



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE
ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR “CEMOPLAF”
PARROQUIA LA MATRIZ CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE
COTOPAXI EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2008”**

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. CPA.

Autoras:

Caiza Aimacaña Norma Paulina
Gavilánez Lalangui Jessica Amparo

Director:

Dr. Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo Mca.

Latacunga - Ecuador
Enero - 2014

AUTORIA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR “CEMOPLAF” PARROQUIA LA MATRIZ CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008”**, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Caiza Aimacaña Norma
C.I. 050286588-4

Gavilánez Lalangui Jessica
C.I.210035462-4

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR “CEMOPLAF” PARROQUIA LA MATRIZ CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008” de Caiza Aimacaña Norma Paulina, Gavilánez Lalangui Jessica Amparo Egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Enero 2014

El Director

.....
Dr. MSc. Jorge Alfredo Parreño Cantos Mca.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, los postulantes: **Caiza Aimacaña Norma Paulina y Gavilánez Lalangui Jessica Amparo** con el título de tesis: **“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR “CEMOPLAF” PARROQUIA LA MATRIZ CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes según la normativa institucional

Latacunga, enero, 2014

Para constancia firman

Lic. Guadalupe Bonilla
PRESIDENTA

Ing. Fernando Terán
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lic. Angelita Falconí
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar con nosotras en cada paso, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarnos un espacio para desarrollarnos como estudiantes universitarios y llegar a ser verdaderos profesionales al servicio de la sociedad.

A todos aquellos que aportaron con un granito de arena para la culminación de nuestra carrera, finalmente al Dr. Parreño Cantos Jorge Alfredo

Paulina y Amparo

DEDICATORIA

A ti Dios mío, por no abandonarme gracias por ayudarme a levantarme en mis fracasos, por aprender de ellos y principalmente por permitirme realizar el sueño más importante de mi vida de culminar mis estudios y ser algo en la vida.

A mis padres Hugo y Jenny quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas. Sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. Mi triunfo es el de ustedes, ¡los amo!

A mis hermanos por orientarme, gracias por estar conmigo y apoyarme siempre los quiero

A mi esposo quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo y cumplir mis metas, sueños y anhelos.

A mi hijo Johann tú me cambiantes la vida y todo lo hago por ti,

Amparo

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Diosito por mostrarme que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

A mi madre que es el pilar fundamental importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional

A mi padre que desde el cielo siempre me cuida y me bendice.

A mis hermanas/os gracias por su confianza y apoyo condicional.

A mis amigas Maribel, Gaby, Sonia, Elena, Gladys, Fernanda, Mónica con quienes compartí los mejor momentos que siempre los llevare en mi corazón.

Pauly



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR “CEMOPLAF” PARROQUIA LA MATRIZ CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008”

Autoras: Caiza Aimacaña Norma Paulina
Gavilánez Lalangui Jessica Amparo

RESUMEN

La Auditoría de Administrativa es el examen que se efectúa a una entidad, con el propósito de evaluar la eficacia de la administración teniendo en cuenta los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con la intención de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

La realización de la auditoria servirá de gran ayuda a la institución ya que por medio de ella se mejora el trabajo desempeñado de los trabajadores ayudara a tener una visión clara y precisa de los objetivos de la institución, así también mejorar el control en todas y cada uno del personal administrativo. Con el fin de cumplir y hacer cumplir con eficiencia los objetivos y estrategias



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ACADEMIC UNIT OF SCIENCE ADMINISTRATIVE AND HUMANÍSTIC

Latacunga – Ecuador

THEME: MANAGEMENT AUDIT IN THE CENTRO DE PLANIFICACION Y ORIENTACION FAMILIAR CEMOPLAF. THE LATACUNGA, COTOPAXI PROVINCE IN THE INCLUDED PERIOD FROM 1ST JANUARY TO 31ST DECEMBER 2008.

Authors: Caiza Aimacaña Norma Paulina
Gavilánez Lalangui Jessica Amparo

ABSTRACT

Management Audit is the exam that is carried out to an entity with the intention of evaluating the efficiency of the management, taking in account the general objectives; its efficiency as organization and its action and positioning from the point of view cooperative with the intention of issuing a report about the global situation of the same and the action of the direction.

The application of the audit will be useful to the organization since through the recommendation of the general inform, the manager may give solutions to the problems to develop in a better way her job, Collaborate with the organization in many aspect of the personal administrative. Whit the porpure to fulfill and make efficiency the objectives and the implanted strategies.



AVAL DE TRADUCCION

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica De Cotopaxi

MSc. AMPARO ROMERO P. con la C.I 0501369185 certifico que he realizado la respectiva revisión del Abstract.

Tema “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION “CEMOPLAF” PARROQUIA LA MATRIZ CANTON LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008”

Latacunga Enero 2014

Docente:

.....
MSc. AMPARO ROMERO P.
C.I 0501369185

INDICE DE CONTENIDOS

| Contenido | Pág. |
|----------------------------------|-------------|
| Portada | i |
| Autoría | ii |
| Aval del director de tesis | iii |
| Aprobación del Tribunal de Grado | iv |
| Agradecimiento | v |
| Dedicatoria | vi |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| Aval de Traducción | x |
| Índice de Contenidos | xi |
| Índice de Cuadros | xvii |
| Índice de Gráficos | xviii |
| Introducción | 1 |

CAPITULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO

| | | |
|----------|---|---|
| 1.1. | Antecedentes Investigativos | 3 |
| 1.2 | Categorías Fundamentales | 4 |
| 1.3. | Marco Teórico | 4 |
| 1.3.1. | Gestión Administrativa Financiera | 4 |
| 1.3.1.1. | Funciones de la Administración Financiera | 5 |
| 1.3.1.2. | Importancia | 5 |
| 1.3.1.3. | Características | 6 |
| 1.3.1.4. | Objetivos | 6 |
| 1.3.2. | Empresa | 6 |
| 1.3.2.1. | Importancia | 7 |
| 1.3.2.2. | Objetivo | 7 |
| 1.3.2.3. | Clasificación de las Empresas | 7 |

| | | |
|--------------|--|----|
| 1.3.2.4. | Instituciones Públicas | 8 |
| 1.3.2.4.1. | Características de las Empresas Públicas: | 8 |
| 1.3.2.5. | Instituciones Privadas | 9 |
| 1.3.2.5.1. | El sector privado en la actividad económica | 9 |
| 1.3.2.5.2. | Estructura de salud | 10 |
| 1.3.2.5.2.1. | Roles de la salud: | 10 |
| 1.3.2.5.2.2. | Deficiencias de Salud | 10 |
| 1.3.2.5.2.3. | Funciones Principales de la salud | 11 |
| 1.3.2.6. | Diferencias entre Empresas Públicas y Privadas | 12 |
| 1.3.3 | Control Interno | 12 |
| 1.3.3.1. | Conceptos | 12 |
| 1.3.3.2. | Objetivos | 13 |
| 1.3.3.3. | Importancia | 14 |
| 1.3.3.4. | Elementos de Control Interno | 14 |
| 1.3.3.4.1. | Plan de Organización | 14 |
| 1.3.3.4.2. | Estructura de Control Interno | 15 |
| 1.3.3.5. | Técnicas de Control Interno | 15 |
| 1.3.3.6. | Características del Control Interno | 15 |
| 1.3.3.7. | Modelos de Control Interno | 16 |
| 1.3.3.8. | Elementos del Control Interno | 17 |
| 1.3.4. | Auditoría | 18 |
| 1.3.4.1. | Conceptos | 18 |
| 1.3.4.2. | Importancia de la Auditoría | 19 |
| 1.3.4.3. | Objetivos de la Auditoría | 19 |
| 1.3.4.4. | Características de la Auditoría | 20 |
| 1.3.4.5. | Finalidad de la auditoría | 20 |
| 1.3.4.6. | Tipos de la Auditoría | 21 |
| 1.3.4.6.1. | Auditoría Externa | 21 |
| 1.3.4.6.2. | Auditoría Interna | 22 |
| 1.3.4.7. | Clasificación de la Auditoría | 22 |
| 1.3.4.7.1. | Auditoría de Gestión | 22 |
| 1.3.4.7.2. | Auditoría Financiera | 23 |

| | | |
|--------------|---|----|
| 1.3.4.7.3. | Auditoria Gubernamental | 23 |
| 1.3.5 | Auditoria Administrativa | 23 |
| 1.3.5.1. | Conceptos | 23 |
| 1.3.5.2. | Importancia | 24 |
| 1.3.5.3. | Objetivo | 24 |
| 1.3.5.4. | Alcance. | 25 |
| 1.3.5.5. | Propósito | 26 |
| 1.3.5.6. | Metodología de Auditoria Administrativa | 27 |
| 1.3.5.6.1. | Planeación | 2 |
| 1.3.5.6.1.1. | Investigación preliminar | 27 |
| 1.3.5.6.1.2. | Programa de trabajo | 28 |
| 1.3.5.6.2. | Diagnóstico preliminar | 28 |
| 1.3.5.7. | Instrumentación | 29 |
| 1.3.5.8. | Evidencia | 30 |
| 1.3.5.9. | Riesgos de auditoria | 32 |
| 1.3.5.10. | Examen | 32 |
| 1.3.5.11. | Informe | 33 |
| 1.3.5.12. | Seguimiento | 35 |
| 1.3.5.13. | Fases de Auditoría Administrativa | 36 |

CAPITULO II

2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR “CEMOPLAF”

| | | |
|----------|-----------------------------|----|
| 2.1. | Reseña Histórica | 37 |
| 2.2. | Misión | 38 |
| 2.3. | Visión | 38 |
| 2.4. | Valores | 38 |
| 2.5 | Organigrama Estructural | 39 |
| 2.6. | Diseño Metodológico | 39 |
| 2.6.1. | Tipos de Investigación | 39 |
| 2.6.1.1. | Investigación bibliográfica | 40 |

| | | |
|----------|---|----|
| 2.6.1.2. | Investigación de campo | 40 |
| 2.6.1.3. | Investigación descriptiva | 40 |
| 2.6.1.4. | Investigación Exploratoria | 40 |
| 2.7. | Metodología | 41 |
| 2.7.1. | Métodos | 41 |
| 2.7.1.1. | Método Deductivo | 41 |
| 2.7.1.2. | Método Inductivo | 41 |
| 2.7.1.3. | Método Analítico | 42 |
| 2.7.2. | Técnicas | 42 |
| 2.7.2.1. | Observaciones | 42 |
| 2.3.4.2. | Entrevista | 42 |
| 2.3.4.3. | Encuesta | 42 |
| 2.3.4.4. | Análisis documental | 43 |
| 2.8 | Población o Universo | 43 |
| 2.9. | Análisis e Interpretación de Datos | 45 |
| 2.9.1. | Entrevista dirigida al Director del centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” sucursal Latacunga. | 45 |
| 2.9.2. | Encuesta dirigida al personal administrativo del centro Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” sucursal Latacunga. | 47 |
| 2.9.3. | Encuesta realizada a los clientes del centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” Sucursal Latacunga | 58 |
| 2.10. | Conclusiones y recomendaciones | 65 |
| 2.10.1. | Conclusiones | 65 |
| 2.10.2. | Recomendaciones | 66 |

CAPITULO III

PROPUESTA

| | | |
|--------|--------------|----|
| 3.1. | Introducción | 67 |
| 3.2. | Objetivos | 68 |
| 3.2.1. | General | 68 |
| 3.2.1. | Específicos | 68 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 3.3. | Justificación | 69 |
| 3.4 | Descripción de la Propuesta | 69 |
| | Archivo de Planificación | 73 |
| 1.1.1 | Carta de Presentación | 75 |
| 1.1.2. | Carta de Confirmación de la firma de auditoria | 76 |
| 1.1.3. | Declaración Juramentada | 83 |
| 1.1.4 | Carta Compromiso | 84 |
| 1.1.5. | Contrato de Prestación de Servicio | 87 |
| 1.1.6. | Distribución de Trabajo | 90 |
| 1.1.7 | Siglas a utilizar por los integrantes del equipo | 91 |
| 1.2 | Planificación de la auditoria | 93 |
| 1.2.1 | Memorando de Planificación Estratégica | 93 |
| 1.2.2 | Indicadores de Gestión | 95 |
| 1.2.3 | Foda | 97 |
| 1.2.4 | Marcas de Auditoria | 100 |
| 1.2.5. | Personal con quienes débenos Coordinar el Trabajo | 101 |
| A.P. 2 | Archivo Permanente | 102 |
| 2.1. | Información General | 104 |
| 2.1.1. | Reseña Histórica | 104 |
| 2.1.2. | Dirección de la Institución | 108 |
| 2.1.3. | Lista del Personal | 109 |
| 2.1.4. | Funciones del Personal | 110 |
| 2.2. | Actividades Comerciales | 114 |
| 2.2.1. | Servicios que Presta | 114 |
| AC 3 | Archivo Corriente | 115 |
| 1.1.1 | Programa De Auditoria | 119 |
| 1.1.2 | Cedula De Análisis Documental | 120 |
| 1.1.3 | Cedula De Hallazgos Y Evidencias | 123 |
| 1.1.4 | Cedula Aspectos Relevantes | 124 |
| 1.1.5 | Cuestionario De Control Interno | 125 |
| 1.1.6 | Puntos De Control Interno | 127 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 1.2 | Departamento De Contabilida | 128 |
| 1.2.1 | Programa De Auditoria | 128 |
| 1.2.2 | Cedula De Analisis Documental | 129 |
| 1.2.3 | Cedula Aspectos Relevantes | 131 |
| 1.2.4 | Cuestionario De Control Interno | 132 |
| 1.2.5 | Puntos De Control Interno | 134 |
| 1.3.1 | Cuestionario de Control Interno | 135 |
| 1.3.2 | Puntos de Control Interno | 136 |
| 2. | Examen | 137 |
| 2.1. | Programa de Auditoria | 137 |
| 2.2. | Cuestionario de Control Interno | 138 |
| 2.3 | Resultados de la Aplicación del Cuestionario de Control Interno | 140 |
| 2.4. | Evaluación y Ponderación de Riesgos | 144 |
| 2.5. | Matriz de Evaluación de Riesgos | 146 |
| 2.6. | Aplicación de Indicadores de Gestión | 148 |
| 2.7 | Hoja de Hallazgos | 161 |
| 2.8. | Cuadro Comparativo | 162 |
| 2.9 | Evaluación del Proceso Administrativo | 163 |
| 2.10 | Evaluación global del Proceso Administrativo | 164 |
| | Borrador del Informe Final | 165 |
| | Informe Final | 166 |
| | Informe de Aspectos Relevantes | 168 |
| | Seguimiento | 170 |
| | Conclusiones y Recomendaciones | 171 |
| | Conclusiones | 171 |
| | Recomendaciones | 172 |
| | Referencias Bibliográficas | 173 |
| | Anexos | |

INDICES DE CUADROS

| Contenido | Pág. |
|--|-------------|
| Cuadro N° 1 Semejanzas Y Diferencias Del Modelo De Control Interno | 16 |
| Cuadro N° 2 Poblacional | 43 |
| Cuadro N° 3 Personal Administrativo Misión, Visión, Objetivos | 47 |
| Cuadro N° 4 Personal Administrativo Ambiente De Trabajo | 48 |
| Cuadro N° 5 Personal Administrativo Actividades De Personal | 49 |
| Cuadro N° 6 Personal Administrativo Manual De Funciones | 50 |
| Cuadro N° 7 Personal Administrativo Procedimientos Administración | 51 |
| Cuadro N° 8 Personal Administrativo Evaluación De Control Interno | 52 |
| Cuadro N° 9 Personal Administrativo Liderazgo En Actividades | 53 |
| Cuadro N° 10 Personal Administrativo Comunicación Del Personal | 54 |
| Cuadro N° 11 Personal Administrativo Capacitación Profesional | 55 |
| Cuadro N° 12 Personal Administrativo Asignación De Responsabilidad | 56 |
| Cuadro N° 13 Personal Administrativo Auditoria Administrativa | 57 |
| Cuadro N° 14 Usuarios Atención | 58 |
| Cuadro N° 15 Usuarios Costos Médicos | 59 |
| Cuadro N° 16 Usuarios Incremento Del Personal | 60 |
| Cuadro N° 17 Usuarios Horarios De Atención De “CEMOPLAF” | 61 |
| Cuadro N° 18 Usuarios Infraestructura De CEMOLAF | 62 |
| Cuadro N° 19 Usuarios Imagen De CEMOPLAF | 63 |
| Cuadro N° 20 Usuarios Salida de Emergencia CEMOPLAF | 64 |

INDICES DE GRAFICOS

| Contenido | Pág. |
|---|-------------|
| Gráfico N° 1 Categorías Fundamentales | 4 |
| Gráfico N° 2 Clasificación De Las Empresas | 7 |
| Gráfico N° 3 Alcance De La Auditoría Financiera | 26 |
| Gráfico N° 4 Fases De La Auditoria Administrativa | 36 |
| Gráfico N° 5 Personal Administrativo Misión ,Visión ,Objetivos | 47 |
| Gráfico N° 6 Personal Administrativo Ambiente Trabajo | 48 |
| Gráfico N° 7 Personal Administrativo Actividades De Personal | 49 |
| Gráfico N° 8 Personal Administrativo Manual De Funciones | 50 |
| Gráfico N° 9 Personal Administrativo Procedimientos Administración | 51 |
| Gráfico N° 10 Personal Administrativo Evaluación De Control Interno | 52 |
| Gráfico N° 11 Personal Administrativo Comunicación Del Personal | 53 |
| Gráfico N° 12 Personal Administrativo Comunicación Del Personal | 54 |
| Gráfico N° 13 Personal Administrativo Capacitación Profesional | 55 |
| Gráfico N° 14 Personal Administrativo Asignación De Responsabilidad | 56 |
| Gráfico N° 15 Personal Administrativo Auditoria Administrativo | 57 |
| Gráfico N° 16 Usuarios Atención | 58 |
| Gráfico N° 17 Usuarios Costos Médicos | 59 |
| Gráfico N° 18 Usuarios Incrementos De Personal | 60 |
| Gráfico N° 19 Usuarios Horarios De Atención De “CEMOPLAF” | 61 |
| Gráfico N° 20 Usuarios Infraestructura De Cemoplaf | 62 |
| Gráfico N° 21 Usuarios Imagen De “CEMOPLAF | 63 |
| Gráfico N° 22 Usuarios Salida De Emergencias | 64 |

INTRODUCCIÓN

La auditoría administrativa es una revisión cuidadosa, sistemática e independiente de las actividades desarrolladas en una empresa ya que revisa y evalúa los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo asegurando el cumplimiento de las políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones de una entidad o empresa. Actualmente se ve la necesidad de evaluar las empresas tanto interna como externa para de esta manera identificar si están cumpliendo con el proceso administrativo encaminados a alcanzar los objetivos trazados.

CEMOPLAF (Centro Médico de Orientación y Planificación Familiar) es una institución privada, apolítica, no lucrativa que presta servicios de Planificación Familiar y Salud a la población ecuatoriana de escasos recursos económicos. Por lo cual ha recibido reconocimiento público por la serenidad y honestidad que presta en sus servicios, mereciendo la confianza y aceptación de los usuarios, por la calidad humana y el profesionalismo con que se les atiende.

Por lo tanto “CEMOPLAF” Latacunga es un Institución de salud, que contribuye a la sociedad latacungueña en el campo de la salud y bienestar familiar, siendo una institución con un alto índice de aceptación en la ciudadanía se ve la necesidad de mantener un control en sus actividades para valorar la prestación de servicios médicos y atención al usuario mediante de un examen basado en técnicas específicas que generalmente ofrece la Auditoría.

Considerando lo anteriormente expuesto y con el afán de dejar un testimonio escrito como fuente de consulta, hemos efectuado nuestro proyecto de tesis con el tema: “Auditoría Administrativa en el Centro de Orientación y Planificación Familiar CEMOPLAF, Parroquia la matriz Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi comprendido en el período 1° de Enero al 31 de Diciembre 2008” estructurada por tres capítulos, los mismos que contiene la siguiente información

En el Primer Capítulo.- Se presenta el marco teórico, conceptos fundamentales y definiciones importantes relacionados con Gestión Administrativa y Financiera, Empresa, Control Interno Auditoria y Auditoría Administrativa,

En el Segundo Capítulo.- Hace referencia al análisis situacional de entidad auditada también muestra la interpretación y análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas al personal administrativo y usuario, entrevista al director de “CEMOPLAF”.

En el Tercer Capítulo.- Contiene el diseño y aplicación de la propuesta, el desarrollo de la práctica de la Auditoria Administrativa a “CEMOPLAF” cada una de las fases del trabajo de auditoria, conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Antecedentes Investigativos

Para la realización de la presente investigación se consideró la revisión de varias investigaciones similares a esta; identificando con ello que la Auditoría Administrativa contribuye de una manera eficiente en la consecución de metas y objetivos, de las empresas ya que esta identifica las áreas débiles y proporciona las posibles soluciones para la misma mediante conclusiones y recomendaciones para mejorar la accesibilidad de la información, capacitación al personal.

“CEMOPLAF”, A nivel nacional hemos encontrado un Manual de Puestos con Enfoque en Competencias .que se realizó la tesis en la ESPE extensión Ibarra por la estudiante de Ing. Comercial Paulina Montenegro, obteniendo como resultado el diagnostico que existe importante necesidad de mejorar la gestión de Recursos Humanos, que permitió fortalecer la gestión del talento Humano.

En la provincia de Cotopaxi, luego de realizar la investigación respectiva en los seis Centro Médicos que existen, se pudo detectar que no se realizó Auditorias Administrativas en dichas instituciones

CEMOPLAF Latacunga es una entidad dedicada al servicio de la comunidad brindando servicios médicos ha logrado colocarse entre las más sobresalientes de la ciudad dicha entidad será objeto de estudio para desarrollar el presente trabajo investigativo, vio la necesidad de aplicar una Auditoria Administrativa,

para evaluar las actividades que se desarrollan dentro de la misma, siendo esta la primera vez que se realizara un trabajo similar.

1.2 Categorías Fundamentales

GRÁFICO N° 1



Elaborado por: Tesistas

1.3. Marco Teórico

1.3.1. Gestión Administrativa Financiera

Es un aspecto importante a la hora de emprender un negocio ya que de ella va depender el éxito o el fracaso de la empresa. Además permite coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos que la empresa se ha planteado.

Según **GUZMÁN** La Gestión Administrativa y Financiera es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles, es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos. (pág.9)

Según **MARÍN** La Gestión Administrativa y Financiera es el control que se determina sobre los campos administrativos de una entidad como son la planificación, organización, dirección y control todo enmarcado en procedimientos financieros” (pág. 19)

1.3.1.1. Funciones de la Administración Financiera

Decisión de inversión: Es la más importante, comienza con la determinación de la cantidad total de activos que se necesita para mantener la empresa.

Decisión de financiamiento: El administrador financiero está interesado en la composición de las formas en que la empresa desea apoyarse en financiamiento.

Decisión de administración de activos: Una vez que se han adquirido activos y se ha suministrado el financiamiento apropiado, aun se debe administrar estos activos eficientemente.

Encontrar, proveer y ubicar los recursos: Fuentes (Financiamiento) y usos (inversiones de la empresa)

Análisis de Inversión. Depende de la habilidad que tenga la alta gerencia para concebir, analizar y elegir las oportunidades de inversión dependiendo tanto del grado de rentabilidad como del nivel riesgo percibido y medido. Conocer las diversas alternativas de inversión presentes en un mercado, el cómo se va a financiar.

