



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

TRABAJO DE TITULACIÓN:

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD - CPA

TEMA:

**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA DE
LA SUCURSAL MANTA DE LA EMPRESA BLUECARD ECUADOR S.A.**

AUTORES:

SOLÍS FAJARDO PABLO CRISTHIAN

JÁTIVA PESANTES KARLA MICHELLE

TUTORA

Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs.

PORTOVIEJO- MANABÍ- ECUADOR

2019

Certificado del Tutor de Titulación

Lcda. Mara Triviño Bonilla Mgs., en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados **Játiva Pesantes Karla Michelle y Solís Fajardo Pablo Cristhian**, son autores de la Tesis de Grado titulada: **“AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA DE LA SUCURSAL MANTA DE LA EMPRESA BLUECARD ECUADOR S.A.”**, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs.

TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado del Tribunal

El trabajo de investigación “**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA DE LA SUCURSAL MANTA DE LA EMPRESA BLUECARD ECUADOR S.A.**”, presentado por los egresados **Játiva Pesantes Karla Michelle y Solís Fajardo Pablo Cristhian**, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.

Coordinadora de la carrera

Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs.

Tutor Trabajo de Investigación

CPA. Rubén Mackay Vélez, MBA

Miembro del tribunal

Ing. Julissa Mera Cambi, Msc

Miembro del Tribunal

Declaración de autoría

JÁTIVA PESANTES KARLA MICHELLE y SOLÍS FAJARDO PABLO CRISTHIAN, autores de este trabajo de titulación denominado “**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA DE LA SUCURSAL MANTA DE LA EMPRESA BLUECARD S.A.**”, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Karla Michelle Játiva Pesantes

**Egresado de la carrera de
Contabilidad y Auditoría**

Pablo Cristhian Solís Fajardo

**Egresado de la carrera de
Contabilidad y Auditoría**

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser el dueño de mi vida y regalarme cada amanecer, por bendecirme con una familia hermosa, con unos hijos maravillosos, aquellos que son mi inspiración y mi motor para cumplir día a día mis objetivos planteados.

A mis padres que me dieron la vida y que me han apoyado durante todo este proceso, estoy segura que este logro será de gran satisfacción para ellos.

Agradezco a mi tutora por toda la ayuda prestada desde el inicio, siempre dispuesta a compartir sus conocimientos que han permitido terminar el proyecto con satisfacción.

Karla Michelle Játiva Pesantes

Agradecimiento

Agradezco de antemano a Dios por permitir que mi vida profesional continúe, y antes que nada porque gracias a él tengo salud, bienestar y trabajo.

A mis padres por ser incondicional conmigo y porque siempre son un apoyo fundamental en todo el camino de mi vida.

Agradezco a los docentes por impartir sus conocimientos conmigo y en especial a mi tutor por brindar su tiempo y conocimientos y con sus lineamientos se pudo concluir el proyecto.

Pablo Cristhian Solís Fajardo

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado a mis hijos quienes son mi motivación para continuar y terminar mi carrera profesional, demostrarles que no existen barreras que impidan alcanzar las metas, inspirarlos para que en un futuro sean profesionales exitosos.

Karla Michelle Játiva Pesantes

Dedicatoria

Este proyecto esta dedicado a mi familia, a mis hijos para que tengan ellos la certeza que cuando se propone una meta se puede alcanzar.

Pablo Cristhian Solís Fajardo



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO CARRERA
DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“Auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la sucursal Manta de la
empresa Bluecard Ecuador S.A”**

Játiva Pesantes Karla

Solís Fajardo Pablo

Resumen

Al evaluar una entidad por áreas de trabajo, se identifica que el departamento más susceptible a fraudes es el de tesorería, por esta razón, se propone valorar la estructura del control interno haciendo énfasis al ciclo del proceso de tesorería. Esta revisión permitirá identificar las debilidades en los procesos actuales y brindar alternativas de mejora con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión empresarial.

Este trabajo de investigación se basa en los principios del control interno y en los componentes del modelo COSO, los cuales serán el enfoque principal para la revisión del proceso de tesorería, donde básicamente se revisará el proceso de recaudación y depósito de efectivo y sus equivalentes.

El resultado de este proyecto permitirá alcanzar el objetivo de identificar las principales falencias en el proceso de tesorería vigentes en la empresa.

Palabras clave: control interno, proceso de tesorería, auditoría, riesgos

Control Interno

Proceso de Tesorería

Auditoría

Riesgos



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO CARRERA
DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“Auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la sucursal Manta de la
empresa Bluecard Ecuador S.A”**

Játiva Pesantes Karla

Solís Fajardo Pablo

Abstract

Evaluating an entity by work areas, it is identified that the department most susceptible to fraud is the treasury. For this reason, it is proposed to assess the structure of internal control, emphasizing the treasury process cycle.

This review will identify weaknesses in the current processes and provide alternatives for improvement in order to ensure efficiency and effectiveness in business management.

This research work is based on the principles of internal control and the components of the COSO model, which will be the main focus for the review of the treasury process, where basically the process of collecting and depositing cash and its equivalents will be reviewed.

The result of this project will allow us to achieve the objective of identifying the main weaknesses in the treasury process in force in the company.

Keywords:

Internal Control

Treasury Process

Audit

Risks

Tabla de contenido

Certificado del Tutor de Titulación.....	ii
Certificado del Tribunal	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Capítulo I.....	1
1 Problematización.....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Antecedentes generales	1
1.3 Formulación del problema.....	4
1.4 Planteamiento del problema.....	4
1.5 Preguntas de la investigación	8
1.6 Delimitación del problema.....	8
1.7 Justificación de la investigación.....	9
1.8 Objetivos de la investigación	10
1.8.1 Objetivo general	10
1.8.2 Objetivos específicos.....	10
1.9 Conclusión del capítulo.....	10

Capítulo II	12
2 Contextualización.....	12
2.1 Marco teórico	12
2.1.1 Conceptos de auditoría.....	14
2.1.2 Objeto y alcance de la auditoría	15
2.1.3 Fases de la auditoría	17
2.1.4 Fase de planeación: definición, características, elementos	17
2.1.5 Fase de ejecución, definición, características y elementos	20
2.1.6 Fase de presentación de informes y sus tipos de opinión.....	21
2.1.7 Tipos de auditoría.....	23
2.1.8 Auditoría operativa.....	25
2.1.9 Objetivo, importancia y características de la auditoría operativa	27
2.1.10 Técnicas de la auditoría operativa.....	28
2.1.11 Contabilidad: definición.....	30
2.1.12 Control interno	31
2.1.12.1 Componente del ambiente de control.....	32
2.1.12.2 Componente de evaluación de riesgos	32
2.1.12.3 Componente de actividades de control.....	33
2.1.12.4 Componente de información y comunicación.....	33
2.1.12.5 Componente de monitoreo y seguimiento.....	33
2.1.13 Proceso de tesorería.....	34

2.1.13.1	Gestión del efectivo.....	35
2.1.13.2	Operatividad del flujo de caja	35
2.1.13.3	Financiamiento y relaciones bancarias.....	36
2.1.13.4	Flujo de financiamiento.....	36
2.1.13.5	Análisis de riesgos financieros.....	36
2.1.13.6	Flujo de inversiones	37
2.2	Marco referencial	37
2.3	Marco legal.....	40
2.3.1	Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA's).....	40
2.3.2	Definición y de las normas de auditoría generalmente aceptadas....	40
2.3.3	Normas generales o personales	41
2.3.4	Normas de ejecución del trabajo	42
2.3.5	Normas de preparación del informe.....	43
2.3.6	Normas internacionales de auditoría.....	44
2.3.7	Normas internacionales de información financieras	48
2.3.8	Ley orgánica que financien servicios de atención integral de salud prepagada de seguros de asistencia médica	49
2.3.9	Constitución y funcionamiento de las compañías de atención integral de salud prepagada de asistencia médica	50
2.3.10	Empresas de interés público.....	51
2.4	Definiciones conceptuales.....	51
2.5	Variables de la investigación.....	53

2.6	Operacionalización de las variables	54
2.7	Conclusión del capítulo	56
Capítulo III		57
3	Marco Metodológico	57
3.1	Plan de investigación.....	57
3.2	Tipos de investigación.....	57
3.3	Fuente de investigación.....	58
3.4	Elaboración de los instrumentos	59
3.5	Población.....	60
3.6	Análisis de los resultados	60
3.7	Conclusión del Capítulo	60
Capítulo IV		62
4.1	Técnica de entrevista	62
4.2.	Técnica de entrevista	66
4.3.	Plan de auditoría.....	70
4.4.	Programa de trabajo.....	99
4.5.	Papeles de Trabajo.	100
4.6.	Hojas de hallazgos	131
4.7	Fase III: Comunicación de resultados.	139
4.7.1	Notificación de resultados.....	139
4.8	Informe de auditoría.....	141

4.8.1 Información introductoria	141
Capítulo V	149
5 Propuesta	149
5.1 Título de la propuesta	149
5.2 Datos informativos de la propuesta	149
5.3 Autores de la propuesta	149
5.4 Empresa auspiciante	149
5.5 Área que cubre la propuesta	150
5.6 Objetivo general de la propuesta	150
5.7 Objetivos específicos.....	150
5.8 Beneficiarios directos	150
5.9 Beneficiarios indirectos	151
5.10 Impacto e importancia de la propuesta.....	151
5.11 Descripción de la propuesta.....	151
Referencias Bibliografica	168
Apendices.....	177

Lista de Tablas

Tabla 1 Variable Independiente Control interno.....	54
Tabla 2 Variable Dependiente proceso de tesorería.....	55
Tabla 3 Población.....	60

Capítulo I

1 Problematización

1.1 Tema

Auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

1.2 Antecedentes generales

Con la aparición de la teoría administrativa general se da énfasis al término de control, constatándose que forma parte de un proceso específico que integra también a la planeación, organización y dirección. Facilita con su observancia la obtención de metas organizacionales, situación que representa una premisa básica en el quehacer de las entidades. El control representa por principio una etapa o fase dentro de un proceso funcional, mismo que es identificado en toda organización independientemente del sector o giro al que pertenezca (Sotomayor, 2002)

Según Sotomayor (2002)

El control interno representa un plan integral de organización, involucra métodos y procedimientos que debidamente entrelazados son aprobados y adoptados por las organizaciones a efecto de salvaguardar su patrimonio. Permite obtener información oportuna, veraz y confiable, alentar la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, así como promover la observancia a los lineamientos administrativos establecidos (p. 20).

(Alvarado, 2015), menciona que los objetivos del control interno en el área de tesorería son: verificar si en los respectivos manuales de organización y funciones se encuentran establecidas las funciones de los encargados del manejo de dinero.

Comprobar que existan físicamente recursos de liquidez inmediata, determinar si los ingresos que son captados diariamente son depositados a la cuenta de la entidad.

Comprobar si los pagos realizados están debidamente sustentados con la documentación establecida. Comprobar la elaboración de conciliaciones bancarias, verificar la realización de arqueos (p. 191).

Según Pwc, (2014) reconocida como la segunda firma auditora más grande del mundo, cita que el departamento de tesorería se encarga de organizar y aplicar normas y procedimientos de control necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la empresa. Debe atender con responsabilidad las solicitudes de pago y la gestión de cobro, evitando la probabilidad de ineficiencias y riesgos operativos que no solo prevengan fraudes o robos, sino que añada valor corporativo a la organización.

La tesorería empresarial está evolucionando y debe ser el responsable de la gestión de los riesgos financieros y de liquidez, siendo ellos quienes deben velar por el correcto funcionamiento del sistema contable de la empresa. Asimismo, quienes trabajen dentro del departamento de tesorería deben asumir mayor responsabilidad al establecer relaciones de colaboración efectivas con otros departamentos, puesto que según un estudio de PWC “muchos de ellos participan en la actualidad en la gestión del capital circulante, en el procesamiento de pagos operativos y en la gestión de riesgos relacionados” (Price WaterHouse Cooper, 2014).

En el marco empresarial es evidente que toda actividad esté relacionada con el dinero, por ello se generan confusiones entre los términos contabilidad y tesorería, salvo para los expertos muchas veces se complica diferenciarlos, más aún cuando en una empresa se unifican las actividades en un sólo departamento. Por lo expuesto

anteriormente estos señalan la necesidad de segregar las funciones entre tesorería y contabilidad, es decir, como una alternativa o forma de evitar que se cometan errores, incluso hasta fraudes, la empresa podrá funcionar de una forma más eficaz (Consultoría y Formación , 2012).

Cuando hablamos de contabilidad nos referimos al detalle de información financiera de la empresa, importes de ingresos y gastos, activos, pasivos y patrimonio. Cuando nos referimos a tesorería, hablamos de la liquidez de la empresa en todo momento, la unidad de tesorería es el custodio de la gestión de los riesgos financieros y de la liquidez, en otras palabras, es el encargado de la revisión de las transacciones relacionadas con el efectivo de la compañía, fondos de caja y saldos en instituciones de crédito. Su objetivo es determinar la autenticidad de los mismos y su adecuada presentación en los estados contables (Gómez, 2003).

Es necesario que el departamento de tesorería cuente con personal debidamente capacitado para las funciones asignadas, en medio de un ambiente que impulse a mayores responsabilidades. Los responsables de tesorería en las organizaciones deben ser profesionales todo terreno, no solamente deben conocer a profundidad la gestión de la liquidez y la exposición de la empresa. También deben ser consultores corporativos, responsables de procesos y jefes de proyectos, estar siempre dispuestos a adaptarse a los requisitos y mantener un adecuado control al respecto (Price WaterHouse Cooper, 2014).

Un funcionamiento efectivo de la unidad de tesorería depende de que se cuente con información fiable, íntegra, precisa, puntual y oportuna, para ello es importante contar con excelentes sistemas. En la actualidad la tecnología y los flujos de trabajo se han convertido en aliados. Son considerados elementos fundamentales para una

gestión efectiva en los departamentos de tesorería y las aplicaciones de dicha función se han tornado indispensables para la mayoría de sus responsables.

El ciclo de tesorería comprende aquellas funciones relativas a los fondos de capital, se inicia considerando las necesidades de efectivo, distribución y aplicación del disponible, culminándose con su retorno a las funciones que lo originaron, como inversionistas, acreedores. La tesorería presenta elementos inherentes como son: la custodia de efectivo, las conciliaciones de cuentas, las relaciones con proveedores, los ingresos y pagos en general. Estos procesos están vinculados a otros componentes del movimiento del dinero en la organización, como son los recaudos y la compra de inventarios o activos (Grajales, Gaviria, & Castellanos, 2018).

Cabe mencionar que si no se realiza un apropiado control en el área de tesorería se corren riesgos de carácter financiero que conllevaría al incumplimiento de las metas preestablecidas por la organización. Por ello, por medio de la auditoría operativa se revisará y analizará el desarrollo y eficiencia de las operaciones y procesos empleados actualmente, con el objetivo de conocer si los mismos son adecuados y en caso de detectar desviaciones presentar una propuesta de mejora.

1.3 Formulación del problema

¿De qué manera el escaso control interno incide en los procesos del área de tesorería de la Sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A., provincia de Manabí período 2018?

1.4 Planteamiento del problema

Bluecard Ecuador S.A. fue constituida en la ciudad de Manta provincia de Manabí de la República del Ecuador, el día 17 de marzo del año 2003. Se rige por las

disposiciones legales de sociedad anónima, cuyos comparecientes fueron los señores Juan Fernando Ponce Dávalos y Manuel Alberto Martínez Fernández. El domicilio de la empresa actualmente es la ciudad de Quito provincia de Pichincha, con sucursales en las ciudades de Guayaquil, Cuenca, Manta, Ambato y Loja, cuenta también con islas en los aeropuertos de Quito y Guayaquil, así como representaciones por intermedio de canales de venta en la ciudad de Ibarra.

