRL ASOCIADOS S.A.	GUAYAQUIL	LUIS ORRANTIA 2223 Y V.H. SICOURET EDIF.RAFERMAZ ESPINA PISO 2 A MANO DERECH
E. MAENZ S.A.	GUAYAQUIL	9 DE OCTUBRE 2305 Y TUNGURAHUA 4TO.PISO OFICINA 4A.
EATON'S C.A.	GUAYAQUIL	FRANCISCO GARCÍA AVILÉS 602 Y AGUIRRE 1P.OFC.2
ECUAPATRIA CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	EDIFICIO TORRES ATLAS PISO 8 OF.1 KENEDDY NORTE
ECUAPOLIZAS CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	EDIF.MILENIUM PISO 3 OF.302 KENNEDY NORTE CALLE NAHIN ISAIAS Y ORRANTIA CO
ECUAPRIMAS CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	KM. 2,5 DE LA AV. CARLOS JULIO AROSEMENA ENTRANDO POR MAQSUM
EL BROQUEL ACOBROQUEL CIA.LTDA.	GUAYAQUIL	URBANIZACIÓN VALLE ALTO ETAPA ROMA MZ.934 VILLA 15
EL SOL S.A.	GUAYAQUIL	KENNEDY NORTE MZ.110 SOLAR 1 EDIF.TORRES ATLAS PISO 5 OF.1

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección
ELITE SEGUROS S.A. ELISEGSA AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE	GUAYAQUIL	CDLA. ATARAZANA, MZ. P-1, VILLA 25
FEMORIB CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	ALBORADA VI ETAPA MZ.666 SOLAR 8 ESQUINA
FIDELIDAD FIDASEG C. LTDA.	GUAYAQUIL	SAUCES 9 MZ. R-23 V.# 6 AV. I.AYORA Y J.M.EGAS
FORBISOL AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A.	GUAYAQUIL	MIRAFLORES, CALLE 4TA # 321-A
FORZASEGUROS S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	KENNEDY NORTE #1-4-39-40 MZ.110 EDIF. TORRE ATLAS PISO 9
FULLTRUST S.A.	GUAYAQUIL	ESCOBEDO 835 JUNIN 2DO.PISO OF.203
GAFMA CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	C.C.LAS VITRINAS PISO 2 OFICINA 68
GAMASEGUROS CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	V.MANUEL RENDON 120 Y PANAMA 3ER.P. OF.303 Y 304
GAMONZE S.A.	GUAYAQUIL	VELEZ 513 Y GARCÍA AVILÉS EDIFICIO ACROPOLIS OFICINA 2
GESTISEGUROS S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	ALEJO LASCANO #1311 Y ESMERALDAS (DIAGONAL AL RESTAURANTE EL CAMPANARIO)
GIESMA S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	VICTOR EMILIO ESTRADA 722 Y GUAYACANES PISO 2 OF.1
GIOSEGURA AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A.	GUAYAQUIL	AV. 9 DE OCTUBRE #100 Y MALECÓN EDIF. LA PREVISORA PISO 30 OFIC. 7
GIRO S.A.	GUAYAQUIL	JUNÍN 421 ENTRE CORDOVA Y BAQUERIZO MORENO, PISO 1, OF.5
GRANSEGURO CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	CALLE 6TA. 203 Y BALSAMOS (URDESA)
GUAYAQUIL CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	ELIZALDE 119 Y PICHINCHA ED. PREDIAL VERA 5P. OF.3
HANNE S.A. HAGESA	GUAYAQUIL	SAUCES 8 SOLAR 7 MZ.454-F33 DIAGONAL CENTRO MEDICO ORTODENT
HARRIS INSURANCE SERVICES S.A.	GUAYAQUIL	CDLA.KENNEDY CALLE 9NA. OESTE #112 A Y CALLE G PISO 2 OF.3
INSEGEN S.A.	GUAYAQUIL	BAQUERIZO MORENO 1119 Y 9 DE OCTUBRE 8P OFC.807
INSURENSA CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	SAMANES II MZ.227 SOLAR 25 PLANTA BAJA
INTELBROKER S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	URDESA CENTRAL DÁTILES Y VICTOR EMILIO ESTRADA
INTERCORRETAJE CIA. LTDA. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA	GUAYAQUIL	CÓRDOVA 812 Y VICTOR MANUEL RENDÓN, EDIF. TORRES DE LA MERCED, P-22, OF. 3
INTERSEA CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	CORDOVA 812 Y V.M.RENDON ED.T. LA MERCED 20P OF1
ITUBARMA C. LTDA.	GUAYAQUIL	CENTRO DE NEGOCIOS TERMINAL TERRESTRE BLOQUE B LOCAL 12
J. CAVERO C. LTDA.	GUAYAQUIL	ED.PLAZA B.MORENO 1119 Y 9 DE OCTUB.8VO P.OF.806
J. SUAREZ C. LTDA.	GUAYAQUIL	CDLA.VERNAZA NORTE MZ.05 DIAGONAL PARTE POSTERIOR MALL DEL SOL
JIMENEZ & ASOCIADOS CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	ALBORADA 4TA. ETAPA MZ DN V1
JOINTVENT S.A. JOINT VENTURE INSURANCE	GUAYAQUIL	PARQUE EMPRESARIAL COLÓN, AV. JAIME ROLDOS S/N, EDIFICIO #2, PISO 2, OF. 204
LA CERRADURA C. LTDA. "INTERDURA"	GUAYAQUIL	AV. DR. MIGUEL ALCÍVAR Y CALLE "F" CDLA. GUAYAQUIL