1.3.1.2. Importancia

La gestión administrativa financiera es la encargada de hacer buen uso de los recursos, tomar decisiones que afectan a la empresa positiva o negativamente; la importancia que tiene para las empresas es una eficiente administración financiera la cual depende en gran parte de la planeación financiera que debe hacerse sobre

bases de conocimiento financieros y de administración que permitan el logro de los objetivos y metas de las organizaciones.

1.3.1.3. Características

- Se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez.
- La gestión Administrativa financiera es el área de la Administración que cuida de los recursos financieros de la empresa.

1.3.1.4. Objetivos

- Determinar las necesidades de los recursos financieros y la toma de decisiones.
- Analizar la viabilidad económica y financiera de la institución.

Las postulantes indican que la gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, y a la disponibilidad de dinero que existe en la empresa.

En dos factores primordiales como la maximización del beneficio a la riqueza, para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

1.3.2. Empresa

Es la entidad que se establece en un lugar determinado, con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general para satisfacer las necesidades de la sociedad.

1.3.2.1. Importancia

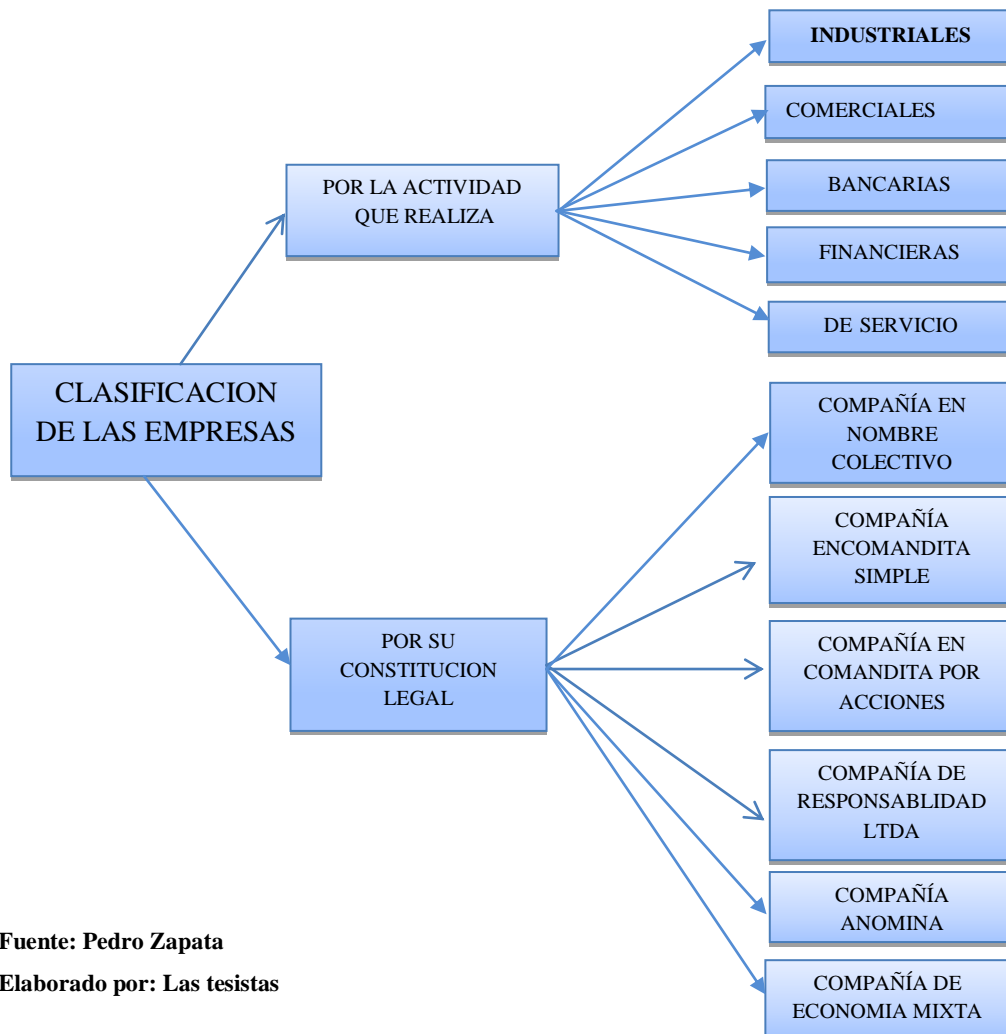
Se caracteriza por su coordinación, sincronización de los recursos, que son necesarios para la producción, de bienes y servicios con el fin de satisfacer las necesidades de los demandantes.

1.3.2.2. Objetivo

Obtener una utilidad y la rentabilidad, minimizando los costos y gastos, es decir aprovechando al máximo todos los recursos disponibles con el propósito de ser competitivos en el mercado.

1.3.2.3. Clasificación de las Empresas

GRAFICO N° 2



Fuente: Pedro Zapata

Elaborado por: Las tésistas

1.3.2.4. Instituciones Públicas

Son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean mediante un decreto del Ejecutivo, para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.

1.3.2.4.1. Características de las Empresas Públicas:

Conformación: Se integran por el conjunto de organismos que hacen parte del Estado y que configuran la Ramas del Poder Público

Régimen Legal: Los actos de las Empresas Publicas se rigen por leyes de función pública. Todos sus actos son reglamentados por la Ley y están encaminados a la prestación de servicios de interés general para la sociedad.

Medición de Resultados: Los resultados de la Empresas públicas no se miden en términos de utilidades o ganancias que se reparten en beneficio de particulares si no por el grado de eficiencia del servicio que se le lleva a la comunidad: Educación, Salud, Seguridad, Comunicación, Transporte, Energía, entre otras.

Relación entre Inversión y resultados: En las empresas Públicas no existe una exacta relación entre inversión y utilidades. El costo de la inversión debe reportar cierto grado de satisfacción o bienestar de la sociedad o pueblo.

Mercado y precio: En la Empresa Pública no hay mercado con precios económicamente planificados que deban aumentarse o disminuirse según costos de operación. El objetivo es el buen servicio aun con altos costos si fuere necesario.

Control: Las Empresas Publicas están sometidas al control al control fiscal y social que, en nombre de la sociedad en general, ejercen ciertos órganos creados para este fin, como Las Contralorías, Las Procuradurías. El control fiscal verifica

que los fondos públicos sean gastados de acuerdo con la Ley y la eficiencia administrativa. Las Procuradurías velan por el buen desempeño de los funcionarios públicos.

Régimen Laboral Públicos: Los empleados de las Empresas Publicas se rigen por normas de la Ley del Estatuto de la Función Pública.

Duración: Las Empresas Públicas no podrán suspender sus funciones por voluntad de las personas que están a su cargo. Los órganos de la administración y los servicio que se han establecidos deben continuar mientras la Ley no autorice la suspensión o supresión de ellos.

1.3.2.5. Instituciones Privadas

Una empresa privada o de capital cerrado es una empresa dedicada a los negocios cuyos dueños pueden ser organizaciones no gubernamentales, o que están conformadas por un relativo número de dueños.

Las organizaciones privadas sin ánimo de lucro están incluidas como parte del sector voluntario.

La forma jurídica en la que se puede desarrollar el sector privado es muy variada y va desde el ejercicio individual por una persona de una actividad empresarial, hasta el uso de una gran variedad de formas jurídicas dependiendo de cada país.

1.3.2.5.1. El sector privado en la actividad económica

Al sector privado le está permitido constituir y desarrollar cualquier tipo de actividad excepto algún sector público. Del sector privado se espera que diversifique la producción industrial y que haga grandes inversiones, su papel también es atraer la inversión y la tecnología procedente del exterior. Su papel también es contribuir al desarrollo y a la creación de empleo.

Pero lo pueden conformar también empresas pequeñas, tanto puede ser como un puesto ambulante o una empresa pequeña porque allí trabajan para sí mismos y solos por su propia cuenta. Todos los ingresos son personales y para su ganancia.

Ecuador en materia de salud desarrolla una política basada en el plan de desarrollo y del buen vivir, la misma que ha generado, un impacto importante en todos los estratos sociales gracias a políticas referentes a esta área.

El Sistema de Salud se caracteriza por la segmentación en sectores, privados para la población de menor poder adquisitivo como “CEMOPLAF” es una entidad privada no lucrativa con su objetivo principal de prestar servicios a las personas de escasos recursos económicos.

1.3.2.5.2. Estructura de salud

La estructura del sector en Ecuador, como se ha indicado, está claramente segmentada. Existen múltiples financiadores ONG, CARE, INIVIDA, USASID que actúan independientemente y la Sociedad Ecuatoriana de Lucha Contra el Cáncer (SOLCA).

1.3.2.5.2.1. Roles de la salud:

- promoción de la salud,
- garantía de acceso equitativo a la atención y
- provisión descentralizada de los servicios.

1.3.2.5.2.2. Deficiencias de Salud

El principal problema que tiene el sector de salud es la escasez de personal y su limitada capacidad de resolución en atención primaria y especializada de nivel cantonal y provincial. Efectivamente, los médicos son contratados por horas. Se estima que en el medio rural existen menos de dos médicos de planta por 10.000 habitantes, el resto de médicos son residentes que hacen su año rural.

Existen barreras económicas, culturales y geográficas que limitan el acceso a los servicios de salud y que afectan especialmente a la población pobre que vive en zonas rurales, indígena en su mayoría. Se ha venido desarrollando en Ecuador un proceso de Reforma del Sector Salud, asentado sobre un proceso de descentralización y transferencia de funciones.

Esta situación, unida a la reducción muy importante de los recursos asignados al sector salud, ha repercutido en la calidad de atención, niveles de coberturas de servicios que no responden adecuadamente a las necesidades sentidas y a la realidad epidemiológica de poblaciones, especialmente en aquellas zonas más depurativas.

Existen leyes en las cuales se apoya la reforma del sector como:

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud;
Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia;
Ley de Medicamentos Genéricos de Uso Humano,
Programa Nacional de Nutrición y alimentación
Ley de Descentralización y participación social.

1.3.2.5.2.3. Funciones Principales de la salud

Garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada.

Proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud; al medio ambiente de su deterioro o alteración.

Generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables.

Promover la coordinación, la complementación y el desarrollo de las instituciones del sector.

Incorporar la participación ciudadana en la planificación y veeduría en todos los niveles y ámbitos de acción del Sistema Nacional de Salud.

1.3.2.6. Diferencias entre Empresas Públicas y Privadas

Las empresas públicas pertenecen al sector público (Administración central o local), y las empresas privadas pertenecen a individuos particulares y pueden vender sus acciones en bolsa. Las empresas públicas a veces venden parte de sus acciones a individuos particulares, pero se consideran públicas siempre y cuando el 51% de las acciones estén en manos del sector público.

A diferencia de la empresa privada, la empresa pública no busca la maximización de sus beneficios, las ventas o la cuota de mercado, sino que busca el interés general de la colectividad a la que pertenece.

El proceso de toma de decisiones de la empresa pública difiere de aquellas que pertenecen al sector privado en cuanto a que el poder de iniciativa parte del Estado, que lo ejerce estableciendo sus objetivos y controlando su actividad.

La diferenciación entre empresa pública y privada no es absoluta. Por un lado, existen empresas mixtas, cuyo capital social es en parte público y en parte privado. Asimismo una empresa privada puede convertirse en empresa pública si el gobierno decide nacionalizarla. De forma análoga, una empresa pública puede pasar al sector privado tras un proceso de privatización.

1.3.3 Control Interno

1.3.3.1. Conceptos

ESTUPIÑAN 2006 Señala que “El control interno es el conjunto de principios, fundamentos reglas, acciones, mecanismo, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una

organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa sus objetivos y la finalidad que persigue, generando capacidad de respuesta ante los diferentes públicos de intereses que deben atender”. (Pág. 25).

KAUFFA MAN, Steven.- Define al Control Interno como “El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección en atención a las metas u objetivos previstos”. (Pág. 128)

Según PEREZ, Marisol., Segunda Edición Año 2000.- Expone que el Control Interno es “Un proceso a través del cual se desarrolla un conjunto de actividades de verificación, comparación y validación de cifras, procedimientos, políticas, programas y resultados con el fin de garantizar que la entidad pueda alcanzar las metas y objetivos”. (Pág. 12).

Las postulantes manifiestan que el control interno es una herramienta de ayuda a la organización a cumplir con los parámetros establecidos basándose en normas constitucionales y legales que se encuentren aprobadas por los niveles de dirección siempre y cuando estas cumplan con la escala de la estructura administrativa y estén vigentes dentro de la institución, y así lograr el cumplimiento de normas y procesos. Con la finalidad de fomentar eficiencia operacional.

1.3.3.2. Objetivos

Los objetivos son según varios autores:

- Evitar o reducir fraudes.

- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

1.3.3.3. Importancia

El Control Interno es de mucha importancia en las empresas, para evaluar los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa cumpla con eficacia y eficiencia sus objetivos.

1.3.3.4. Elementos de Control Interno

Dentro de una empresa existen factores que pueden ser considerados como esenciales para lograr un control interno satisfactorio en la mayoría de las organizaciones.

1.3.3.4.1. Plan de Organización

- Promueve un control contable razonable sobre los Activos, pasivo, ingresos y gastos.
- Medidas tácticas adoptadas para el ejercicio y la ejecución de un plan.
- Funciona con los elementos humanos adecuados, con experiencia, moralidad y habilidad.
- Es una función independiente de evaluación está establecida dentro de una organización.
- Representa a los factores que se relacionan con la efectividad de las políticas y procedimiento específicos.

1.3.3.4.2. Estructura de Control Interno

- Establece responsabilidades sobre los activos y pasivos para su respectivo análisis y clasificación.
- Provee una seguridad razonable de que los objetivos de la empresa se van a alcanzar.

1.3.3.5. Técnicas de Control Interno

Prevención

- Verificación y validación de los datos entrados en un sistema.
- Proporcionar seguridad razonable.
- Exploración de datos para ver que sean razonables.

Descubrimiento

- Proporcionan certeza razonable de que se descubren los errores e irregularidades.

1.3.3.6. Características del Control Interno

Forman parte de los sistemas contables, financieros, e información y operaciones de la respectiva entidad; corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control Interno.

1.3.3.7. Modelos de Control Interno

**CUADRO N° 1
SEMEJANZAS Y DIFERENCIAS**

| <i>SISTEMAS</i> | <i>CONCEPTO</i> | <i>SEMEJANZAS</i> | <i>DIFERENCIAS</i> |
|-----------------|---|---|--|
| <i>COCO</i> | Considera Que el control interno debe ser un proceso integrado con el negocio que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el control • Pirámide de componentes • Revisión profunda | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de riesgos internos y externos • Metas y parámetros e indicadores de desempeño |
| <i>COBIT</i> | Consolida y armoniza estándares de fuentes globales prominentes en un recurso crítico para la gerencia, los profesionales de control y los auditores. | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicables en toda empresa • Proporciona información necesaria • Asegura el logro de los objetivos que desea alcanzar | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnología informática • Información a gerencia y auditoria • Externos e internos • Son manuales y sistemáticos |
| <i>SAC</i> | Define a un sistema de control interno como: un conjunto de procesos, funciones, actividades, subsistemas, y gente que son agrupados o conscientemente segregados para asegurar el logro efectivo de los objetivos y metas. | <ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos y metas • Rol del auditor interno | <ul style="list-style-type: none"> • Provee guía a administradores |
| <i>COSO</i> | Considera que el control interno debe ser un proceso integrado con el negocio que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento. | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora la calidad de la información financiera | <ul style="list-style-type: none"> • Se aplica a toda empresa |

Fuente: <http://www.docstoc.com/docs/10217647/CORRE-210206>

Elaborado por: Las Tesistas

1.3.3.8. Elementos del Control Interno

Según el autor MANTILLA, Samuel los componentes de control interno “Son derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrado al proceso de administración, aunque los componentes se aplican a todos las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementar de una manera diferente” (pág. 5)

Ambiente de control.- Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura; influyen la integridad los valores éticos y la competencia de la entidad; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad y como organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

Variación de riesgos.- Es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituye una base de cómo administrar los riesgos. Dado que la economía y la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuara cambiando se requiere mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Actividades de control.- Son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se llevan a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de objetivos de la entidad.

Información y Comunicación.- Los sistemas de información producen reportes contienen información operacional, financieras y relación con el cumplimiento que hace posible operar y controlar el negocio.

Monitoreo.- Proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizada por medio de las actividades del monitoreo evaluaciones separadas o combinación de las dos.

1.3.4. Auditoría

La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto.

1.3.4.1. Conceptos

Según HOLMES 2003 “La Auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos.” (Pág. 4)

Por otra parte tenemos la conceptualización sintética de un profesor de la universidad de Harvard el cual expresa lo siguiente: “El examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen.”

Según KELL, Walter, 2005 “Es un proceso sistemáticos para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados”(pág. 22)

Según OSORIO SÁNCHEZ, “Es el examen crítico que realiza un Licenciado en Contaduría o un Contador Público independiente, de los libros y registros de una entidad, basado en técnicas específicas con la finalidad de opinar sobre la razonabilidad de la información financiera” (pág. 23)

Las postulantes manifiestan que la Auditoría es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; Es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.

1.3.4.2. Importancia de la Auditoría

La aplicación de Auditorías en las Empresas es de suma importancia, por cuanto la Gerencia necesita de ella, porque sin la práctica de un examen no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados son realmente verdaderos y confiables. Por lo tanto la Auditoria es la que define con bastante razonabilidad, la Situación Real de la Organización.

Una Auditoria además, evalúa el grado de Eficiencia, Eficacia y Economía, con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la Gerencia.

Además su importancia radica en la calidad de la información sobre los resultados logrados por la Administración, en base a la revisión periódica de Normas, Procedimientos para optimizar el uso de los recursos que dispone la Empresa.

1.3.4.3. Objetivos de la Auditoria

Entre los principales objetivos de la Auditoria detallamos los siguientes:

- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas de los Planes Administrativos y Financieros.
- Verifica la forma de adquisición, protección y empleo de los recursos materiales y humanos.
- Establece la racionalidad, Economía, Eficiencia y Eficacia en el cumplimiento de los Planes Financieros y Administrativos.
- Reduce y controla riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales en la Entidad.
- Suministra información objetiva que sirva de base para la toma decisiones correctivas.

1.3.4.4. Características de la Auditoría

La Auditoría es un proceso que reúne varias características, que son indispensables para una ejecución completa y correcta, entre ellas tenemos las siguientes: La Auditoría es:

Objetiva, significa que el examen es imparcial, sin presiones, con una actitud mental independiente, sin influencias personales, ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del Auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento, mismo que se reflejara en el Informe Final.

Sistemática, es decir debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el Auditor debe cumplir para la recopilación de la información que necesita para emitir su opinión final.

Profesional, vale acotar que debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por profesionales conocedores del ramo que cuenten con la capacidad técnica y profesional necesaria, los cuales se atienen a las Normas de Auditoría establecidas, a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y al Código de Ética Profesional del Contador Público.

Finaliza con la elaboración de un Informe Escrito (Dictamen).- Los resultados del examen practicado, mismo que será entregado a la gerencia de la entidad auditada, para que tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo, además el informe contiene las Conclusiones, Recomendaciones y debilidades encontradas en el proceso.

1.3.4.5. Finalidad de la auditoría

Los fines de la Auditoría son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado.

- Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial

- Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
- Indagaciones y determinaciones sobre el estado reidual.
- Descubrir errores y fraudes.
- Prevenir los errores y fraudes
- Estudios generales sobre casos especiales, tales como:
- Exámenes de aspectos fiscales y legales
- Examen para compra de una empresa (cesión patrimonial)
- Examen para la determinación de bases de criterios de prorrateo.

1.3.4.6. Tipos de la Auditoría

1.3.4.6.1. Auditoría Externa

Según HOLMES, 2002 “ La Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado hecho por una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocidas, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento, y tiene por objetivo averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros”. (Pág. 6)

Según **LÓPEZ**, 2003 “La Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.” (pág. 10)

Las autoras mencionan que la auditoría externa nos permite dar una opinión independiente sobre la razonabilidad de los recursos que posee la institución y tener como objetivo el mejor funcionamiento del centro médico.

1.3.4.6.2. Auditoría Interna

Según **HOLMES**, “La Auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública.” (Pág.7)

Según, **KURT**, la Auditoría es “Una actividad de evaluación independiente establecida dentro de una organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio para la organización.” (Pág. 93)

Las Auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz.

1.3.4.7. Clasificación de la Auditoría

1.3.4.7.1. Auditoría de Gestión

Es la comprobación o examen de operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y de procedimientos que le son aplicables.

Esta Auditoría se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con

las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva, económica, eficiente y si estos son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

1.3.4.7.2. Auditoría Financiera

Se entiende por Auditoría Financiera la que se hace con el fin de asegurar el adecuado registro de las transacciones, el cumplimiento de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y los planes y regulaciones contables y financieros, que obligan a la organización.

1.3.4.7.3. Auditoria Gubernamental

Es aquella que se aplica en las Entidades Públicas y es efectuada por la Contraloría General del Estado y otros organismos u oficinas de Auditoría Interna su objetivo principal es la de evaluar los recursos humanos y financieros de acuerdo a los objetivos vigentes.

1.3.5 Auditoria Administrativa

La auditoría es una revisión cuidadosa, sistemática e independiente de las actividades desarrolladas en una empresa o industria en particular, cuyo objetivo es determinar si se ajusta a los planes previstos, y/o pre-establecidos, si se aplican eficazmente y son adecuados para alcanzar los objetivos.

1.3.5.1. Conceptos

Enrique Benjamín Franklin 2000.- dice “Auditoria Administrativa es un examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidad de mejora”. (Pág. 12, 13)

Según Chapman, William y Wawazniak de Alonso.- 1970 “La Auditoría Administrativa ha sido definida como: El examen de gestión de un ente con el propósito de evaluar la eficiencia de sus resultados, con referencia a las metas fijadas, los recursos humanos, financieros y materiales empleados, la organización, utilización y coordinación de los recursos y los controles establecidos sobre la gestión.” (Pág.10)

Las postulantes mencionan que la auditoria administrativa es un examen total o parcial de una empresa, este examen nos permite conocer el nivel de desempeño de funciones, y además nos proporciona la oportunidad de mejorar la empresa.

1.3.5.2. Importancia

Radica en el hecho de que proporciona a los ejecutivos de una organización un panorama sobre la forma que está siendo administrada esta labor por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.

1.3.5.3. Objetivo

Aplicación de una auditoria administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite que se revele en qué áreas se requiere.