Es una empresa orgullosamente ecuatoriana, con 16 años de experiencia, que brinda asistencia y cobertura en viajes, respaldada por Planet Assist Inc. Empresa norteamericana domiciliada en el estado de Florida en la ciudad de Miami, que se dedica al manejo de redes médicas, a la provisión, desarrollo y coordinación de servicios de salud y asistencia al viajero a nivel mundial, así como también la liquidación de casos médicos, cuenta con una red mundial de servicios y proveedores a nivel internacional que permiten a nuestros clientes un servicio con calidad y excelencia (Planet Assist, 2009)

El buen desempeño de la empresa durante estos 16 años ha permitido que actualmente cuente con permisos de funcionamiento y comercialización otorgados por la Superintendencia de Compañías y Ministerio de Salud. El 26 de noviembre del 2013 fue reconocida como empresa de medicina prepagada y registrada en el Sistema de Administración de Catastro SAC. Cuyo código es el N° 4181. Durante los años 2014 y 2015 obtuvo Calificación AAA+ otorgada por la Corporación Mucho Mejor Ecuador por su cumplimiento en el plan fortalecimiento de calidad, también en el año 2015 el Ministerio de Comercio Exterior otorgó el uso de marca de Ecuador Ama La Vida.

Bluecard es una empresa dedicada a la venta de servicios de asistencia en viajes, cuyo objetivo es hacer que el cliente se sienta protegido durante el mismo, hace que su viaje se convierta en una experiencia mucho más confortable y segura. Un servicio de asistencia en viajes no es obligatorio, pero si es recomendable, llegándose a convertir en necesario porque cubre los riesgos a los que se está expuesto cuando se encuentra fuera de su lugar de residencia y definitivamente nadie está exento de sufrir una situación de fuerza mayor.

El funcionamiento de la empresa depende de algunas sucursales que están divididas en departamentos. En esta ocasión nos referiremos expresamente a la sucursal de Manta en los departamentos de operaciones y tesorería que son los responsables directos del dinero. El departamento de operaciones en cada sucursal es responsable de receiptar la cobranza, canalizar los depósitos y registrar los cobros en el sistema contable. Semanalmente debe reportar a la unidad de tesorería la documentación, tesorería revisa la información y realiza las conciliaciones bancarias con el objetivo de confirmar la veracidad de las transacciones.

El departamento de tesorería de la empresa funciona en la matriz, ubicada en la ciudad de Quito, es el responsable de controlar a todas las sucursales a nivel nacional. Esta unidad sufrió algunos cambios en su estructura y varias rotaciones de personal, dando como resultado la acumulación de trabajo, por ende, la falta de revisión en los procesos de cobro principalmente. Está sobrentendido que el efectivo es un recurso que cuando no tiene un control adecuado puede llegar a malversarse. Por ello es necesario aumentar la seguridad de los fondos mediante diseños de procesos para evitar estos riesgos.

Es necesario implementar un control apropiado, esto se consigue solamente con una valoración de los procesos actualmente aplicados, conocer las causas de las desviaciones y tomar las medidas correctivas necesarias, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos para el éxito de la empresa.

A continuación, se detallan los errores y falencias observadas por los investigadores que serán objeto de estudio en el presente trabajo de investigación:

Gestión del efectivo: La empresa Bluecard Ecuador S.A. no cuenta con un manual de caja donde se establezca el manejo de los fondos o recursos monetarios, no se realizan cierres de caja o arqueos diarios, que permita conocer totales recaudados a ser depositados habitualmente, no se cuenta con recibos pre numerados para los cobros que se efectúan a clientes, la empresa no cuenta con manual de funciones que detalle las responsabilidades y actividades del funcionario responsable del custodio y manejo de efectivo.

Financiamiento y relaciones bancarias: Las conciliaciones bancarias se encuentran atrasadas debido a la alta rotación de personal en el departamento de tesorería, lo que no permite asegurar la veracidad de las transacciones realizadas en la sucursal.

Análisis y riesgos financieros: En la organización se han presentado retrasos en los pagos, lo que indicaría que la gestión de la unidad de tesorería no es la adecuada por ello existen desviaciones que nos están impidiendo el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

Con lo expuesto anteriormente se evidencia que no existen procesos claramente definidos en el área de tesorería, lo que ha dado lugar a muchas inconsistencias, por ello los autores de este trabajo de investigación proponen una auditoría operativa

aplicada al control interno en procesos del área de tesorería de la sucursal Manta en la empresa Bluecard Ecuador S.A.

1.5 Preguntas de la investigación

- 1.- ¿Qué es la auditoría operativa?
- 2.- ¿Cuál es el objetivo de realizar una auditoría operativa en el área de tesorería?
- 3.- ¿Cuáles son las funciones principales del departamento de tesorería?
- 4.- ¿Qué es un proceso de tesorería?
- 5.- ¿Cuáles son las fases que intervienen en la auditoría operativa?
- 6.- ¿Cuáles son las técnicas de auditoría operativa aplicables al control de los procesos de tesorería?
- 7.- ¿Qué es control interno?
- 8.- ¿Cuál es la importancia de un adecuado control interno en la empresa?
- 9.- ¿Cuáles son los principios del control interno?
- 10.- ¿Qué resultados se estiman obtener con un adecuado control interno en la organización?

1.6 Delimitación del problema

- ✓ **Campo:** Auditoría y Contabilidad
- ✓ **Área:** Departamento de Tesorería
- ✓ **Aspecto:** Control interno
- ✓ **Tema:** Auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la Sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A.
- ✓ **Problema:** Deficiencias en los procesos del área de Tesorería.
- ✓ **Delimitación Espacial** Sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

✓ **Delimitación Temporal:** Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018

✓ **Línea de investigación:** Procesos de control en las organizaciones

1.7 Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación por medio de su objetivo general, propone la ejecución de la auditoría operativa a los procesos en el área de tesorería para medir el control interno de la sucursal Manta de la empresa Bluecard, que permita conocer las verdaderas causas de las desviaciones encontradas. La gerencia debe conocer objetivamente en qué medida se están cumpliendo los propósitos inicialmente trazados y como se están empleando los recursos en la empresa. Necesita de un informe profesional e imparcial que dé a conocer la real situación de la entidad, cuyas recomendaciones mejorarán la gestión en el futuro.

Si existe una apropiada administración de tesorería en la entidad, le permitirá la continuidad de sus operaciones y la consecución de sus objetivos. Esto permitirá llevar a cabo planes de inversión a futuro para mejorar su competitividad, esta auditoría definirá las áreas críticas a estudiar para definir las causas de los problemas. Ayudará a evaluar las actividades de la organización mediante la técnica de la entrevista, realizará un cuestionario de preguntas para recabar información relacionada al problema. Dará un diagnóstico real de la situación y una vez concluido se emitirá un informe con su evidencia correspondiente.

Con el informe de auditoría se dará a conocer las debilidades encontradas en los procesos aplicados en la empresa. Se plantearán las medidas correctivas que deben ser implementadas para dar solución a los problemas en el corto plazo y a la vez que garanticen que estos no se repitan.

1.8 Objetivos de la investigación

1.8.1 Objetivo general

Ejecutar una Auditoría Operativa a los procesos en el área de tesorería mediante la observancia de las normas internacionales de auditoría vigentes para medir el control interno de la Sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

1.8.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teórica y metodológicamente la Auditoría Operativa enfocada a los procesos del área de tesorería y su relación con el control interno en las empresas.
- Diagnosticar el estado actual de los procesos en el área de tesorería de la Sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A.
- Determinar mediante la realización de una auditoría operativa la incidencia del control interno en el proceso del área de tesorería mediante pruebas y procedimientos de auditoría.
- Elaborar una propuesta de solución, que permita mitigar los riesgos existentes y potenciar el adecuado uso de los recursos económicos en la empresa

1.9 Conclusión del capítulo

Es necesario sensibilizar a la alta dirección sobre la importancia de un adecuado control interno en las organizaciones, delegar a un encargado para que se incremente la cultura hacia el control en sus funcionarios, en las empresas se cree que el concepto de control interno para el proceso de tesorería no necesita mejoras, incrementando con esto riesgos de fraudes y robos, pérdida de activos, imagen y confianza por parte de posibles inversionistas en la organización, lo que hace necesario que se realice un control periódico en este departamento para mitigar la materialización de los riesgos inherentes a la operación.

Por medio de la auditoría operativa, se busca la obtención de información de los distintos procesos y mecanismos de control actualmente desarrollados en el proceso de tesorería de la sucursal Manta en la empresa Bluecard Ecuador S.A., para proponer recomendaciones que permitan la consolidación de la calidad y logro de los objetivos empresariales.

Capítulo II

2 Contextualización

2.1 Marco teórico

Toda ciencia, técnica, teoría, etc., tiene su inicio y la auditoría sin duda alguna con el transcurrir del tiempo evolucionó hasta convertirse en una herramienta fundamental para encontrar y reducir los errores en los procedimientos de las entidades.

Según Morales (2012) indicó que el origen más antiguo de la auditoría.

En su origen más antiguo, la auditoría es una actividad que se ha creado como una aplicación de los principios de contabilidad, basada principalmente en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud. Su importancia fue reconocida desde los tiempos más remotos, por ejemplo, su existencia radica desde la época de la civilización sumeria, pueblo azteca (p. 10).

Mientras que Sandoval (2012) la auditoría nace como una necesidad del incremento de las actividades comerciales, que trae consigo la incapacidad de intervenir sus dueños en los procesos, tanto productivos como comerciales de una empresa. Para esto se requiere contratar personas capacitadas y de preferencia externas, que desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control sobre los empleados que desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de las empresas. Con el transcurso del tiempo, las relaciones comerciales y operacionales de negocios crecieron rápidamente a partir de la revolución industrial (p. 24).

Según Morales (2012) compartió que.

En la evolución de la auditoría podemos analizar el cambio que tomó la aplicación del mismo, puesto que en su origen era utilizada para detectar fraudes o algún tipo de error en las finanzas de las organizaciones, mientras que con el transcurrir de los años cambia la imagen de la auditoría y se direcciona a supervisar si los estados de situación financiera se presentaban razonablemente y si los resultados de las transacciones eran viables y tenían la razonabilidad apropiada del caso (p. 27).

En cambio, Bonilla (2010) nos dice que la auditoría tuvo su evolución con el transcurso del tiempo, debido a que:

En la actualidad, tanto en el ámbito legislativo como en la parte técnica de la aplicación de la auditoría se puede decir que ha evolucionado. Inicialmente se enfocaba en la auditoría a los estados financieros, ante la presencia del fenómeno de la globalización de la economía y de la internacionalización de las empresas, se hizo necesario un nivel comparativo a niveles internacionales de toda la información que suministraban las entidades, sin abandonar las funciones primitivas. La auditoría acomete un objetivo más amplio: determinar la veracidad de los estados financieros de las empresas (p. 38).

Es importante considerar que la auditoría no se realizara si las empresas no estuvieran legalmente constituidas. Con el transcurso del tiempo el campo de la auditoría se ha convertido en una herramienta fundamental para las organizaciones porque no solo se realiza un examen especial a los estados financieros, sino que en la actualidad la auditoría revisa el cumplimiento de los procesos pre-establecidos para

medir la efectividad de las actividades que realiza con la finalidad de tener mejor comprensión se definirá por autores la auditoría.

2.1.1 Conceptos de auditoría

Por su parte Holmes (2015) la define de forma clara y sencilla como. “El examen de las demostraciones y registros administrativos, en donde el auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos” (p. 13). Por otro lado, según la universidad de Harvard, se establece la siguiente definición “La auditoría es 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” (p. 14).

Mientras Morales (2012) expresa que: es una función independiente de evaluación, establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar las actividades de la organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar las adecuaciones y eficiencia de los controles. Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente (p. 28).

Por otra parte, el mismo autor generaliza el concepto de auditoría de manera más específica:

Auditoría, en su acepción más amplia significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna. En otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y lineamientos

establecidos se hayan observado y respetado; que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Así mismo, (Morales H. , 2012, pp. 28-29).

La auditoría se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose solamente a observar y revisar si los resultados presentados eran exactos, esto es considerado como la forma primaria. Con el tiempo el campo de acción de la auditoría se ha ido extendiendo en las organizaciones, no obstante, aún existen posturas en relación a que esa actividad debe de ser sólo de carácter contable. Esto indica claramente que la auditoría en general es un examen sistemático, que consiste en verificar la información económica-financiera de una entidad, pero para ello es necesario conocer el objeto y alcance de la auditoría como se detalla a continuación.

2.1.2 Objeto y alcance de la auditoría

El objeto de la auditoría es reducir el riesgo de información de las empresas, en la cual se tiene que garantizar la viabilidad y veracidad de la información, ya que con el paso del tiempo la auditoría tomó un papel importante en las entidades, puesto que es un proceso en donde se establece una cadena de parámetros. Se considera dentro de los resultados de la auditoría la materialidad del mismo para garantizar la razonabilidad de los estados financieros (Diaz, Rodriguez, Perez, & Amortegui, 2015).

“El objetivo de la auditoría es ayudar a tener una organización más eficiente, en tal sentido, que ayude a corregir las debilidades que resulten producto del trabajo realizado, que incluya las recomendaciones necesarias para implementar los cambios oportunos” (Gonzalez, 2013). Se debe considerar que los principales usuarios de los

informes de la auditoría son los gerentes y en ellos está la toma de decisiones para tomar acciones.

El objetivo de la auditoría consiste en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen. De igual manera permite apoyar a los miembros de la organización en relación al desempeño de sus actividades, para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría, toda aquella información relacionada con las actividades revisadas por el auditor. Se resume que la auditoría se encarga de promocionar un control efectivo. (Morales H. , 2012).

El mismo Morales (2012) sostiene:

Que el alcance de la auditoría deberá cubrir el examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno. Con respecto a la organización y calidad de ejecución que se tendrá en relación al desempeño de las responsabilidades que le fueron asignadas para las áreas que serán auditadas, durante el desempeño de su trabajo, esto le permite tomar decisiones a los socios de las entidades. La auditoría deberá proporcionar análisis y evaluaciones que se revisaron, la auditoría apoya a niveles directos y gerenciales (p. 37).

El mismo autor nos comparte que el alcance en los procedimientos de auditoría es la conjugación de elementos técnicos cuya aplicación le servirá al auditor de guía u orientación sistemática y ordenada para poder reunir elementos informativos. Al ser examinados le proporcionarán bases para poder rendir su informe o emitir su opinión. El alcance es de vital importancia desde la apertura de la auditoría, ya que

esto especificará el tiempo que durará la auditoría, la profundidad y la cantidad de personal requerido (p. 45).

Se entiende que la auditoría consiste en apoyar a todos los miembros de la organización con la finalidad de obtener resultados favorables para lograr medir los rendimientos en sus procedimientos, eso hace que sea una herramienta esencial en las organizaciones. Para comprender se definirá los diferentes tipos de auditoría, de acuerdo a su tipo de revisión, según su alcance de limitación, de acorde a las necesidades de las organizaciones.

2.1.3 Fases de la auditoría

Las fases de la auditoría operativa son según (Lopez, 2017) las que se detallan a continuación:

- Planeación
- Ejecución
- Presentación de Informe
- Seguimiento

Para tener una mejor comprensión se explicará cada una de las fases con el objetivo de expresar la importancia que cada una de estas etapas desempeñan en el proceso de la auditoría.

2.1.4 Fase de planeación: definición, características, elementos

Para López (2017) en esta etapa de la planeación:

El auditor debe de tener el conocimiento del cliente, análisis de las áreas de riesgo, evaluación preliminar del control interno, elaboración de los programas de trabajo general y específicos. Las características de una planeación son

importantes para el seguimiento de cada procedimiento pre-establecido, es un proceso permanente y continuo. Está siempre orientada hacia el futuro, busca la racionalidad en la toma de decisiones, es sistemática, es repetitiva, es una técnica cíclica. Es una función administrativa que interactúa con los demás, es una técnica de coordinación e integración, es una técnica de cambio e innovación (p. 47).

Para Vargas (2014) dice que:

Para garantizar la efectividad de la fase de la planeación se requiere de actividades con orden y propósito, señala la necesidad de cambios futuros, proporciona una base para el control interno de la organización. Esto es fundamental para el éxito de la parte preliminar de la planeación porque estos indicadores le proporcionan al auditor el lineamiento apropiado para el examen que se realizará. Estos puntos son considerados como ventajas de la etapa de la planeación (p. 49).

Como todas las ventajas también existen desventajas que no se deben dejar pasar como desapercibidas, la planeación está limitada por la exactitud de la información de los hechos futuros, tiene barreras psicológicas: una barrera usual es que las personas tienen más en cuenta el presente que el futuro, demora las acciones porque se limitan a obtener información de cada procedimiento y esto genera que el auditor sienta presión en la obtención de la documentación (Vargas, 2014).