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección
LA MISIÓN S.A. SEGUMISION	GUAYAQUIL	JUAN TANCA MARENGO KM 2.5 URDENOR II MZ.228 SOLAR 7 ATRÁS TV CABLE
LA PIRAMIDE S.A.	GUAYAQUIL	VELEZ 1214 ENTRE JOSÉ DE ANTEPARA Y AVENIDA MACHALA
LEC S.A., LUIS ERNESTO CEVALLOS, AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	KENNEDY NORTE: EDIF.TORRES ATLAS PISO 2 OF.3
LIRIA S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	SAUCES DOS SOLAR 55 MZ-F 113
MARSEGUROS S.A.	GUAYAQUIL	CARCHI 601 Y QUISQUIS ESQUINA EDIF.QUIL 1 PISO 11 OF.1102
MARZO CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	GUATEMALA 200 Y LA HABANA
MASTERBROKER AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS CÍA.	GUAYAQUIL	EDIFICIO CENTRO DE OFICINAS PISO 4 OFICINA 403 AV. GUILLERMO PAREJA ROLANDO
MEPALI S.A.	GUAYAQUIL	V.E.ESTRADA #500 Y DÁTILES
MIROES INSURANCE SERVICES C. LTDA.	GUAYAQUIL	CÓRDOVA 1021 Y 9 DE OCTUBRE EDIF.SAN FRANCISCO 300 PISO 17 OF.1
NAVAS Y ASOCIADOS NAVSEGUROS S.A.	GUAYAQUIL	FCO. BOLOÑA 517 Y LA 4TA.
NEIRA GARCIA CIA. LTDA	GUAYAQUIL	GUAYAS 1841 Y 9 DE OCTUBRE
OMNISEGUROS CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	KENNEDY NORTE NAHIM ISAIAS Y JOSE CASTILLO MZ.110 V.3 1ER PISO OF.3
ORBISEG S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	PARQUE EMPRESARIAL COLON, EDIF.EMPRESARIAL 3, 2DO.PISO OF.202
ORGACOM CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	RUMICHACA 1108 Y LUQUE 2PISO OFC. 217
PLANISEGUROS CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	PUERTO AZUL MZ.E6 VILLA 31 CALLE GABRIELA MISTRAL Y BALTAZARA CALDERON
PLAZA & CAMPOS C. LTDA.	GUAYAQUIL	BALSAMOS 610 Y AV. LAS MONJAS
PLAZA CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	KENNEDY NORTE EDIF.TORRES DEL NORTE TORRE B PISO 7 OF.703
PRIMERISIMA S.A. PRIMERSA	GUAYAQUIL	URDESA CENTRAL, BALSAMOS 607 "A" ENTRE LAS MONJAS Y FICUS P/A OF.2
PROMILENIO S.A.	GUAYAQUIL	CDLA. ENTRE RIOS AV.PRINCIPAL EDIF. MANAOS 1ER. PISO OF.102
PROVENSEG C. LTDA.	GUAYAQUIL	CDLA. ENTRE RIOS MZ. 1 VILLA 9
QUALITYSEG S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	JUAN TANCA MARENGO EDIF.MAVESA
RAPIDEZ Y CONTROL RAPITROL C. LTDA.	GUAYAQUIL	UNDÉCIMA Y DOMINGO COMÍN (JUNTO A GASOLINERA REPSOL)
RAVELCA S.A.	GUAYAQUIL	KENNEDY VIEJA CALLE 8VA. ENTRE AV. SAN JORGE Y CALLE G
REMBRANDT Y ASOCIADOS CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	AV.9 DE OCTUBRE 1703 Y AV.DEL EJÉRCITO 5TO.PISO
REXEL CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	GRAL.CÓRDOVA 623 Y PADRE SOLANO
RODSAY S.A.	GUAYAQUIL	AGUIRRE 116 Y PICHINCHA P2 OF22
ROSANT S.A.	GUAYAQUIL	CDLA. GUAYACANES, MZ. 49, V. 10
ROSENEY SALCEDO Y ASOCIADOS S.A. RSA	GUAYAQUIL	KENNEDY NORTE EDIF.TORRE ATLAS PISO 4 OF.403 JUNTO AL BCO.DEL PICHINCHA
SAFECORP S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	URDENOR UNO SOLAR 3 MZ.105 A DOS CUADRAS IGLESIA MORMONA
SEG-NOVA S.A.	GUAYAQUIL	COLÓN 620 Y BOYACÁ
SEGUCONSULT C. LTDA.	GUAYAQUIL	RUMICHACA 1108

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección
SEGUMAS S.A.	GUAYAQUIL	GRAL.ELIZALDE 119 Y PICHINCHA PISO 5.OF.1
SEGUNET S.A.	GUAYAQUIL	AV.ISIDRO AYORA, SAUCES 9 MZ.R27 VILLA 4 3ER. PISO
SEGUROSCA DEL ECUADOR S.A.	GUAYAQUIL	CDLA. VERNAZA NORTE EDIFICIO TRADE BUILDING, PISO 6 OF.628
SEKURITAS S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	AV.J.ORRANTIA Y JUAN TANCA MARENGO EDIF.EXECUTIVE CENTER PISO 6 OF.607
SERVIBROKER S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	HURTADO 619 Y LOS RÍOS EDIF.SANTA ANITA OF.1 JUNTO A OPTICA PLAZA
SERVISEGUROS S.A.	GUAYAQUIL	C.C.DICENTRO AV.JUAN TANCA MARENGO KM3 1ER.P.OF.15
SIGMASEGUROS S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	AV. DE LAS AMERICAS S/N EDIF.TCE-ANEXO AL AEROPUERTO SP 04
SOCIEDAD ASESORA INDICO RE SAINDE S.A.	GUAYAQUIL	CENTRO COMERCIAL PLAZA QUIL OFICINA 5 (PLANTA ALTA)
TAROMADI AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A.	GUAYAQUIL	CACIQUE ALVAREZ 410 Y MANABI 1ER. PISO OF.104
TRANSEGUROS S.A.	GUAYAQUIL	LUQUE 321 Y CHIMBORAZO
TRUST INSURANCE TRUSTINSU S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS	GUAYAQUIL	PARQUE EMPRESARIAL COLON TORRE CORPORATIVA 3,4TO.PISO OF.405
VERGARA & VITERI CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	URDESA NORTE, AV. PRIMERA # 437 Y CALLE SEXTA
VIABLE (VIABLESA) S.A.	GUAYAQUIL	KILÓMETRO 12.5 CENTRO COMERCIAL LAGUNA PLAZA PISO 2 OFIC 405
VICTOR CALDERON CHICO CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	ALBORADA 10MA. ETAPA MZ.306 VILLA 18
VITAL S.A.	GUAYAQUIL	PLANTA BAJA DEL OMNIHOSPITAL EDIF.VITALIS 1 PLAZA DEL SOL OF.4
Z.H.M. ZULOAGA, HIDALGO & MAQUILON S.A.	GUAYAQUIL	KENNEDY NORTE ED. TORRES DEL NORTE TORRE B OF 604
ZIROJA S.A.	GUAYAQUIL	NUEVA KENNEDY AV.GONZAOO ZALDUMBIDE #500 Y BENITO JUAREZ 1ER.PISO OF.3