Entre los más sobresalientes para lograr se pueden mencionar:

De control.- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación de la auditoria y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

De productividad.- Las acciones de la auditoria para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De organización.- Determinan que su curso de la auditoria apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

De servicio.- Representan la manera en que la auditoria se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

De calidad.- Disponen que la auditoria tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

De cambio.- La transforman auditoria a la en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

De aprendizaje.- Permiten que la auditoria se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

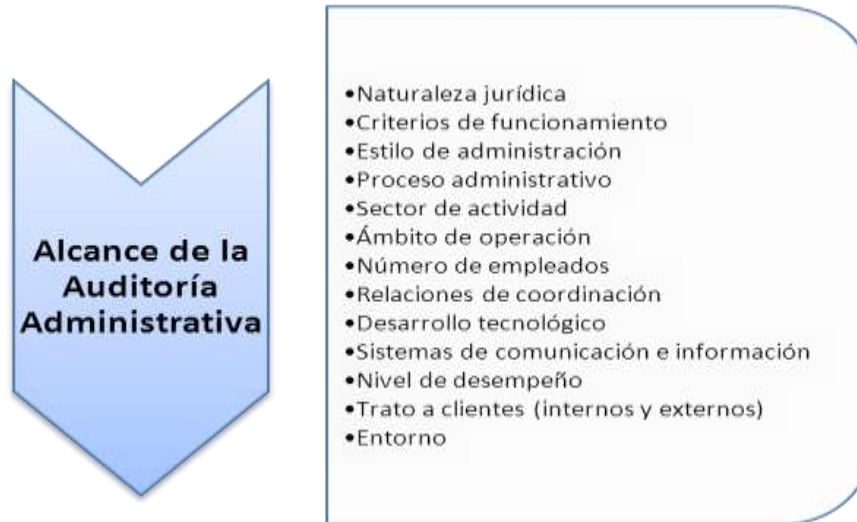
De toma de decisiones.- Traducen su puesta en práctica y resultados de la auditoria en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

1.3.5.4. Alcance.

El área de influencia que abarca una auditoria administrativa comprende: la totalidad de una organización en lo que corresponde a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esta connotación incluye aspectos tales como:

GRAFICO N° 3

ALCANCE DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA



Según lo analizado la Auditoría Administrativa es una herramienta fundamental para el crecimiento de una entidad, así detectando el área que se requiera de un estudio más profundo

1.3.5.5. Propósito

El propósito de una auditoria no radica únicamente en detectar las fallas, su función, consiste en presentar alternativas, sugerencias y soluciones.

Una Auditoria Administrativa involucra el estudio sistemático de las actividades operativas de una organización en relación a los objetivos específicos.

Por medio de la Auditoria Administrativa, la Administración de una empresa podrá lograr los siguientes beneficios.

- Eliminar perdidas
- Mejorar los sistemas y procedimientos de operación
- Mejorar los medios de control

- Desarrollar mejoras para el personal
- Utilizar mejor los recursos con los que se dispone, tanto humanos como físicos.

1.3.5.6. Metodología de Auditoría Administrativa

1.3.5.6.1. Planeación

Según WILLIAMS P. Leonard (2007) “En la planeación se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar el alcance y objetivo.” (Pag.105)

Se hace una investigación de la situación de la entidad, acerca de la organización, sistemas contables, controles internos, estrategias y demás elementos que permitan al auditor elaborar un programa.

1.3.5.6.1.1. Investigación preliminar

Definida la dirección y los factores a auditar, la secuencia lógica para su desarrollo requiere de un “reconocimiento” o investigación preliminar para determinar la situación administrativa de la organización.

Esto conlleva la necesidad de revisar la literatura técnica y legal, información del campo de trabajo, y toda clase de documentos relacionados con los factores predeterminados, así como el primer contacto con la realidad. Lo que puede provocar una reformulación de los objetivos, estrategias, acciones a seguir o tiempos de ejecución.

Para realizar esta tarea en forma adecuada es conveniente tomar en cuenta los siguientes criterios.

- Determinación de las necesidades específicas en cuanto a los objetivos planteados.

- Los cambios administrativos.

Recopilar la información preliminar se procederá a selección lo necesario para instrumentar la auditoria ,la cual incluye;

- Propuesta técnica
- La Naturaleza
- Alcance
- Antecedentes
- Objetivos de la auditoria a aplicarse

1.3.5.6.1.2. Programa de trabajo

Abarca el trabajo a desarrollarse durante la auditoria administrativa a realizarse.

1.3.5.6.2. Diagnóstico preliminar

El diagnóstico, en esta fase, debe precisar claramente los fines susceptibles de alcanzar, los factores que se van a examinar, las técnicas a emplear y la programación que va orientar el curso de acción de la auditoria.

Con esta perspectiva, el auditor está obligado a prever la realización de los siguientes pasos.

1. Enriquecer la documentación de antecedentes y justificación de la auditoria.
2. Afinar el objetivo general.
3. Definir objetivos tentativos específicos por área
4. Complementar la estrategia global
5. Ajustar y concretar el proyecto de auditoria
6. Determinar las acciones a seguir
7. Proponer mecanismos de seguimiento.

Asignación de la responsabilidad.- La designación como responsable puede recaer en el titular del órgano de Control Interno, partiendo de la base que tenga los conocimientos y experiencia necesaria en la realización de Auditoría Administrativa, también puede optar por la contratación de servicios externos especializados en la materia.

Capacitación.- Una vez definida la responsabilidad, se debe capacitar a la persona o equipo designado, no solo en lo que respecta al manejo de los medios de investigación que se emplearan para recopilar la información, sino en todo el proceso para preparar la aplicación e instrumentación de la auditoría.

Actitud.- La labor de investigación tiene que llevarse a cabo sin prejuicios u opiniones preconcebidas por parte del auditor.

Es recomendable que los auditores adopten una conducta amable discreta, a fin de procurarse una imagen positiva; lo que facilitaría su tarea y estimularía la participación activa del personal de la organización. Con el propósito de evitar falsas expectativas.

1.3.5.7. Instrumentación

En esta etapa se selecciona y aplican las técnicas de recolección, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación efectiva.

Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son documentos preparados por el auditor u obtenidos del ente o de terceros, en los cuales se acumula la evidencia recogida durante en proceso de Auditoría.

Deben contener la planificación y los programas de trabajo, los procedimientos de revisión empleados, los resultados obtenidos y las conclusiones arribadas.

Objetivo de papeles de trabajo

- Constituyen el resguardo de los procedimientos aplicados y de la evidencia recogida.
- Permiten la realización del trabajo de forma ordenada y sistemática facilitando la delegación y supervisión de tareas.
- Sirven para la base de realización de trabajos futuros.

Propiedad

- Los papeles de trabajo son propiedad del auditor.

Conservación

- Deben conservarse un mínimo de seis años, de acuerdo a lo establecido por las normas profesionales.

Legajos: Forman en la que se archiva los papeles de trabajo.

- Legajo de planificación
- Legajo permanente: tiene como objetivo tener disponible la información de importancia.
- Legajo de papeles de trabajo de la Auditoria del ejercicio
- Legajo del resumen de Auditoria
- Legajo especial

1.3.5.8. Evidencia

Representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría.

La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

- **Física.-** se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos y se presenta a través de notas, fotografías, gráficos, cuadros, mapas o muestras materiales.

- **Documental.-** Se obtiene por medio del análisis de documentos y está contenida en carta, contratos, registros, actas, minutas, recibos y toda clase de comunicación producto del trabajo.
- **Testimonial.-** Se consigue de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoria.
- **Analítica.-** Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos desagregaciones de la información por áreas, apartados o componentes.

Para que la evidencia sea útil y valida debe ser: suficiente, competente, relevante y pertinente.

1.3.5.9. Riesgos de auditoria

- **Riesgos Inherente**

El riesgo inherente es la tendencia de una áreas de Tecnología de información a cometer un error que podría ser material, en forma individual o en combinación con otros, para la mayoría de las áreas de auditoria es normalmente alto dado que por lo general, el posible efecto se extienda en varios sistemas de negocios y a un gran número de usuarios.

- **Riesgo de Control**

Es aquel que existe y se propicia por la falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencia del Sistema de Control Interno.

- **Prueba Analítica**

Las pruebas analíticas consisten en verificar la procedencia de ciertos registros con base a la evidencia reflejada en los documentos que nos brinden la información necesaria para emitir nuestra opinión como auditores en un proceso de auditoria determinado.

1.3.5.10. Examen

Consiste en dividir o separar sus elementos componentes para conocer la naturaleza, las características y el origen de su comportamiento.

Propósito

Aplicar las técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos con la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo sujeto a examen, y las circunstancias específicas del trabajo, a fin de reunir los elementos de decisión óptimos.

Procedimiento

El examen provee de una clasificación e interpretación de hechos, diagnóstico de problemas, así como de los elementos para evaluar y racionalizar los efectos de un cambio

El procedimiento de examen consta de los siguientes pasos;

- Conocer el hecho que se analiza
- Describir ese hecho
- Descomponerlo para percibir todos sus aspectos y detalles.
- Revisarlo críticamente Para comprender mejor cada elemento.
- Ordenar cada elemento de acuerdo con el criterio de clasificación
- Definir las relaciones que operan entre cada elemento, considerado individualmente y en conjunto.
- Identificar y explicar su comportamiento, con el fin de entender las causas que lo originaron y el camino para su atención.

Técnicas de análisis administrativo

Constituyen los instrumentos en que el auditor se apoya para complementar sus observaciones, y le posibilitan:

- Comprobar cómo se están ejecutando las etapas del proceso administrativo

- Evaluar cualitativa y cuantitativamente los indicadores establecidos
- Examinar los resultados que está obteniendo la organización
- Revisar las circunstancias que inciden en los resultados
- Verificar los niveles de efectividad
- Conocer el uso de los recursos

1.3.5.11. Informe

Al finalizar el examen de la organización, es necesario preparar un informe, el cual se consignan los resultados de la auditoría identificando claramente el área, sistema, programa, la duración, alcance, recursos y métodos empleados.

Es importante que tanto los hallazgos como las recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles del trabajo del auditor.

Los resultados, las conclusiones y recomendaciones que de ellos se desprendan, deberán reunir atributos tales como:

- Objetividad.-Visión imparcial de los hechos.
- Oportunidad.-Disponibilidad en tiempo y lugar de la información.
- Claridad.-Fácil comprensión del contenido.
- Calidad.-Apego a las normas de la calidad y elementos del sistema de calidad en materia de servicios.
- Lógica.-Secuencia acorde con el objeto y prioridades establecidas.

Lineamientos generales para su preparación

- No perder de vista el objeto de la auditoría cuando se llegue a las conclusiones y recomendaciones finales.
- Ponderar las soluciones que se propongan para hacerlas prácticas y viables.
- Explorar diferentes alternativas para inferir las causas y efectos inherentes a los hallazgos, y traducirlas en recomendaciones preventivas o correctivas, según sea el caso.

- Homogeneizar la integración y presentación de los resultados, para que exista coherencia entre los hallazgos.
- Aprovechar todo el apoyo posible para fundamentar sólidamente los resultados.
- Ofrecer a los niveles de detección los elementos idóneos para una toma de decisiones objetiva y consistente.
- Sentar las bases para la constitución de un mecanismo de información permanente.
- Establecer la forma y contenido que deberán observar los reportes y seguimiento de las acciones.
- Tomar en cuenta los resultados de auditoría realizados con anterioridad, para evaluar el tratamiento y cursos de acción tomados en la obtención de resultados.

Tipos de Informes

La variedad de alternativas para presentar los informes depende del destino y propósito que se les quiera dar, amén del impacto que se busca con su presentación.

Atendiendo a estos criterios, los informes más representativos son:

- Informe general
- Informe ejecutivo
- Informe de aspectos relevantes

Presentación del informe

Una vez que el informe ha quedado debidamente estructurado, el responsable de la auditoría convocará al grupo auditor para efectuar una revisión de su contenido; en caso de detectar algún aspecto susceptible de enriquecer o clarificar, Cuando ya se cuente con el informe final, se procederá a su entrega y presentación a:

Titular de la organización

- Órgano de gobierno

- Niveles directivos
- Mandos medios y nivel operativo
- Grupo(s) de filiación, corporativo(s) o sectorial(es)
- Dependencia globalizadora (en el caso de instituciones públicas)

1.3.5.12. Seguimiento

La responsabilidad del seguimiento debe ser definida en el escrito o manual que fija la autoridad al grupo de Auditoría Interna.

Las actividades del seguimiento deberán ser incluidas en el plan de trabajo del grupo de auditoría interna.

Objetivos

Contraloría General del Estado.- Manual de Auditoría de Gestión (fechas, 15 de Abril de 2012; hora 18:30 pm Menciona que “con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de Administrativa realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores internos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente”

Productos

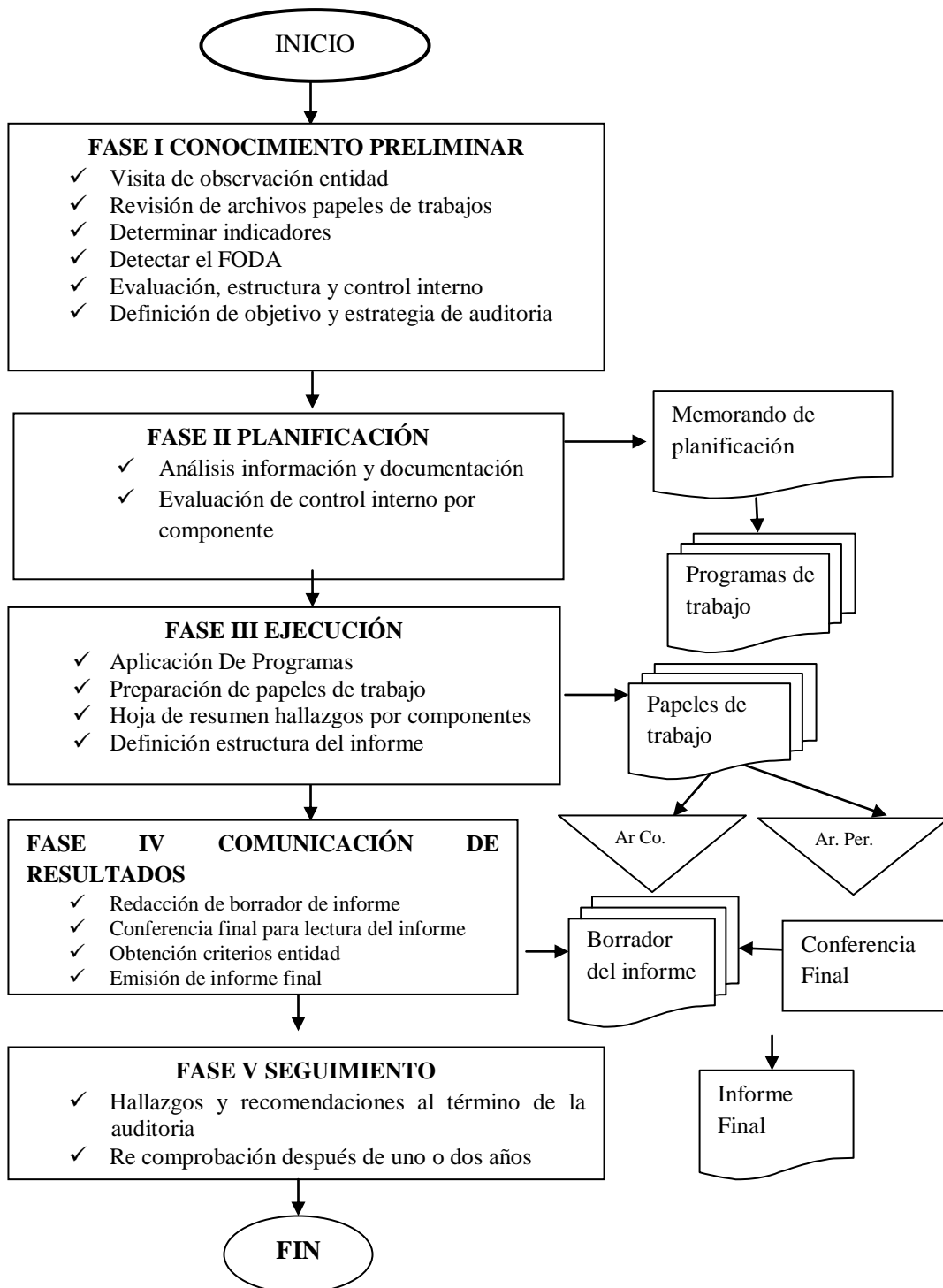
- Documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones y probatoria de las acciones correctivas.
- Comunicación de la determinación de responsabilidades
- Papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento.

Por los que podemos manifiestan que la Auditoría de Administrativa es aquella que tiene por objeto el análisis y la mejora de cualquier componente de la organización, el mismo que es un examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa, o cualquier componente de las mismas,

tales como una división o departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos.

1.3.5.13. Fases de Auditoría Administrativa

GRAFICO N° 4



Fuente: Contraloría General del Estado
Elaborado por: Las tesisistas

CAPITULO II

2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR “CEMOPLAF”

2.1. Reseña Histórica

El Centro Médico de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” es una institución privada, no lucrativa que presta servicios de salud sexual y reproductiva a la población Cotopaxense y del cantón Latacunga de escasos recursos económicos.

Esta unidad fue creada a nivel nacional y adquirió su personería jurídica el 12 de septiembre de 1974, mediante el acuerdo ministerial 3702, publicado en el Registro Oficial N° 637. En el Cantón Latacunga se creó en el año 2000 CEMOPLAF N° 11 y hasta la fecha.

“CEMOPLAF” es una institución que presta servicios especializados en salud sexual y reproductiva, además cuenta con un servicio especializado de laboratorio clínico y los tratamientos son proporcionados por personal médico especializado.

Además se realiza conferencias sobre paternidad responsable y planificación familiar dirigida a estudiantes, maestros, profesionales de la salud, grupos organizados y público en general, a través de:

- Afiches y folletos
- Medios masivos de comunicación

- Charlas y conferencias
- Seminarios y talleres
- Biblioteca

CEMOPLAF ha recibido el reconocimiento público por la serenidad y honestidad que presta en sus servicios, mereciendo la confianza y aceptación de los usuarios, por la calidad humana y el profesionalismo con que se les atiende.

2.2. Misión

Brindar servicios y productos de salud con énfasis en salud sexual y reproductiva con respeto, calidez humana y técnica a personas de medianos y escasos recursos económicos a precios accesibles y atención médica especializada e inmediata a nivel nacional.

2.3. Visión

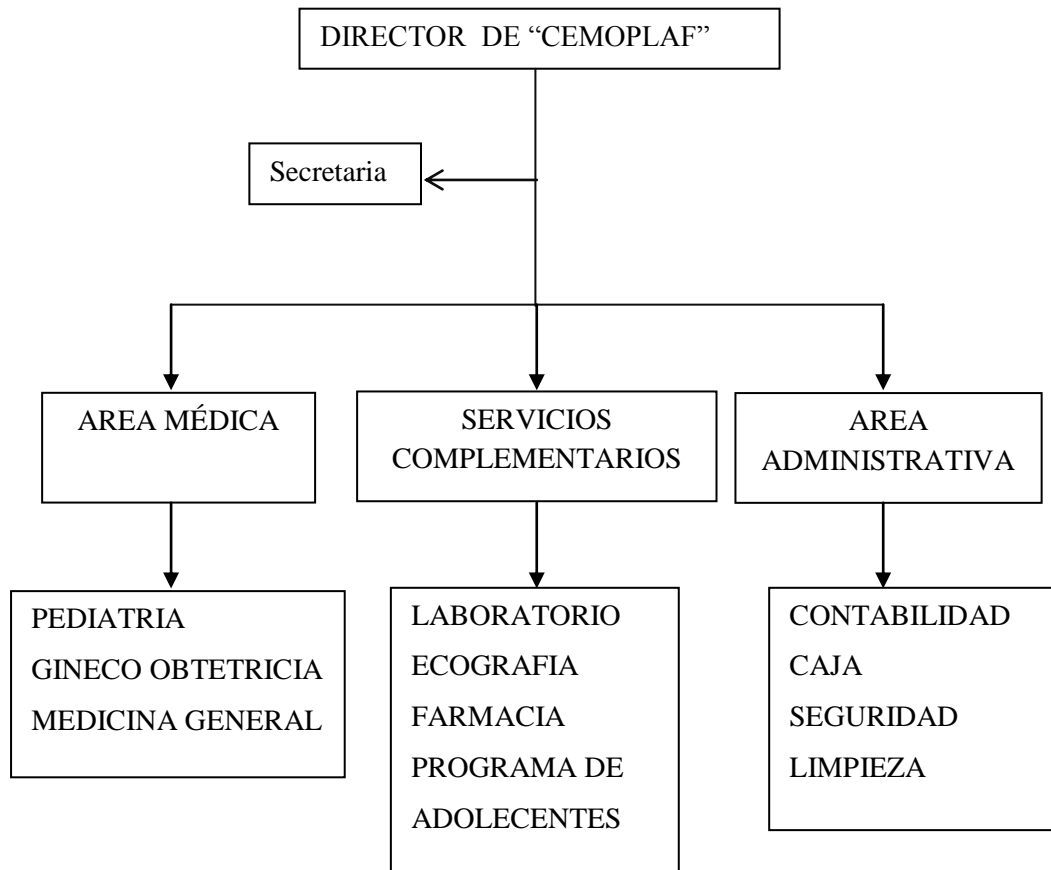
Ser una organización líder a nivel nacional e internacional por su excelencia que se proyecta a futuro con la implementación de su renovador modelo medico en la prestación de servicios y productos de salud con énfasis en salud sexual y reproductiva a la alta tecnología empleada, elevada calidad humana y profesional a sus integrantes para aportar de esta manera a la mejora en la calidad de vida a la población ecuatoriana.

2.4. Valores

- Honestidad
- Compromiso/ responsabilidad
- Respeto al cliente interno y externo

2.5 Organigrama Estructural

CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR “CEMOPLAF”



Fuente: “CEMOPLAF”
Elaborado: por tesistas

2.6. Diseño Metodológico

2.6.1. Tipos de Investigación

La investigación es un proceso que, mediante la aplicación de métodos procura obtener información relevante y fidedigna para entender, verificar, corregir o aplicar al tema de investigación, para obtener resultados de manera clara y precisa, se aplicó los siguientes tipos de investigación. El proceso de la

investigación responde a la modalidad de campo, bibliografía, descriptiva y exploratoria.

2.6.1.1. Investigación bibliográfica

Se desarrolló el presente trabajo analizando las teorías, enfoques y criterios de diversos autores que están relacionados con el tema, es decir esto nos permitió obtener un apoyo científico para la aplicación de una Auditoría Administrativa en el Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF”

2.6.1.2. Investigación de campo

Nos permitió obtener información en forma directa con la realidad, tomando como punto central la observación, ya que esta nos ayudó a realizar un estudio sistemático sobre las actividades que se desarrollan en el Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF”

2.6.1.3. Investigación descriptiva

Nos permitió representar en forma clara las actividades que se desarrollan en el Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” en lo que se relación con la calidad y atención del servicio que brinda por parte del persona.

Por lo tanto en base a esta investigación se obtuvo obtener contacto directo con la realidad y recabar información necesaria para la aplicación de la Auditoría Administrativa en el Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF”

2.6.1.4. Investigación Exploratoria

En esta investigación es con el propósito de conocer que los recursos del Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” sean aprovechados al

máximo y de esta manera brinden productos y servicios de calidad para los clientes.

2.7. Metodología

La presente de la investigación es de carácter no experimental, ya que no existe manipulación de las variables, por lo que no hizo falta grupos de control para determinar el comportamiento de los hechos en la investigación, para la realización del presente trabajo se realizó la recopilación de información en distintos tiempos o momentos, en base a técnicas adecuadas las mismas que nos ayudaron a obtener información necesaria para un efectivo desarrollo de la Auditoria Administrativa en el Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF”

2.7.1. Métodos

Para obtener mayor información confiable se utilizó métodos acorde a las necesidades de la investigación como son:

2.7.1.1. Método Deductivo

Nos ayudará a seguir un proceso sintético- analítico y se refiere a los conceptos, principio, definiciones, leyes o normas generales de la auditoria, de las cuales de extraen conclusiones o consecuencias en las cuales se aplican o se examinan casos particulares sobre la base de la afirmaciones generales este método sigue los pasos de aplicación, comprensión y demostración.