En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos. Se realiza un bosquejo de la situación de la entidad acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará

a cabo. Planear es el proceso para decidir las acciones que deben realizarse en el futuro, generalmente el proceso de planeación consistirá en considerar las diferentes alternativas en el curso de las acciones y decidir cuál de ellas es mejor para garantizar llevar a cabo el programa de auditoría, mediante esta fase se garantiza la planificación adecuada para la ejecución de la auditoría.

García (2016) nos dice que. Los elementos principales de esta etapa de planeación son el conocimiento y comprensión de la empresa o entidad que será auditada. Visitar el lugar para conocer las instalaciones y poder medir los riesgos, realizar entrevistas y encuestas para obtener información de la empresa a ser auditada, realizar un análisis comparativo de la parte operativa de la empresa, árbol de objetivos, desdoblamiento de complejidad, análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), análisis Causas-Efecto, árbol de Problemas (p. 18).

El alcance de la auditoría operativa es ilimitado, todas las operaciones o actividades de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que sea una operación financiera o no y en cada hallazgo la auditoría operativa cubre todos los aspectos internos y externos que lo interrelacionan. Generalmente es un trabajo interdisciplinario por lo que se considera que el trabajo debe ser realizado por un auditor para garantizar la fiabilidad de los resultados que arroje el examen sistemático aplicado (Yucra, 2011).

Dentro del programa de auditoría encontramos los objetivos de la misma y los procedimientos que se van a realizar en el campo de trabajo en donde se implementarán las pruebas necesarias tales como: analíticas de control y las sustantivas. Cuando el auditor aplica programas de auditoría por lo general se

encuentra errores e irregularidades, ante esta situación el auditor propone las recomendaciones que pueden ser cualitativas o cuantitativas, una vez culminada la fase de la planeación se está listo para la fase de ejecución.

2.1.5 Fase de ejecución, definición, características y elementos

En esta fase el auditor visita las instalaciones de la empresa que está siendo auditada, es en donde se ejecuta el plan de acción que se realizó previamente, también es conocido como programa de auditoría preparado por el auditor. Se realiza las pruebas de auditoría, se verifica el cumplimiento de los procedimientos, se hace uso de las técnicas de auditoría y se recopila la evidencia suficiente y competente que van a soportar la opinión del auditor, se supervisa el trabajo de los auditores y todo el equipo.

Para Muñoz (2006) en su intervención menciona que:

Este es el siguiente paso después de la planeación de la auditoría, la ejecución estará determinada por las características concretas, los puntos y requerimientos que se estimaron en la etapa de planeación. Debido a que esta etapa es de realización especial, sólo se indican los puntos más importantes que se aplicarán de acuerdo a las características específicas de la auditoría que se trate (p. 235).

Alvarado (2016) comenta que:

Las características de la ejecución es la aplicación del programa de auditoría para tener un mayor control de forma ordenada al momento de emplear las técnicas apropiadas para obtener resultados en el examen que se realizará en la organización. Las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas se consideran el soporte principal de la auditoría siendo la base para la

preparación del informe que emitirá el profesional que esté a cargo del examen sistemático (p. 175).

Los elementos de la fase de ejecución servirán para obtener resultados que se utilizarán en la elaboración del informe, con estos elementos se recopilará la información apropiada para salvaguardar la materialidad de los cálculos realizados a continuación, se detallan los elementos a emplearse en esta fase de la auditoría:

(Alvarado M. , 2016).

- Cédulas analíticas
- Hojas de cálculo
- Cuestionarios
- Papeles de trabajo
- Aplicación de pruebas de auditoría
- Aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría
- Supervisión de auxiliares, factores a revisar
- Fuente de estudios, investigación preliminar
- Elementos específicos, programas de trabajo
- Diagnóstico preliminar

2.1.6 Fase de presentación de informes y sus tipos de opinión

En esta fase se realiza las actividades de revisión de los papeles de trabajo y de todos los elementos que se utilizaron para evaluar el cumplimiento de objetivos, pero primero se envía un borrador del dictamen para su revisión y aprobación por parte de la alta directiva de la entidad auditada. Dentro del informe tenemos que considerar lo siguiente para emitir una opinión, revisión de papeles de trabajo, medición de los objetos de auditoría, elaboración de informe de la auditoría, cabe recalcar que existe

cuatro tipos de opiniones por parte del auditor como son las que detallo a continuación (Gomez, 2014).

- Opinión limpia
- Opinión con salvedades
- Opinión desfavorable
- Abstención de opinar

Para Gómez (2014) una opinión limpia:

Es emitida en el caso de que el auditor manifieste de forma clara y precisa que los procesos expresan en todos los aspectos significativos la imagen fiel de los resultados de sus operaciones y que contiene la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, ha podido obtener la evidencia suficiente en donde se satisface plenamente la razonabilidad de los procesos y en su elaboración, deben estar ajustadas a las normas generalmente aceptadas garantizando uniformidad (p. 78).

El mismo Gómez expresa que una opinión con salvedad, es aplicable cuando el auditor concluye que existe una o varias de las condiciones que se relacionan en este apartado, siempre que sean significativas en relación con los procesos tomados en su conjunto para aplicar en el informe, es decir, cuando se expresa “excepto que” y se utiliza este término cuando el efecto está en desacuerdo con la información presentada y es poco significativo y estas salvedades no ameritan una opinión negativa al informe (Gomez, 2014).

Opinión desfavorable, este tipo de opinión se da cuando el auditor emite una opinión adversa siempre que, en aplicación de su trabajo, se obtenga evidencia para concluir que las incorrecciones, individualmente y de forma agregada, son materiales

y generalizadas (en el lenguaje anterior cuando sean muy significativas). Una acumulación de salvedades se puede traducir en una opinión desfavorable si son muy significativas, o existe desviación a los procesos e incertidumbre, cuando se da este tipo de opinión el auditor debe sustentar los resultados con la evidencia que se recopiló en todo el trabajo de la auditoría (Labatut, 2014).

Para Dextre (2015) en su intervención nos comparte que: cuando se abstiene de opinar un auditor es cuando, no haya podido tener evidencia para dar una opinión clara, por lo que podría haber incorrecciones materiales y generalizadas, o a pesar de haber obtenido evidencia, esta no es suficiente ni adecuada por lo que existen múltiples incertidumbres, es cuando la limitación al alcance es de carácter muy significativo que impide la formación de opinión sobre los procesos, esto se da cuando el auditor no ha tenido la evidencia suficiente en la evaluación de la auditoría (p. 35).

Una vez que se definieron las fases de la auditoría se mencionarán los tipos de auditoría existentes de manera superficial, debido a que el presente estudio se realiza solo con la metodología de la auditoría operativa que es el tema central del estudio de investigación.

2.1.7 Tipos de auditoría

“En la actualidad existen varios tipos de auditoría que son herramientas fundamentales para las organizaciones, por su aporte en la información confiable y oportuna que permite a los altos directivos tomar decisiones apropiadas, por esto se las detalla a continuación” (Dominguez, 2002).

- Auditoría interna
- Auditoría externa

- Auditoría administrativa
- Auditoría de sistemas
- Auditoría bancaria
- Auditoría forense
- Auditoría tributaria
- Auditoría operativa

Según Domínguez (2002) nos comparte que:

“La auditoría externa, es el servicio prestado por profesionales cualificados en contabilidad. Consiste en la revisión a los estados financieros de una empresa, según normas y técnicas específicas a fin de expresar su opinión independiente sobre la situación económica-financiera” (p. 51). Siempre que cumpla con los requerimientos legales y tengan los permisos en regla para brindar los servicios profesionales de un auditor para comprobar la razonabilidad de dichos resultados presentados en los estados de situación financiera.

El mismo Domínguez (2002) expresa que:

“La auditoría interna debe ser una función de control, de gestión y de consulta, adscrita al comité de auditoría. Con la misión establecida por el consejo de administración, de vigilancia y mantenimiento de un adecuado sistema de control interno” (p. 51). Esta auditoría se enfoca en el cumplimiento de los procesos de las organizaciones de los o un determinado departamento que será auditado para garantizar el cumplimiento apegado a las políticas del control interno de la entidad.

Una vez conceptualizados la auditoría interna y la externa, se enfocarán en la definir la auditoría operativa, ya que este tipo de auditoría se aplica en esta investigación para determinar si los procesos se emplean apropiadamente en la

empresa antes mencionada, se consideraron definiciones por varios autores para comprender su significado como se detalla a continuación.

2.1.8 Auditoría operativa

Este tipo de auditoría se realiza por un profesional cualificado para realizar dicha labor. Tiene como objetivo principal valorar la empresa y su gestión con la finalidad de aumentar la eficacia y la eficiencia para una mejora importante en la productividad. No es recomendable que se realice por algún trabajador interno de la empresa.

Existe muchas definiciones de la auditoría operativa, este autor nos dice que la auditoría es. “El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos” (Villarroel, 2007, p. 7). Se concuerda con este autor ya que una auditoría operativa es un estudio sistemático en el área administrativa de una organización para obtener resultados apropiados de sus procedimientos previos a sus objetivos, para garantizar la eficacia de su control interno en la entidad.

Considerando lo que Ruiz (2005) manifiesta:

“La auditoría operacional u operativa es el estudio de una unidad específica, área o programa de una organización con el fin de medir su desempeño” (p. 120). Esta auditoría se puede realizar en un área determinada de la organización para evaluar la eficacia de los procedimientos previos a sus procesos. Si hablamos de evaluar el desempeño también se puede juzgar como eficiencia, es decir, que es la manera de cómo utilizar de mejor forma los recursos disponibles de las organizaciones.

Según Alejandro (2008) define a la auditoría operativa:

La auditoría operativa implica un examen objetivo y sistemático, verificando la información relativa al desempeño institucional y revisando los programas y la elaboración de informes sobre la administración de recursos. Este análisis implica también el verificar las actividades y procesos clave, evaluar los sistemas de información y control, confirmar la utilización de recursos públicos o privados de conformidad a principios de eficiencia, efectividad, economía, eficacia, equidad y excelencia; así como comprobar el cumplimiento de metas y objetivos para evaluar la gestión (p. 92).

Según López (2017) en su definición la auditoría operativa:

La auditoría operativa, es aquella que promueve la eficiencia en la operación, evalúa su calidad, es de suma importancia porque gracias a ella podemos detectar y prever los puntos débiles que afectan directamente la meta o los objetivos pre-establecidos de la empresa, en definitiva, se fundamenta en realizar un análisis de gestión ya que se evalúa la economía, eficacia y la eficiencia del control interno dentro de la organización (p. 52).

Una auditoría operativa no solo tiene su visión en la parte económico-financiero, sino que tiene como finalidad evaluar, medir y supervisar los procesos de las áreas de la organización. Este tipo de auditoría es más subjetivo en los controles o las revisiones que se realicen, se podrá identificar el área vulnerable o la deficiencia en donde se va a requerir mayor tiempo de estudio, e inclusive se puede llegar a realizar profundos reajustes para discernir la no conformidad encontrada. Para lograr la eficiencia de los procesos, también se puede decir que es la parte medular de la entidad porque pone en marcha todos los actos de las actividades del control interno.

2.1.9 Objetivo, importancia y características de la auditoría operativa

La auditoría operativa observa, recopila, analiza y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos. Esto depende del área donde se realiza la auditoría. Evaluando los procesos y midiendo el grado de efectividad con que se han utilizado los recursos de la empresa, tanto los materiales que son utilizados, como los recursos financieros empleados por los accionistas para la correcta aplicación de los controles operativos y de acciones correctivas.

Según Díaz, Rodríguez, Pérez, & Amórtegui, (2015) nos dice, el objetivo de la auditoría operativa:

El objetivo de la auditoría operativa es identificar las áreas vulnerables, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas. La auditoría operativa determina si se ha realizado alguna deficiencia importante de políticas, procedimientos y prácticas contables defectuosas. También muestra las necesidades de compras o gastos que se hayan realizado durante el ejercicio (p. 3).

Las características de la auditoría operativa tienen que ser medibles y fáciles de interpretar como describen los mismos autores antes mencionados.

Ayuda a reformar los objetivos y políticas de la organización. Apoya a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la entidad, ayuda a tener una visión a largo plazo a quienes toman las decisiones así ellos pueden planificar mejor de acuerdo a las circunstancias. Puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas, periódicas y rotativamente (p. 6).

La importancia de la auditoría operativa es la que se utiliza como instrumento de control posterior, sobre la administración en general.

Para, López (2017) la importancia de la auditoría operativa tiene un significado muy importante para el sector público ya que normalmente el sector privado la utiliza como un instrumento que determina su eficiencia y efectividad. Este instrumento es la medición de la utilidad neta, los ingresos y gastos de la empresa están íntimamente relacionados, si la empresa produce efectividad es eficiente, de lo contrario se tomará medidas correctivas en su control interno (p. 47).

Se estima que el objetivo, las características y la importancia de la auditoría operativa es la identificación de las áreas que tienen deficiencia. Estas deficiencias pueden ser por las políticas que se aplican dentro del control interno, que no se realizan apropiadamente las prácticas de las mismas. La auditoría operativa observa recopila y analiza los aspectos operativos y gerenciales, se puede medir la eficacia de los procesos. También permite acelerar el desarrollo de las entidades en los planes de acción y procedimientos pre-establecidos por las empresas.

2.1.10 Técnicas de la auditoría operativa

Las técnicas de la auditoría, son los métodos que el auditor utiliza para obtener información destinada a sustentar las evidencias y para autenticar su opinión. Estas técnicas son utilizadas bajo las NAGAS (Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas). Para mejor comprensión se va a hablar de la investigación documental, observación directa, acceso a redes de información, entrevistas, cuestionarios, cédulas, análisis administrativo, medición, papeles de trabajo, análisis de los hallazgos, supervisión del trabajo (Alvarado M. , 2016).

La técnica de observación directa nos permite tener un panorama claro del área de donde se realiza el trabajo. Conocer el clima laboral y condiciones físicas, también se obtiene información operativa es decir nómina de socios, clientes, proveedores, etc. En la medición de la documentación es necesario que los hechos se puedan evaluar relacionándolos con una medida, la cual se inicia con los indicadores establecidos para el proceso administrativo y de los elementos específicos, así como los del proceso estratégico (Alvarado M. , 2016).

Los papeles de trabajo son parte del proceso del auditor en donde registra y describe las técnicas y procedimientos aplicados. Las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas se considera el soporte principal de la auditoría, esta técnica contiene las cédulas, las anotaciones de la información relevante, cuestionarios. Estos son el testimonio del trabajo realizado y el respaldo de sus juicios y conclusiones, y son la base para la preparación del informe del auditor (Bonilla, 2010).

La supervisión del trabajo es realizada por el auditor que está destinado para cumplir con esa función con el objetivo de tener la seguridad que se aplica y respeta el programa de trabajo previamente establecido y aprobado. Es necesario realizar una estrecha supervisión sobre el trabajo que ejecutan los auditores entregando facultades sobre quien posea experiencia, conocimientos y capacidad, esto se debe realizar en las diferentes fases de la ejecución (Alvarado M. , 2016).

Cruz (2013) “establece que las pruebas de cumplimiento proporcionan las evidencias de que los controles prescritos se aplican y operan en forma efectiva. Los resultados de estas pruebas son las evidencias que ayudan a evaluar la posibilidad de ocurrencia de errores materiales” (p. 120). Esto deja en claro que los hallazgos

encontrados deben ser sustentados con las evidencias que se recopilen en la fase de la ejecución garantizando la opinión del auditor.

Para Mandariaga (2005) la entrevista se encarga de recoger información formulando preguntas a los empleados relacionados con el problema. El auditor debe tener mucho tacto para plantear las preguntas y dar validez a las respuestas, se deben planificar las entrevistas a efectuar y así aprovechar más el tiempo. La respuesta a una sola pregunta es una parte minúscula en la formación de la opinión, las respuestas a muchas preguntas, relacionadas entre sí, pueden suministrar elementos de juicio muy satisfactorios (p. 36).