Fuente:(Superintendencia de Bancos y Seguros, Sistema de Seguros Privados - Intermediarios de Seguros)

Se procedió a realizar encuestas a los intermediarios de seguros del sector Norte, se plantearon 12 preguntas abiertas y cerradas, de acuerdo a la necesidad de nuestra investigación de tal manera, que obtuvimos la suficiente información de los diversos parámetros a tratar en nuestra Auditoría de Gestión. (Ver Anexo #1)

	Tema: Auditoría de gestión a los procesos de pagaduría realizados por el departamento financiero de la empresa bróker de seguros La Misión S.A. en el año 2013 en la ciudad de Guayaquil.
Herramienta: Encuesta dirigida a otras Asesoras Productoras de Seguros (Bróker)	Encuestadoras: Karen Delgado Mero Geovanna Franco Guerrero
1. ¿Cuál es el tiempo de vida laboral que tiene la empresa?	
-Más de 5 años -Más de 10 años -Más de 15 años	
2. ¿Conocen los empleados la estructura organizacional de la empresa?	
SI _____ NO _____	
3. ¿Existe un control minucioso del manejo de efectivo dentro del Departamento Financiero?	
SI _____ NO _____	
4. ¿Con cuántos proveedores cuenta la empresa?	
-Más de 10 -Más de 20 -Más de 30	
5. ¿Tiene suficiente crédito para realizar el pago de las facturas a los proveedores?	
SI _____ NO _____	
6. ¿De qué forma se realizan los pagos a proveedores?	
-Semanal -Quincenal -Mensual	
7. ¿Se ingresan a tiempo las órdenes de pago?	
SI _____ NO _____	

8. ¿Existe un registro constante de dichos pagos?
SI _____ NO _____
9. ¿Es ordenada continuamente la documentación de los pagos efectuados?
SI _____ NO _____
10. ¿La entrega de las facturas por parte de sus proveedores es inmediata?
SI _____ NO _____
11. En el área de pagaduría ¿Se realizan más funciones aparte de realizar los pagos a proveedores?
SI _____ NO _____
12. ¿Se realizan las revisiones de saldos y movimientos?
-Diario -Semanal -Cierre de Mes

3.6.2 OBSERVACIONES

En la visita a la Compañía se observaron las áreas, donde conocimos el espacio físico, las condiciones y estructura del funcionamiento de los departamentos de La Misión S.A.

Se dialogó con los funcionarios que laboran en La Misión S.A., previa autorización de gerencia, donde se pudo conocer más de los departamentos, funciones y administración.

3.6.2.1 DESCRIPCIÓN DE ÁREAS INVOLUCRADAS EN LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Área de Pagaduría.- Es aquí donde se realizan las órdenes de pago de las facturas que tiene la empresa por sus gastos. Se ingresa la factura y se realiza el comprobante de

retención. Donde también se lleva el control de los Siniestros y el manejo de una Caja Chica.

Departamento de Contabilidad.- Las órdenes de pago son trasladadas al Departamento Contable para su revisión y visto bueno de que se haya ingresado correctamente. Es importante que, por cultura tributaria, esté emitida la factura de acuerdo a los datos de la empresa, así mismo que los porcentajes de retención de impuestos estén correctos.

Departamento Financiero.- Este departamento se encarga de programar los pagos de Sub agentes, Siniestros, Comisiones, Administrativos de acuerdo a los flujos de caja. Además lleva el control de los cobros y depósitos del pago de las pólizas, cobros mediante vouchers y tarjetas de crédito, los mismos que serán aplicados para llevar al día la cartera de clientes.

3.7 ANÁLISIS FODA

Tabla 7: Análisis FODA de La Misión S.A.

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<p>1. Posee delimitada su filosofía empresarial.</p> <p>2. Capacidad para proyectar sus objetivos.</p>	<p>1. Las transacciones no son contabilizadas diariamente.</p> <p>2. Las empresas, en su mayoría, no aplican las NIIF's al momento de realizar sus registros contables.</p>	<p>1. Elaborar una auditoría de gestión para los procedimientos del Departamento Financiero.</p> <p>2. Mejorar el procedimiento del área de pagaduría.</p>	<p>1. Falencia en los procedimientos de control interno.</p> <p>2. Inestabilidad de indicadores económicos.</p>

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
Debilidades	Oportunidades	Debilidades	Oportunidades
3. Dirigen una contabilidad de manera consecuenta. 4. Tiene controles internos en ciertos departamentos	3. No poseen manuales de auditoría reformados. 4. Se determinó debilidad de control interno	3. Seguimiento de los procesos del área mencionada, para su respectivo cumplimiento. 4. Optimización de recursos	

Elaborado por: Autoras del proyecto

3.8 CRONOGRAMA

El tiempo estimado para ejecutar la Auditoría de Gestión en el área de pagaduría correspondiente al Departamento Financiero de LA MISIÓN S.A., es de 30 días laborables, en ellos realizaremos lo siguiente:

Tabla 8: Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2014			
	1	2	3	4
Cuestionario de Control Interno				
Encuestas a los asesores de seguros				
Elaboración del Plan de Auditoría				
Ejecutar la Auditoría de Gestión y análisis de Resultados				
Seguimiento al desarrollo de la Auditoría				
Presentación de informe				
Notificación de los resultados hallados				

Elaborado por: Autoras del proyecto

CAPÍTULO IV

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE PAGADURÍA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA LA MISIÓN S.A.