2.7.1.2. Método Inductivo

Permitirá la observación de conocimiento de, lo particular a lo general, de los hechos o fenómenos a las causas y descubrimiento de leyes y principios para luego ser generalizados.

2.7.1.3. Método Analítico

Mediante este método se realizó el análisis e interpretación de los hechos o fenómenos que se presentaron en el Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF”

2.7.2. Técnicas

2.7.2.1. Observaciones

Mediante esta técnica permitirá tener una visión de las diferentes actividades que realice la Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” permitiendo obtener información directa y relevante para luego ser analizada e interpretada; al mismo tiempo las investigadoras podrán tener un amplio conocimiento de las necesidades de “CEMOPLAF” y la forma como se maneja la Administración.

2.3.4.2. Entrevista

Mediante esta técnica se obtendrá datos que consiste en un dialogo entre dos personas: con el fin de obtener información sobre las normativas y funciones de cada empleado, esta entrevista se aplicara a las principales autoridades, y el personal que labora en “CEMOPLAF”

2.3.4.3. Encuesta

la encuesta se aplicara al personal administrativo de “CEMOPLAF” para recabar información suficiente y conocer el grado de cumplimiento de los objetivos esto abarca un listado de preguntas escritas que están relacionadas con la administración, atención al público las encuestas serán realizadas al personal.

2.3.4.4. Análisis documental

Es otra de las técnicas que se utilizó en esta investigación, a través del análisis del estatuto social, organigrama y demás documentos entregados por “CEMOPLAF” para conocer el trabajo que están desarrollando.

2.8 Población o Universo

Es el conjunto de todos los elementos que cumplen ciertas propiedades y entre los cuales se desea estudiar un determinado fenómeno, sobre el cual realizar las observaciones.2.3 Unidad de estudio.

CUADRO N° 2 POBLACIÓN

CUADRO DE EMPLEADOS DEL CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR “CEMOPLAF”

| DESCRIPCION | N° DE EMPLEADOS |
|-------------------------------|------------------------|
| Director | 1 |
| Contador | 1 |
| Asistente contable/Secretaria | 1 |
| Médicos | 3 |
| Usuarios | 240 |
| TOTAL POBLACION | 246 |

Fuente: CEMOPLAF

Elaborado: Paulina C. Jessica G

Muestra de Población.

Para el desarrollo de esta investigación la población con la que se trabajará es la de los usuarios activos 440. Con esta muestra desarrollamos la siguiente fórmula.

n = tamaño de la muestra
 N = Población / usuarios
 PQ = 0.25 (valor constante)
 E = Error Admisible 0.05
 K = 2 (valor constante)

$$n = \frac{PQ \times N}{N - 1(E/k)^2 + PQ}$$

$$n = \frac{0.25 \times 240}{240 - 1(0.05/2)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{60}{(0.025)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{60}{239(0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{60}{0.149375 + 0.25}$$

$$n = \frac{60}{0.399375}$$

$$n = 150.234741$$

$$n = 150$$

Después de realizar el cálculo nos indica que la muestra para el desarrollo de esta investigación es de 150 usuarios.

2.9.- Análisis e Interpretación de Datos

2.9.1. Entrevista dirigida al Director del centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” sucursal Latacunga.

1. ¿Los objetivos que se plantea “CEMOPLAF” está acorde a los requerimientos de los pacientes?

Si se encuentran acordes, en vista de que nuestro fin como clínica es satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos para elevar la calidad de servicio al momento de dar una buena atención y tratamiento de vida.

2.-Evalúa el grado de eficacia, eficiencia, efectividad, del Centro de Planificación Familiar?

“CEMOPLAF” evalúa el grado cumplimiento mediante capacitaciones esto, nos permite utilizar en forma adecuada los recursos y el talento humano y ver como se cumplen los objetivos establecidos de la entidad.

3.-Posee la institución un documento de planeación que permita aplicar estratégicamente las políticas?

A nivel de la Clínica si se posee políticas ; pero si existe una necesidad de que exista un documento en donde conste las políticas en una forma más resumida el mismo que ayudara al logro de los objetivos y metas trazadas buscando el beneficio de la institución.

4.- ¿”CEMOLPLAF” tiene un Organigrama Estructural?

Si, posee ya que mediante este se puede mantener un aceptable desenvolvimiento en la institución, puesto que esta detallado cada una de las actividades y responsabilidades de cada empleado.

5.- ¿CEMOPLAF tiene definido claramente las funciones de los empleados?

Si, ya que es de vital importancia para el buen desenvolvimiento en las labores diarias de los empleados que laboran tratando de dar una buena atención a los beneficiarios.

6.- ¿Existe un instrumento que le permita medir el grado de desempeño de sus empleados y si es así los podría citar?

Si existe y es a través del desenvolvimiento eficiente de sus actividades y en base al ascenso de cargos ,al cumplimiento de los objetivos trazados por la institución ya sean estos a corto, mediano, largo plazo.

7.- ¿Está de acuerdo que se realice una Auditoría Administrativa?

Si, de esta manera permitirá determinar si las estrategias empleadas están conllevando a la obtención de los resultados esperados por intermedio de un buen desenvolvimiento ordenado y oportuno. Y a la vez si se están utilizando bien los recursos.

8.- ¿En CEMOPLAF se ha realizado una Auditoría administrativa?

No, pero está de acuerdo con la aplicación de la auditoria ya que tendrá beneficios para la institución.

9.- ¿La institución dispone de un plan de capacitación para el personal administrativo?

Nuestra institución si dispone de un plan de capacitación, ya que es la base fundamental para brindar una buena atención en la salud y cuidado de los beneficiarios.

10.- Cree usted que al realizar una auditoría administrativa en “Cemoplaf” será de gran utilidad para la toma de decisiones?

Si ya que esta me permitirá determinar si se están utilizando los recursos de una manera adecuada y si el personal está cumpliendo con los objetivos y metas trazadas a corto, mediano, largo plazo

2.9.2. Encuesta dirigida al personal administrativo del centro Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” sucursal Latacunga.

1.- ¿Conoce usted la visión, misión y objetivos de CEMOPLAF?

CUADRO N° 3
VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| Total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo (CEMOPLAF)
Elaborado: Paulina Caiza, Jessica Gavilánez

GRÁFICO N° 5



Fuente: Personal Administrativo (CEMOPLAF)
Elaborado: Paulina Caiza, Jessica Gavilánez

Análisis e Interpretación

Del 100% del personal encuestado, el 80% del personal conocen la misión, visión y objetivos de “CEMOPLAF”; mientras que el 20% del resto del personal desconoce de la misma. En conclusión podría decir que es necesario difundir a todo el personal administrativo la misión, visión, valores corporativos porque en ellas, se declara en forma precisa y clara los valores, la filosofía de la Clínica, orientando al empleado, atener el compromiso, la responsabilidad de trabajar con eficiencia, eficacia.

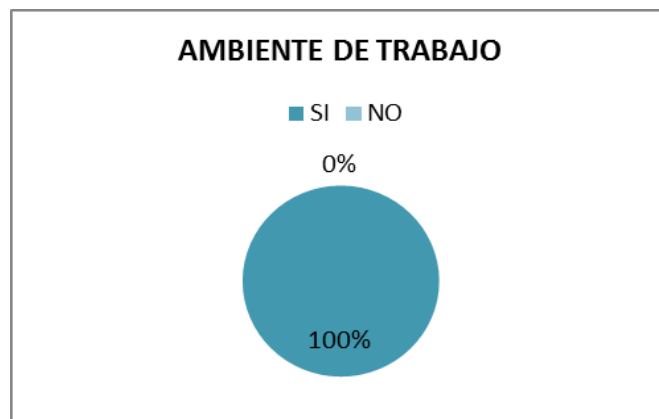
2.- ¿Está conforme con el ambiente de trabajo de CEMOPLAF?

CUADRO N° 4
AMBIENTE DE TRABAJO

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo (CEMOPLAF)
Elaborado: Paulina Caiza, Jessica Gavilánez

GRÁFICO N° 6



Fuente: Personal Administrativo (CEMOPLAF)
Elaborado: Paulina Caiza, Jessica Gavilánez

Análisis e Interpretación

Del 100% del personal, manifiesta que se encuentran satisfechos con el ambiente de trabajo. La mayoría de los empleados del Centro médico consideran que están de acuerdo con el ambiente laboral, ya que existe suficiente colaboración.

Además el ambiente laboral es muy importante en todas las entidad ya rodea el entorno de cada de una de las personas que conforman una entidad.

3.- ¿Las actividades del personal son previamente planificadas?

CUADRO N° 5

ACTIVIDADES PLANIFICADAS DEL PERSONAL

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo
Elaborado: Paulina Caiza, Jessica Gavilánez

GRÁFICO N° 7



Fuente: Personal Administrativo (CEMOPLAF)
Elaborado: Paulina Caiza, Jessica Gavilánez

Análisis e Interpretación

Del 100% del personal encuestados el 80% manifiestan que las actividades que se encuentran a su cargo están previamente planificadas, pero el otro 20% manifiestan que sus actividades no se encuentran previamente planificadas por falta de organización y control interno recomendamos que sean supervisadas por el jefe inmediato. Y así poder lograr la eficiencia y eficacia en las actividades encomendadas por CEMOPLAF.

4.- ¿Existen algún manual en donde conste las funciones de cada empleado?

CUADRO N° 6
MANUAL DE FUNCIONES DE EMPLEADOS

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO N° 8



Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

De las respuestas obtenidas se puede determinar que el 80% que representa 4 empleados desconocen de la existencia de un Manual de Funciones y apenas un 20% que representa 1 empleados conocen el Manual de Funciones. Contar con un Manual de Funciones sirve de soporte para el desarrollo de las acciones, actividades procesos que se desarrolla en forma cotidiana la entidad, la cual ayuda a evitar duplicidad de funciones y que las actividades se realicen en forma más eficiente y eficaz.

5.- ¿Considera usted que se cumple con los procedimientos que establece (CEMOPLAF) en su administración?

CUADRO N° 7

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|-------------|
| SI | 3 | 60% |
| NO | 2 | 40% |
| total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)

Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO 9



Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)

Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

El 100% de la población el 60% manifiestan que si se cumple con los procedimientos establecidos; por otra parte 40% manifiestan que no se cumplen en su totalidad. Es necesario que en toda institución se deban seguir la secuencia en las actividades asignadas, puesto que la misma ayudará a optimizar los recursos dando como resultado la satisfacción del cliente interno como el cliente externo a través de una buena atención.

6.- ¿Cada qué tiempo realiza un control interno en Cemoplaf?

CUADRO N° 8
CONTROL INTERNO

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Diario | 2 | 40% |
| Semanal | 2 | 40% |
| Mensual | 1 | 20% |
| total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO 10



Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis E Interpretación

El 100% que representan los trabajadores, el 40% manifiestan que el control interno, si se lo realiza a diario mientras que el otro 40% manifiestan que realizan semanalmente y el 20% manifiesta que se realiza mensualmente. Una vez emitido la interpretación podemos manifestar que él la mayor parte del personal está de acuerdo para que se realice el control interno diariamente que es lo correcto; porque así se puede medir la eficacia y la eficiencia y si están cumpliendo con las metas asignadas.

7.- ¿Cómo se ejerce el liderazgo en relación al desempeño y logro de objetivos y actividades?

CUADRO N° 9
LIDERAZGO EN RELACIÓN AL DESEMPEÑO

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Eficiente | 1 | 20% |
| Muy bueno | 2 | 40% |
| Bueno | 1 | 20% |
| total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO 11



Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis E Interpretación

El 100% que representa a los 5 trabajadores del departamento administrativo, el 20% manifiestan que el Centro Planificación Familiar existe un liderazgo eficiente, el 40% menciona que existe un liderazgo, excelente. El personal considera que el liderazgo es muy primordial en toda institución, para poder desarrollar las actividades asignadas y así lograr sus objetivos y metas para el buen crecimiento de la misma

8- ¿Cómo considera usted la comunicación con el personal de Cemoplaf?

CUADRO N° 10
COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Eficiente | 2 | 40% |
| Muy bueno | 2 | 40% |
| Bueno | 1 | 20% |
| total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRAFICO 12



Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

Del 100% del personal encuestado el 40% nos manifiestan que hay una excelente comunicación y el otro 40% dicen que es muy buena, mientras que el 20% expresan que no existe una buena comunicación con todo el personal. El personal manifiesta que la falta de comunicación afecta en un buen porcentaje a las actividades que desempeñan cada uno ya que consideran que deberían tener unas reuniones periódicamente con el fin de dar a conocer las necesidades que se pueden presentar a diario y dar soluciones a cada uno de los problemas.

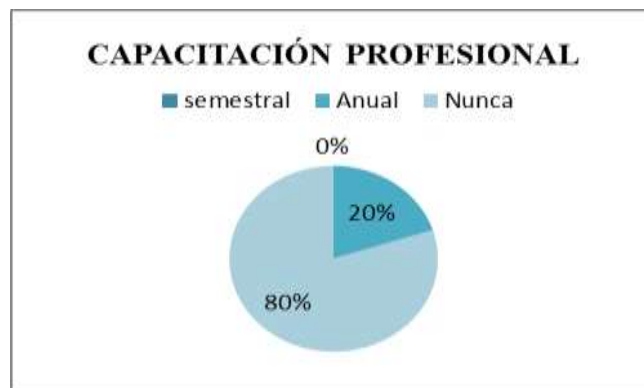
9- ¿Con que frecuencia recibe capacitación profesional?

CUADRO N° 11
CAPACITACIÓN PROFESIONAL

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Trimestral | 0 | 0% |
| semestral | 0 | 0% |
| Anual | 1 | 20% |
| Nunca | 4 | 80% |
| total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO 13



Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis E Interpretación

Del 100% de trabajadores encuestados, el 20% de los trabajadores mencionan que reciben capacitación anualmente, mientras que el 80% mencionan que no recuerda a ver recibida capacitación profesional., cabe señalar que esto provoca inconsistencias en el desempeño del trabajo, es conveniente crear métodos que permitan establecer cursos de capacitación continuamente, ya que los empleados tienden a des actualizarse de ciertos cambios en el entorno profesional social.

10.- ¿Conoce usted en base a que se asigna responsabilidad?

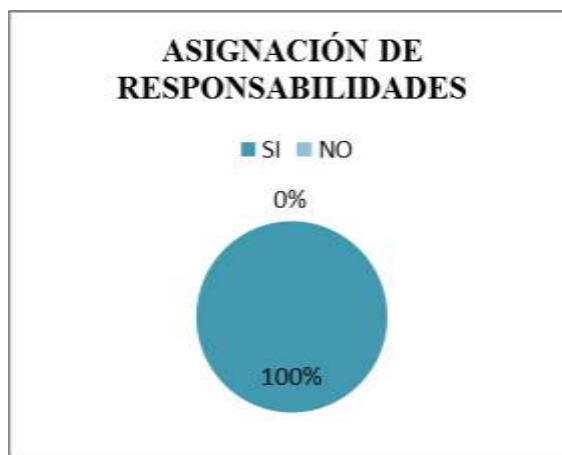
CUADRO N° 12
ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)

Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRAFICO 14



Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)

Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

Del 100% de trabajadores encuestados, el 100% de trabajadores menciona que si conoce en base a los aspectos que se asignan responsabilidades. Los empleados dan a conocer que las responsabilidades que se les asigna se encuentran establecidas en base al reglamento interno del Centro Planificación Familiar pero consideran importante mantener al tanto de los posibles cambios que pueden suscitarse, y que se los tome en cuenta en la modificación que se puede llegar a realizar.

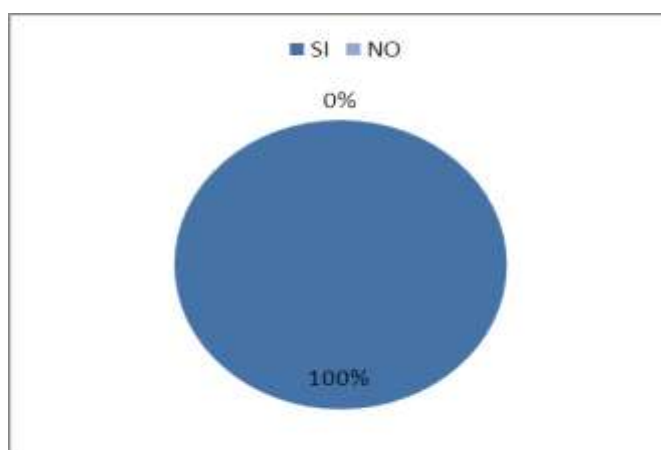
11- ¿Considera necesario aplicar una auditoria Administrativa en CEMOPLAF?

CUADRO N° 13
APLICACIÓN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| total encuestados | 5 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO 15



Fuente: Personal Administrativo (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

Del 100% encuestado mencionan que si es necesario aplicar una Auditoria Administrativa en el Centro de Planificación Familiar. La aplicación de una Auditoria Administrativa en Centro de Orientación y Planificación Familiar para los empleados, sería una buena opción, ya que por medio de ella se puede corregir errores y mejorar el ámbito laboral así como también conocer de ciertos cambios que permitan efectuar correctamente los objetivos planteados. Es de vital importancia efectuar una Auditoria Administrativa, ya que se puede evaluar al personal y conocer si el servicio que brindan a los clientes es eficiente.

2.9.3. Encuesta realizada a los clientes del centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” Sucursal Latacunga

1.- ¿Cómo califica usted la atención al usuario en “CEMOPLAF”?

CUADRO N°14

ATENCION AL USUARIO

| ALTERNATIVA | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|-------------|
| Excelente | 100 | 67% |
| Muy buenos | 20 | 13% |
| Bueno | 20 | 13% |
| Mala | 10 | 7% |
| TOTAL ENCUESTADOS | 150 | 100% |

Fuente: usuarios (Cemoplaf)

Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO N° 16



Fuente: usuarios (Cemoplaf)

Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuesta que representan un 67% de usuarios manifiestan una excelente servicios médicos, 13% constituida por 20 usuarios manifiesta que la atención es muy buena mientras 13% corresponde a un 20 usuarios manifiestan que la atención es buena, 10 usuarios encuestados manifiestan que la atención es mala,

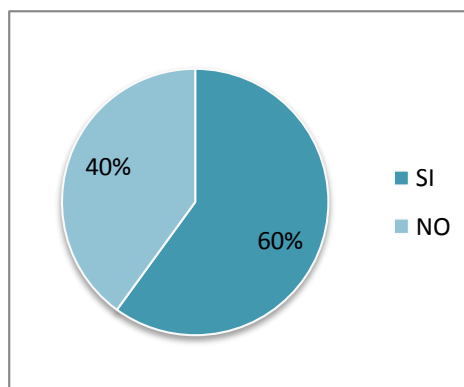
2.- ¿Los costos por atención médica son cómodos y razonables en “CEMOPLAF”?

CUADRO N° 15
COSTOS POR ATENCION MÉDICA

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| SI | 90 | 60% |
| NO | 60 | 40% |
| TOTAL ENCUESTADOS | 150 | 100% |

Fuente: usuarios (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO N° 17
COSTOS POR ATENCION MÉDICA



Fuente: usuarios (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados el, 90 de usuarios representa un 60% consideran que los costos son cómodos pero que falta de aumento de especialidades, sin embargo hay que considerar que los costos son convenientes y ayuda a la organización a tener más acogida. Y unos 40% manifiestas que no es están de acuerdo con los costos ya que es una institución que para el beneficio del usuario.

3.- ¿considera usted que se requiere más personal, para un servicio de calidad?

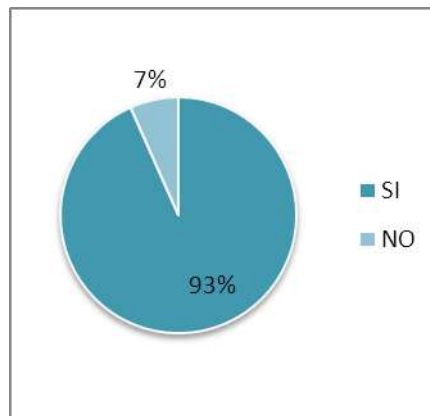
CUADRO N° 16
INCREMENTO DE PERSONAL

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 140 | 93% |
| NO | 10 | 7% |
| TOTAL ENCUESTADOS | 150 | 100% |

Fuente: usuarios (Cemoplaf)

Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO N° 18
INCREMENTO DE PERSONAL



Fuente: usuarios (Cemoplaf)

Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

De los usuarios encuestados, el 93% considera que “CEMOPLAF” requiere de más personal, para que la atención médica sea con eficacia y eficiencia mientras que el 7% menciona que no requiere incremento de personal, que se sienten satisfechos con la atención.

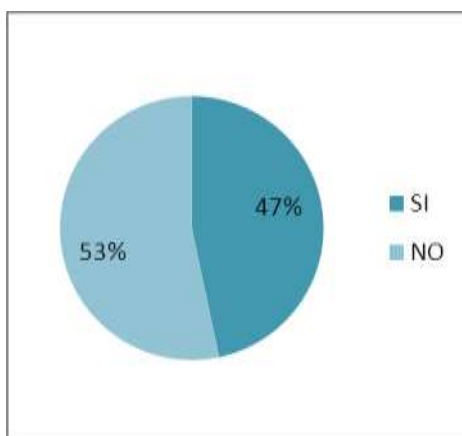
4.- ¿Cree usted que los horarios de atención del Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” están estipulados correctamente?

CUADRO N° 17
HORARIOS DE ATENCION

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|-------------|
| SI | 70 | 47% |
| NO | 80 | 53% |
| TOTAL ENCUESTADOS | 150 | 100% |

Fuente: usuarios (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO N° 19
HORARIOS DE ATENCION



Fuente: usuarios (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población, el 53% que representa 80 usuarios mencionan que no están de acuerdo con el horario porque son personas que viven en sector rural y que la atención debe empezar desde las 7 de mañana, mientras que 47% mencionan que “CEMOPLAF” brinda sus servicios médicos con un horario accesible para sus usuarios.

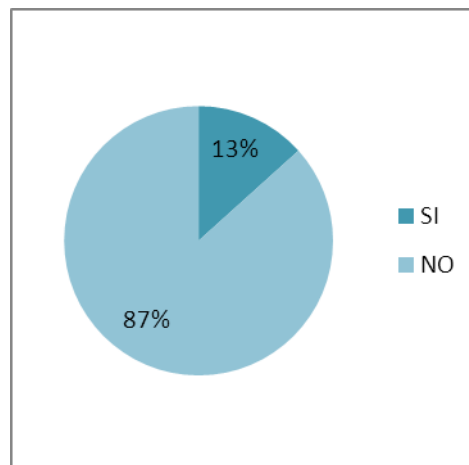
5.- ¿Ha mejorado su infraestructura del Centro Medico para su mejor calidad de los servicios?

CUADRO N° 18
INFRAESTRUCTURA DE CEMOPLAF

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| SI | 20 | 13% |
| NO | 130 | 87% |
| TOTAL ENCUESTADOS | 150 | 100% |

Fuente: usuarios (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO N° 20
INFRAESTRUCTURA DE CEMOPLAF



Fuente: usuarios (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

De los 150 usuarios encuestados el 87% que representa 130 usuarios manifiesta que si están de acuerdo que tengan un espacio más amplio y en planta baja ya que para las persona de la tercera edad les dificulta la subida al tercer piso, mientras que el 13% manifiestan que si están de acuerdo con el espacio de infraestructura que no encuentran ningún inconveniente.