El mismo Mandariaga (2005) nos dice que. El examen de la documentación es otra técnica que se utiliza y se aplica en la revisión de escrituras, actas de directorio, juntas o comités, manuales de organización, de descripción de cargos, de procedimientos, correspondencia relacionada con la organización y marcha del ente, organigramas, declaraciones de políticas y filosofía de administración. Todo lo cual debe otorgar conocimiento del área o entidad examinada (p. 44).

Una vez concluido con las técnicas que se utilizan en la auditoría operativa estudiaremos las variables de investigación que enmarcan este estudio, pero antes de esto definiremos de forma general a la contabilidad porque la auditoría surgió de los principios de la contabilidad y las variables de investigación están sujetas fundamentalmente a los principios de contabilidad.

2.1.11 Contabilidad: definición

Según Thompson (2008) define a la contabilidad:

Es la ciencia que proporciona información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa con el apoyo de técnicas para registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero, (transacciones y eventos) de forma continua, ordenada y sistemática, de tal manera que se obtenga información oportuna y veraz, sobre la marcha o desenvolvimiento de la empresa u organización con relación a sus metas y objetivos trazados con el objeto de conocer el movimiento de la riquezas y sus resultados (p. 62).

La misma autora expresa que “toda organización con o sin fines de lucro necesita encaminar su actividad con un orden de transacciones o eventos, debemos enfatizar que toda organización fija metas y fines para alcanzarlos en el corto, mediano o largo plazo”. Esta es la definición de la contabilidad de manera general para luego dar paso a las variables de investigación, se procederá a definir las y explicar cada proceso que se realiza dentro de su rol que desempeña en la organización (p. 62).

2.1.12 Control interno

Según (Armada, Santos, Del Toro, & Fonteboa, 2005) nos comparte que:

El control interno es el proceso integrado a las operaciones ejecutado por la dirección y el resto del personal de una empresa o entidad, para proporcionar la seguridad apropiada y así alcanzar el logro de los objetivos tales como confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas pre establecidas de la entidad y el control de los recursos, de todo tipo a disposición de la empresa (p. 3).

El control interno cuenta con 17 principios que están estrechamente relacionados con sus 5 componentes, existen varios modelos para la aplicación del control interno en las organizaciones. Para este estudio se tomará la base teórica y filosófica del modelo COSO tomando en consideración que es el modelo más aplicado en las entidades y se detallará los principios que están ligados a los componentes del control interno.

2.1.12.1 Principios del control interno del componente del ambiente de control

- ✓ La organización debe mostrar compromiso por la integridad y valores éticos.
- ✓ La administración debe demostrar independencia y ejercer una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.
- ✓ La administración establece las estructuras, líneas de soporte, las autoridades y responsabilidades apropiadas para la búsqueda de los objetivos.
- ✓ La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes en la alineación de los objetivos.
- ✓ La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

2.1.12.2 Principios del control interno del componente de evaluación de riesgos

- ✓ La organización especifica los objetivos con claridad que permita la identificación y valoración de los riesgos que estén relacionados a los objetivos.
- ✓ La organización identifica los riesgos con el cumplimiento de los objetivos y los analiza para determinar como se deben administrar esos riesgos.

- ✓ La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.
- ✓ La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

2.1.12.3 Principios del control interno del componente de actividades de control

- ✓ La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuye a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.
- ✓ La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen procedimientos que activan las políticas en acción.

2.1.12.4 Principios del control interno del componente de información y comunicación

- ✓ La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- ✓ La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.
- ✓ La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

2.1.12.5 Principios del control interno del componente de monitoreo y seguimiento

- ✓ La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas.

- ✓ La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada.

Es fundamental enfocarse en los principios básicos del control interno para establecer apropiadamente los objetivos, designar las responsabilidades y sobre todo clasificar y analizar los riesgos que se encuentren en el proceso con la finalidad de que la eficiencia y eficacia prevalezcan en los procedimientos que se establece en las organizaciones y así alcanzar los objetivos que fueron elaborados previamente.

2.1.13 Proceso de tesorería

Bembibre (2008) nos comparte que “Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado” (p. 24). Por otra parte, un proceso es sistematizado que tienen lugar con un fin ya que es un término que se remite a escenarios técnicos planificados y forman parte de un esquema determinado.

Para Gálvez (2016) el proceso del área de tesorería se encarga de gestionar los parámetros para medir la liquidez inmediata de la caja y de las cuentas financieras de una empresa, además de los activos financieros a corto plazo que se pueden finiquitar fácilmente, por la posibilidad de poder usarlos para ubicar excedentes, esta amplia línea de actuación conlleva la responsabilidad de desarrollar distintas funciones (p. 130).

Esta área también se organiza y gestionan todas las relaciones con operaciones del flujo monetario de la organización.

El mismo Gálvez (2016) nos comparte que el área de tesorería se encarga de diseñar las políticas de cobro y pagos de la empresa, gestionar los cobros y pagos a clientes y proveedores, diseñar los presupuestos, buscar financiación, gestión de exceso de tesorería, factoring, gestión de riesgos financieros, control adecuado de cumplimiento de provisiones de pagos y cobros, gestión de los recursos monetarios de la empresa, toma de medidas necesarias en caso de desviaciones (p. 146).

2.1.13.1 Gestión del efectivo

Tomando en consideración a Demestre, Castells, & González (2014) en su libro gestión del efectivo dice que: actualmente la gestión del efectivo se realiza en muchas empresas en un departamento de tesorería separado del departamento de contabilidad, la tesorería depende de la dirección financiera y tiene como objetivo asegurar la liquidez de la empresa y reducir sus gastos financieros, esta gestión debe formalizar los cobros y los pagos, estableciendo política que incluyan la entidad (p. 72).

Dentro de los aspectos fundamentales que se debe considerar en la gestión del efectivo son:

- La determinación del saldo óptimo del efectivo.
- La ejecución de cobros y pagos de efectivo de manera eficiente.
- La inversión de los excesos de efectivo, así como la financiación del déficit.

2.1.13.2 Operatividad del flujo de caja

Los flujos diarios de caja son la piedra angular para el estudio de la gestión de tesorería en la empresa, en este sentido la distribución en el tiempo de las entradas y salidas de caja están relacionadas con el comportamiento de pago del cliente y con el desembolso de la empresa a los proveedores, y otros agentes que tienen relaciones

económicas con la empresa, nos da una idea sobre las características más importantes de un flujo de caja, estas características son la cantidad y la distribución en el tiempo (Pindado, 2001, p. 149).

2.1.13.3 Financiamiento y relaciones bancarias

El acceso al financiamiento es un aspecto fundamental del proceso de desarrollo en las economías emergentes, aunque en la actualidad este punto de vista puede parecer obvio, no siempre fue aceptado ampliamente este concepto, la tendencia en la economía del desarrollo durante las transferencias de tecnología e intercambio de valores dieron agilidad a las organizaciones para realizar los pagos correspondientes (Stallings, 2006, p. 19).

2.1.13.4 Flujo de financiamiento

Este flujo es la circulación de efectivo que muestra las entradas y las salidas de capital de una empresa fruto de su actividad económica, en donde se puede comprobar la rentabilidad sin tener en cuenta el financiamiento de las instituciones bancarias (Garcias & Paredes, 2014, p. 48).

2.1.13.5 Análisis de riesgos financieros

Para Alfonso (2015) en su intervención nos comparte que:

No cabe ninguna duda que la actividad empresarial se encuentra sometida a diversos riesgos que pueden influir de un modo u otro sobre sus resultados futuros, muchos de estos riesgos son inherentes al desarrollo de su propia actividad productiva y se denominan riesgos de negocios, económicos o empresariales, dichos riesgos están relacionados con el desarrollo, fabricación y

comercialización de los productos y servicios, a parte de estos riesgos las empresas también se encuentran sometidas a otros de origen financiero (p. 58).

2.1.13.6 Flujo de inversiones

Según Meza (2013) en su libro de evaluación financiera de proyectos aporta que el flujo de caja de inversión (FCI), es la desviación de capital originario de la diferencia entre las entradas y salidas de efectivo procedentes de inversiones en instrumentos financieros, generalmente obligaciones a corto plazo y fácilmente transformable en liquidez, gastos de capital asociados a las inversiones, compra de maquinaria, edificios, inversiones y adquisiciones (p. 73).

2.2 Marco referencial

En esta parte de nuestra investigación estudiamos varios trabajos que tratan del área de tesorería con la finalidad de que estos autores que referenciamos nos aporten con su enfoque y así implementar la estructura apropiada de una auditoría operativa para que nos brinden una mayor ampliación del tema que se está analizando, los parámetros que utilizaron estos autores son los siguientes:

Campos (2015) propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora. Tesis para optar el título de contador público. El autor en este trabajo nos indica que el sector de construcción tiene un alto índice de crecimiento y de gran importancia en el mercado local, y este crecimiento le generó desventaja en el manejo de la información del área de tesorería. En este sentido se evalúa la existencia de problema del control interno, demostrando un déficit tanto en operaciones y procedimientos en el control de área de tesorería.

En esta propuesta de un diseño para el control interno presentada por Campos nos brinda información que mide la eficiencia de sus procesos en el área de tesorería vs la eficacia de las operaciones que se deben realizar, este diseño se toma en consideración porque al implementar el examen en las operaciones y los procedimientos aplica programas de trabajo, y esto es un valor agregado en sus procesos con la finalidad de que sea una guía y sirva como soporte al momento de ejecutar la auditoría operativa.

Panchi (2018) auditoría operativa de los procesos de crédito, ventas y cobranza; inventarios; nómina y tesorería de la empresa Milestone Technologies Cia. Ltda., tesis para optar el título de ingeniería en contabilidad y auditoría C.P.A., el autor en este trabajo nos dice que se realizará un estudio detallado de los principales procesos internos de la compañía, para identificar y analizar las debilidades del control interno y los riesgos existentes a fin de plantear soluciones que ayuden a la mejora continua de los procesos.

Este trabajo que lo realiza Panchi es una auditoría operativa en general de una entidad, este trabajo es tomado en consideración porque el autor se enfoca principalmente en estudiar los riesgos que existen por el déficit del control interno, para identificar y analizar las grietas que ocasionan las debilidades de estos procesos, esta metodología nos ayuda a corroborar nuestro estudio de investigación que se enfoca única y exclusivamente en el área de tesorería, para dar soluciones y aplicar mejoras continuas.

Carranza, Céspedes, & Yactayo (2013) implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios Suyelu S.A.C. del distrito cercado de Lima. Tesis para optar por el título profesional de contador público. El

autor en este trabajo nos dice que el objetivo principal es analizar la incidencia del control interno en las operaciones del área de tesorería, esto permite conocer la importancia que tiene el control interno en las operaciones de esta área, lo cual se considera que es muy grave debido a que si no existe un control adecuado de los recursos que posee la empresa, esto conlleva a que se vea afectada la misma.

Este trabajo realizado por tres autores como se describe anteriormente, trata de la implementación del control interno para el área de tesorería, se toma en cuenta este trabajo porque tiene un propósito u objetivo general en toda la investigación, que es analizar de donde surgen las incidencias que tiene el control interno en el área que se está estudiando, para medir los procesos dentro de las operaciones y así medir cuanto afecta un ineficiente control interno a una empresa.

Copa (2015) auditoría de gestión al departamento de tesorería del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Guamote, tesis para optar por el título de ingeniera en contabilidad y auditoría C.P.A., el autor en este trabajo de investigación nos dice que es elaborada para determinar el grado de la economía, la eficiencia que tienen los procesos y medir la eficacia en el manejo de los recursos y actividades, mediante un análisis efectuado al departamento antes mencionado se detecta un inadecuado proceso de selección del personal para dicha área, y esto conlleva un incorrecto manejo de los fondos recaudados.

Arizapana (2013) control interno y la efectividad en el área de tesorería de la Municipalidad distrital de Huaribamba. Tesis para optar por el título de contador público. El autor en este trabajo de investigación nos dice que un sistema adecuado de control interno en la efectividad del área de tesorería revelará donde determina los errores o fallas en la administración de los fondos públicos y quien es el responsable

de ello, para ser eficaces los controles en el área de tesorería deben de diseñarse para el uso de los documentos conforme a las normas establecidas.

El autor antes mencionado nos comparte que, si la empresa tiene un control interno apropiado en el área de tesorería este procedimiento revelará los errores que ocasionan en su aplicación, y con ello se mide la efectividad de sus controles pre-establecidos.

2.3 Marco legal

2.3.1 Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA's)

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) son los principios fundamentales de auditoría en los que se deben enmarcar el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor. Estas normas constituyen los principios y requisitos que se deben observar durante todo el proceso de la auditoría, por lo tanto, estas normas son de observancia de carácter obligatorio para todos los profesionales que ejercen la auditoría.

2.3.2 Definición y clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen de las auditorías y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor, el primer grupo se enfoca en la parte humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor antes, durante y después de la auditoría, la mayoría de este grupo de normas están contempladas también en los códigos de ética de otras profesiones, en la actualidad las Nagas, vigentes son 10 normas, las mismas

que se dividen en tres grupos, también son conocidas como los 10 mandamientos para el auditor:

2.3.3 Normas generales o personales

1.- Entrenamiento y capacidad profesional: La auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como auditor. No solo basta ser contador público para ejercer la función de auditor, sino que además se requiere tener conocimiento técnico obtenido en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.

2.- Independencia: En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio. La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo). Se requiere entonces tener un criterio imparcial y objetivo en su actuación profesional.

3.- Cuidado o esmero profesional: debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen, el cuidado profesional es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia que es sancionable. Un profesional puede ser muy capaz, pero pierde totalmente su valor cuando actúa negligentemente, el esmero profesional del auditor no solamente se aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de la auditoría.

2.3.4 Normas de ejecución del trabajo

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación del control interno. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis de estos aspectos en el párrafo del alcance.

4.- Planteamiento y supervisión: La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor si los hay, debe ser debidamente supervisado, por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de arriba hacia abajo, es decir que no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción, funciones de las áreas básicas.

5.- Estudio y evaluación del control interno: Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno de la empresa cuyos estados financieros se encuentran sujetos a auditoría como base para establecer el grado de confianza que merece y consecuentemente para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría, el estudio del control interno

constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza de los procedimientos de las pruebas de auditoría.

6.- Evidencia suficiente y competente: Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría, la evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión, las evidencias serán suficientes cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobado.

2.3.5 Normas de preparación del informe

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo. Por tal motivo, este grupo de normas exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

7.- Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados: El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, estos principios son reglas generales adoptadas como guías y como fundamento en lo relacionado a la contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes o también podríamos conceptualarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable, sin embargo merece aclarar que los PCGA, no son principios de naturaleza sino reglas de comportamientos profesional.

10.- Opinión del auditor: El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad o la aseveración de que no puede expresarse una opinión, en este último caso deben indicarse las razones que lo impiden, en todos los casos en que el nombre este asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría y el grado de responsabilidad que está tomando.

2.3.6 Normas internacionales de auditoría

Las normas internacionales de auditoría se deben aplicar en forma obligatoria, con una adaptación necesaria al trabajo que se debe realizar, el fin de estas normas es proporcionar herramientas y elementos técnicos y uniformes que son necesarios para brindar un servicio de alta calidad, a continuación, detallaremos unas de las Nías más relevantes y las que estarán sujetas a nuestra investigación.

NIA 200: Objetivos globales del auditor independiente: el objetivo de una auditoría de estados financieros es: obtener una certeza razonable que los estados financieros en su conjunto cuentan con un alto nivel de seguridad y suficiente evidencia para reducir el riesgo de auditoría, indica que están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, que le permitirá al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con un marco de información financiera aplicable, y emitir un informe sobre los estados financieros y comunicar las conclusiones de auditoría.

NIA 210: Acuerdo de los términos de encargo de auditoría: trata de las responsabilidades del auditor para acordar los lineamientos y términos del trabajo de auditoría con la administración, o quienes estén encargados del gobierno corporativo. El objetivo del auditor es aceptar o continuar el trabajo de auditoría una vez se hayan

establecido las precondiciones para la auditoría, y confirmar que exista un entendimiento común entre el auditor y la administración sobre los términos del trabajo a desarrollar.