4.1FASE DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

De acuerdo a la evaluación de la información, se procede a recopilar toda la que se obtuvo a través de las encuestas y entrevista al Gerente General de la empresa.

Para el levantamiento de información se visitaron 30 asesores de seguros del sector norte, estas son empresas que realizan las mismas funciones que La Misión S.A., se evaluaron los conocimientos éticos organizacionales y funciones que desarrollan los departamentos financieros.

Procedimos a tabular y procesar la información obtenida, los resultados fueron tabulados con cuadros estadísticos, de manera que las respuestas sean analizadas y descifrables para el buen entendimiento.

4.2 FASE DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En esta fase, se detallarán los resultados de cada pregunta realizada a los asesores de seguros. Cabe recalcar que la encuesta fue dirigida a los responsables o funcionarios del departamento financiero, de tal manera, que la información obtenida tenga relación con nuestro estudio.

A continuación, presentamos los resultados globales de las encuestas efectuadas:

Tabla 9: Resultados preguntas cerradas de encuestas

PREGUNTAS CERRADAS	SI	NO	TOTAL
2	25	5	30
3	21	9	30
5	15	15	30
7	23	7	30
8	23	7	30
9	21	9	30
10	25	5	30
11	20	10	30

Elaborado por: Autoras del proyecto

Tabla 10: Resultados preguntas abiertas de encuestas

PREGUNTAS ABIERTAS	1° OPCIÓN	2° OPCIÓN	3° OPCIÓN	TOTAL
1	10	16	4	30
4	18	8	4	30
6	18	7	5	30
12	12	11	7	30

Elaborado por: Autoras del proyecto

PREGUNTA 1: ¿Cuál es el tiempo de vida laboral que tiene la empresa?

Tabla 11: Vida laboral de empresas

Escala	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
Más de 5 años	10	
Más de 10 años	16	
Más de 15 años	4	

Elaborado por: Autoras del proyecto

Existen diversos intermediarios de seguros que se encuentran funcionando dentro del país por más de 5 años, en este caso nuestra muestra identifica que el 53% ha funcionado por más de 10 años. Dando a entender que son empresas que han sabido mantenerse en el mercado de ventas de seguros con buen desempeño y liquidez. Aquellos asesores que funcionan por más de 5 años se encuentran en un 34%, mientras que los que funcionan por más de 15 años están en un 13%.

PREGUNTA 2: ¿Conocen los empleados la estructura organizacional de la empresa?

Tabla 12: Conocimiento de empleados sobre estructura organizacional

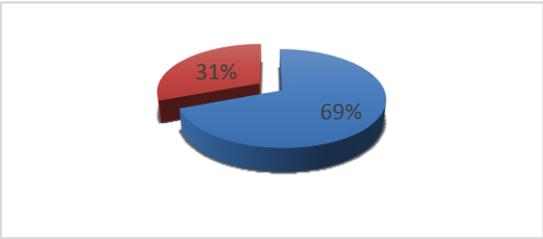
Respuesta	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
SI	25	
NO	5	

Elaborado por: Autoras del proyecto

Es importante para toda empresa, que sus empleados conozcan la estructura organizacional del lugar donde trabajan, para conocer a sus subordinados y funciones. En nuestra encuesta dio como resultado que el 83% de los que laboran con los asesores intermediarios de seguros conocen la estructura organizacional de la empresa para la que prestan sus servicios.

PREGUNTA 3: ¿Existe un control minucioso del manejo de efectivo dentro del Departamento Financiero?

Tabla 13: Control en el manejo de efectivo de las empresas

Respuesta	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
SI	21	
NO	9	

Elaborado por: Autoras del proyecto

El tema sobre el manejo y control de dinero en efectivo es sumamente delicado para todas las empresas ya sean grandes o pymes, el Gerente Financiero debe tener la confianza suficiente para designar a un Tesorero que realice su trabajo con responsabilidad y honestidad. Dentro de los 30 asesores encuestados podemos notar que el 69% indica que si existe un manejo minucioso del efectivo dentro del departamento mencionado, mientras que en el 31% existe poca responsabilidad, supervisión y control dentro del mismo.

PREGUNTA 4: ¿Con cuántos proveedores cuenta la empresa?

Tabla 14: Número de proveedores de las empresas

Escala	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
Más de 10	18	
Más de 20	8	
Más de 30	4	

Elaborado por: Autoras del proyecto

Esta pregunta tiene que ver con la liquidez y crédito que posee la empresa, los proveedores son como los clientes, si reciben una mala atención no ofrecerán sus servicios a pesar de que los beneficie. Los proveedores tienen como característica ser leales y eficientes. Dentro de las empresas asesoras de seguros se necesitan proveedores que financien sus gastos a crédito, la encuesta nos demuestra que por lo general, los asesores tienen más de 10 proveedores.

PREGUNTA 5: ¿Tiene suficiente crédito para realizar el pago de las facturas a los proveedores?

Tabla 15: Crédito para el pago de facturas

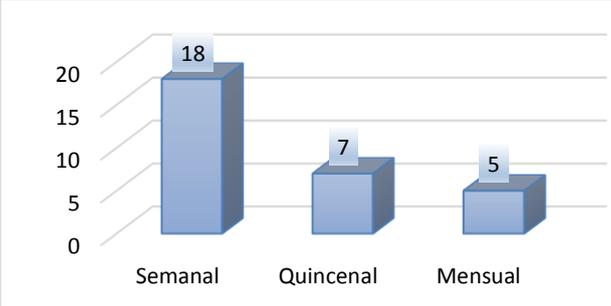
Respuesta	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
SI	15	
NO	15	

Elaborado por: Autoras del proyecto

Como se analizó en la pregunta anterior, es indispensable que los proveedores den un crédito para el pago de los servicios, de tal manera que la empresa tenga sus gastos financiados. De acuerdo a los resultados de la encuesta, podemos visualizar que el 50% si tiene crédito con los proveedores y la otra mitad no lo tiene.

PREGUNTA 6: ¿De qué forma se realizan los pagos a proveedores?