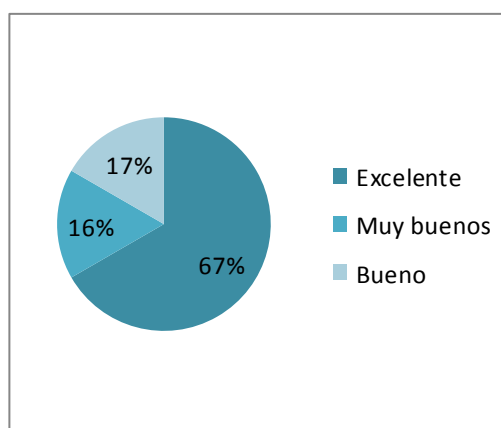
6.- ¿Cómo usted encuentra imagen del “CEMOPLAF” en cada una de sus visitas?

CUADRO N° 19
IMAGEN DE CEMOPLAF

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Excelente | 100 | 67% |
| Muy buenos | 25 | 17% |
| Bueno | 25 | 17% |
| TOTAL ENCUESTADOS | 150 | 100% |

Fuente: usuarios (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

GRÁFICO N° 21
IMAGEN DE CEMOPLAF



Fuente: usuarios (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

De los 150 usuarios encuestados manifestaron que el 67% es Excelente imagen ya que el espacio es muy limpio, 17% son muy buenos manifiestan que si mantienen limpio todo el área, y el 25% manifiestan ver una imagen limpia pero observan algunas cosas fuera de su lugar.

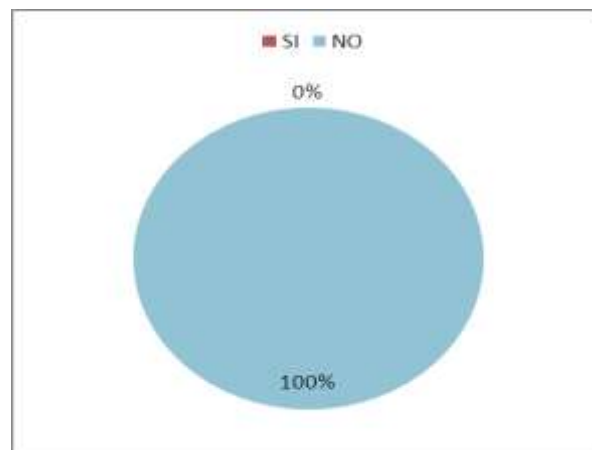
Se recomienda a CEMOPLAF tener más cuidado y en la limpieza e higiene de la institución.

7.- Existe una salida de emergencia en el Centro Medico en caso de un fenómeno natural?

CUADRO N° 20
SALIDA DE EMERGENCIA

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 150 | 150% |
| total encuestados | 150 | 150% |

GRÁFICO N° 22
SALIDA DE EMERGENCIA



Fuente: usuarios (Cemoplaf)
Elaborado por: Jessica Gavilánez, Paulina Caiza

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada mencionan que no hay una salida de emergencia en “CEMOPLAF” razón por la cual por la cual se recomienda un espacio más amplio y que tenga acceso a una salida de emergencia en caso que ocurriera algún desastre o fenómeno natural.

2.10.- Conclusiones y Recomendaciones

2.10.1. Conclusiones:

- Se determinó que no se ha aplicado una Auditoría Administrativa, razón por no se ha realizado una revisión de los objetivos, planes y programas de CEMOPLAF; su estructura orgánica, funciones; lo que constituye un factor negativo; ya que al no conocer los aspectos administrativos impide el logro de objetivos y metas de la entidad.
- En base a los resultados obtenidos de los encuestados se puede señalar que existen deficiencias dentro de las actividades que se desarrollan en la CEMOPLAF, ya que no existe un manual de funciones para una adecuada ejecución de procesos en las Áreas Administrativas.
- En lo referente a la misión, visión no se encuentra bien definido, razón por la cual, es indispensable que todos quienes conforman CEMOPLAF tengan bien claro estas definiciones importante para la institución.
- En CEMOPLAF no posee una infraestructura adecuada, porque cuenta con un espacio reducido esto hace que los usuarios no se sientan a gusto ya que muchas veces permanecen de pie.
- En lo referente a seguridad hacia los usuarios CEMOPLAF no tiene una salida de emergencia, y existe escases de señalética.

2.10.2. Recomendaciones

- Recomendar la aplicación de una Auditoría Administrativa, ya que mediante la misma permitirá conocer cuáles son las falencias, problemas que tiene la CEMOPLAF. Ya que mediante la presente Auditoría se puede realizar una revisión sistemática y de evaluación de la entidad, que se lleva a cabo con la finalidad de determinar si la organización está operando eficientemente.
- Contar con un Manual de Funciones ya que esto ayudará al establecimiento de funciones y procesos que debe realizar el personal administrativo, puesto que los procesos son empíricos. Al contar con el Manual se promueve el desarrollo profesional y humano con el personal de CEMOPLAF.
- Mantener reuniones periódicas de trabajo entre gerencia y empleados nuevos, para que tengan conocimiento de los objetivos de la entidad, misión, visión, objetivos empresariales para así fortalecer el desempeño laboral entre cada uno de los que conforman CEMOPLAF.
- Se recomienda que CEMOPLAF adquiriera un lugar adecuado y amplio para prestar un mejor servicio de calidad. E incremente una salida de emergencia en caso de fenómenos naturales e incendios.

CAPITULO III

PROPUESTA

AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE ORIENTACIÓN Y PLANIFICACION FAMILIAR “CEMOPLAF” PARROQUIA LA MATRIZ CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008

3.1. Introducción

Se considera importante que todas las instituciones sean públicas o privadas se lleve a cabo una evaluación al personal con el objeto de determinar el nivel de eficiencia y eficacia con que se cumplen las metas y objetivos planteados, y si existe un adecuado empleo de los recursos a fin de que permita el desarrollo institucional y lograr el progresó en beneficio de la sociedad.

La propuesta tiene como fin examinar cada una de las actividades designadas al personal de la entidad permitiéndonos establecer el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y equidad con las que contó del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008 en el Centro de Planificación Familiar CEMOPLAF . Sucursal Latacunga.

Al realizar un análisis de las actividades que generan en el departamento Administrativo dentro de la entidad, por medio de la cual se podrá detectar irregularidades, falencias que no le permite desarrollarse adecuadamente y brindar un servicio óptimo y digno a los pacientes del Centro de Planificación Familiar CEMOPLAF.

Mediante la aplicación de la Auditoria Administrativa del Centro de Planificación Familiar CEMOPLAF tendrá como propósito determinar si lo planificado fue alcanzado en su totalidad, tomando como base la eficacia, eficiencia, ética y la equidad, por tal razón se considera necesario y factible la realización de esta auditoría, la misma que permite emitir un informe al final del proceso efectuado, con las debidas conclusiones y recomendaciones que ayudara al a toma de decisiones de del Centro de Planificación Familiar CEMOPLAF.

3.2. Objetivos

3.2.1. General

Auditoria administrativa del Centro de Planificación Familiar CEMOPLAF, ubicada en la ciudad de Latacunga, para mejorar su gestión administrativa ,operativa y organizacional de la institución ,para el periodo 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

3.2.1. Específicos

- Realizar la investigación preliminar que nos permite conocer la situación actual en que se encuentra la institución.
- Desarrollar la metodología adecuada con el fin de dar cumplimiento a la propuesta planteada
- Emitir el informe respectivo en el que se da a conocer los resultados de la investigación realizada.

3.3. Justificación

La Auditoría de Administrativa en el Centro de Planificación Familiar CEMOPLAF es de gran interés para el personal que labora en el departamento administrativo, ya que nos permite conocer el grado de desempeño, eficiencia, eficacia, efectividad y logro de las metas propuestas dentro de CEMOPLAF y la correcta utilización de los diferentes recursos que esta posee.

La importancia de la Auditoría de Administrativa en el Centro de Planificación Familiar CEMOPLAF radica en la calidad de la información sobre los resultados logrados por la administración en base a la revisión periódica de normas, procedimientos e instrucciones operativas para optimizar el uso de los recursos que se dispone.

La investigación será de apoyo para la alta dirección de CEMOPLAF ya que ayudara a mejorar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, solucionando la distribución inadecuada de las funciones y falta de capacitación al personal administrativo.

3.4 Descripción de la Propuesta

El presente trabajo de investigación contara con información real y objetiva mediante la cual la aplicación de la Auditoria Administrativa se podrá conocer de manera real cual es la situación actual del Centro de Planificación Familiar CEMOPLAF; en base a los resultados que se obtenga de la auditoria Administrativa se emitirá la conclusiones y recomendaciones pertinentes que al fin servirá para mejorar el proceso administrativo y el grado de cumplimiento de los objetivos.

La Auditoria Administrativa se la realizara al departamento administrativo y de contabilidad, con la finalidad de determinar las falencias existentes en cada uno de los departamentos. Para ello se describe como se efectuara dicha auditoria.

1. Planeación.

- Fuente de estudio
- Investigación preliminar
- Preparación del proyecto de Auditoría de Gestión
- Propuesta técnica
- Diagnostico preliminar

2. Instrumentación

- Recopilación de información
- Técnicas de recolección
- Investigación documental
- Observación directa
- Entrevista
- Cuestionario
- Indicadores
- Papeles de trabajo
- Evidencia
- Índices y Referencias
- Supervisión del trabajo

3. Examen

- Propósito
- Procedimiento
- Técnicas de análisis Administrativos
- Formulación del diagnóstico Administrativos

4. Informe

- Lineamientos generales para su preparación
- Presentación del informe

5. Seguimiento

- Lineamientos generales
- Acciones Especificas
- Recomendaciones



P&G AUDITORES EXTERNOS S.A
Latacunga – Ecuador
Amazonas y Guayaquil
Telf: 032814-058
Email: p&g-auditores/externos@hotmail

CASO PRÁCTICO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR

"CEMOPLAF"

PERIODO

01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2008

ARCHIVO DE PLANIFICACION

APL1. ADMINISTRACION DE LA AUDITORIA

CONTENIDO

REFERENCIAS

1.1. PRESENTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

| | | | |
|--------|--|-------|-----|
| 1.1.1 | Carta de Presentación | A.P.L | 1/2 |
| 1.1.2. | Carta presentación de firmas de auditoría | A.P.L | 1/8 |
| 1.1.3 | Declaración juramentada | A.P.L | 1/1 |
| 1.1.4 | Carta compromiso | A.P.L | 1/3 |
| 1.1.5 | Contrato de servicios profesionales | A.P.L | 1/2 |
| 1.1.6 | Distribución del trabajo | A.P.L | 1/1 |
| 1.1.7 | Siglas a utilizar por los integrantes del equipo | A.P.L | 1/1 |

1.2. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA

| | | | |
|-------|-----------------------------|-------|-----|
| 1.2.1 | Memorándum de planificación | A.P.L | 1/2 |
| 1.2.2 | Indicadores de gestión | A.P.L | 1/2 |
| 1.2.3 | Foda | A.P.L | 1/1 |



| | | | |
|--------|---|-------|-----|
| 1.2.4. | Análisis Foda | A.P.L | 1/1 |
| 1.3 | Cronograma de trabajo | A.P.L | 1/1 |
| 1.4 | Marcas de Auditoria | A.P.L | 1/1 |
| 1.5 | Personal con quienes debemos coordinar el trabajo | A.P.L | 1/1 |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 18 de octubre del 2012

Doctor

Telmo Simancas

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Mediante la presente le extiendo un atento y cordial saludo, el motivo de esta carta es para presentar la Firma Auditora P&G Auditores Externos. La misma que tiene como visión la verificación de los resultados con la utilización económica y eficaz de los cursos disponibles de una empresa.

Misma que presta sus servicios a nivel nacional de Auditoría Externa, con dirección en la ciudad de Latacunga, la firma Auditora está conformada por Caiza Aimacaña Norma Paulina y Gavilánez Lalangui Jessica Amparo, estudiantes Egresados de la Universidad Técnica De Cotopaxi, quienes necesitamos realizar las prácticas para el trámite de obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (C.P.A.)

P&G Auditores ofrecen servicios en Auditorias de Estados Financieros, Auditorias Administrativas, servicios de Contabilidad y actualmente asesoría tributaria tanto en el sector público y privado, servicios donde hemos demostrado la calidad de nuestro trabajo.

Para los fines pertinente, me suscribo, agradeciendo de ante mano la aceptación.

Atentamente,

Caiza Paulina
Representante Legal

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.2. CARTA DE CONFIRMACIÓN DE LA FIRMA DE AUDITORIA

SEÑORES:

Telmo Simancas Cevallos.

DIRECTOR DEL CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR

Presente.-

De nuestras consideraciones;

Esta carta está dirigido al Centro de Orientación Planificación Familiar CEMOPLAF representado por el Director Dr. Telmo Simancas autoriza realizar la Auditoria Administrativa para la institución, en el periodo correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008; P&G Auditores Externos confirmada por Caiza Aimacaña Norma Paulina y Gavilánez Lalangui Jessica Amparo, con el fin de realizar el trabajo investigativo previo la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (C.P.A.) a continuación ponemos a vuestra consideración la propuesta de trabajo.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos y reiteramos los sentimientos de alta consideración y estima.

Caiza Paulina
AUDITORES EXTERNOS
EXTERNOS C.I.050286588-1

Gavilánez Amparo
AUDITORES
C.I. 210035464-2

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

PROPUESTA DE TRABAJO

ANTECEDENTES

P&G Auditores Externos está conformada por las Señorita: Caiza Aimacaña Norma Paulina, Sra. Gavilánez Lalangui Jessica Amparo egresadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi quienes van a realizar la Auditoria Administrativa al Centro Médico de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” Previo a la Obtención Del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.

Nuestro objetivo es efectuar un trabajo eficiente con el fin de aplicar todos los conocimientos adquiridos durante nuestros estudios, para obtener el título y poder ofrecer servicios profesionales de calidad.

FIRMA: P&G Auditores Externos

- Caiza Aimacaña Norma Paulina Egresada Reg.Nº001
- Gavilánez Lalangui Jessica Amparo Egresada Reg.Nº002

NATURALEZA

P&G Auditores Externos realizara una auditoria Administrativa en el Centro de Planificación Familiar CEMOPLAF de acuerdo a los principios y Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

ALCANCE

Evaluar a los funcionarios que integran el Departamento Administrativo para verificar la eficiencia en el desempeño de sus actividades al periodo 2008.tambien determinar las falencias que impide el buen desarrollo de las actividades.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

OBJETIVOS

- Verificar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por el Centro de Planificación Familiar CEMOPLAF.
- Establecer las principales barreras Administrativas que impiden el manejo adecuado del departamento Administrativo.
- Evaluar el proceso administrativo con el fin de verificar el manejo adecuado de las actividades que realiza el departamento Administrativo

ESTRATEGIAS

- Conocer el control interno existente
- Entrevistar al personal administrativo y clientes del departamento Administrativo
- Evaluar al personal del departamento Administrativo

ACCIONES

- Visita previa a la entidad
- Encuesta al personal de la gerencia de Administración
- Aplicación de cuestionarios
- Entrevistas.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

RECURSOS HUMANOS

- Auditores
- Srta. Caiza Aimacaña Norma Paulina
- Srta. Gavilánez Lalangui Jessica Amparo

RECURSOS MATERIALES

- Equipo de cómputo
- Copias e impresiones
- Flash Memory
- Suministros y materiales de Oficina
- Otros.

RECURSOS FINANCIEROS

- Transporte ,Alimentación
- Imprevistos

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

NOMBRES: Jessica Amparo
APELLIDOS: Gavilanez Lalangui
CEDULA DE IDENTIDAD: 210035464-2
FECHA DE NACIMIENTO: 01de julio de 1982
ESTADO CIVIL: Soltera
DOMICILIO: San Sebastián
TELEFONO 032-660-748

FORMACION ACADEMICA

SUPERIOR: Instituto “Victoria Vascones Cuvi
Tecnóloga en Contabilidad de Costos
Universidad Técnica de Cotopaxi
Egresada de Contabilidad y Auditoria

SECUNDARIA Colegio “Nacional Lumbaqui”
PRIMARIA Escuela “Cantón Sucumbíos”

CURSOS REALIZADOS

Actualización Tributaria
Documentación Mercantil
Suficiencia en el idioma Ingles
Contabilidad de costos
Marketing
Curso de Auxiliar Contable

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

NOMBRES: Norma Paulina
APELLIDOS: Caiza Aimacaña
CEDULA DE IDENTIDAD: 050286588-4
FECHA DE NACIMIENTO: 20 de Septiembre 1983
ESTADO CIVIL: Soltera
DOMICILIO: Miraflores /Sector la Laguna
TELEFONO 032-814-050

FORMACION ACADEMICA

SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi
Egresada de Contabilidad y Auditoria

SECUNDARIA: Instituto “Victoria Vascones Cuvi
PRIMARIA: Escuela Luis Fernando Vivero

CURSOS REALIZADOS

Seminario de costos

Suficiencia en el idioma Italiano

Curso de Auxiliar Contable

Seminario Marketing

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |



IDENTIFICACION DE LA FIRMA AUDITORA

| | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre o Razón Social | P&G AUDITORES EXTERNOS |
| Ruc | 0502865884001 |
| Ciudad | Latacunga |
| Fecha de Constitución | 15 de Enero de 2011 |
| Dirección | Av. Amazonas y Guayaquil |
| Teléfono | 032660-449/032814-050 |
| Correo Electrónico | p&g-auditoresexternos@hotmail.com |
| Representante Legal | Caiza Aimacaña Norma Paulina |

Caiza Paulina

Representante legal

CI. 0502865884001

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.3. DECLARACION JURAMENTADA

Latacunga, 15 de Septiembre de 2012

Doctor

Telmo Simancas

**DIRECTOR DEL CENTRO DE PLANIFICACION FAMILIA
“CEMOPLAF”**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Mediante la presente firma de Auditores P&G Externos comunica que el trabajo a desarrollarse se ejecutara de acuerdos a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad(NEC) ,Normas Ecuatorianas de Auditoria (NEA) Y Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS)

La firma de auditores entrega el informe de auditoría basado en las normas específicas, el mismo que se presentara de una manera clara y concreta para el uso respectivo que la empresa otorgue.

Atentamente

Caiza Paulina

Representante legal

CI. 0502865884001

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.4 CARTA COMPROMISO

Doctor

Telmo Simancas

**DIRECTOR DEL CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION
FAMILIAR “CEMOPLAF”**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial y atento saludo a la vez expresándole éxitos en sus funciones, por medio de la presente como auditores externos manifestamos la aceptación de colaborar con el departamento Administrativo que usted aceptadamente dirige.

La auditoría será realizada con el fin de detectar posibles desviaciones existentes en el campo administrativo ya que este tipo de auditoria será diseñada para obtener una certeza razonable sobre:

- El nivel de cumplimiento de las metas y objetivos del Departamento Administrativo
- El grado de control que se da a cada una de las actividades planificadas.
- El grado de confiabilidad del personal administrativo, en lo que se refiere al manejo de los recursos dentro de la institución.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

El nivel de cumplimiento y compromiso que tiene el personal que forma parte de la institución.

- El grado de comunicación que existe dentro de la institución.

La auditoría incluye un examen detallado y sistemático que se basa en las pruebas y evidencias que determinen el cumplimiento de las actividades que realiza el personal administrativo.

Al concluir la auditoria se considerara un límite de error por concepto de que no se haya identificado algunos problemas, además en caso de presentarse irregularidades se enviara un comunicado a la institución para que tome correctivos del caso.

La auditoría asume la responsabilidad y el compromiso en lo que respecta a la confidencialidad de la información que obtenga como resultado de la aplicación de la Auditoria Administrativa.

Por lo tanto la firma auditora no asume ninguna obligación en lo que se refiere a responder frente a terceros por las consecuencias que ocasione cualquier omisión o error involuntario de los aspectos que han sido examinados.

Para que la auditoría sea realizada de manera eficaz, eficiente y acorde a la situación actual de “CEMOPLAF”, es importante que el personal que forma parte de la misma brinde su colaboración y apoyo lo que facilitaría obtener información real

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |



Por la gentil atención que dé al presente documento, sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su conocimiento y acuerdo sobre los arreglos realizados para llevar cabo la Auditoria Administrativa

Se suscribe la presente carta compromiso a los dieciocho días del mes de Agosto del 2012.

Atentamente,

.....
Dr .Telmo Simancas Cevallos
DIRECTOR DE CEMOPLAF

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |



1.1.5. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

CONTRATO DE AUDITORIA “ADMINISTRATIVA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008” ENTRE EL CENTRO DE PLANIFICACION Y ORIENTACION FAMILIA Y LA FIRMA DE AUDITORES EXTERNOS P&G.

En la ciudad de Latacunga, a los tres días de mes de Agosto del 2012 se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios entre P&G AUDITORES EXTERNOS, a quien en lo sucesiva se le denominara “la contratada” representada por la Srta. Caiza Paulina con cédula de ciudadanía CI. 0502865884001 en calidad de Representante legal y por otra parte el Dr. Telmo Simancas DIRECTOR DEL CENTRO DE PLANIFICACION FAMILIA “CEMOPLAF, sucursal Latacunga, a quien en lo sucesivo se lo denominara el “Contratante del servicio”, de conformidad con los siguientes cláusulas.

PRIMERA

OBJETO DEL CONTRATO.- la empresa contratada de servicio, se compromete a realizar el trabajo de un examen de auditoria Administrativa del CENTRO DE PLANIFICACION FAMILIA “CEMOPLAF, correspondiente al año 2008, aplicando al máximo su capacidad y conocimiento para cumplir satisfactoriamente, así como guardar una conducta recta e intachable, para lo cual el contratante del servicio se compromete a dar todas las facilidades necesarias para la realización del trabajo.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

SEGUNDA

HORARIOS.- En vista de que la aplicación. la auditoria Administrativa es un requisito para la obtención del título profesional, no incluye horarios; su realización se lo llevara a cabo según lo estipulado en el cronograma de trabajo

TERCERA

PLAZO.- La duración del presente contrato es de CINCO MESES, a partir de la firma de este contrato, si por causa mayor no se llegará a cumplir el plazo estipulado se le concederá a la contratación un plazo extraordinario de Quince días laborables.

Si en este plazo no se entregará el informe respectivo se dará por terminado de ambas partes dicho contrato.

CUARTA

ANULACIÓN.- El contratante del servicio, tendrá las facultades de verificar si los servicios objeto de este contrato, se están ejecutando por la firma contratada de servicio de acuerdo con las clausulas pactadas en el presente contrato, en caso de incumplimiento de las actividades derivadas del mismo por parte de la contratada de servicios, dará lugar a la rescisión del presente contrato lo que será comunicado por escrito

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |



QUINTA

PRINCIPIOS LEGALES.- Las partes convienen someterse para todo lo no expresamente previsto en este contrato, a lo que dispone la ley vigente relativa a este tipo de contrataciones.

Una vez emitido el contrato se procede a las firmas:

.....

Dr. Telmo Simancas
DIRECTOR DE “CEMOPLAF”

.....