NIA 230 Responsabilidad del auditor en la preparación de la documentación: El proceso de documentación de la auditoría es quizás el momento más importante y trascendental del trabajo del auditor, dado que es la oportunidad para acceder y obtener evidencia sobre cada una de las aseveraciones (afirmaciones) de la auditoría en forma suficiente y apropiada, entonces toda esta evidencia se debe vincular en los papales de trabajo, como garantía que el trabajo se llevó a cabo con la diligencia profesional que corresponde.

NIA 250: Responsabilidad del auditor de considerar las disposiciones legales y reglamentarias: expone la responsabilidad del auditor de tener en cuenta y asumir las leyes y regulaciones relevantes en una auditoría de estados financieros. Estas leyes y regulaciones dependen de la entidad, determinando así su marco de referencia legal y regulador, que puede estar relacionado con el manejo de la entidad y los estados financieros. El incumplimiento de las leyes y regulación puede llevar a multas, sanciones o litigios que pueden afectar directamente los estados financieros.

NIA 265: Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente: La norma internacional de auditoría 265 presenta la responsabilidad del auditor de comunicar oportuna y apropiadamente a los encargados del gobierno corporativo y administración las deficiencias encontradas en el control interno durante el desarrollo de la auditoría de estados financieros, para que ellos sigan las acciones pertinentes. Para esto el auditor debe tener un conocimiento claro del control interno de la

entidad, para que al momento de evaluar los riesgos de representación errónea se apliquen los procedimientos de auditoría apropiados.

NIA 315: Responsabilidad del auditor para identificar y valorar riesgos: Las Normas de auditoría que tratan acerca del tema de “riesgos”, les recuerdan constantemente a los auditores de estados financieros la necesidad de aplicar su juicio profesional al evaluar los riesgos y la estructura de control interno como principio básico para decidir qué procedimientos de auditoría aplicar, así como el alcance de los mismos, el proceso de una auditoría de estados financieros es identificar los riesgos de error significativo, que pudieran existir en los estados financieros sujetos a examen, originados por una acción fraudulenta o debido a error.

NIA 402: Responsabilidad del auditor de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoría: La norma internacional de auditoría 402 expone la responsabilidad del auditor del usuario de obtener la suficiente y apropiada evidencia de auditoría cuando la entidad usuaria emplea los servicios de una o más organizaciones de servicios. Muchas entidades contratan los servicios de organizaciones para la realización de tareas específicas a las operaciones de negocios de la entidad. El auditor debe determinar qué servicios prestados son relevantes para la auditoría de estados financieros, estos son los que hacen parte del sistema de información de la entidad.

NIA 450: Responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas: La norma Internacional de auditoría 450 presenta la responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las representaciones erróneas identificadas durante la auditoría, incluyendo las no corregidas, en los estados financieros. El auditor debe evaluar el efecto de las representaciones erróneas, incluyendo las no corregidas,

identificadas durante la auditoría de estados financieros, para determinar si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

NIA 505: Procedimientos de confirmación externa: La norma Internacional de auditoría 505 trata del uso de procedimientos de confirmación externa que debe hacer el auditor para obtener evidencia de auditoría, acorde a las normas internacionales de auditoría 330 y 500.

De acuerdo con la NIA 505, el auditor debe diseñar e implementar procedimientos de confirmación externa para obtener evidencia de auditoría relevante y confiable. Esta evidencia en forma de confirmaciones externas puede ser más confiable que la evidencia generada internamente en la entidad y permite obtener un alto nivel de confiabilidad y seguridad que requiere el auditor para responder a los riesgos significativos debidos a fraude o error.

NIA 530: Muestreo de auditoría en la realización de procedimientos: La norma internacional de auditoría 530 trata del uso del muestreo de auditoría estadístico y no estadístico cuando el auditor ha decidido usar muestreo de auditoría. Esto implica el diseño y selección de la muestra de auditoría, desarrollando pruebas de control y pruebas de detalle, evaluando los resultados de la muestra.

NIA 705: Emitir un informe adecuado: En la NIA 700 se trata todo lo relacionado con una opinión estándar, es decir un dictamen sin modificaciones, sin salvedades o abstención. En esta se desarrollará toda la temática relacionada con un dictamen modificado, un dictamen u opinión calificada. Existen tres tipos de opinión modificada: Opinión con salvedades, Opinión desfavorable (adversa), Denegación (abstención) de opinión.

2.3.7 Normas internacionales de información financieras

NIIF 7: El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

- (a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y
- (b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

Los principios de esta NIIF complementan a los de reconocimiento, valoración y presentación de los activos financieros y los pasivos financieros de la NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación y de la NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración.

Esta NIIF deberá aplicarse por todas las entidades, a toda clase de instrumentos financieros, excepto a:

- (a) Aquellas participaciones en dependientes, asociadas y negocios conjuntos, que se contabilicen de acuerdo con la NIC 27 Estados financieros consolidados y separados, la NIC 28 Inversiones en asociadas o la NIC 31 Participaciones en negocios conjuntos. No obstante, en algunos casos la NIC 27, la NIC 28 o la NIC 31 permiten que una entidad contabilice las participaciones en una dependiente, asociada o negocio conjunto aplicando la NIC 39; en esos casos, las entidades aplicarán los requerimientos de esta Norma. Las entidades aplicarán también esta Norma a todos los derivados vinculados a las participaciones en dependientes, asociadas o negocios conjuntos, a menos que el derivado cumpla la definición de un instrumento de patrimonio de la NIC 32.

(b) Los derechos y obligaciones de los empleadores surgidos por los planes de retribuciones a los empleados a los que se les aplique la NIC 19 Retribuciones a los empleados.

(d) Los contratos de seguro, según se definen en la NIIF 4 Contratos de seguro. No obstante, esta NIIF será de aplicación a los derivados implícitos en los contratos de seguros siempre que la NIC 39 requiera que la entidad los contabilice por separado. Además, un emisor aplicará esta NIIF a los contratos de garantía financiera si aplicase la NIC 39 en el reconocimiento y valoración de esos contratos, pero aplicará la NIIF 4 si eligiese, de acuerdo con el apartado (d) del párrafo 4 de la NIIF 4, aplicar dicha NIIF 4 para su reconocimiento y valoración.

(e) Los instrumentos financieros, contratos y obligaciones que surjan de transacciones con pagos basados en acciones a los que se aplique la NIIF 2 Pagos basados en acciones, excepto los contratos que estén dentro del alcance de los párrafos 5 a 7 de la NIC 39, que aplicarán esta NIIF.

(f) Instrumentos que requieran ser clasificados como instrumentos de patrimonio de acuerdo con los párrafos 16A y 16B o los párrafos 16C y 16D de la NIC 32.

2.3.8 Ley orgánica que regula a las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada y a las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica

Artículo 1.- Objeto.- La presente ley tiene como objeto normar la constitución y funcionamiento de las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada; regular, vigilar y controlar la prestación de dichos servicios para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de los usuarios; fijar las facultades y atribuciones para establecer y aprobar el contenido de los planes y contratos de

atención integral de salud prepagada y de seguros en materia de asistencia médica; así como determinar la competencia para la aplicación del régimen sancionador y la solución de controversias.

Artículo 2.- **Ámbito de aplicación.** - La presente Ley es aplicable a todas las actividades que desarrollen, en cumplimiento de su objeto social, las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada; y a las inherentes a la cobertura de seguros de asistencia médica.

2.3.9 Constitución y funcionamiento de las compañías de atención integral de salud prepagada que ofrezcan cobertura de seguros de asistencia médica

Requisitos mínimos para la constitución de las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada.

Artículo 6.- **Especie de compañía.** - Las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada se constituirán en el Ecuador y serán sociedades anónimas.

Artículo 7.- **Objeto social.** - El objeto social de esta especie de compañías será único y estará referido al financiamiento de los servicios de atención integral de salud prepagada, asumiendo los costos de los servicios de salud y prestaciones sanitarias contractualmente estipulados, en el ámbito de lo previsto en el artículo 15 de esta ley. Por consiguiente, no podrán establecerse otros fines sociales ajenos o distintos a aquel. Para el cumplimiento de ese único objeto social, las compañías podrán realizar toda clase de actos y contratos permitidos por la ley, en uso de su capacidad como personas jurídicas.

Artículo 8.- Capital social mínimo. - El capital suscrito y pagado mínimos de las compañías cuyo objeto social sea el señalado en el artículo anterior, será de un millón de dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (USD 1'000.000,00).

La Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, podrá, mediante resolución debidamente motivada, incrementar el monto del capital suscrito y pagado mínimos. Para dicho incremento deberá considerar, obligatoriamente, elementos de ponderación que tengan en cuenta las características financieras de las compañías, de tal forma que se asegure la sostenibilidad del sector.

Artículo 9.- Plazo de duración del contrato social. - El plazo de duración del contrato social no podrá ser menor a cincuenta años.

2.3.10 Empresas de interés público

La empresa Blue Card Ecuador S.A., tiene como objeto social prestar servicios de salud y medicina prepagada de conformidad con lo dispuesto por la Ley que regula el funcionamiento de las Empresas Privadas de Salud y Medicina Prepagada vigente, para lo cual podrá comercializar, vender los productos derivados de esta actividad a través de sí mismo o de terceros debidamente autorizados.

f.) Ab. Suad Manssur Villagrán, Superintendente de Compañías, Valores y Seguros.
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS.- Certifico es fiel copia de su original que consta en el archivo de esta institución.- Guayaquil, 18 de enero de 2018.- f.) Secretaria General.

2.4 Definiciones conceptuales

Disponible: el dinero líquido de la empresa.

Realizable: los bienes y derechos que con rapidez se pueden transformar en dinero, así como los deudores, clientes e inversiones financieras a corto plazo.

Pasivo corriente: obligaciones y deudas que vencen a corto plazo.

Ratios financieras: son conocidas también como razones financieras y sirven como indicadores para medir la eficiencia de una entidad.

Tmi (Treasure Management International): gestión internacional de tesorería.

Riesgos financieros: los riesgos financieros están íntimamente relacionados a las finanzas corporativas ya que estas organizaciones asumen constantemente riesgos en sus inversiones.

Flujos financieros: el flujo financiero es la rotación que dispone la entidad ya sea en efectivo o crédito.

Control interno: el control interno es una herramienta de gestión que se utiliza para aportar una seguridad moderada de que se cumplan los objetivos determinados por la organización.

Área de tesorería: es el área en donde se realizan todas las operaciones vinculadas al flujo de la caja, también se realizan las operaciones bancarias y se gestionan los cobros y pagos.

Gestión del efectivo: se refiere a la operación de todo el efectivo de una organización, que se genera o se recibe durante un período.

Operatividad del flujo: es la operación del efectivo, este monto le permite medir y calificar a la entidad para cumplir con sus obligaciones.

Nía: Norma internacional de auditoría.

Nagas: Normas de auditoría generalmente aceptadas.

2.5 Variables de la investigación

2.5.1 Variable Independiente: control interno

2.5.2 Variable Dependiente: procesos del área de tesorería

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variable Independiente Control interno.

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS
Según Armada, Santos, Del Toro, & Fonteboa (2005) dice que: El control interno es el proceso integrado a las operaciones, ejecutado por la dirección y el resto del personal de una empresa para proporcionar la seguridad apropiada y así alcanzar el logro de los objetivos tales como, la confiabilidad de la información, la eficiencia y eficacia de las operaciones, el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas en la entidad y el control de los recursos de todo tipo a disposición de la empresa (p. 3).	Ambiente de Control	% Alineación de los objetivos. % Ejercer la supervisión en los procesos.	¿Las políticas, normas y procedimientos aplicados actualmente garantizan un adecuado control interno en el área de tesorería?	Observación y Entrevista
	Evaluación de Riesgos	% Identificar los riesgos. % Evaluar los cambios % Considerar posibilidad de fraude	¿Se monitorean los riesgos de forma periódica de acuerdo con el nivel de operaciones?	Observación y Entrevista
	Actividades de Control	% Políticas que establecen Procedimientos. % Mitigación de riesgos.	¿Existen políticas y procedimientos definidos para el ingreso de información contable?	Observación y Entrevista
	Información y comunicación	% Usa información relevante. % Comunicar información internamente incluyendo los objetivos.	¿Hay procedimientos para evaluar exactitud y compatibilidad de documentación?	Observación y Entrevista
	Monitoreo y seguimiento	% Evaluación continua. % Comunicación de deficiencias de control interno.	¿Se llevan a cabo evaluaciones periódicas y sistemáticas del control interno?	Observación y Entrevista

Tabla 2

Variable Dependiente proceso de tesorería.

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS
Para Gálvez (2016) el proceso del área de tesorería se encarga de gestionar los parámetros para medir la liquidez inmediata de la caja y de las cuentas financieras de una empresa, además de los activos financieros a corto plazo que se pueden finiquitar fácilmente, por la posibilidad de poder usarlos para ubicar excedentes, esta amplia línea de actuación conlleva la responsabilidad de desarrollar distintas funciones (p. 130).	Gestión del efectivo	% De determinación del saldo en efectivo. % De Ejecución de cobros y pagos. % Inversión de exceso de efectivo.	¿Existen manuales de funciones y procedimientos en el departamento de tesorería? ¿Se realizan arqueos de caja diariamente? ¿Se lleva un adecuado archivo de los soportes de cobros efectuados?	Observación y entrevista
	Financiamiento y relaciones bancarias	% Conciliaciones bancarias. % Fuentes de financiamiento.	¿Se realizan las conciliaciones bancarias y con qué frecuencia?	Observación y entrevista
	Análisis de riesgos financieros	% Flujo de inversión	¿La empresa posee liquidez para efectuar el pago de las obligaciones en el tiempo adecuado?	Observación y entrevista

2.7 Conclusión del capítulo

El presente trabajo de investigación tiene como fundamentos teóricos las definiciones y conceptualizaciones de varios intérpretes que han estudiado científicamente la auditoría operativa, también se tiene referencia de varios trabajos de investigación lo cual da un aporte fundamental. Dentro de este capítulo se considera el marco legal en la cual se sustenta bajo las normas vigentes y las leyes a que esta sujeta la presente investigación.

Se debe considerar que la aplicación de la auditoría operativa está regida a cumplimientos con estadares internacionales, para la correcta aplicación de esta herramienta fundamental se debe tener sólidos conceptos y pericias en el campus que se va a auditar, es por ello que este capítulo enmarca la parte teórica y los conceptos de toda la estructura de la auditoría operativa.

Capítulo III

3 Marco Metodológico

3.1 Plan de investigación

Bibliografía: Para el presente estudio de investigación se ha consultado fuentes referidas a las variables de investigación, para entender los procesos y mecanismos del área de tesorería, consultando libros, enciclopedias, artículos de revistas, artículos científicos, tesis, trabajos de titulación y documentos de sitio web, relacionados a nuestro tema de investigación.

Campo: Este estudio es de campo, porque fue necesario acudir a las instalaciones de la empresa de medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A, para reunir información de manera adecuada, para ello será necesario aplicar en el estudio las técnicas e instrumentos que proveerá los soportes apropiados que respaldarán los resultados que se conseguirán de entrevista, encuestas y revisión de los procesos.

3.2 Tipos de investigación

Para realizar un trabajo de investigación es requerido seleccionar un adecuado objeto de estudio, los métodos o tipos de investigación que se emplearon en el actual estudio de investigación, referente al tema central lo detallo a continuación:

- Investigación analítica
- Investigación correlacional
- Investigación exploratoria
- Investigación descriptiva

Analítica: Este método proporcionará los indicadores para poder observar las causas y su naturaleza y sobre todo los efectos y sus elementos que están originando

el problema central, estos resultados son productos de la aplicación de los métodos apropiados que garantizan la comprensión del comportamiento en general.

Correlacional: Este método se utilizará porque existe una correlación entre dos variables, es decir que esta investigación hará una relación entre las causas que originan el problema de esta investigación y los efectos que están surtiendo como resultado de esta problemática en la empresa de medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A.

Exploratoria: Este método se aplicará porque se tendrá un acercamiento al problema de investigación, ya que con este método permite conocer el tema que afrontará, los resultados que arroja esta investigación dará la información inicial, esto permitirá conocer de dónde se está originando las falencias de la empresa de medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A.

Descriptiva: Este método dará aspectos característicos, que serán detallados de manera sencilla, con este tipo de investigación se aumentará la existencia de las causas que están originando los problemas en la actualidad en el área de tesorería y sobre todo ayudará a la generación de las posibles soluciones para la empresa de medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A.