Tabla 16: Forma de pago a proveedores

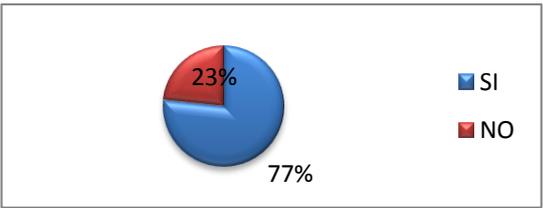
Escala	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
Semanal	18	
Quincenal	7	
Mensual	5	

Elaborado por: Autoras del proyecto

Analizando los resultados de esta pregunta, podemos notar que el 60% aparentemente se mantiene al día en el pago de las facturas de los proveedores, puesto que la gestión del pago para el proveedor se la realiza semanalmente, mientras que existe aproximadamente un 23% que realiza los pagos en forma quincenal y un 17% de los asesores que efectúan los pagos cada mes.

PREGUNTA 7: ¿Se ingresan a tiempo las órdenes de pago?

Tabla 17: Ingreso de órdenes de pago

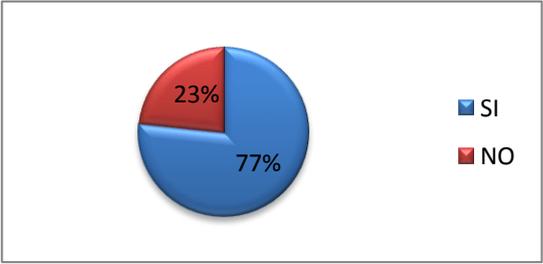
Escala	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
SI	23	
NO	7	

Elaborado por: Autoras del proyecto

Debemos de tener en claro que para que exista una adecuada y puntual cancelación a los respectivos proveedores, se debe tener a tiempo el ingreso de las órdenes concernientes. Según los resultados de nuestra encuesta, revela que un 23% no ingresan las órdenes de pago a tiempo, mientras que el 77% restante tienen un correcto manejo en el ingreso de las mismas.

PREGUNTA 8: ¿Existe un registro constante de dichos pagos?

Tabla 18: Registro de los pagos de las empresas

Escala	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
SI	23	 <p>El gráfico de sectores muestra la distribución de las respuestas a la pregunta 8. El 77% de las empresas (representado por el sector azul) mantiene un registro constante de los pagos (SI). El 23% restante (representado por el sector rojo) no mantiene un registro constante (NO). Una leyenda a la derecha del gráfico indica que el azul corresponde a 'SI' y el rojo a 'NO'.</p>
NO	7	

Elaborado por: Autoras del proyecto

Es de gran importancia tener al día los registros de todos los pagos realizados en la empresa, sean de cualquier índole, lo cual ayuda a que haya eficiencia y eficacia en el desarrollo de la misma. También ayuda a tener la información a tiempo al momento de que se llegue a presentar alguna auditoría o examen dentro la empresa. La encuesta muestra que el 77% si mantiene un registro constante de los pagos y el 23% no lleva un registro constante de los pagos.

PREGUNTA 9: ¿Es ordenada continuamente la documentación de los pagos efectuados?

Tabla 19: Orden secuencial de documentos de pago

Escala	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
SI	21	
NO	9	

Elaborado por: Autoras del proyecto

Para que pueda existir una excelente coordinación con los demás departamentos dentro de la empresa, se debe tener un debido y minucioso orden de la documentación, ya que esto también permite que los procesos sean más efectivos en su desarrollo. El gráfico refleja como resultado que un 70% si mantiene ordenada continuamente la documentación de los pagos efectuados, en cuanto al 30% nos dice que no llevan ordenada la documentación.

PREGUNTA 10: ¿La entrega de las facturas por parte de sus proveedores es inmediata?

Tabla 20: Entrega de facturas de los proveedores

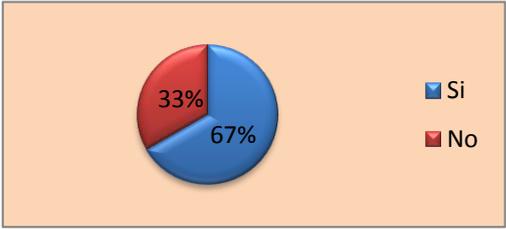
Escala	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
SI	25	
NO	5	

Elaborado por: Autoras del proyecto

Es de gran conocimiento que para poder realizar un pago de manera inmediata y puntual a los proveedores, ellos de antemano deben entregar las facturas correspondientes por el servicio que se le ha proporcionado, esto también es indispensable para el registro constante. La concerniente encuesta nos muestra que el 83% de las empresas si reciben las facturas de manera inmediata por parte de sus proveedores, mientras que el 17% no cuentan con la misma situación.

PREGUNTA 11: En el área de pagaduría ¿Se realizan más funciones aparte de realizar los pagos a proveedores?

Tabla 21: Funciones adicionales a realizar de Pagaduría

Escala	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
SI	20	
NO	10	

Elaborado por: Autoras del proyecto

Por lo general en todas las empresas, el área de pagaduría no tan solo realiza los pagos a proveedores, sino también manejan lo que es tesorería sea: arqueo de caja, reembolso de caja chica, emisión de vale de caja, etc.

Podemos ver que un 67% refleja que dentro del área de pagaduría si se realizan otras funciones aparte de pagar a proveedores y un 33% muestra que tan solo se encargan de los pagos a proveedores.

PREGUNTA 12: ¿Se realizan las revisiones de saldos y movimientos?

Tabla 22: Revisión de saldos y movimientos en el departamento

Escala	Resultado	Gráfico que demuestra los resultados obtenidos en porcentajes
Diario	12	<p>El gráfico de sectores muestra la siguiente distribución de los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diario: 40% Semanal: 37% Cierre de Mes: 23%
Semanal	11	
Cierre de Mes	7	

Elaborado por: Autoras del proyecto

La revisión de los saldos y movimientos se maneja de distintas formas dependiendo de las políticas de cada empresa, ya que pueden hacerlo de manera diaria, semanal o cierre de mes. Según los datos que vierte la respectiva encuesta, refleja que el 40% realiza las revisiones de saldos y movimientos Diariamente, el 37% muestra que lo hacen semanalmente y para finalizar el 23% restante realizan las revisiones de saldos y movimientos.