Srta. Paulina Caiza
REPRESENTANTE LEGAL

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.6. DISTRIBUCION DE TRABAJO

Los días laborables son 30 distribuidos de la siguiente manera:

- FASE I** Conocimiento Preliminar
- FASE II** Planificación
- FASE III** Ejecución
- FASE IV** Comunicación de Resultados.

RESULTADOS

Los resultados que se obtendrá al finalizar la Auditoria Administrativa serán:

- Transparencia en las actividades de la administración
- Manejo eficientes de los recursos
- Mejorar el control en todas y cada una de las actividades que realiza la Dirección. de Administración, la cual se encamina al cumplir con los objetivos de la Institución.
- Evitar que exista recursos humanos que no desempeñe de manera eficiente su trabajo.
- Incrementa el control en las actividades que desempeña el personal.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

INFORMACION COMPLEMENTARIA:

Cuestionarios

Entrevistas

Observación Directa

1.1.7 SIGLAS A UTILIZAR POR LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO

| SIGLAS | DESCRIPCION | CARGO |
|----------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| P&G | Paulina& Gavilánez | Auditores Externos Grupo de Tesis |
| C.A.N.P | Caiza Aimacaña Norma Paulina | Jefe de Equipo |
| G.L.J.A | Gavilánez Lalangui Jessica Amparo | Auditor Operativo |
| P.C.J.A | Parreño Cantos Jorge Alfredo | Supervisor |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

INFORMACION COMPLEMENTARIA:

Cuestionarios

Entrevistas

Observación Directa

1.1.7 SIGLAS A UTILIZAR POR LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO

| SIGLAS | DESCRIPCION | CARGO |
|----------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| P&G | Paulina& Gavilánez | Auditores Externos Grupo de Tesis |
| C.A.N.P | Caiza Aimacaña Norma Paulina | Jefe de Equipo |
| G.L.J.A | Gavilánez Lalangui Jessica Amparo | Auditor Operativo |
| P.C.J.A | Parreño Cantos Jorge Alfredo | Supervisor |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.2 PLANIFICACION DE LA AUDITORIA

1.2.1 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

MEMO-LTC-001-30-07-2012

DE : Srta. Paulina Caiza
Representante de P&G Auditores Externos

PARA : Dr. Telmo Simancas
Director “CEMOPLAF” N°11 Latacunga

ASUNTO : **Planificación Estratégica del trabajo de Auditoría**

CLIENTE: **Centro de Orientación y Planificación Familiar.**

ANTECEDENTES:

La Auditoria Administrativa en el Centro de Orientación Planificación Familiar “CEMOPLAF”, sucursal Latacunga, se realizará por primera vez por el equipo de trabajo P&G Auditores Externos, el mismo que ayudara al Director a mejorar el desarrollo de las actividades realizadas dentro de la institución.

MOTIVO DE LA AUDITORIA

Se aplicará una Auditoría Administrativa para determinar las deficiencias que tiene “CEMOPLAF” las mismas que impiden el buen desempeño institucional y por medio de ella medir el grado de cumplimiento de las metas y objetivos plantados.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

transparencia en las actividades de la Administración, manejo eficiente de los recursos, control de las actividades de la administración y que el personal desempeñe eficiente y eficazmente su trabajo.

Finalmente elaborar el respectivo, estableciendo conclusiones y recomendaciones, que permita a la dirección tomar las mejores decisiones para la misma.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Determinar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos; el nivel de eficiencia, eficacia, economía con que fueron distribuidos los recursos dentro de CEMOPLAF de la ciudad de Latacunga para el período Enero-Diciembre 2008.
- Obtener evidencias suficientes y competentes durante el proceso de la Auditoría para emitir un informe final.
- Elaborar un informe de Auditoría que incluya conclusiones y recomendaciones, y a través de estos colaborar en el mejoramiento de errores detectados en la Institución.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

La Auditoria Administrativa ,se realizará a todo el personal que trabaja en el departamento administrativo

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.2.2 INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE PLANIFICACION

Definir el marco de actuación de la organización

- Visión
- Misión
- Objetivos

INDICADORES DE ORGANIZACIÓN

Diseñar e instrumentar la infraestructura para el funcionamiento de la organización

- Estructura organizacional
- Distribucion de funciones .
- Recursos humanos
- Instrumentos de apoyo

INDICADORES DE DIRECCION

Tomar las decisiones pertinentes para regular la gestión de la organización

- Motivación
- Liderazgo
- Comunicación
- Toma de decisiones

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

INDICADORES DE CONTROL

Tomar las decisiones pertinentes para regular la calidad de la institucion.

- Naturaleza
- Proceso
- Area de aplicación
- Calidad

1.2.3 FODA

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 33 años sirviendo a la comunidad • Aceptación a las personas por etnia o clase social. • Atención integral a sus usuarios • Amplia participación juvenil dentro de su empresa • Personal capacitado en sus áreas | <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda en la planificación familiar de la sociedad. • Sus productos tienen un precio conveniente para sus usuarios. • Los jóvenes encuentran un espacio en esta institución gracias a su Programa de adolescentes. • Llegar a la comunidad con una visión social. |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Competencia desleal ente los grupos de trabajo. • Material inapropiado para el desarrollo de proyectos. • Manejo imprudente del programa social que trabaja con la comunidad. • Capacitación obsoleta del personal para el trabajo institucional. • Personal desconocedor de la misión empresarial | <ul style="list-style-type: none"> • El aumento de los impuestos merma la economía de la institución. • Un irregular servicio a la comunidad. • La competencia ofrece mejores precios en los servicios de atención. • Infraestructura obsoleta en algunos centros de atención. • La competencia expresa una mala imagen de CEMOPLAF a la sociedad. |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

ANALISIS DEL FODA

- La institución posee un grupo de trabajo para servir a la comunidad, especialmente la rural, aunque tiene sus falencias por una capacitación obsoleta
- El material de trabajo debe ser revisado para poder ofrecer un servicio óptimo a la comunidad
- A pesar que los jóvenes tienen un espacio en la empresa, su opinión y su trabajo no es tomado mucho en cuenta por parte de los directivos.
- La institución no permite la superación del personal dentro de la empresa, esto debido a que los problemas económicos afectan a que obtengan ascensos.
- El carácter de ciertos elementos del personal de debe básicamente a su elevada edad, ya que están en una empresa con visión más hacia la comunidad y a la juventud, y esos elementos no permiten el crecimiento adecuado de la institución hacia sus objetivos.
- Poseer convenios con otras instituciones, siendo la más importante con el Ministerio de salud, le da cierta ventaja ante sus competidores.
- El aumento de los impuestos puede justificar un aumento de los precios o que su servicio sea más costoso en comparación con otras instituciones.
- La presencia de gente joven renueva la imagen que posee la empresa, aunque es un arma de doble filo ya que su inexperiencia en ciertos aspectos (medico, social, comunitario) puede ser mal vista en algunos sectores sociales

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |



CRONOGRAMA DEL TRABAJO

| ACTIVIDADES | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | |
|---|---------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|---|
| | SEMANAS | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Visita preliminar a CEMOPLAF | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Recopilación de la Información | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Planificación | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Examen e instrumentación | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| Elaboración de Papeles de Trabajo | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| Ejecución del trabajo de Auditoría | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | |
| Revisión y Evaluación del Control Interno | | | | | | | | | | | | ■ | |
| Presentación de informe de Auditoria | | | | | | | | | | | | ■ | |
| Corrección del informe se Auditoria | | | | | | | | | | | | | ■ |
| Seguimiento | | | | | | | | | | | | | ■ |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.2.4. MARCAS DE AUDITORIA

| MARCAS | DESCRIPCION |
|--------|-----------------------|
| © | COMENTARIO |
| ≠ | COMPARAR |
| Ω | INDAGAR |
| * | OBSERVAR |
| @ | ANALIZAR |
| ¥ | HALLAZGO DE AUDITORIA |
| √ | VERIFICAR |
| α | CUMPLIMIENTO |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.2.5. PERSONAL CON QUIENES DEBENOS COORDINAR EL TRABAJO

Para aplicar la Auditoria Administrativa, nuestra empresa requiere de la colaboración de la Institución (CEMOPLAF), por lo tanto en el presente cuadro hacemos mención a los funcionarios con quienes debemos coordinar el trabajo.

| CARGO | RESPONSABLE |
|-------------------|-----------------------|
| Director General | Dr. Telmo Simancas |
| Contador | CPA. Iván Torres |
| Auxiliar Contable | Lcda. Yolanda Parreño |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/05/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |



A.P. 2 ARCHIVO

PERMANENTE



| CONTENIDO | REFERENCIA |
|----------------------------------|-----------------------|
| 2.1. Información General | |
| 2.1.1 Reseña Histórica | A.P 1/4 |
| 2.1.2 Dirección de CEMOPLAF | A.P 1/1 |
| 2.1.3 Lista del personal | A.P 1/1 |
| 2.1.4 Funciones del personal | A.P 1/4 |
| 2.2 Actividades Comercial | |
| 2.2.1 Productos que comercializa | A.P 1/1 |

2.1.INFORMACION GENERAL

2.1.1. RESEÑA HISTORICA

El Centro Médico de Orientación y Planificación Familiar es una institución privada, apolítica, no lucrativa que presta servicios de Planificación Familiar y Salud a la población ecuatoriana de escasos recursos económicos.

CEMOPLAF adquirió su personería jurídica el 12 de septiembre de 1974, mediante el acuerdo ministerial 3702, publicado en el Registro Oficial N° 637.fue fundada y dirigida por mujeres medicas como continuación del programa de planificación familiar creada por sociedad de médicas la creación de CEMOPLAF responde a la necesidad de coadyuvar a la aplicación de políticas de salud para mejorar la calidad de vida especialmente a los estratos más vulnerables de la sociedad.

CEMOPLAF ha recibido el reconocimiento público por la serenidad y honestidad que presta en sus servicios, mereciendo la confianza y aceptación de los usuarios, por la calidad humana y el profesionalismo con que se les atiende

•1974 a 1981 la creación de los centros fue financiada por Family Planning internacional Assistance,

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

- 1982; fue financiada por la USAID y administrada por International Planned Parenthood Federation, con el cual inicia un proceso de expansión de servicios clínicos.
- 1997; Mediante financiamiento de Family Planning International Assistance, con esto se inicia labores de educación en agroalimentación y Planificación Familiar en comunidades indígenas.
- 2005, Recibió el Premio de Investigación Operativa Marjorie C. Horn que entrega la Oficina de Población y Salud Reproductiva USAID
El premio se le otorgó por el compromiso de la empresa en el uso de investigación para el mejoramiento de la institución.
- 2006; Convenio entre CARE y CEMOPLAF para la realización del proyecto “UNIVIDA” Mediante programas reducir significativamente la propagación del VIH/SIDA en las provincias de mayor incidencia.

En el Cantón Latacunga se creó en el año 2000 CEMOPLAF N° 11, surge la idea de crear un centro médico para servicios especializados de salud sexual reproductiva.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

MISIÓN

Brindar servicios y productos de salud con énfasis en salud sexual y reproductiva con respeto, calidez humana y técnica a personas de medianos y escasos recursos económicos a precios accesibles y atención médica especializada e inmediata a nivel nacional.

VISIÓN

Ser una organización líder a nivel nacional e internacional por su excelencia que se proyecta a futuro con la implementación de su renovador modelo medico en la prestación de servicios y productos de salud con énfasis en salud sexual y reproductiva a la alta tecnología empleada, elevada calidad humana y profesional a sus integrantes para aportar de esta manera a la mejora en la calidad de vida a la población ecuatoriana.

VALORES.-

- Honestidad
- Compromiso
- Respeto al cliente interno y externo
- Responsabilidad

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

OBJETIVOS

• GENERAL

Propugnar la Paternidad Responsable como fundamento del bienestar de la familia y la salud sexual y reproductiva.

• ESPECIFICOS

- Reconocer el derecho de la pareja para decidir sobre el número de hijos que puedan tener y educar.
- Concienciar a través de la educación el alto riesgo que representa para la salud y la vida de la madre la práctica del aborto inducido.
- Respalda la Paternidad Responsable como fundamento de la familia y de la sociedad.
- ayudar a la detección oportuna del cáncer cérvico-uterino, a través de exámenes de laboratorio clínico, defendiendo la salud de la mujer.
- Conseguir hacer realidad que: “Todo niño que nace sea un hijo bienvenido, y que pueda gozar de un mañana mejor”.
- Informar educar y capacitar a las personas en salud sexual y reproductiva.
- Aumentar la capacidad instalada de los centros médicos.
- Realizar convenios con empresas e instituciones educativas.
- Realizar capacitaciones continuas

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2.1.2. DIRECCIÓN DE LA INSTITUCION

El Centro de Orientación y Planificación Familiar. Se encuentra Ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia La matriz, Av. Amazonas y General Maldonado 3er piso, frente al Palacio de Justicia

“CEMOPLAF”

A V. A M A Z O N A S

CORTE DE
JUSTICIA

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

CENTRO MEDICO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR
“CEMOPLAF”

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

2.1.3. LISTA DEL PERSONAL

| CARGO | RESPONSABLE |
|--|--------------------------|
| Director General | Dr. Telmo Simancas |
| Financiero (Contador) | Ing. Iván Torres |
| Financiero (Auxiliar Contable) y secretaria | Lcda. Yolanda Parreño |
| Departamento .medico | Dra. María Luisa Pérez |
| Laboratorista | Dra. Gloria Corrales |
| Departamento enfermería | Lcda. Jacqueline Herrera |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2.1.4. FUNCIONES DEL PERSONAL

CEMOPLAF cuenta con tres áreas como son: Gerencia, Contabilidad y Farmacia, la misma que serán auditadas, a continuación un breve detalle de actividades que realizan.

Gerencia.- Controla y supervisa las actividades que se desarrolla en Cemoplaf.

Contabilidad.- Registra todas las operaciones de una entidad con el fin de interpretar sus resultados.

Farmacia.- Esta área recibe reportes diarios de farmacia y caja para poder emitir disponibilidad del stock de medicamentos a sus clientes, realiza la venta, por medio de facturación a sus clientes.

DIRECTOR DE CEMOPLAF

FUNCIONES

- Planificar, organizar y controlar los servicios médicos que ofrece “Cemoplaf”
- Mantener informado todo el personal sobre los cambios que realiza la institución.
- Controlar el buen funcionamiento de la institución.

| | |
|--------------------|-------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

CONTADOR

FUNCIONES:

- Llevar los registros contables exactos y veraces.
- Establecer un adecuado sistema de contabilidad, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos
- Elaborar y mantener los estados financieros al momento oportuno
- Realizar arqueo de caja
- Mantener un estricto control de las diferentes cuentas.
- Realizar los cálculos de pagos a proveedores de acuerdo a los vencimientos.

ASISTENTE CONTABLE/ SECRETARIA

FUNCIONES:

- Verificar y realizar conciliaciones con los datos reales del sistema contable.
- Emite depósitos diarios de caja.
- Realizar el control de pagos.
- Controlar y registrar los documentos de devoluciones a proveedores.
- Emitir pagos de servicios básicos de la institución.
- Recibir y revisar las facturas de compra y registrar.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

ASISTENTE DE FARMACIA

FUNCIONES:

- Atiende y despacha medicamentos al público en general, de acuerdo a la receta médica.
 - Clasifica y organiza en los las medicinas.
- Atiende y orienta al público, de medicinas solicitadas
Recibe y verifica todo el stock existente en la farmacia
Verifica las fechas de caducidad de las medicinas

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

INGRESO DEL PERSONAL

El personal del CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR

Trabaja en los siguientes horarios:

Administrativos: de 8:00 a 16:00 (1 hora para el almuerzo)

Médicos: de 8:00 a 16:00 (1 hora para el almuerzo)

Laboratorio Clínico de 8:00 a 18:00 (1 hora para el almuerzo)

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2.2. ACTIVIDADES COMERCIALES

2.2.1. SERVICIOS QUE PRESTA

El Centro de Planificación Familiar “CEMOPLAF” realiza la compra y venta de productos de médicos.

- Planificación Familiar (métodos de anticonceptivos), control de embarazo,
- Ginecología y Obstetricia (colposcopia, Papanicolaou, vasectomías),
- Ecografías todos los días (abdominal, transvaginal, obstétrico, pélvico, de mamas),
- Medicina general,
- Pediatría (vacunas),
- Laboratorio Clínico (sangre, heces, orina y pruebas especiales de todo tipo, resultados totalmente confiables y entregados rápidamente, contamos con equipos actualizados)

Está conformado por profesionales de excelencia, totalmente capacitados y en constante actualización.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |



AC 3

ARCHIVO

CORRIENTE

INDICE DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO

AC3.ARCHIVO CORRIENTE

CONTENIDO

1 Instrumentación

1.1. Departamento Administrativo

| | | |
|---|----------|-----|
| 1.1.1. Programa de Auditoria | P.A.A. | 1/1 |
| 1.1.2. Cedula de Análisis Documental | C.A.D.A | 1/3 |
| 1.1.3. Cedula de Hallazgos y Evidencias | C.H.E.A. | 1/1 |
| 1.1.4. Cedula de Aspecto Relevantes | C.A.R.A. | 1/1 |
| 1.1.5. Cuestionario de Control Interno | C.C.I.A. | 1/1 |
| 1.1.6. Puntos de control Interno | P.C.I.A. | 1/1 |

1.2. Departamento de Contabilidad

| | | |
|---|----------|-----|
| 1.2.1. Programa de Auditoria | P.A.C. | 1/1 |
| 1.2.2. Cedula de Análisis Documental | C.A.D.C | 1/2 |
| 1.2.3. Cedula de Hallazgos y Evidencias | C.H.E.C. | 1/1 |
| 1.2.4. Cedula de Aspecto Relevantes | C.A.R.C | 1/1 |
| 1.2.5. Cuestionario de Control Interno | C.C.I.C. | 1/2 |
| 1.2.6. Puntos de control Interno | P.C.I.C. | 1/1 |

1.3. Farmacia

| | | |
|--|----------|-----|
| 1.3.1. Cuestionario de Control Interno | C.C.I.F. | 1/1 |
| 1.3.2. Puntos de Control Interno | P.C.I.F. | 1/2 |

1.4. Clientes

| | | |
|--|----------|-----|
| 1.4.1. Cuestionario de Control Interno | C.C.I.C. | 1/1 |
| 1.4.2. Puntos de Control Interno | P.C.I.C. | 1/2 |

2. Examen

| | | |
|--|----------|------|
| 2.1. Programa de Auditoria | P.A. | 1/1 |
| 2.2. Cuestionario de Control Interno | C.C.I. | 1/2 |
| 2.3. Resultados de la Aplicación del Cuestionario de Control Interno | R.C.C.I. | 1/5 |
| 2.4. Aplicación de Indicadores de Gestión | A.I.G. | 1/13 |
| 2.5. Cuadro Comparativo | C.C. | 1/1 |
| 2.6. Hoja de hallazgos | H.H. | 1/1 |
| 2.7. Evaluación del Proceso Administrativo | E.P.A | 1/1 |
| 2.8. Evaluación Global del Proceso Administrativo | E.G.P.A. | 1/1 |
| 2.9. Calculo de Valores | C.V. | 1/5 |

3. Informe

| |
|-------------------------------------|
| 3.1. Informe General |
| 3.2. Informe de Aspectos Relevantes |

4. Seguimiento

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

INDICE DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO

AC3.ARCHIVO CORRIENTE

CONTENIDO

REFERENCIA

1 Instrumentacion

1.1. Departamento Administrativo

| | | |
|---|---------|-----|
| 1.1.1. Programa de Auditoria | P.A.A | 1/1 |
| 1.1.2. Cedula de Analisis Documental | C.A.D.A | 1/3 |
| 1.1.3. Cedula de Hallazgos y Evidencias | C.H.E.A | 1/1 |
| 1.1.4. Cedula de Aspectos Relevantes | C.A.R.A | 1/1 |
| 1.1.5. Custionario de Control Interno | C.C.I.A | 1/1 |
| 1.1.6. Punto de Control Interno | P.C.I.A | 1/1 |

1.2. Departamento de Contabilidad

| | | |
|---|---------|-----|
| 1.2.1. Programa de Auditoria | P.A.C | 1/1 |
| 1.2.2. Cedula de Analisis Documental | D.A.D.C | 1/2 |
| 1.2.3. Cedula de Hallazgos y Evidencias | C.H.E.C | 1/1 |
| 1.2.4. Cedula de Aspectos Relevantes | C.A.R.C | 1/1 |
| 1.2.5. Custionario de Control Interno | C.C.I.C | 1/2 |
| 1.2.6. Punto de Control Interno | P.C.I.C | 1/1 |

1.4.Farmacia

| | | |
|--|---------|-----|
| 1.4.1. Cuestionario de control interno | C.C.I.F | 1/1 |
| 1.4.2. Puntos de control interno | P.C.I.F | 1/2 |

| | |
|--------------------|-------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

INDICE DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO

AC3.ARCHIVO CORRIENTE

2. Examen

| | | | |
|------|--|---------|------|
| 2.1. | Programa de auditoria | P.A | 1/1 |
| 2.2. | Cuestionario de control interno | C.C.I. | 1/3 |
| 2.3. | Resultados de la Aplicación del Cuestionario De control interno | R.A.C.I | 1/4 |
| 2.4. | Aplicación de indicadores de Gestion | A.I.G. | 1/13 |
| 2.5. | Evaluacion de Ponderacion de Riesgos | E.P.R. | 1/3 |
| 2.6. | Matriz de evaluacion de Riesgos | M.E.R | 1/2 |
| 2.7. | Cuadro Comparativo | C.C | 1/1 |
| 2.8. | Hoja de Hallazgos | H.H | 1/1 |
| 2.9. | Evaluacion del proceso Administrativo | E.P.A | 1/1 |
| 2.10 | Evaluacion Glodal del proceso Administrativo | E.G.P.A | 1/1 |

3. Informe

- 3.1. Informr general
- 3.2. Informe de Aspecto Relevantes

4. Seguimiento

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

1.1.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

Objetivo.- Obtener información de las actividades de cada uno de los departamentos

Para ejecutar la auditoria.

| Nº | CONTENIDO | RESPONSABLE | REF P/T | FECHA | ELABORADO |
|----|---|-------------|---------|------------|-----------|
| 1 | Análisis de la constitución de Cemoplaf | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |
| 2 | Análisis del Organigrama | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |
| 3 | análisis de las funciones | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |
| 4 | Cedulas de Hallazgos y evidencias | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |
| 5 | Cedulas de aspectos relevantes | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |
| 6 | Aplicación de Cuestionarios | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |
| 7 | Puntos de control Interno | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.2 CEDULA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Área.- Departamento Administrativo

Documento.- Constitución de Cemoplaf

Responsable.- P&G Auditores

| DOCUMENTOS | RESULTADOS DEL ANALISIS | PROPUESTA |
|--------------------------|--|---|
| Acta de Constitución | Mediante este documento se obtuvo información para el desarrollo de la auditoria | Esta información sea puesto en conocimiento de todo el personal para lograr sus objetivos planeados a nivel institucional |
| Constitución de CEMOPLAF | Cemoplaf tiene establecido los objetivos y metas a cumplirse | Como institución debe incrementar normas y políticas para el buen desempeño de funciones en la institución |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.2 CEDULA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Área.- Departamento Administrativo