4.3 INFORME DE AUDITORÍA

De acuerdo a la NIA 700, podemos destacar que en los contenidos del informe de auditoría evaluamos el marco de referencia de información financiera aplicable: (NIAs)

- Revelación adecuada de políticas contables importantes seleccionadas y aplicadas para entender el efecto de las transacciones y hechos significativos
- Las políticas contables consistentes con el marco de referencia aplicable y si estas políticas son apropiadas
- Las estimaciones contables son razonables
- La información es relevante, confiable, comparable y entendible

El informe de auditoría constituye el resultado final que el Auditor formula de la ejecución de la misma, mediante técnicas, procedimientos de auditoría, aplicando normas de carácter contable, financiero y operacional, para la revelación de los resultados de tal manera que se obtengan conclusiones, comentarios y sugerencias para el beneficio de la empresa auditada.

El informe de auditoría es claro, conciso y preciso. Los asuntos a tratarse deben ser detallados con exactitud de manera que los hallazgos detectados sean expuestos de manera correcta.

Según la NIA 700, que trata sobre la formación de una opinión y dictamen de los Estados Financieros, nos manifiesta que el auditor debe formar una opinión en el informe de auditoría con base a una evaluación de las conclusiones de la evidencia de auditoría que se ha obtenido.

El auditor tiene oportunidad de modificar la opinión de su dictamen, basándose en la NIA 705, la cual indica que el auditor puede modificar su opinión dentro del informe en el caso de que no tenga la evidencia de auditoría suficiente para argumentar.

Según el tipo de modificación de las opiniones de un auditor, estas pueden ser:

- Opinión con Salvedad, cuando existen errores de importancia relativa pero no determinantes.
- Opinión Negativa, cuando se concluye que los errores significativos son tanto de importancia relativa como determinantes.
- Abstención de opinión, cuando el auditor no puede obtener suficiente evidencia adecuada de auditoría y los errores detectados podrían ser tanto de importancia relativa como determinantes.

CARTA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Guayaquil, enero del 2015.

Señor

José W. García Delgado

Gerente General

La Misión Agencia Asesora Productora de Seguros S.A.

Ciudad

Asunto: Dictamen de Auditoría

La auditoría de gestión realizada al área de pagaduría del departamento financiero de la empresa bróker de seguros LA MISIÓN S.A. se ha efectuado en base a los procesos realizados en el año 2013.

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y con el propósito de formarnos una opinión sobre lo antes mencionado. Estas normas requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener certeza razonable de si los procesos no contienen exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo.

Una auditoría de gestión no tiene como propósito específico establecer la existencia de instancias de incumplimientos de las normas legales que sean aplicables a la entidad auditada salvo que, con motivo de eventuales incumplimientos, se distorsione significativamente la situación financiera.

Debido a la índole especial de la auditoría, los resultados de la misma se encuentran expresados en comentarios, recomendaciones y conclusiones que constan en este informe.

Es importante que las recomendaciones deban ser aplicadas en la empresa de manera obligatoria para el mejoramiento que se pretende lograr.

Atentamente,

Karen Delgado
AUDITORA

Geovanna Franco
AUDITORA

ÍNDICE DE CONTENIDOS DEL INFORME

CAPITULO I: Información Introductoria

- Motivo de la auditoría
- Objetivos de la Auditoría de Gestión
- Alcance de la Auditoría de Gestión
- Enfoque de la Auditoría de Gestión
- Base Legal
- Estructura Organizacional

CAPÍTULO II: Resultados de la Auditoría

- Hallazgos
- Conclusiones
- Recomendaciones

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la Auditoría de Gestión

Nuestra auditoría de gestión a los procesos del área de pagaduría del Departamento Financiero de La Misión S.A., se realizó con el propósito de evaluar los controles internos y determinar las fortalezas y debilidades que se pudieran detectar en el proceso de la misma.

La Auditoría de Gestión efectuada, no se determina con el propósito de buscar fraudes o errores, sino más bien en el proceso de la misma se puede llegar a detectar aquello que está ocasionando irregularidades en el manejo administrativo, operativo y financiero de la empresa.

Objetivos de la Auditoría de Gestión

- Analizar la categoría en la que la empresa ha cumplido adecuadamente el proceso de gestión de los pagos ya sea a sus proveedores, clientes, sub-agentes, reclamos, etc.
- Establecer recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno, contribuir al fortalecimiento de los procesos aplicados y promover la planificación y coordinación.

Alcance de la Auditoría de Gestión

Se procedió a analizar el área de pagaduría del Departamento Financiero de la Empresa Bróker de Seguros La Misión S.A. por el periodo que corresponde al año 2013.

En lo que respecta lo siguiente:

- Gestión de los servicios que tiene que ver con la atención y trámite de los pagos
- Control de registros para la validación de lo contabilizados según los gastos pagados que se incurran en la empresa

Enfoque de la Auditoría de Gestión

La evaluación de los procesos aplicada al área de pagaduría del departamento financiero de La Misión S.A. se llevó a cabo con el propósito de implementar los controles respectivos para que la empresa tenga un buen fortalecimiento en el manejo operativo.

En este análisis, la iniciativa de la ejecución de una auditoría de gestión planteada requiere la detección de las fortalezas y debilidades que existen dentro del departamento financiero de la empresa, lo que representa una oportunidad para la mejora y fortalecimiento de sus procesos aplicados.