Documento.-Organigrama Estructural

Responsable.- P&G Auditores

| DOCUMENTOS | RESULTADOS DEL ANALISIS | PROPUESTA |
|---|---|--|
| Organigrama Estructural | Cemoplaf muestra como está fundada la institución | Cemoplaf no actualiza el organigrama para el personal para que cada uno de los empleados tengan definido sus funciones |
| Elaborado de acuerdo al perfil profesional que posee la institución | | Detallar las funciones asignadas de acuerdo al nivel y conocimiento jerárquico para un desarrollo de sus funciones en la institución |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.2 CEDULA DE ANLISIS DOCUMENTAL

Área.- Departamento Administrativo

Documento.-Funciones del personal

Responsable.- P&G Auditores

| DOCUMENTOS | RESULTADOS DEL ANALISIS | PROPUESTA |
|---|---|---|
| Manual de Funciones | Según los resultados analizados cada profesional tiene funciones específicas que cumplir dentro de la institución | |
| Elaborado de acuerdo al perfil profesional que posee la institución | | Detallar las funciones asignadas de acuerdo al nivel y conocimiento jerárquico para un desarrollo de sus funciones en la institución. |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.3 CEDULA DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS

Área.- Departamento Administrativo

Responsable.- P&G Auditores

| Nº | HALLAZGO | EVIDENCIA | ASPECTO SOLIDO | ASPECTOS PARA MEJORAR |
|-----------|---|--|--|--|
| 1 | Falta de creación de políticas para la institución | Documentos sobre la constitución de la institución | Cemoplaf cuenta con una visión, misión y objetivos | Implementar políticas para el buen desarrollo de sus actividades |
| 2 | Falencias en organigrama estructural | Organigrama estructural | Poseer un organigrama estructural | Reformar el organigrama para una mejor ubicación jerárquica |
| 3 | Desconocimiento parcial el acta constitutiva por parte del personal | Acta constitutiva | | El personal posee escaso conocimiento del contenido del acta |
| 4 | Mala distribución de trabajo | | Acatar con el funcionamiento de la institución | Asignar correctamente los puestos de trabajo de acuerdo al perfil y capacidades del empleado |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.4 CEDULA ASPECTOS RELEVANTES

Área.- Departamento Administrativo

Responsable.- P&G Auditores

| ASPECTOS REVISADOS | ASPECTOS RELATIVOS | COMENTARIOS RECIBIDOS |
|--|---|---|
| <p>Organigrama</p> <p>Funciones del personal</p> | <p>De acuerdo a lo investigado y obtención de documentos se pudo verificar que Cemoplaf mantiene una organización estable, pero haya que reconocer que existen falencias que se han dado a conocer y se deben corregir para mejorar el buen funcionamiento de la misma.</p> | <p>Gracias a la colaboración del personal administrativo de CEMOPLAF, estamos desarrollando el trabajo investigativo con mucho éxito.</p> |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.5 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Área.- Departamento Administrativo (DIRECTOR)

Responsable.- P&G Auditores

| N | PREGUNTAS | SI | NO | N/A | OBSERVACIONES |
|----------|--|-----------|-----------|------------|---|
| 1 | ¿Existe una planificación de actividades para desarrollar en cemoplaf? | √ | | | La planificación se realiza al inicio del año |
| 2 | ¿Conoce y da a conocer los objetivos de la institución? | √ | | | |
| 3 | ¿Existe un proceso de reclutamiento y selección del personal que la laboran en la institución? | | √ | | El personal es fijo |
| 4 | ¿Existe un control del personal en horarios de trabajos? | √ | | | |
| 5 | ¿Aplican una buena comunicación en el personal que labora en la institución? | √ | | | |
| 6 | ¿La estructura de cemoplaf es apropiada? | | √ | | Tiene un espacio muy reducido |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

| N | PREGUNTAS | SI | NO | N/A | OBSERVACIONES |
|----------|---|-----------|-----------|------------|---|
| 7 | ¿Cree usted que el desempeño del personal contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados? | ✓ | | | Los empleados cumplen satisfactoriamente sus funciones. |
| 8 | ¿Tiene conocimiento del reglamento interno? | ✓ | | | |
| 9 | ¿Se ha capacitado al personal para asumir mayor del control de su trabajo? | | | ✓ | No se realiza capacitación con frecuencia |
| 10 | ¿Cree que se está dando cumplimiento a la misión y visión que tiene la institución? | ✓ | | | |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.1.6 PUNTOS DE CONTROL INTERNO

Área.- Departamento Administrativo

Responsable.- P&G Auditores

| REF P/T | CAUSA | EFECTO | RECCOMENDACION |
|------------------------|--|---|---|
| C.C.I.A 1/2 | No existe un proceso de reclutamiento del nuevo personal | No consideran necesario el reclutamiento del nuevo personal ya que cuenta con personal fijo | Consideramos que si debería haber incremento de personal administrativo ya que una sola persona realiza varias funciones. |
| C.C.I.A 1/2 | Cemoplaf no cuenta con una estructura apropiada | Las instalaciones son muy reducidas para satisfacción del paciente | Recomendamos readecuar su infraestructura para brindar mejor atención a sus usuarios |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.2 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDA

1.2.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

Objetivo.-Conocer cada uno de los documentos que maneja el departamento de contabilidad.

| Nº | CONTENIDO | RESPONSABLE | REF P/T | FECHA | ELABORADO |
|----|-------------------------------------|-------------|------------|------------|-----------|
| 1 | Análisis de los estados financieros | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |
| 2 | Análisis del Rol de Pagos | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |
| 3 | Cedulas de aspectos relevantes | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |
| 4 | Aplicación de cuestionario | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |
| 5 | Puntos de control | Auditores | | 25/08/2012 | P&G |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.2.2 CEDULA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Área.- Departamento Contabilidad

Documento.- Estados Financieros

Responsable.- P&G Auditores

| DOCUMENTOS | RESULTADOS DEL ANALISIS | PROPUESTA |
|--|--|---|
| Estados Financieros | Este documento analizado nos muestra que Cemoplaf ha obtenido ingresos favorables para el buen funcionamiento de ella en su periodo comercial. | Las Auditoras recomiendan que Cemoplaf mantenga el nivel de compras de tal manera que mantenga el stock de productos. |
| Contienen el proceso de la institución | | Buscar nuevos sistemas que permitan tener más acogida por parte de los pacientes. |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.2.2 CEDULA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Área.- Departamento Contabilidad

Documento: Rol de pagos

Responsable.- P&G Auditores

| DOCUMENTOS | RESULTADOS DEL ANALISIS | PROPUESTA |
|--|--|---|
| Estados Financieros | Este documento analizado nos muestra que Cemoplaf ha obtenido ingresos favorables para el buen funcionamiento de ella en su periodo comercial. | Las Auditoras recomiendan que Cemoplaf mantenga el nivel de compras de tal manera que mantenga el stock de productos. |
| Contienen el proceso de la institución | | Buscar nuevos sistemas que permitan tener más acogida por parte de los pacientes. |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.2.3 CEDULA ASPECTOS RELEVANTES

Área.- Departamento Contabilidad

Responsable.- P&G Auditores

| ASPECTOS REVISADOS | ASPECTOS RELATIVOS | COMENTARIOS RECIBIDOS |
|--|--|--|
| Examen de documentos del departamento de Contabilidad. | | |
| Estados Financieros | Los documentos contables revisados muestran que Cemoplaf Mantiene buenos Ingresos. | Cemoplaf obtiene ingresos favorables esto, es al buen manejo del presupuesto, lo que no gastan más de lo que tienen. |
| Rol de Pagos | A sus buenos ingresos Cemoplaf realiza sus pagos puntuales. | |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.2.4 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Área.- Departamento Contabilidad

Responsable.- P&G Auditores

| N | PREGUNTAS | SI | NO | N/A | OBSERVACIONES |
|---|--|----|----|-----|---------------|
| 1 | ¿Existe un sistema de contabilidad acorde con las necesidades de Cemoplaf? | √ | | | |
| 2 | ¿Cuenta con un manual de Contabilidad? | √ | | | |
| 3 | ¿Cuenta con un sistema contable cemoplaf? | √ | | | |
| 4 | ¿Se lleva de manera adecuada los documentos? | √ | | | |
| 5 | ¿En el área de contabilidad existe personal adecuado? | √ | | | |
| 6 | ¿Elabora los estados financieros y análisis? | √ | | | |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

| N | PREGUNTAS | SI | NO | N/A | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|-----|--------------------|
| 7 | ¿Elabora rol de pagos de beneficios y aportes de dividendos? | √ | | | |
| 8 | ¿Realiza planillas para el pago de impuestos? | √ | | | |
| 9 | ¿Se efectúa reportes permanentes de la situación financiera de Cemoplaf? | | √ | | No son permanentes |
| 10 | ¿Existe un control adecuado de los ingresos y egresos realizados? | √ | | | |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |



1.2.5 PUNTOS DE CONTROL INTERNO

Área.- Departamento Contabilidad

Responsable.- P&G Auditores

| REF P/T | CAUSA | EFEECTO | RECCOMENDACION |
|------------------------------|---|--|--|
| P.C.I.C 1/1 | No se reporta permanentemente la situación financiera de CEMOPLAF | Desconocimiento de la situación actual de CEMOPLAF | Consideramos que deberían realizar por lo menos 2 veces al año |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.3.1 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Área.- Departamento Farmacia

Responsable.- P&G Auditores

| N | PREGUNTAS | SI | NO | N/A | OBSERVACIONES |
|---|--|----|----|-----|---------------------------------------|
| 1 | ¿Se llevan controles sobre inventario de medicamentos? | √ | | | |
| 2 | ¿Revisa la caducidad de los medicamentos en stock? | √ | | | |
| 3 | ¿Realiza inventarios de los medicamentos recibidos? | √ | | | |
| 4 | ¿Se ha capacitado para asumir mayor control de su trabajo? | | √ | | No se realizan cursos de capacitación |
| 5 | ¿Conoce usted cuales son los objetivos de CEMOPLAF? | | √ | | No porque carece de conocimiento |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

1.3.2 PUNTOS DE CONTROL INTERNO

Área.- Departamento Farmacia

Responsable.- P&G Auditores

| REF P/T | CAUSA | EFEECTO | RECCOMENDACION |
|------------------------------|--|---|--|
| P.C.I.F 1/1 | No existe capacitación al personal por falta de la institución | Conocimiento empírico sobre el manejo de farmacia | Consideramos que la capacitación es necesario para el buen desempeño de sus funciones |
| P.C.I.F 1/1 | Falta de conocimiento de los objetivos de cermoplaf. | Falta de información | Recomendamos que deba darse a conocer a todo el personal sobre los objetivos planteados. |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2. EXAMEN

2.1. PROGRAMA DE AUDITORIA

Objetivo.-Determinar la aplicación de los cuestionarios de control interno los falencias que existen dentro de la institución.

| Nº | CONTENIDO | RESPONSABLE | REF P/T | FECHA | ELABORADO |
|----|---|-------------|------------------------------|------------|-----------|
| 1 | Cuestionario de control interno | Auditores | C.C.I 1/3 | 26/09/2012 | P&G |
| 2 | Resultados de la aplicación del cuestionario de control Interno | Auditores | R.C.C.I 1/4 | 26/09/2012 | P&G |
| 3 | Resultados de la aplicación de los Indicadores de Gestión | Auditores | E.P.R. 1/3 | 26/09/2012 | P&G |
| 4 | Evaluación de ponderación de Riesgos | Auditores | E.P.R. 1/2 | 26/09/2012 | P&G |
| 5 | Matriz de Evaluación de Riesgos | Auditores | M.E.R. 1/1 | 26/09/2012 | P&G |
| 6 | Hoja Hallazgos | Auditores | H.A. 1/1 | 26/09/2012 | P&G |
| 7 | Evaluación del proceso Administrativo | Auditores | E.P.A 1/1 | 26/09/2012 | P&G |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2.2. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Responsable.- P&G Auditores

| N | PREGUNTAS | SI | NO | N/A | OBSERVACIONES |
|----|--|----|----|-----|--|
| 1 | ¿Tiene conocimiento sobre la visión de Cemoplaf? | ✓ | | | |
| 2 | ¿Tiene conocimiento sobre la misión de Cemoplaf? | ✓ | | | |
| 3 | ¿Cree usted que se está cumpliendo con los objetivos planteados por Cemoplaf? | | | ✓ | Falta por cumplir algunos objetivos planteados |
| 4 | ¿Cree usted que la Cemoplaf cuenta con una estructura organizacional establecida? | ✓ | | | |
| 5 | ¿Las responsabilidades y actividades dentro de Cemoplaf están distribuidas correctamente? | | ✓ | | Carecen de personal |
| 6 | ¿Considera que el Recurso Humano con el que cuenta Cemoplaf apoya al mejoramiento de la misma? | | ✓ | | Carece de capacitación al personal |
| 7 | ¿El director es considerado como líder dentro de Cemoplaf? | ✓ | | | |
| 8 | ¿Conoce cuáles son los medio de comunicación que utiliza Cemoplaf para dar información? | ✓ | | | |
| 9 | ¿Las acciones que realiza Cemoplaf son motivadas? | ✓ | | | |
| 10 | ¿Las decisiones que toma Cemoplaf son Programadas? | ✓ | | | |

| | |
|--------------------|-------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

| N | PREGUNTAS | SI | NO | N/A | OBSERVACIONES |
|----------|--|-----------|-----------|------------|--|
| 11 | ¿Se aplican controles permanentes en el desarrollo de actividades? | | √ | | No existe un control adecuado a las actividades desempeñadas |
| 12 | ¿Existe en Cemoplaf alguna forma para medir el desempeño del personal? | | √ | | No existe |
| 13 | ¿Conoce usted si Cemoplaf se rige bajo alguna norma de calidad? | √ | | | |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2.3 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

| ELEMENTOS | PREGUNTAS | SI | NO | % | INTERPRETACION |
|------------------|---|----|----|-----|---|
| VISION | ¿Tiene conocimiento sobre la visión de Cemoplaf? | 4 | 1 | 80% | EL 80% del personal mencionan que si tienen conocimiento de la visión de cermoplaf. |
| MISION | ¿Tiene conocimiento sobre la misión de Cemoplaf? | 4 | 1 | 80% | El 80% del personal que labora en la institución tiene conocimiento de la misión de cermoplaf. |
| OBJETIVOS | ¿Cree usted que se está cumpliendo con los objetivos planteados por Cemoplaf? | 4 | 1 | 80% | El 69.23% del personal que labora en la institución tiene conocimiento de los objetivos que se ha planteado cemoplaf. |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

| ELEMENTOS | PREGUNTAS | SI | NO | % | INTERPRETACIONES |
|----------------------------------|--|-----------|-----------|-------------|--|
| ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | ¿Cree usted que la Cemoplaf cuenta con una estructura organizacional establecida? | 5 | 0 | 100% | El 100% del personal que laboran en la institución mencionan que si cuentan con un organigrama establecido por departamentos. |
| DISTRIBUCION DE FUNCIONES | ¿Las responsabilidades y actividades dentro de Cemoplaf están distribuidas correctamente? | 4 | 1 | 80% | El 80% del personal que labora en la institución mencionan que las actividades y responsabilidades son distribuidas correctamente. |
| RECURSOS HUMANOS | ¿Considera que el Recurso Humano con el que cuenta Cemoplaf apoya al mejoramiento de la misma? | 1 | 4 | 60% | El 80% de los empleados mencionan que RRHH contribuye al mejoramiento de cemoplaf. |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

| ELEMENTOS | PREGUNTAS | SI | NO | % | INTERPRETACION |
|---------------------------|---|----|----|-----|---|
| LIDERAZGO | ¿El director es considerado como líder dentro de Cemoplaf? | 3 | 2 | 60% | El 60% del personal, considera al director como líder de la institución. |
| COMUNICACION | ¿Conoce cuales son los medio de comunicación que utiliza Cemoplaf para dar información? | 3 | 2 | 60% | El 60% del personal manifiestan que si conocen los canales de comunicación. |
| MOTIVACION | ¿Las acciones que realiza Cemoplaf son motivadas? | 3 | 2 | 60% | El 60% de los trabajadores manifiestan que sus actividades Realizadas son motivadas. |
| TOMA DE DESICIONES | ¿Las decisiones que toma Cemoplaf son Programadas? | 4 | 1 | 80% | El 80% personal de cemoplaf manifiesta que si cuentan con la toma de decisiones oportunas y están cumpliendo dentro del cronograma establecido. |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

| ELEMENTOS | PREGUNTAS | SI | NO | % | INTERPRETACION |
|-------------------|--|-----------|-----------|----------|---|
| NATURALEZA | ¿Se aplican un control permanente en el desarrollo de actividades? | 1 | 4 | 80% | El 80% de los trabajadores consideran que si existe un control permanente de sus actividades. |
| PROCESO | ¿Existe en Cemoplaf alguna forma para medir el desempeño del personal? | 0 | 5 | 100% | El personal manifiesta que la institución carece de factores para medir el desempeño del personal. |
| CALIDAD | ¿Conoce usted si Cemoplaf se rige bajo alguna norma de calidad? | 5 | 0 | 100% | El 100% de personal manifiestan que Cemoplaf, si se rige bajo normas de calidad y servicios en salud. |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

CENTRO DE ORIENTACION Y PLANIFICACION FAMILIAR
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

2.4. EVALUACION Y PONDERACION DE RIESGOS

| PREGUNTAS | PONDERACION | CALIFICACION |
|---|--------------------|---------------------|
| ¿Tiene conocimiento sobre la misión de Cemoplaf? | 10 | 9 |
| ¿Tiene conocimientos sobre la visión de Cemoplaf? | 10 | 9 |
| ¿Cree usted que se está cumpliendo con los objetivos planteados por Cemoplaf? | 10 | 6 |
| ¿Cree usted que la Cemoplaf cuenta con una estructura organizacional establecida? | 10 | 10 |
| ¿Las responsabilidades y actividades dentro de Cemoplaf están distribuidas correctamente? | 10 | 7 |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

| PREGUNTAS | PONDERACION | CALIFICACION |
|--|--------------------|---------------------|
| ¿Considera que el Recurso Humano con el que cuenta Cemoplaf apoya al mejoramiento de la misma? | 10 | 8 |
| ¿El director es considerado como líder dentro de Cemoplaf? | 10 | 10 |
| ¿Conoce cuáles son los medio de comunicación que utiliza Cemoplaf para dar información? | 10 | 9 |
| ¿Las acciones que realiza Cemoplaf son motivadas? | 10 | 10 |
| ¿Las decisiones que toma Cemoplaf son Programadas? | 10 | 10 |
| ¿Se aplican controles permanentes en el desarrollo de actividades? | 10 | 7 |
| ¿Existe en Cemoplaf alguna forma para medir el desempeño del personal? | 10 | 0 |
| ¿Conoce usted si Cemoplaf se rige bajo alguna norma de calidad? | 10 | 0 |
| TOTAL | ∑ 130 | ∑ 95 |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2.5. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Para la calificación de riesgos se asigna una ponderación de 0 mínima a 10 máximas, según la importancia y veracidad, la misma que permitirá obtener los resultados deseados

PARÁMETROS DE PONDERACIÓN DEL RIESGO

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

R.C.P: Resultado Confianza Ponderado

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{C.T. * 100}{P.T.}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{95 * 100}{130}$$

$$\text{R.C.P} = 73.08\%$$

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO:

| CONFIANZA | BAJA | MODERADA | ALTA |
|-----------|--------------|-----------|---------------|
| | 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 100% |
| | | √ | |
| RIESGO | ALTO | MODERADO | BAJO |

© Comentario

Mediante la Matriz de Evaluación de Riesgo aplicados a los índices de gestión se determinó que tanto el nivel de confianza como el nivel de riesgos son moderados, lo que permite darse cuenta que la administración a través de las normativas institucionales están desarrollándose de la mejor manera

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 25/08/2012 |

2.6.APLICACION DE INDICADORES DE GESTION

PLANIFICACION

Ω

VISION

Pregunta

¿Conoce sobre la Visión de Cemoplaf?

Aplicación del indicador

| | |
|--|----------|
| Empleados que conocen la visión | 4 |
| <hr/> | |
| Empleados Cemoplaf | 5 |

Calculo

$$4/5 * 100\% = 80\%$$

Observación

Una vez aplicado los indicadores de gestión podemos observar que el 80% tiene conocimiento de la, Visión de Cemoplaf, y el 20% desconoce de la Visión.

Marca Ω Indagada

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

PLANIFICACION

Ω

MISION

Pregunta

¿Conoce sobre la Misión de Cemoplaf?

Aplicación del indicador

Empleados que conocen la Misión

4

Empleados Cemoplaf

5

Calculo

$$145 * 100\% = 80\%$$

Observación

Una vez aplicado los indicadores de gestión podemos observar que el 80% tiene conocimiento de la Misión de Cemoplaf, y el 20% desconoce de la Misión.

Marca Ω Indagada

| | |
|--------------------|-------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

PLANIFICACION

Ω

OBJETIVO

Pregunta

¿Cree usted que se está cumpliendo con los objetivos planteados por Cemoplaf?

Aplicación del indicador

| | |
|-----------------------------|----------|
| Objetivos alcanzados | 2 |
| <hr/> | <hr/> |
| Objetivos planteadas | 4 |

Calculo

$2/4 * 100\% = 50\%$

Observación

Los objetivos planteados por cemoplaf fueron cumplidos el 50%
 Mientras que un 50% de los objetivos no se cumplieron en su
 Totalidad.

Marca Ω Indagada

| | |
|--------------------|-------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

ORGANIZACIÓN

Ω

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Pregunta

¿Cree usted que Cemoplaf cuenta con una estructura organizacional establecida?

Aplicación del indicador

| | |
|-----------------------|----------|
| Áreas sustantivo | 2 |
| <hr/> | |
| Total de áreas | 3 |

Calculo

$$2/3 * 100\% = 67\%$$

Observación

Se pudo analizar que 67% tiene un conocimiento parcial de estructura organizacional de cemoplaf.

Marca **Ω** Indagada

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

ORGANIZACIONAL

Ω

DISTRIBUCION DE FUNCIONES

Pregunta

¿Las responsabilidades y actividades dentro de Cemoplaf están distribuidas correctamente ?

Aplicación del indicador

| | |
|---------------------------|----------|
| Numero de áreas | 2 |
| Total de empleados | 7 |

Calculo

$$2/7 * 100\% = 29\%$$

Observación

Como podemos observar en cemoplaf existe un nivel moderado de asignación de responsabilidades en sus funciones cumpliendo en un 29% en su totalidad

Marca Ω Indagada

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

ORGANIZACIONAL

Ω

RECURSOS HUMANOS

Pregunta

¿Considera que el Recurso Humano con el que cuenta Cemoplaf apoya al mejoramiento de la misma?

Aplicación del indicador

| | |
|--|----------|
| Valuacion de Puesto | 4 |
| <hr style="width: 50%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> | |
| Total de Personal | 5 |

Calculo

$4/5 * 100\% = 80\%$

Observación

El Recurso Humano con la cuenta Cemoplaf recibe capacitación pero Esta no es constante, lo cual se menciona a un 80% que se encuentran idóneos para el desarrollo de sus actividades.

Marca Ω Indagada

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

DIRECCION

Ω

LIDERAZGO

Pregunta

¿El director es considerado como líder dentro de Cemoplaf?

Aplicación del indicado

| | |
|--------------------------------------|---|
| Personal que acepta liderazgo | 4 |
| Total del personal | 5 |

Calculo

$$4/5 * 100\% = 80\%$$

Observación

El personal que forma parte de Cemoplaf manifiestan que el Director es la persona que está al mando de la institución conjuntamente con su Todo el personal.

Marca Ω Indagada

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

DIRECCION

Ω

COMUNICACIÓN

Pregunta

¿Conoce cuáles son los medio de comunicación que utiliza Cemoplaf para dar información?

Aplicación del indicador

| | |
|--|----------|
| Canales de comunicación empleados | 2 |
| Canales de comunicación | 3 |

Calculo

$2/3 * 100\% = 67\%$

Observación

Mediante la obtención de resultados existe un desconocimiento de los Canales de comunicación.

Marca Ω Indagada

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

DIRECCION

Ω

MOTIVACION

Pregunta

¿Las acciones que realiza Cemoplaf son motivadas?

Aplicación del indicador

| | |
|---------------------------------------|----------|
| Personal que recibe motivación | 3 |
| <hr/> | <hr/> |
| Total de empleados | 5 |

Calculo

$$2/5 * 100\% = 40\%$$

Observación

Por medio de la aplicación, se ha podido determinar que el personal reciben motivaciones por el desempeño de actividades.

Marca Ω **Indagada**

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

DIRECCION

Ω

TOMA DE DECISIONES

Pregunta

¿Las decisiones que toma Cemoplaf son Programadas?

Aplicación del indicador

| | |
|-------------------------------|----------|
| Decisiones programadas | 1 |
| <hr/> | <hr/> |
| Total de decisiones | 5 |

Calculo

$$1/5 * 100\% = 20\%$$

Observación

En Cemoplaf las decisiones si son programadas .cumpliendo en su Totalidad el 20%

Marca Ω Indagada

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

CONTROL

Ω

NATURALEZA

Pregunta

¿Se aplican inspecciones permanentes en el desarrollo de actividades?

Aplicación del indicador

| | |
|-------------------------------|----------|
| Controles concurrentes | 1 |
| <hr/> | <hr/> |
| Total de Controles | 5 |

Calculo

$$1/5 * 100\% = 20\%$$

Observación

Los controles que se realizan dentro de Cemoplaf no son controlados permanentemente ya que para una atención adecuada debe incrementarse los controles

Marca **Ω** Indagada

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

CONTROL

Ω

PROCESO

Pregunta

¿Existe en Cemoplaf alguna forma para medir el desempeño del personal?

Aplicación del indicador

| | |
|-----------------------------|----------|
| <u>Acciones correctivas</u> | <u>5</u> |
| Total de acciones | 6 |

Calculo

$$5/6 * 100\% = 83.33\%$$

Observación

Cemoplaf no cuenta con formas específicas para medir el desempeño el 83.33% recomienda buscar formas de cómo evaluar el desempeño de las funciones .

Marca **Ω** Indagada

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

CONTROL

Ω

CALIDAD

Pregunta

¿Conoce usted si Cemoplaf se rige bajo alguna norma de calidad?

Aplicación del indicador

| | |
|-------------------------------|---|
| Certificado de calidad actual | 1 |
| <hr/> | |
| Certificado de calidad actual | 3 |

Calculo

$$1/3 * 100\% = 33\%$$

Observación

Cemoplaf cumple con los certificados de control de calidad y salubridad para dar una buena atención al cliente.

Marca Ω Indagada

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2.7 HOJA DE HALLAZGOS

| Nº | HALLAZGO | REF.P/T | CAUSA | EFECTO | RECOMENDACION |
|----|---------------------------|----------------|--|---|---|
| 1 | objetivos | R.C.C.I 1/3 | Incumplimiento parcial de los objetivos | Falta de cumplimiento de los objetivos | Cemoplaf debe cumplir con sus objetos planteados |
| 2 | Estructura Organizacional | R.C.C.I 2/5 | Desconocimiento parcial del organigrama de la institución | Falta de información en cuanto a la distribución de funciones | Dar mayor información sobre la estructura del Centro |
| 3 | Distribución de funciones | R.C.C.I 1/3 | Mala distribución de funciones | Incumplimiento en sus funciones | Efectuar un control adecuado para el cumplimiento de funciones. |
| 4 | Recursos humanos | R.C.C.I 2/3 | Falta de capacitación al personal | Deficiencia en el desarrollo de actividades | Elaborar planes de capacitaciones continuamente |
| 5 | Naturaleza | R.C.C.I 3/3 | No existe controles permanentes en las actividades asignadas | Incumplimiento de funciones | Evaluar y controlar el buen desempeño de sus funciones. |
| 6 | Toma de Decisiones | R.C.C.I 4/5 | Pocas decisiones son programadas | Se toma decisiones de manera inesperada | Debe tomarse decisiones de manera correcta y en el tiempo necesario. |
| 7 | Proceso | R.C.C.I 3/3 | No existe una manera de medir el desempeño | No cumplen con su trabajo | Crear un manual para medir el desempeño de funciones de cada empleado |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2.8.CUADRO COMPARATIVO

| ETAPA | ASPECTOS | RESULTADOS PORCENTAJES | |
|---------------|---------------------------|------------------------|-------------|
| | | C.C.I | INDICADORES |
| PLANIFICACION | Visión | 80 | 80 |
| | Misión | 80 | 80 |
| | Objetivos | 80 | 50 |
| ORGANIZACIÓN | Estructura Organizacional | 100 | 67 |
| | Distribución de Funciones | 80 | 29 |
| | Recursos Humanos | 60 | 80 |
| DIRECCION | Liderazgo | 60 | 80 |
| | Comunicación | 60 | 67 |
| | Motivación | 60 | 40 |
| | Toma de Decisiones | 80 | 20 |
| CONTROL | Naturaleza | 80 | 20 |
| | Proceso | 100 | 83 |
| | Calidad | 100 | 33 |

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2.9 EVALUACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

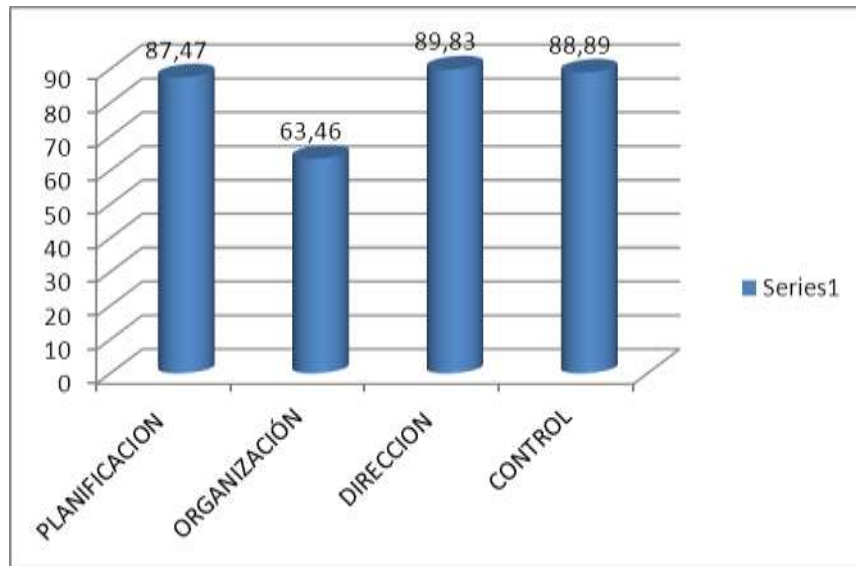
| ETAPA | ASPECTOS | PUNTOS MAXIMOS | | |
|---------------|---------------------------|----------------|-----------|--------|
| | | Establecidos | Obtenidos | Global |
| PLANIFICACION | Visión | 33.33 % | 30.77 % | 87.47% |
| | Misión | 33.33 % | 30.77 % | |
| | Objetivos | 33.34 % | 25.93 % | |
| ORGANIZACIÓN | Estructura Organizacional | 33.33 % | 25 % | 63.46% |
| | Distribución de Funciones | 33.33 % | 20.51 % | |
| | Recursos Humanos | 33.34 % | 17.95 % | |
| | | | | |
| DIRECCION | Liderazgo | 25 % | 25 % | 89.83% |
| | Comunicación | 25 % | 16.75 % | |
| | Motivación | 25 % | 23.08 % | |
| | Toma de Decisiones | 25 % | 25 % | |
| CONTROL | Naturaleza | 33.33 % | 27.77 % | 88.89% |
| | Proceso | 33.34 % | 27.78 % | |
| | Calidad | 33.33 % | 33.33 % | |

Formula: PUNTOS MAXIMOS OBTENIDOS

V/ Indicador/ 100%* Puntos Establecidos

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |

2.10 EVALUACION GLOBAL DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



En la aplicación de los indicadores, los resultados generales que se obtuvieron en el proceso administrativo se representan en las siguientes barras con sus respectivos porcentajes.

| | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: P&G | Fecha: 25/08/2012 |
| Revisado por: PCJA | Fecha: 18/10/2012 |



P&G AUDITORES EXTERNOS S.A
Latacunga – Ecuador
Amazonas y Guayaquil
Telf: 032814-058
Email: p&g-auditores/externos@hotmail

BORRADOR DEL INFORME FINAL

Dr.
Telmo Simancas Cevallos
**DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO DE PLANIFICACION FAMILIAR
(Ltga)**
Presente.-

De nuestras consideraciones

Al finalizar el presente trabajo investigativo ponemos a su disposición el Informe Final de la Auditoria Administrativa realizada en el Centro de Planificación Familiar Ltga, en el periodo comprendido de Enero Diciembre 2008.

La presente Auditoria Administrativa fue realizada en base a todas las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas y demás leyes vigente. Estas Normas garantizan que la Auditoria sea planificada y ejecutada en base a sus criterios y así los directivos de la empresa obtengan seguridad en la información, documentación, procesos y actividades examinados, y de igual manera que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables.

En la Auditoria se analizó y estudio las actividades que han desarrollado en este período áreas como son de departamento Administrativo y Recursos Humanos para con los resultados obtenidos de la auditoria puedan mejorar los procesos en beneficio de todos los de la institución.

A continuación ponemos a su disposición las Conclusiones y recomendaciones que hemos obtenido del presente examen para su aplicación.

Atentamente,

Egresada: Paulina Caiza
REPRESENTANTE LEGAL
C.I. 050286588-4



INFORME FINAL

ENFOQUE DE AUDITORIA

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoria Administrativa se realizó en el Centro de Orientación y Planificación Familiar y se efectuó con la finalidad de conocer el grado de cumplimiento la misión, visión, objetivos, planes, programas y metas organizacionales, garantizando así la manera correcta del periodo comprendido 01 de Enero al 31 De Diciembre 2008.

Además en la presente Auditoria se utilizó técnicas y métodos y se basó en los principios, normas, reglamentos y leyes de auditoría y afines que respaldan la opinión contenida en el presente informe.

OBJETIVO

- Examinar el proceso administrativo que aplica CEMOPLAF, en sus actividades.
- Determinar el nivel de cumplimiento del personal que labora en la institución.
- Dar soluciones a las falencias encontradas por medio de la aplicación de la Auditoria Administrativa.

ALCANCE

La Auditoría Administrativa se realizó en las áreas de:

- Administrativa
- Recursos Humanos



ENFOQUE

Su enfoque es el nivel de Director, haciendo énfasis en los puntos relativos a los logros alcanzados por la administración, basándose en cálculos de los índices administrativos aplicados a los procesos de cada área examinada, obteniendo así fundamentos para emitir un criterio verídico sobre el resultado de objetivos alcanzados.

INDICADORES UTILIZADOS

Básicamente se utilizaron Indicadores Administrativos dependiendo del área para su aplicación, obteniendo resultados que servirán de base para la emisión de conclusiones y recomendaciones bajo una opinión de juicio razonable de la auditoría efectuada.



INFORME DE ASPECTOS RELEVANTES

Al finalizar la auditoria Administrativa se pudo detectar que la institución presenta las siguientes falencias:

PROBLEMA:

INCUMPLIMIENTO EN EL MANUAL DE FUNCIONES

El personal que labora en CEMOPLAF no cumple eficientemente con lo estipulado en el manual de funciones.

CONCLUSIONES:

Al no existir el cumplimiento en manual de funciones por parte de los empleados CEMOPLAF no brinda un servicio de calidad a sus clientes, esto provoca que exista una disminución de sus pacientes.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda al Director de CEMOPLAF que supervise con más frecuencia las actividades cada uno de los empleados determinando si se las está llevando correctamente sus funciones.



PROBLEMA

FALTA DE CAPACITACION DEL PERSONAL

En el desarrollo de la auditoria administrativa se puedo verificar que los empleados no reciben capacitación que les ayude en su trabajo eficientemente.

CONCLUSION:

En CEMOPLAF, no se imparte cursos de capacitación que le permita a los empleados desempeñara correctamente en sus funciones, esto refleja ineficiencia en sus funciones.

RECOMENDACIONES:

Deben coordinar curso o seminarios de capacitación al personal tomando en cuenta las necesidades de puesto de trabajo y de la institución como también el talento humano.



SEGUIMIENTO

OBJETIVO

Verificar si se está dando cumplimiento a las recomendaciones propuestas por P&G Auditores Externos S.A, en el informe de Auditoria.

LINEAMIENTOS GENERALES

El seguimiento se lo realiza al departamento administrativo de Cemoplaf

Para cumplir con las recomendaciones propuestas en el informe no es necesaria la participación de especialistas en Auditoria debido a que los problemas no son tan complejos y pueden ser solucionados de manera eficiente por el Director de Cemoplaf.

Las actividades que pueden ayudar al cumplimiento de las recomendaciones son:

- Cumplimiento de las actividades de capacitación establecidas

Para garantizar que las recomendaciones sean aplicadas de forma efectiva y eficiente, se solicitara al Director un informe, donde este especifique que se está dando cumplimiento a las recomendaciones propuestas por P&G Auditores Externos S.A



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a la investigación que se llevó a cabo hemos podido llegar a las siguientes conclusiones

CONCLUSIONES:

- La Auditoria Administrativa permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.
- Durante la investigación desarrolla en CEMOPLAF se ha podido detectar problemas, existe una falta de capacitación al personal impidiendo que se logren las metas y objetivos trazados, deficiencia en el cumplimiento de manual de funciones.
- Una adecuada planificación debe ser la carta de navegación para la asignación de los departamentos Administrativo y recursos humanos, mejorando el desempeño de acuerdo a las capacidades y habilidades que posee el personal.
- Con la aplicación de cuestionarios y entrevistas al personal y director de CEMOPLAF se pudo obtener información importante acerca de cada una de las actividades que se desarrollan de CEMOPLAF así como las falencias de las actividades al momento de ejecutar.
- Podemos decir que todo el personal del departamento Administrativa cumple con los requisitos necesarios para desempeñar el cargo a ellos encomendados.

RECOMENDACIONES:

- Este tipo de auditoría debería aplicarse para de esta manera poder medir los objetivos, metas, políticas a través de los indicadores de gestión logrando así cumplir con todo lo que se ha planificado la CEMOPLAF.
- CEMOPLAF debería dar capacitaciones periódicamente a todo el personal, para que de esta manera puedan ejercer sus actividades con eficiencia y logrando así cumplir con las metas y objetivos planteados por la entidad
- Es recomendable que la institución mantenga una buena distribución de funciones y además realiza evaluaciones permanentes del trabajo desarrollado por el personal, con el fin de mejorar su desempeño y por ende llegar al a consecución de los objetivos.
- Una planificación bien estructurada dentro de CEMOPLAF hace que se desarrolle a diario, que sea líder y pueda estar siempre alerta ante la competencia.
- Mediante la información adquirida con las encuestas y entrevistas se ha podido obtener información importante que podría dar realce a la Institución, al mismo tiempo tomar decisiones frente a varios aspectos negativos que fueron encontrados
- El departamento Administrativo deberá dar a conocer al personal el manual en el que consta los requisitos necesarios indispensables para la contratación y selección del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BIBLIOGRAFICA CITADA

CÁRDENAS, Andrés Auditoría Administrativa segunda edición Año 2008

ANDRADE Ramiro, Auditoría Administrativa segunda edición, Año1998.

ARENS Albín A., Auditoria Un enfoque Integral, Año 1995.

BENJAMÍN FRANKLIN ENRIQUE, Enfoque de Auditoría, Año 2000.

CEPEDA GUSTAVO, Auditoría y Control Interno, Año 1997.

ESTUPIÑAN, Auditoria administrativa, Año 2006.

FERNÁNDEZ Arena J.A, Auditoria Administrativa, Año 2005

FRANKLIN BENJAMÍN, Auditoria Administrativa primera edición, Año 2001.

GÓMEZ Francisco Rondón. Auditoría Administrativa, Año 1998.

HOLMES, Auditoria Administrativa, Año 2003

KEL Walter, Control Interno, Año 1999

LÁZZARO Víctor, Sistemas y Procedimientos, Año 1990

LÓPEZ de SA. Profesor A, Curso de Auditoría, Año 2000

MALDONADO, Milton, Auditoria de Gestión (2001)

RODRÍGUEZ Valencia Joaquín, Sinopsis de Auditoría Administrativa. Año 1998.

BIBLIOGRAFICA CONSULTADAS

GUZMÁN R. Amaro. Gestión Administrativa. Tercera edición. Lima, 2003
(Pag.9)

MANTILLA, Samuel Alberto, “Control Interno”, Editorial ECOE, Colombia
1992,

1era Edición, (pág. 49)

PEREZ, Marisol, Segunda Edición Año 2000 (Pág. 12)

HOLMES, Arthur w. Auditoría Soluciones de los Problemas Prácticos de
Auditoría. Segunda reimpresión. México, editorial Unión Tipográfica, 1999.
(Pág. 4)

OSORIO SANCHEZ, Israel, “Auditoría 1”, México 2000, 1era Edición, (pág.
23)

ENRIQUE BENJAMÍN FRANKLIN Metodología de Auditoria Administrativa
(2003”. (Pág. 12.13- 20-31)

LÓPEZ, Auditoría. Tercera edición. Quito, editorial Abyala. 2006 (pág. 01)

KURT, Winkle. Principios de Auditoría. Primera edición. México, 1999 (pág.
09)

KELL, Walter G, “Auditoría Moderna”, Editorial CONTINENTAL, México
1983, 3era Edición, (pág. 22)

HOLMES, W. Arthur; “AUDITORÍA PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS
TOMO I”; Segunda Edición; Editorial Limusa S. A.; México 199

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

AMARO GUZMÁN Raymundo

<http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>

(fecha 20 de enero de 2012; hora 10:00)

ANÓNIMO,

“<http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm> (fecha 20 de enero de 2012; hora 10:06)

ANÓNIMO,

<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm> (fecha 20 de enero de 2012; hora 10:30)

<http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-administrativo/.sht>

FAINSTEIN Héctor, ABADI Mauricio,

<http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestion-financiera.shtml> (fecha 20 de enero de 2012; hora 10:30)

ANEXOS

ANEXO A”

ANALISIS F.O.D.A

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• 33 años sirviendo a la comunidad• Aceptación a las personas por etnia o clase social.• Atención integral a sus usuarios• Amplia participación juvenil dentro de su empresa• Personal capacitado en sus áreas | <ul style="list-style-type: none">• Ayuda en la planificación familiar de la sociedad.• Sus productos tienen un precio conveniente para sus usuarios.• Los jóvenes encuentran un espacio en esta institución gracias a su Programa de adolescentes.• Llegar a la comunidad con una visión social. |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none">• Competencia desleal ente los grupos de trabajo.• Material inapropiado para el desarrollo de proyectos.• Manejo imprudente del programa social que trabaja con la comunidad.• Capacitación obsoleta del personal para el trabajo institucional.• Personal desconecedor de la misión empresarial | <ul style="list-style-type: none">• El aumento de los impuestos merma la economía de la institución.• Un irregular servicio a la comunidad.• La competencia ofrece mejores precios en los servicios de atención.• Infraestructura obsoleta en algunos centros de atención.• La competencia expresa una mala imagen de CEMOPLAF a la sociedad. |

ANEXO “B”



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN Y PLANIFICACIÓN FAMILIAR “CEMOPLAF” SUCURSAL LATACUNGA.

OBJETIVO:

- Aplicar una Auditoría Administrativa para el un buen desenvolvimiento administrativo. y a la vez si se están utilizando correctamente los recursos de la institución.
1. ¿Los objetivos que se plantea Cemoplaf está acorde a los requerimientos de los pacientes?
 2. Evalúa el grado de eficacia, eficiencia, efectividad, del Centro de Planificación Familiar?
 3. Posee la institución un documento de planeación que permita aplicar estratégicamente las políticas?
 4. ¿”Cemoplaf” tiene un Organigrama Estructural?
 5. ¿Cemoplaf tiene definido claramente las funciones de los empleados?
 6. ¿Existe un instrumento que le permita medir el grado de desempeño de sus empleados y si es así los podría citar?
 7. ¿Está de acuerdo que se realice una Auditoría Administrativa?
 8. ¿En Cemoplaf se ha realizado una Auditoría administrativa?
 9. ¿La institución dispone de un plan de capacitación para el personal administrativo?
 10. Cree usted que al realizar una auditoría administrativa en “Cemoplaf” será de gran utilidad para la toma de decisiones?



ANEXO “C”

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL
CENTRO DE ORIENTACIÓN Y PLANIFICACIÓN FAMILIAR “CEMOPLAF”
SUCURSAL LATACUNGA.

OBJETIVOS:

- Conocer las actividades que realizan los empleados para el buen funcionamiento de la institución.

Entrevistas:

1. ¿Conoce usted la visión, misión y objetivos de CEMOPLAF?
SI NO
2. ¿Está conforme con el ambiente de trabajo de CEMOPLAF?
SI NO
3. ¿Las actividades del personal son previamente planificadas?
SI NO
4. ¿Existen algún manual en donde conste las funciones de cada empleado?
SI NO
5. ¿Considera usted que se cumple con los procedimientos que establece (Cemoplaf) en su administración?
SI NO
6. ¿Cada qué tiempo realiza un control interno en Cemoplaf?
DIARIO
SEMANAL
MENSUAL

7. ¿Cómo se ejerce el liderazgo en relación al desempeño y logro de objetivos y actividades?

EFICIENTE

MUY BUENO

BUENO

8. ¿Cómo considera usted la comunicación con el personal de Cemoplaf?

EFICIENTE

MUY BUENO

BUENO

9. ¿Con que frecuencia recibe capacitación profesional?

TRIMESTRAL

SEMESTRAL

ANUAL

NUNCA

10. ¿Conoce usted en base a que se asigna responsabilidad?

SI

NO

11. ¿Considera necesario aplicar una auditoria Administrativa en CEMOPLAF?

SI

NO

ANEXO “D”



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN Y PLANIFICACIÓN FAMILIAR “CEMOPLAF” SUCURSAL LATACUNGA

1. ¿Cómo califica usted el servicio que brinda el Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF”?

EXCELENTE
BUENO
REGULAR
MALO

2. ¿Cree usted que el personal del Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” está capacitado en el área en la que desempeña sus actividades?

SI NO

3. ¿Los servicios que brinda el Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” son cómodos y razonables?

.....
.....

4. ¿considera usted que se requiere más personal, para se les brinde un servicio de calidad?

SI NO

5. ¿Cree usted que los horarios de atención del Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” están estipulados correctamente?

SI NO

POR QUE.....

6. ¿mejorado la imagen del Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” por la calidad de sus servicios?

SI NO

7. ¿La atención del personal del Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF” es?

EXCELENTE

MUY BUENO

BUENO

8. Existe un sistema de seguridad en el Centro de Orientación y Planificación Familiar “CEMOPLAF”?

SI NO

Cual es