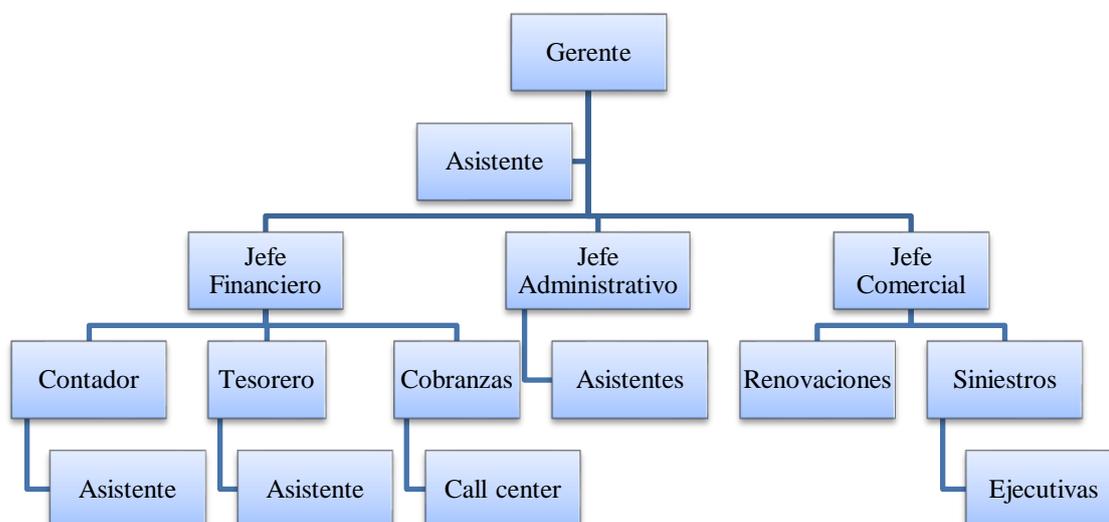
Mediante un enfoque global, analizando las fortalezas que mantienen las otras empresas bróker de seguros nos ha servido para detectar las debilidades que tiene La Misión S.A. más los procedimientos de auditoría que nos ayudaron a detectar los hallazgos.

Base Legal

La Misión Agencia Asesora Productora de Seguros S.A. se encuentra legalmente constituida, y para el cumplimiento de sus actividades por ventas de seguros se rige bajo las leyes y reglamentos establecidos para su efecto, las cuales se encuentran en las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en la Ley General de Seguros.

Estructura Organizacional

La Misión S.A., es una empresa bróker de seguros que labora en función de la venta de seguros. La empresa cuenta con su respectiva estructura organizacional donde podemos conocer los departamentos que existen, los mismos que se desempeñan con el fin de que La Misión se destaque por la excelencia y calidad de sus servicios.



Definiciones Estratégicas

Misión

“Ser una Agencia de Seguros, cuya labor principal es presentar al cliente las mejores alternativas con respecto a tasas, coberturas y deducibles para el bien que desee asegurar”.

Visión

“Ser Líderes en el mercado Asegurador y con el reconocimiento de ser una agencia en continua evolución hacia la excelencia en servicio y satisfacción de sus clientes”.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Desarrollo Hallazgos de Auditoría

En el proceso de la Auditoría de Gestión al área de pagaduría del Departamento Financiero de LA MISIÓN S.A., mediante el cuestionario de Control Interno y demás técnicas utilizadas, se lograron detectar los siguientes hallazgos:

1. Dentro del departamento financiero no se lleva un adecuado control de cheques cancelados a los proveedores, lo que podría ocasionar una duplicidad en el pago.
2. Los saldos bancarios no son conciliados diariamente, no se tiene un conocimiento real de los fondos que se poseen en las cuentas bancarias.
3. Los movimientos contables pertenecientes al departamento no son registrados en el sistema ocasionando descuadre de cuentas.
4. Las facturas correspondientes a los proveedores no son ingresadas al sistema a tiempo.

5. Los soportes de las transacciones generadas por los gastos no se encuentran ordenados ni suficientemente soportadas para efectos del pago.
6. Todas las órdenes de pago se encuentran vencidas, se cumple el crédito que el proveedor otorga al cliente.
7. Las órdenes de pago ingresadas no son entregadas al departamento contable a tiempo para que puedan realizar la revisión de las partidas e impuestos aplicados.
8. No existe una conciliación de lo que se encuentra pendiente por pagar con el departamento contable a fin de validar saldos.
9. La descoordinación entre el personal del departamento ocasiona retrasos en el cumplimiento de cada función designada.
10. La realización de otras funciones que no tienen relación con las del departamento ocasiona atrasos y confusión en el personal del departamento financiero.

Recomendaciones

Departamento Financiero:

El manejo de fondos mediante cheques pertenecientes a la empresa, debe ser seguro y precavido. Es importante que se manejen medidas de seguridad para el giro de los cheques, custodia de chequeras.

El uso de los cheques solo reduce el riesgo de que no se maneja el efectivo dentro del Departamento Financiero, sin embargo existen riesgos como el que pueden ser adulterados o extraviados.

Es por eso que, es necesario que los cheques sean ingresados, aprobados y autorizados para el cobro de este, así mismo registrar el cobro contra la partida correspondiente a la deuda con el proveedor para liquidar saldos, de esta manera se evitarán duplicidades en el pago y se tendrá un resultado real de las cuentas.

Conocer diariamente los saldos bancarios permite tener una proyección de los gastos que se pueden cancelar según el tiempo de vencimiento de las cuentas pendientes por pagar. Los saldos bancarios deben cuadrar con los saldos contables, llevar un control de cheques girados, girados y no cobrados, anulados, etc.

Así mismo, cuentas contables como reportes de lo que se encuentra pendiente de pago, deben tener saldos iguales y ser revisados periódicamente de tal manera que se reduzcan las cuentas más vencidas.

Área de Pagaduría:

Las facturas que se reciben deben ser ingresadas dentro del plazo que indica el Servicio de Rentas Internas que es de 5 días, ya que ese es el plazo para realizar la entrega del comprobante de retención para el proveedor.

Para tener el control de los días en lo que se debe realizar el ingreso de las facturas, se puede sellar la factura con la fecha en la que se recibe el documento y tener en cuenta que dentro de ese plazo también tiene que ver la revisión del departamento contable ya que ellos aprueban la contabilización y los porcentajes de retención aplicados.

Esta transacción debe contener como soporte por lo menos proforma, factura, aprobación de la persona quien realizó la compra o adquirió el servicio para el empresa, correos o imágenes en el caso de que sea necesario, el comprobante de retención y la orden de pago.

Los créditos que se tenga para realizar el pago de cada factura dependen de cada proveedor, ya que hay ciertos que otorgan desde 15 hasta 30 días de crédito, pero como se encuentran pagos vencidos se sugiere que se depure lo más antiguo. Lo más conveniente es que las labores realizadas y atención para el proveedor sea más ágil.

Como en el área también se realizan otras funciones aparte de la realización del pago a proveedores, es necesario que se programen las actividades en función del departamento, es decir, crear políticas departamentales.

Otros Resultados

La empresa La Misión S.A. actualmente no tiene definido los indicadores de gestión, los mismos que son de carácter prioritario para alcanzar lo siguiente:

- Obtener un gran desarrollo en cuanto a las labores que se realizan dentro de la empresa.
- Conseguir una satisfacción laboral, esto tiene que ver directamente con las personas que laboran en la empresa y la atención que se brinda en este caso a los proveedores de tal manera que se note la mejora en el funcionamiento de los procesos.
- Fortalecer la comunicación y buena relación entre los colaboradores de La Misión S.A., esto servirá para que la empresa tenga una reducción de costo y tiempo en cuanto a las actividades que los departamentos involucrados desarrollan en la empresa.
- Capacitar al personal que labora en el departamento en temas de administración y gestión profesional, para que puedan aportar con cambios idóneos.
- Conseguir que se cumplan a cabalidad los objetivos dentro del departamento con el fin de mejorar el desarrollo del mismo, y que se logre trabajar con eficiencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

CONCLUSIONES

El proyecto que tiene como título “Auditoría de Gestión a los proceso del área de pagaduría del departamento financiero de La Misión S.A.”, luego del análisis hemos determinado lo siguiente:

- Dentro del departamento si existe trabajo en equipo todos colaborarán al presentarse labores a cumplir con carácter de urgencia.
- La estructura organizacional se encuentra bien distribuida, los departamentos cuentan con coordinadores o en efecto jefes inmediatos. Los colaboradores cumplen con un reglamento interno y disposiciones de Gerencia General.
- Las demás funciones que se desarrollan en el Departamento Financiero como el control de la firma de cheques y autorizaciones para llevar a cabo la gestión del pago se realiza íntegramente.
- El Departamento Financiero debe mejorar sus controles internos, debido a que es un departamento donde se realiza cada función con mucha cautela, responsabilidad y compromiso.
- Los proveedores presentan quejas por el retraso de los pagos correspondientes a sus facturas, las mismas que son por la adquisición de un bien o servicio para la empresa.

- El retraso en la recolección de autorizaciones del pago, también tiene que ver con el departamento contable, para cumplir con sus labores muchas veces se traspapelan o quedan pendientes las órdenes de pago a revisar.
- Existe poco espacio físico en el departamento, por lo que hay desorden y caos en los escritorios ocasionando incomodidad para los colaboradores y dando una mala imagen del lugar donde trabajan.
- Dentro del departamento hay poco control en el área de pagaduría con respecto a los pagos a proveedores, existe prioridad para el pago de siniestros y comisiones a sub-agentes. En el área de pagaduría se lleva una caja chica, la misma que no es revisada periódicamente en cuanto a fondos, saldos, soportes.
- La ejecución de una auditoría de gestión es necesaria para conocer las deficiencias y debilidades de los controles que se están llevando en cada departamento de la empresa, así mismo mediante ella, poder presentar soluciones para el mejoramiento.

RECOMENDACIONES

Al finalizar la auditoría de gestión, se mencionan las recomendaciones que se han establecido, dirigida a los directivos de La Misión S.A., para mejoras en el área de pagaduría del departamento financiero:

- Se debe preparar un manual de funciones para el personal del departamento financiero, a fin de que se puedan segregar las funciones, administrar el trabajo equitativamente para evitar confusiones
- Se deben fomentar las relaciones humanas y cordialidad, a la hora de atender a los proveedores, no dar una respuesta negativa sino más bien comunicar en lo posible que se está trabajando para solucionar pronto el contratiempo. Reestructurar las políticas existentes, para que así haya un mejor desempeño en lo que concierne el desarrollo de las funciones dentro del área de pagaduría.
- Se debe tener un registro de todas las transacciones que se realizan diariamente, para así poder efectuar de manera ordenada los estados financieros, adjuntándoles sus respectivos sustentos. En este caso serían las facturas, las mismas que deberán estar recibidas y emitidas correctamente, además de realizar sus concernientes retenciones. Lo que dará como resultado que La Misión S.A. cuente con una información veraz.
- El gerente financiero debe realizar revisiones sorpresivas en todas las áreas, de esta manera tendrá a su equipo trabajando con más interés, responsabilidad,

tendrá un mejor control de las actividades que se realizan y constatar si se finalizan o quedan pendientes algunas funciones.

- Se sugiere implantar programas de capacitaciones para los colaboradores de La Misión S.A., las mismas que deberán llevarse a cabo de una manera eficiente, lo que ayudará a incrementar el nivel de profesionalismo.
- En conclusión, se recomienda a La Misión S.A., que continúe con el fortalecimiento de sus objetivos y su imagen de brindar un servicio con calidad y eficiencia a la sociedad, controlando el buen funcionamiento de sus departamentos y manteniendo la mejora continua para que se extienda el desarrollo de sus metas.

BIBLIOGRAFÍA

Beliver, S. V. (2004). *El Plan de gestión: un método integral para su elaboración y control*. Montserrat Boixareu.

Madariaga, J. M. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*.

NIA's, N. I. (s.f.).

Normas Generales para la Aplicación de la Ley de Seguros. (2013).

Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (Noviembre de 2014). *Ley General de Seguros*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2014, de <http://www.sbs.gob.ec>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). *Sistema de Seguros Privados - Intermediarios de Seguros*. Recuperado el 10 de Enero de 2015, de http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=&vp_tip=6&vp_buscr=/practg/pk_detll_ofcns.p_indx_detll_ofcn

Vilar Barrio, J. F. (1999). *La auditoría de los sistemas de gestión de calidad*. FC Editorial.

Vilar Barrio, J. (1999). *La Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad*. FC Editorial.

Anexo 1: Encuestas Intermediarios de Seguros