3.3 Fuente de investigación

Este trabajo de investigación cuenta con fuentes investigativas y se consideran un sin número de ejemplares para obtener información relevante de este estudio.

Primarias: Para obtener información se aplican entrevistas al personal del departamento de tesorería, departamento de contabilidad y la gerente regional, esto es debido a que tenemos una población finita y la función principal es de registrar cada una de las operaciones que suceden en el período contable dentro de la empresa

Bluecard Ecuador S.A, mediante la observación a estos departamentos se pudo considerar que ellos son los responsables de la aplicación de las políticas establecidas por la entidad.

Secundarias: En este estudio la información bibliográfica que es obtenida principalmente del internet como son los sitios web, los documentos electrónicos, artículos de revistas, periódicos y todos los que se encuentran en el ciberespacio, también se obtendrán de libros entre otros, estos datos se recopilan y analizan de acuerdo al problema central que se estableció desde el inicio, es importante mencionar que unas de las fuentes secundarias importantes son las leyes, reglamentos, manuales y normativas vigentes en nuestro país.

3.4 Elaboración de los instrumentos

En el presente estudio los instrumentos a utilizar para obtener información son de forma directa que garantizan los resultados en el menor tiempo posible lo cual se detallan a continuación:

Entrevista: Se utilizará este instrumento en la presente investigación para conocer las políticas internas y poder medir la efectividad de los procesos del área de tesorería. Esta entrevista estará estructurada acorde a las dimensiones de las variables de investigación y se ejecutará al personal que esté vinculado en los departamentos involucrados, con la finalidad de obtener información apropiada para detectar errores y medir el rendimiento y la efectividad del control interno.

Observación: Mediante este instrumento se reunirá información y sobre todo se conocerán los procedimientos y se verificará todo lo que ocurre en el área de tesorería de la empresa de medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A.

3.5 Población

El total del universo que está siendo objeto de estudio, está conformada por los colaboradores de las áreas de tesorería, contabilidad y operaciones de la empresa de medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. A ellos se les realizará y revisará los procesos involucrados en la investigación.

Tabla 3

Población

Ítem	Cargo	Población
1	Ejecutivo de tesorería	1
2	Gerente regional	1
3	Contador	1
Total		3

Elaborado por: Pablo Solís y Karla Játiva

Fuente: Bluecard Ecuador S.A.

3.6 Análisis de los resultados

Mediante la aplicación de técnicas de investigación se utilizará información objetiva y precisa, basada en conceptos teóricos y bibliográficos que se perfeccionarán con los resultados de las encuestas que se realizará al personal de tesorería que labora en la empresa Bluecard Ecuador S.A., toda la información obtenida será organizada, tabulada y examinada acorde a los objetivos presentados en este trabajo de investigación.

3.7 Conclusión del Capítulo

El diseño de investigación del presente trabajo contiene la metodología aplicada, tanto de campo como bibliográfico para recopilar toda la información, los tipos de metodologías aplicados son fundamentales para obtener los resultados en base a

muestreo. Como es un área delimitada, se realizaron sólo entrevistas a los responsables directos ya que la población es finita y se aplicaron muestras en los cálculos de la auditoría in situ.

Con toda la información recopilada de forma ordenada se concluye que, en base a los resultados obtenidos con las técnicas aplicadas acorde a los objetivos de la presente investigación, las causas que originan el problema central se debe a que existen una cantidad de errores tanto en el control interno como en la parte operativa de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

Capítulo IV

4.1 Técnica de entrevista

Entrevista al personal de los departamentos involucrados en la auditoría de la empresa Bluecard S.A.

Entrevistados	Personal de la empresa Bluecard S.A.
Cargo	Gerente regional

1.- ¿Existen manuales de funciones y procedimientos en el departamento de tesorería?

La empresa no cuenta con manuales de funciones, estamos levantando información para la elaboración de los mismos, conozco que tenemos políticas generales, pero desconozco si existen manuales de procedimientos en esta área.

2.- ¿Se realizan arquezos de caja diariamente?

No, en la sucursal no realizamos arquezos. Los valores recaudados diariamente son depositados inmediatamente o al siguiente día dependiendo de la hora en que se efectúe la cobranza.

3.- ¿Se lleva un registro de los documentos soporte de los cobros efectuados en las sucursales?

Nosotros como sucursales enviamos 2 veces por semana la documentación original a matriz para su archivo porque la contabilidad se centraliza en Quito, en la sucursal nos quedamos con archivo digital de lo que es enviado como respaldo.

4.- ¿Se realizan conciliaciones bancarias y con qué frecuencia?

Deben llevarlas en matriz que es donde se centraliza la contabilidad como lo indiqué anteriormente, pero desconozco la frecuencia con la que se realizan.

5.- ¿La empresa posee liquidez para efectuar el pago de las obligaciones en el tiempo adecuado?

No sabría decirle si cuenta o no con liquidez; sin embargo, hemos tenido atrasos marcados con clientes y proveedores, que han causado mucho malestar en ellos, se ha informado a la gerencia general pero no hemos tenido una solución, continuamos con pagos vencidos.

6.- ¿Con qué frecuencia se revisan los cobros aplicados en la sucursal de Manta?

Este proceso lo realiza matriz.

7.- ¿Con qué frecuencia se revisan los flujos de caja proyectados?

Desconozco, el departamento financiero realiza este proceso.

8.- ¿Qué tan frecuente se efectúa el control o revisión interna de los registros contables?

Desconozco, el departamento financiero realiza este proceso.

9.- ¿Se realizan cierres mensuales que permita revisar y comparar los registros con la documentación de soporte?

El departamento financiero debería realizar este proceso.

10.- ¿Se obtiene estados financieros en los tiempos establecidos y se revisa la razonabilidad de los saldos de las cuentas relacionadas al área de tesorería?

Desconozco, el departamento financiero realiza este proceso.

Entrevistadores: Karla Játiva Pesantes **Fecha:** 20-05-2019

Pablo Solís Fajardo

Técnica de entrevista

Entrevistados	Personal de la empresa Bluecard S.A.
Cargo	Contador

1.- ¿Existen manuales de funciones y procedimientos en el departamento de tesorería?

No, actualmente no contamos con manuales específicos en el área de tesorería, estamos en el proceso de diseñar manuales para mejorar el control interno.

2.- ¿Se realizan arqueos de caja diariamente?

No, a nivel nacional no se realizan arqueos, estamos en proceso de implementarlo.

3.- ¿Se lleva un registro de los documentos soporte de los cobros efectuados en las sucursales?

Si, en la matriz llevamos el archivo de toda la documentación que reportan las sucursales.

4.- ¿Se realizan conciliaciones bancarias y con qué frecuencia?

Si se realizan conciliaciones, deberían ser mensuales; sin embargo, se encuentran atrasadas por cambios en el departamento y rotación de personal que ha existido en este último período.

5.- ¿La empresa posee liquidez para efectuar el pago de las obligaciones en el tiempo adecuado?

Al momento tenemos problemas de liquidez, se está trabajando en ello para superar este inconveniente y cumplir con el pago de obligaciones en los tiempos establecidos.

6.- ¿Con qué frecuencia se revisan los cobros aplicados en la sucursal de Manta?

Semanalmente, cuando las sucursales reportan la documentación físicamente.

7.- ¿Con qué frecuencia se revisan los flujos de caja proyectados?

Mensualmente.

8.- ¿Qué tan frecuente se efectúa el control o revisión interna de los registros contables?

Se debe realizar mensualmente el monitoreo de los registros contables, pero al momento se encuentra en stand by porque existe trabajo atrasado que se está poniendo al día.

9.- ¿Se realizan cierres mensuales que permita revisar y comparar los registros con la documentación de soporte?

Se realizan cierres mensuales pero por temas tributarios principalmente, hemos tenido rotación de personal y el trabajo se encuentra acumulado por ello no se ha realizado la revisión con regularidad.

10.- ¿Se obtiene estados financieros en los tiempos establecidos y se revisa la razonabilidad de los saldos de las cuentas relacionadas al área de tesorería?

No tenemos información actualizada por retrasos en la contabilidad por ende no podemos determinar la razonabilidad de los saldos de las cuentas.

Entrevistadores: Karla Játiva
Pablo Solís Fajardo

Fecha: 20-05-2019

4.2. Técnica de entrevista

Entrevistados	Personal de la empresa Bluecard S.A.
Cargo	Tesorero

1.- ¿Existen manuales de funciones y procedimientos en el departamento de tesorería?

No disponemos manuales de funciones en esta área, se ha conversado con la gerencia y contador de la importancia de crear estos manuales para normar los procesos que estén involucrados principalmente con la recaudación de valores.

2.- ¿Se realizan arqueo de caja diariamente?

No se realizan, se está implementando.

3.- ¿Se lleva un registro de los documentos soporte de los cobros efectuados en las sucursales?

Si, aquí en tesorería se recibe la documentación que envían las sucursales, se revisa y archiva.

4.- ¿Se realizan conciliaciones bancarias y con qué frecuencia?

Si se realizan, al momento estamos atrasados en las conciliaciones, tengo poco tiempo en el puesto, debería conciliarse mensualmente.

5.- ¿La empresa posee liquidez para efectuar el pago de las obligaciones en el tiempo adecuado?

Hemos tenido dificultades que ha dado como resultado el atraso en pago a clientes y proveedores.

6.- ¿Con qué frecuencia se revisan los cobros aplicados en la sucursal de Manta?

Se trata de revisar la información semanalmente, pero en ocasiones por la gran cantidad de información de todas las sucursales se lo realiza cada quince días, en este momento tenemos documentación pendiente de revisar.

7.- ¿Con qué frecuencia se revisan los flujos de caja proyectados?

Se lo realiza mensualmente, la alta gerencia y el contador lo realizan.

8.- ¿Qué tan frecuente se efectúa el control o revisión interna de los registros contables?

Mensualmente se debería realizar, pero tenemos trabajo atrasado que se está poniendo al día.

9.- ¿Se realizan cierres mensuales que permita revisar y comparar los registros con la documentación de soporte?

No se realiza la comparación de información mensualmente, como le mencioné tenemos trabajo atrasado, se está poniendo al día.

10.- ¿Se obtiene estados financieros en los tiempos establecidos y se revisa la razonabilidad de los saldos de las cuentas relacionadas al área de tesorería?

Como tenemos trabajo acumulado no hemos podido tener estados financieros.

Entrevistadores: Karla Játiva
Pablo Solís Fajardo

Fecha: 20-05-2019

Análisis e interpretación de resultados

En el capítulo que se expone a continuación, se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas al personal relacionado con el área de tesorería, área a auditar en la empresa Bluecard Ecuador S.A., por posibles desviaciones que pueden representar un riesgo impidiendo el cumplimiento de los objetivos de la compañía. A continuación, se detallan las falencias encontradas:

- Se evidencia que la directiva regional de la empresa Bluecard S.A, esta desvinculado a temas de suma importancia, esto conlleva a que no se tenga información apropiada de los procesos que realizan los departamentos.
- La alta directiva debe implementar manuales de funciones y procedimientos en el área de tesorería, capacitaciones para socializar al personal que no conoce sus funciones específicas.
- Una consecuencia de las falencias en el área de tesorería es porque ha existido rotación de personal frecuentemente, esto causa acumulación del trabajo, especialmente las conciliaciones bancarias no se mantienen al día, esto conlleva a que no revise con regularidad la documentación que reporta la sucursal, se recibe la documentación, pero no se compara con los registros.
- Se realizan cierres mensuales, pero únicamente para fines tributarios y cumplir con el ente regulador mas no para temas contables que puedan ayudar a detectar falencias en los procesos realizados por las sucursales.
- Se realizan mensualmente flujos de caja; sin embargo, la empresa está teniendo dificultades para cumplir con los pagos a proveedores y clientes, esto llama la atención puesto que la principal fuente de ingresos de la compañía son las cuentas por cobrar y no tiene problemas de cartera, por lo que es necesario revisar porque se están presentando estas dificultades de pago.

- Con el trabajo atrasado no se pueden generar a tiempo estados financieros en la compañía que permitan conocer la real situación económica y financiera de la entidad, la gerencia no puede tomar decisiones que beneficien a la empresa, al ser una empresa de medicina prepagada, debe reportar a la Superintendencia de Compañías valores y seguros información porque pertenece a las entidades de interés público.

4.3. Plan de auditoría

COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"		AD/4 1 – 1
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018		
AUDITORÍA OPERATIVA HOJA DE ÍNDICES		
<u>INDICES</u>	<u>PAPELES DE TRABAJO</u>	
AD	<u>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</u>	
AD/1	Orden de Trabajo	
AD/2	Notificación	
AD/3-1	Correspondencia Enviada	
AD/4	Hoja de Índices	
AD/5	Hoja de marcas	
AD/6	Hoja de distribución de actividades	
AD/7	Hoja de distribución de tiempo	
PP	<u>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u>	
PI/1	Programa de Planificación Preliminar	
PP/2	Reporte de la Planificación Preliminar	
PE	<u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>	
PE/1	Programa de Planificación Específica	
CI/1	Cuestionario de Control Interno	
PE/4	Evaluación del Cuestionario de Control Interno	
PA/1	Programa de Auditoría.	
EJ	<u>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</u>	
A	Estructura organizacional de la compañía	
B	Actividades de control, Evaluación, control y mitigación de riesgos	
C	Monitoreo y confiabilidad de la información de la unidad de tesorería	
I	<u>INFORME</u>	
I/1	Borrador del Informe	
I/2	Informe Final	
I/3	Cronograma de recomendaciones	
<i>Elaborado por: Pablo Solís F.</i>		
<i>Validado por: Karla Játiva P.</i>		
<i>Fecha elaboración: 30-03-2019</i>		
<i>Fecha aprobación: 30-03-2019</i>		

<p align="center">COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. “BLUECARD”</p> <p align="center">AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA</p> <p align="center">PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p align="center">AD/5 1 – 1</p>
<p align="center">HOJA DE MARCAS</p>	
<p align="center"><u>SIGNIFICADO</u></p>	<p align="center"><u>SÍMBOLO</u></p>
<p align="center">Chequeado o Verificado</p>	<p align="center">√</p>
<p align="center">Documentación sustentatoria</p>	<p align="center">S</p>
<p align="center">Transacción rastreada</p>	<p align="center">,</p>
<p align="center">Comprobado sumas</p>	<p align="center">Σ</p>
<p align="center">Saldo auditado</p>	<p align="center">A</p>
<p align="center">Conciliado</p>	<p align="center">©</p>
<p align="center">Área auditada</p>	<p align="center">€</p>
<p align="center">Confirmado</p>	<p align="center">C</p>
<p align="center">Inspección física</p>	<p align="center">Ø</p>
<p><i>Elaborado por: Pablo Solís F.</i></p> <p><i>Validado por: Karla Játiva P.</i></p> <p><i>Fecha elaboración: 30-03-2019</i></p> <p><i>Fecha aprobación: 30-03-2019</i></p>	

COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. “BLUECARD” AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018																				AD/7 1 - 1						
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS																										
FASES	DÍAS	%	MARZO	ABRIL					MAYO				JUNIO					JULIO				AGOSTO				
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S		
			30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	
Planificación preliminar y específica	5 días	23%	-	-	-	-	-																			
Ejecución de trabajo y análisis de resultados	15 días	60%						-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Comunicación de resultados	3 días	17%																								
Seguimiento*	-- días	--%																								

Elaborado por: Pablo Solís F.

Validado por: Karla Játiva P.

Fecha elaboración: 30-03-2019

Fecha aprobación: 30-03-2019

*Nota: No se incluye el seguimiento en el cronograma debido a que este es realizado por la compañía.

**COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA
BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA
PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DEL 2018**

AD/6 1 – 1

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DÍAS	FECHA
1	Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	30 de marzo de 2019
2	Visita Preliminar a la empresa	01	6 de abril de 2019
3	Solicitud de información mediante oficio	01	13 de abril de 2019
4	Resumen de Visita Preliminar (inspección)	01	20 de abril de 2019
5	Recepción de información documental requerida	01	27 de abril de 2019
6	Reporte de Planificación Preliminar	01	4 de mayo de 2019
7	Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	11 de mayo de 2019
8	Elaboración del Control Interno	08	18 al 25 de mayo de 2019
9	Evaluación de Control Interno y Riesgo	06	01 al 06 de junio de 2019
10	Elaboración del Programa de Auditoría	6	08 al 13 de junio de 2019
11	Ejecución de auditoría operativa– Hojas de Trabajo	17	15 al 31 de julio de 2019
12	Ejecución de auditoría operativa – Hojas de Hallazgo	9	01 al 09 de agosto de 2019
13	Presentación de Borrador de Informe	01	10 de agosto de 2019
14	Presentación de Informe Final	07	17 al 24 de agosto de 2019

Elaborado por: Pablo Solís F.

Validado por: Karla Játiva P.

Fecha elaboración: 30-03-2019

Fecha aprobación: 30-03-2019

COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA				PI/1 1 – 1
PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
Objetivo: Conocer la estructura, instalaciones, estatutos, procesos y demás aspectos vinculados a la funcionalidad de la compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. "BLUECARD".				
No	PROCEDIMIENTO	REF.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/2	30/03/2019	
2	Realizar visita previa a las instalaciones de la empresa.	--	6/04/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
3	Mantener conversaciones con los directivos de la empresa.	--	6/04/2019	
4	Mantener conversaciones con gerentes de la empresa.	--	6/04/2019	
5	Remitir De Solicitud De oficio información.	AD/3.1	13/04/2019	
6	Elaborar la nómina del personal que interviene en la auditoría operativa	NP/1	13/04/2019	
7	Conocer las áreas y departamentos de la empresa.	--	20/04/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
8	Verificar la base legal de constitución de la compañía, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	--	27/04/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
9	Elaborar el informe de Planificación Preliminar	PP/1	4/05/2019	
<i>Elaborado por: Pablo Solís F.</i> <i>Validado por: Karla Játiva P.</i> <i>Fecha elaboración: 30-03-2019</i> <i>Fecha aprobación: 30-03-2019</i>				

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA
PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE
TESORERÍA
PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2018**

AD/1-1 – 2

Orden de trabajo No. 001

Guayaquil, 30 de marzo del 2019

Sra.

Karla Játiva Pesantes

JEFE DE EQUIPO AUDITOR

Ciudad.

De mi consideración:

Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 23 de marzo de 2019, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de "AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD", CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018", mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 000039-CTAE-2018, suscrito por el señor Juan Carlos Prieto Castro, en calidad de Gerente General de la empresa de medicina prepagada BLUECARD ECUADOR S.A."

En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para la auditoría arriba mencionada, mismos que se detallan:

- Conocer la situación actual del control interno al área de tesorería de la empresa de medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. de la ciudad de Manta.

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA
PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A.
“BLUECARD” AUDITORÍA PERATIVA AL PROCESO
DEL ÁREA DE TESORERÍA
PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2018**

AD/1/2-2

- Aplicar los cuestionarios de control interno para determinar si existen irregularidades en el área de tesorería que afecta la eficiencia y eficacia en el logro de las metas de la organización.
- Realizar pruebas de auditoría aplicando papeles de trabajo que sirvan como evidencia para el sustento del informe.
- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro del área de tesorería.
- Proponer informe final de acuerdo a los hallazgos encontrados.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

SUPERVISOR: Msc. Mara Triviño

JEFE DE EQUIPO 1: Karla Játiva Pesantes

MIEMBRO DEL EQUIPO: Pablo Solís

Fajardo

Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la empresa de medicina prepagada BLUECARD ECUADOR S.A.”, a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismos que serán desarrollados durante la ejecución de la auditoría operativa. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Msc. Mara Triviño

SUPERVISOR DE AUDITORÍA

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA
PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE
TESORERÍA
PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

AD/2-1-2

NOTIFICACIÓN

Oficio No. 001

Guayaquil, 06 de abril del 2019

Señor

Juan Carlos Prieto Castro.

**GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y
MEDICINA PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"**
Ciudad.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Msc. Mara TRIVIÑO, se aprobó el inicio para la ejecución "AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD", CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018", mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por usted, en calidad de Gerente General de la empresa de medicina prepagada BLUECARD ECUADOR S.A.", a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 30 de marzo de 2019, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal administrativo y operativo de la cooperativa, brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos propuestos en la presente auditoría.

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y
MEDICINA PREPAGADA BLUECARD ECUADOR
S.A. “BLUECARD” AUDITORÍA OPERATIVA AL
PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA
PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DEL 2018**

AD/2 2-2

Es menester indicar que la auditoría operativa en cuestión se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

- Conocer la situación actual del control interno aplicado en procesos de tesorería de la empresa de medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. de la ciudad de Manta.
- Describir la forma de aplicación de los procesos de la organización, en función a los componentes del control interno.
- Analizar las fases y normativas de control interno para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de las metas de la organización.
- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro del área de tesorería.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por la Msc. Mara Triviño, en calidad de Supervisor de Auditoría, la Sra. Karla Játiva Pesantes, jefe de equipo auditor y el Sr. Pablo Solís Fajardo, como Auditor operativo.

Sin otro particular me suscribo de
usted.

Atentamente,

Karla Játiva Pesantes

Pablo Solís Fajardo

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE
AUDITORÍA**

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA
PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE
TESORERÍA
PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2018**

**AD/3
1 - 2**

COMUNICACIÓN

Oficio No. 002

Guayaquil, 13 de abril del 2019

Señor

Juan Carlos Prieto Castro.

**GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA
PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"**

Ciudad.

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución de la auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. "BLUECARD", correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 del 06 de abril de 2019, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

- Nómina de los representantes de la Compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard S.A. "BLUECARD"
- Información de constitución de la compañía.
- Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la compañía.
- Manuales, Reglamentos, Estatuto y documentación normativa interna.
- Reporte de estado de cumplimiento tributario.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones de la Superintendencia de Compañías.

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA
PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A.
“BLUECARD” AUDITORÍA OPERATIVA AL
PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA
PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2018**

**AD/3
2-2**

- Detalle de las principales medidas de control que se hayan implementado al control de procesos del área de tesorería.
- Informe de la última auditoría externa realizada en la organización.

La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la auditoría operativa que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

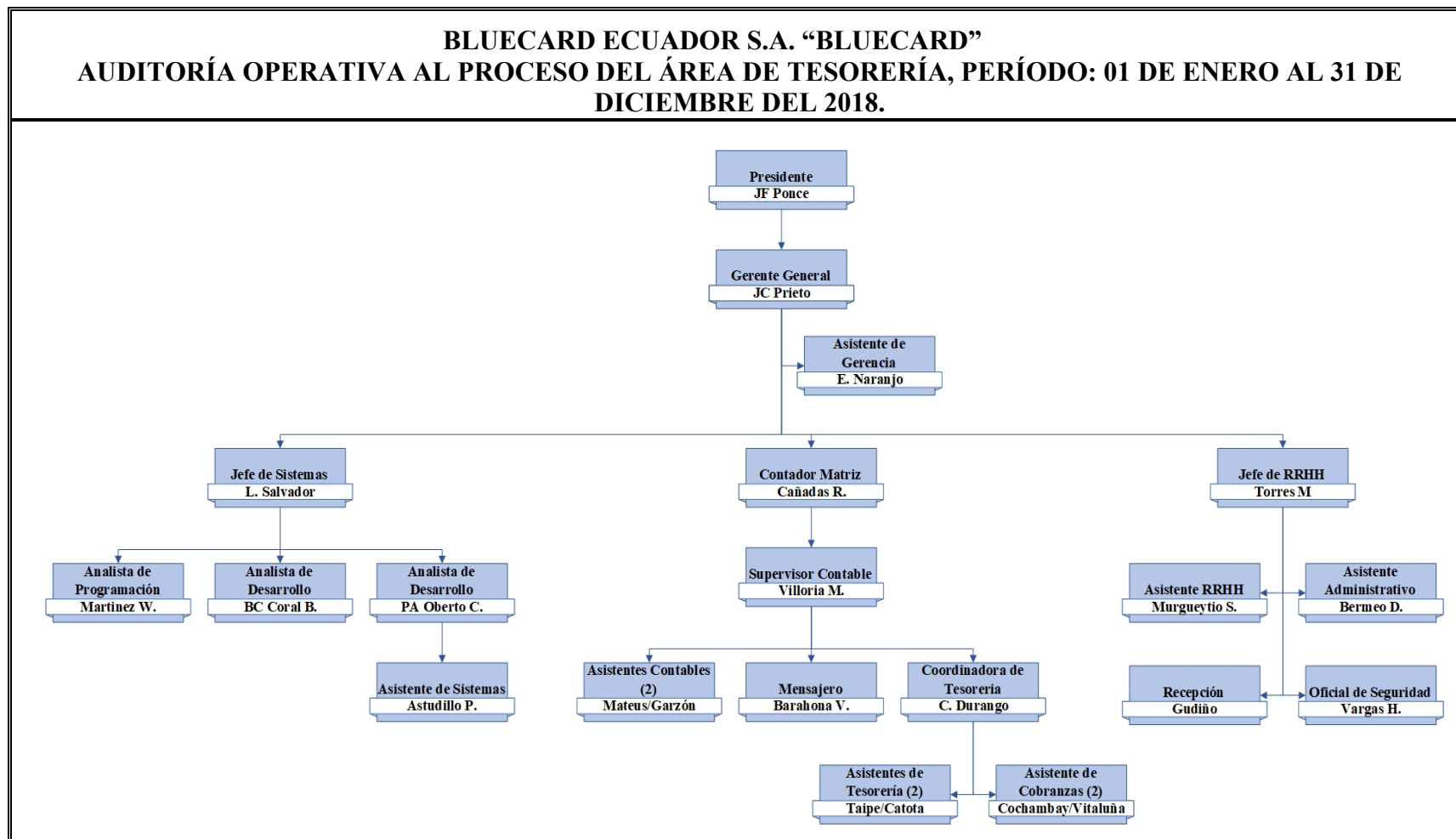
Karla Játiva Pesantes

Pablo Solís Fajardo

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE
AUDITORÍA**

COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. “BLUECARD” AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			NP/1 1 – 1
ELAB: Pablo Solís F. / VALID: Karla Játiva P			F. 13-04-2019
<p>Nómina del personal que interviene en la AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA BLUECARD S.A. “BLUECARD”, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</p>			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CÉDULA	FIRMA
Juan Carlos Prieto	Gerente General	1752125622	
Yanina Romero	Gerente Sucursal	0605262583	
Renzo Cañadas	Contador	1303242026	
Camila Durango	Coordinador de Tesorería	1312582093	

Organigrama



PP/1
1 - 2

INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Elaborado por: K. Játiva.

Revisado por: P. Solís

Fecha: 30 de mayo de 2019

ANTECEDENTES:

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Msc. Mara Trviño, se aprobó el inicio para la auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A., correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por el Sr. Juan Carlos Prieto Castro, en calidad de Gerente General de la compañía Bluecard Ecuador S.A.

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

Conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución se iniciaron con fecha 6 de abril del 2019, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en la matriz de la empresa, se mantuvieron reuniones con los representantes a fin de conocer en mayor proporción los procesos y áreas de la empresa; ejecutando estas actividades en un tiempo de tres días laborables. Las visitas se efectuaron a la matriz de la empresa Bluecard Ecuador S.A., ubicada en Gonzalo Serrano N37-13 y José Correa, sector el Batán en la ciudad de Quito, debido a que la contabilidad se centraliza en este distrito y es donde reposa la información documentada que servirá como evidencia para la ejecución de la auditoría; sin embargo la sucursal a auditar está ubicada en la ciudad de Manta provincia de Manabí, la primera acción realizada fue el levantamiento de las áreas, observando que en la empresa se ejecutan procesos relacionados con la prestación de servicios de medicina prepagada, los departamentos están estructurados pero no existe una clara segregación de funciones en el departamento de tesorería. Las conversaciones se mantuvieron con el gerente de la empresa, el contador y el coordinador de tesorería, lo cual permitió conocer de mejor manera la forma en cómo se administra el departamento.

PP/1
2 - 2

INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Elaborado por: K. Játiva.

Revisado por: P. Solis

Fecha: 30 de mayo de 2019

RESULTADOS:

Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral de la estructura organizacional de la compañía de medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A., obteniendo referencias sobre la misión, visión, objetivos, políticas, así como de las principales actividades y procesos que se ejecutan en la organización.

Se obtuvo un conocimiento más amplio sobre las áreas de la empresa, observando que tiene una infraestructura grande, la cual está acorde para la compañía y los procesos que en esta se ejecutan, conociendo además que, a la fecha de la auditoría operativa, la empresa es una compañía de interés público, regulada por la Superintendencia de Compañías y obligada a auditorías externas anualmente como una medida de control.

En cuanto a la interiorización al componente de control interno se pudo claramente identificar la existencia de algunas deficiencias en cuanto a la administración de los sistemas de control en el área de tesorería de acuerdo a la información obtenida en las conversaciones sostenidas con el personal de la institución, por ello se desarrollará y aplicará un cuestionario de evaluación de control interno al encargado del departamento, para identificar el nivel de confianza y los riesgos a los que está expuesta la organización, además de la observación de procesos y revisión de información documentada de las transacciones realizadas.

PE/1
1 - 1

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Institución: *Compañía de medicina prepagada BLUECARD ECUADOR S.A.*

Período: *Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.*

Objetivo: Conocer la situación actual de procesos aplicados en el área de tesorería en la compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. de la ciudad de Manta

Alcance: Evaluar los niveles de riesgo a través de la ejecución del cuestionario de control interno en los componentes: estructura organizacional de la compañía, actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos, monitoreo de la información de la unidad de tesorería de la compañía de medicina prepagada "Bluecard Ecuador S.A." para determinar el estado actual y la estructura del Control Interno aplicado en la empresa.

N o	PROCEDIMIENTO	REF	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	K. Játiva /P. Solís	18/05/2019	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura organizacional de la compañía.	CI/1	K. Játiva /P. Solís	01/06/2019	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de actividades de control, Evaluación, control y mitigación de riesgos.	CI/1	K. Játiva /P. Solís	02/06/2019	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de monitoreo y confiabilidad de la información de la unidad de tesorería.	CI/1	K. Játiva /P. Solís	03/06/2019	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	K. Játiva /P. Solís	04/06/2019	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	K. Játiva /P. Solís	05/06/2019	
7	Elaborar la matriz de riesgo de auditoría y evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el Control Interno	PE/4	K. Játiva /P. Solís	06/06/2019	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica	PP/5	K. Játiva /P. Solís	06/06/2019	

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						CI/1 1-3		
ELAB: Karla Jativa P. / VALID: Pablo Solis F.						F. 13-04-2019		
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018								
N ^a	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		24	Si/No	6	25%	Bajo	75%	Alto
	Estructura organizacional de la compañía.	7	-	2	OBSERVACIONES			
1	¿La estructura organizacional del área de tesorería está definida acorde a las funciones que desempeña?	1	SI	1				
2	¿La empresa cuenta con políticas y manuales de procedimientos para el control de procesos de tesorería?	1	NO	0	No se cuenta con políticas y manuales de procedimientos en esta área.			
3	¿Los registros contables del área de tesorería son realizados en base a las Normas de Control (NIIF7)?	1	SI	1				
4	¿El sistema informático garantiza la integridad, confiabilidad, disponibilidad, veracidad, efectividad y eficacia de las operaciones?	1	NO	0	El sistema de información ha presentado errores que se reportan al departamento de sistemas para corregir y evitar que vuelvan a ocurrir.			
5	¿Las relaciones de dependencia establecidas son adecuadas y permiten al jefe del departamento financiero conocer con claridad las responsabilidades y nivel de autoridad?	1	NO	0	No existe manual de funciones establecido para los empleados lo que no permite definir con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad.			
6	¿Se realizan capacitaciones de control interno en el área de tesorería?	1	NO	0	No se cuenta con cronograma de capacitación.			
7	¿Cuenta el área de tesorería con un número idóneo de delegados para la ejecución de procesos y actividades de la misma?	1	NO	0	La empresa ha tenido alta rotación de personal lo que ha provocado acumulación de trabajo.			

	Actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos.	5	-	1	OBSERVACIONES
8	¿Se le da el suficiente nivel de importancia a los riesgos que está sometido este departamento?	1	NO	0	La directiva conoce que es un área susceptible a muchos riesgos, pero no ha tomado la importancia necesaria para prevenirlos.
9	¿Se ha tomado medidas para que estos factores de riesgo dentro del área de tesorería sean controlables?	1	NO	0	No se toman medidas, cuando ocurre la desviación se corrige, pero no se implementa una medida correctiva que evite que vuelva a ocurrir.
10	¿Son contabilizados todos los cobros de la sucursal en el sistema contable?	1	SI	1	
11	¿Se realizan conciliaciones Bancarias de forma mensual?	1	NO	0	No se realiza conciliaciones mensuales.
12	¿Se guardan en la caja fuerte los ingresos del día hasta su depósito en bancos?	1	NO	0	No, los valores son guardados en el escritorio del custodio.
	Actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos.	5	-	1	OBSERVACIONES
13	¿Se realiza arqueo de caja de forma periódica?	1	NO	0	No se realizan arqueos de caja al custodio del efectivo y sus equivalentes.
14	¿Se verifica que la cobranza receptada sea depositada diariamente?	1	NO	0	No existe control de la cobranza realizada diariamente y la forma de pago del cliente, no se trabaja con recibos numerados y preimpresos.
15	¿Existen controles sobre los cheques y vouchers devueltos de clientes?	1	NO	0	No se realiza la gestión de seguimiento y recuperación de valores en el tiempo adecuado.
16	¿La presentación de los estados financieros es realizada de forma periódica?	1	NO	0	Por falta de información contable no se cuenta con estados de situación financiera actualizados y a tiempo.
17	¿Cuenta la empresa con una póliza de fidelidad que	1	SI	1	

	resguarde los valores custodiados por terceros?				
	Monitoreo y confiabilidad de la información de la unidad de tesorería	7	-	2	OBSERVACIONES
18	¿Se cuenta con el recurso humano apropiado para el procesamiento de la información?	1	NO	0	La organización no cuenta con el suficiente recurso humano para procesar la información.
19	¿Se ubica a cada funcionario donde es apropiado de acuerdo con su grado de conocimientos, experiencia, habilidades y acreditación académica?	1	SI	1	
20	¿En el proceso de la información en cuanto al tratamiento de cobros y registros están adecuadamente segregadas las funciones?	1	NO	0	La persona que hace el cobro es la misma persona que deposita y realiza el ingreso de información al sistema contable.
21	¿Existe un adecuado archivo de documentos en el área que permita la conservación, consulta y seguridad de los mismos?	1	SI	1	
22	¿Existe una persona responsable para la supervisión y control de la documentación soporte de la sucursal?	1	NO	0	No existe un responsable designado por la organización para esta actividad de control.
23	¿Las fallas detectadas en las operaciones realizadas son comunicadas y se corrigen oportunamente?	1	NO	0	No existe comunicación efectiva en la organización, los errores, problemas e inquietudes no se reportan inmediatamente.
24	¿La unidad de tesorería analiza e investiga las causas de las diferencias en las conciliaciones a efectos de generar las acciones correctivas correspondientes?	1	NO	0	Se lo hace, pero no en el momento adecuado.
Calificación total = CT		6			
Ponderación total = PT		24			
Nivel de confianza (norma 200): $NC = CT/PT * 100$		25 %		BAJA	
Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI = 100\%, NC\%$		75 %		ALTO	

<p align="center">BLUECARD ECUADOR S.A. “BLUECARD” AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p align="center">PE/2 1 - 3</p>
<p>ELAB: Karla Játiva P. / VALID: Pablo Solís F.</p>	<p align="right">F. 04-06-2019</p>
<p align="center">RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>	
<p><u>Resumen de los resultados de la evaluación del control interno.</u></p>	
<p>Una vez que se aplicó el cuestionario de control interno al área de tesorería de la compañía de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A., el equipo auditor pudo determinar el nivel de confianza en los procedimientos de control interno y a la vez identificar las siguientes debilidades en cada uno de los componentes de control interno que representan un riesgo para el cumplimiento de objetivos a nivel organizacional:</p>	
<p>Estructura organizacional de la compañía:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa no cuenta con un manual de funciones para los empleados, lo que no permite definir con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad. • La empresa no cuenta con políticas en esta área, tampoco cuenta con manuales de procedimientos que normen los procesos que se llevan a cabo. • El sistema de información ha presentado errores lo que no garantiza la integridad, confiabilidad, disponibilidad, veracidad, efectividad y eficacia de las operaciones realizadas. • No se realizan capacitaciones al personal en el área de tesorería como herramienta de formación, para mejorar conocimientos, habilidades, conductas y actitudes del funcionario, que sirvan de retroalimentación para que realicen las actividades asignadas con total eficiencia. • La empresa ha tenido alta rotación de personal en esta área lo que ha provocado acumulación de trabajo, actualmente no cuenta con el número idóneo de delegados para la ejecución de procesos y actividades. 	
<p>Actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • La directiva pese a que conoce que el área de tesorería es susceptible a muchos riesgos, no ha tomado la importancia necesaria para prevenirlos, 	

<p align="center">BLUECARD ECUADOR S.A. “BLUECARD” AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p align="center">PE/2 2-3</p>
<p>ELAB: Karla Játiva P. / VALID: Pablo Solís F.</p>	<p align="right">F. 04-06-2019</p>
<p align="center">RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>	
<p>Quando ocurre la desviación se corrige, pero no se implementa una media correctiva que evite que vuelva a ocurrir.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Las conciliaciones bancarias no se están realizando de forma mensual, se encuentran atrasadas actualmente por la rotación de personal que ha existido en el departamento, el trabajo se encuentra acumulado por lo que se desconoce si existen errores en el libro banco, no se puede comprobar y garantizar la veracidad de las transacciones. • No existe un control de la cobranza realizada diariamente y la forma de pago del cliente ya que no se entregan recibos numerados y preimpresos, los valores recaudados diariamente se guardan en el escritorio del custodio hasta su depósito ya que no se cuenta con una caja fuerte en la sucursal, no se efectúan cierres de caja diario como control de los valores recaudados, tampoco se efectúan arqueos periódicos al custodio del efectivo y sus equivalentes, estas debilidades podrían ocasionar fraudes. • Cuando se presentan cheques y vouchers devueltos de clientes ya sea por fondos o error en forma, no se realiza la gestión de seguimiento y recuperación de valores en el tiempo adecuado. • Por falta de información contable no se cuenta con estados de situación financiera actualizados. 	
<p>Monitoreo y confiabilidad de la información de la unidad de tesorería:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • La organización no cuenta con el suficiente recurso humano para procesar la información. • En el proceso de la información en cuanto al tratamiento de cobros y registros no están adecuadamente segregadas las funciones, la persona que hace el cobro es la misma persona que deposita y realiza el ingreso de la información contable. 	

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	PE/2 3-3
ELAB: Karla Játiva P. / VALID: Pablo Solís F.	F. 04-06-2019
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none">• No existe un responsable designado por la organización para la supervisión y control de la documentación soporte de la sucursal.• Los procedimientos para corroborar la exactitud y compatibilidad de la documentación se realizan, pero no con la frecuencia requerida, por ello no se puede comprobar la razonabilidad de los saldos.• Las fallas detectadas en las operaciones realizadas no son informadas y corregidas oportunamente, por ello la comunicación no es efectiva en la organización.• La unidad de tesorería no analiza e investiga en el momento adecuado las causas de las diferencias en las conciliaciones a efectos de generar las acciones correctivas correspondientes.	

BLUECARD ECUADOR S.A. “BLUECARD” AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	PE/3 1 – 2												
ELAB: Karla Játiva P. / VALID: Pablo Solís F.	F. 04-06-2019												
Calificación de los riesgos de auditoría.													
Fórmula:													
$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$													
Ponderación Total (PT) Calificación Total (CT) Calificación Porcentual (CP) Nivel de Riesgo (NR)													
Determinación de los niveles de riesgo:													
Confianza Riesgo	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Baja</th> <th>Moderada</th> <th>Alta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 100%</td> </tr> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <th>Alto</th> <th>Moderado</th> <th>Bajo</th> </tr> </tbody> </table>	Baja	Moderada	Alta	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	Alto	Moderado	Bajo
Baja	Moderada	Alta											
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%											
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%											
Alto	Moderado	Bajo											
$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{6 \times 100}{24} = \frac{600}{24} = 25.00\%$													
$NR = 100\% - CP = 100 - 24 = 76.00\%$													
<p>Nota: Al obtener un nivel de confianza global que se ubica en el 25%, se conoce que existe un riesgo alto, por lo que necesario e imperativo aplicar pruebas de cumplimiento y/o sustantivas.</p>													
<p><u>DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE:</u></p>													
<p>De acuerdo al giro del negocio de la compañía de medicina prepagada BLUECARD ECUADOR S.A., el equipo auditor ha identificado los siguientes riesgos inherentes:</p>													

<p align="center">BLUECARD ECUADOR S.A. “BLUECARD” AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p align="center">PE/3 2-2</p>
<p>ELAB: Karla Játiva P. / VALID: Pablo Solís F.</p>	<p align="center">F. 04-06-2019</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de operaciones: Por la cantidad de sucursales y el volumen de operaciones que mantiene la empresa se dificulta el control de las operaciones, se ha podido identificar que los componentes de evaluación de riesgos y monitoreo presentan un nivel mayor de riesgo, situación considerada grave desde la estructura de control interno evaluados en el proceso de tesorería, la falta de revisiones periódicas y verificación de la forma en que se realizan las actividades son debilidades importantes que necesitan atención urgente, este escenario revela la probabilidad de alta pérdida de recursos organizacionales y la necesidad de generar mecanismos de control que permitan salvaguardar los activos de la organización. • Riesgos de administración: los controles internos evaluados en la empresa Bluecard Ecuador son deficientes, por lo que la gerencia no podrá evaluar eficazmente su desempeño frente a las metas planificadas, inclusive le será difícil hacer proyecciones para crecer e innovar ya que no puede identificar las ventajas y desventajas en cada cambio, adicional al ser una empresa de medicina prepagada se convierte en una empresa de interés público cuyo ente controlador y regulador es la Superintendencia de Compañías, por lo tanto, está obligada a auditorías externas anualmente, de prevalecer los riesgos detectados, ocasionaría a la empresa llamados de atención, que pueden convertirse en multas y sanciones que representarían otros riesgos para la compañía. Es necesario concienciar a la alta gerencia y jefe del departamento de tesorería de la importancia del control interno en este departamento ya que pueden incrementar las posibilidades de fraude, robo y en general la pérdida de activos y recursos, debe crearse la cultura de observación hacia sus colaboradores, realizar controles constantes para evitar la materialización de los riesgos inherentes a la operación. 	

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			PE/4 1 – 3	
ELAB: Karla Játiva P. / VALID: Pablo Solís F.			F. 06-06-2019	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Estructura organizacional de la compañía	R.C. alto: 75% - No se cuenta con políticas en esta área para el control de los procesos de tesorería. - La empresa no cuenta con manuales de procedimientos en el área de tesorería. - La empresa no cuenta con un levantamiento de funciones, donde se detallan las actividades y responsabilidades de cada uno de los funcionarios de este departamento. - No se cuenta con un cronograma de capacitaciones al personal sobre actividades de control interno. - El sistema de información ha presentado errores que no garantizan confiabilidad y eficacia de las operaciones. - La empresa ha tenido alta rotación de personal lo que ha ocasionado acumulación de trabajo.	- Ley Orgánica que regula a las compañías de medicina prepagada - Políticas de tesorería - Manuales de procesos. - Levantamiento de funciones - Cronogramas de capacitaciones.	- Verificar manual de funciones. - Verificar manual de políticas del área de tesorería. - Verificar manuales de procedimientos del área de tesorería. - Verificar cronogramas de capacitaciones al personal.	- Comprobar la rotación del personal que trabajó en el área de tesorería verificando contratos de trabajo. - Solicitar los saldos contables del efectivo y sus equivalentes. - Elaborar sumaria del efectivo y sus equivalentes. - Elaborar analítica de caja.

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			PE/4 2 – 3	
ELAB: Karla Játiva P. / VALID: Pablo Solís F.			F. 06-06-2019	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Actividades de control, evaluación, control y mitigación de riesgos	R.C. alto: 75% - La empresa no ejecuta controles a los procesos en el área de tesorería, por ello no puede prevenir los riesgos, cuando ocurre la desviación se corrige, pero no se implementa una medida correctiva. - La empresa no efectúa las conciliaciones bancarias de forma mensual. - El efectivo y sus equivalentes recaudados no se guarda en caja fuerte, permanece en el escritorio del custodio hasta el depósito. - No se realizan arqueos de caja de forma periódica al custodio. - No existe control de la cobranza realizada diariamente y la forma de pago. - No se hace controles a los cheques y vouchers devueltos de los clientes. - La información contable no se encuentra al día por ello la empresa no dispone de Estados de Situación Financiera.	- Estructura de control interno. - Conciliaciones bancarias. - Arqueos de caja. - Archivo de la información documentada. - Estados Financieros	- Verificar la preparación de conciliaciones mensuales de cuentas bancarias. - Verificar estados de situación financiera de la organización.	- Realizar arqueos de caja con su sumaria correspondiente. - Realizar la analítica de bancos. - Revisar partidas conciliatorias de bancos. - Comprobar que los depósitos se los efectúe en forma inmediata e intacta, revisando papeletas de depósitos y cruzando con los reportes de cobros e ingresos de tesorería. - Comprobar que cheques y vouchers devueltos hayan sido registrados y reversados contablemente.

BLUECARD ECUADOR S.A. “BLUECARD” AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			PE/43 – 3	
ELAB: Karla Játiva P. / VALID: Pablo Solís F.			F. 06-06-2019	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Monitoreo y confiabilidad de la información de unidad de tesorería	R.C. alto: 76% <ul style="list-style-type: none"> - La empresa no cuenta con suficiente personal para procesar la información. - No hay segregación de funciones, la persona que hace el cobro es la misma que deposita y realiza el ingreso de información en el sistema. - En la empresa no se cuenta con una persona para la supervisión y control de la documentación soporte. - No se corrobora la exactitud y compatibilidad de la documentación frecuentemente. - No existe comunicación efectiva en la organización, los errores, inquietudes no se reportan inmediatamente. - La unidad de tesorería no analiza e investiga las causas de las diferencias en las conciliaciones a efecto de generar las acciones correctivas correspondientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura de control interno. - Análisis de variaciones. - Reporte de cartera - Registros contables. - Archivo de información documentada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar si existe una adecuada segregación de funciones en el cobro, custodia, depósito y registro contable de los valores. - Revisar si se aplica un control adecuado de cobranza. - Verificar si se realizan confirmaciones periódicas por escrito de los saldos a cobrar. - Verificar documentos que sustentan las cuentas pendientes de cobro. - Verificar si se lleva adecuadamente el archivo de la documentación respaldatoria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar confirmaciones de saldo a clientes que mantengan cartera vencida. - Conciliar los saldos de cartera con los saldos en libros. - Comprobación de existencia de información documentada.

PE/4 - 1

ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO.**Elaborado por:** K. Játiva.**Revisado por:** P. Solís**Fecha:** 06/06/2019

La aplicación general del Control Interno denota un riesgo de control del 76% lo cual se constituye en un riesgo alto para la empresa, siendo los principales factores:

- La empresa no cuenta con un levantamiento de funciones, donde se detallen las actividades y responsabilidades de cada uno de los funcionarios de este departamento, no se cuenta con manuales de procedimientos para el control de los procesos de tesorería.
- No se imparten capacitaciones al personal como herramienta de formación, para mejorar conocimientos, habilidades, conductas y actitudes del funcionario, que permitirán realicen las actividades asignadas con total eficiencia y compromiso.
- Debido a la rotación de personal que se ha registrado en el departamento, sumado el volumen de operaciones que se deben revisar a nivel nacional, no se realiza el adecuado seguimiento de todas las transacciones, por lo que la información registrada, procesada y presentada no es exacta.
- Deficiencias en el manejo y control de la documentación y archivo en la empresa, lo cual limita la capacidad de brindar información oportuna cuando esta se requiere, ya sea para presentación o para supervisión por parte de los gerentes y entes de control.
- Desconocimiento de las implicaciones legales, sanciones y prohibiciones impuestas por los entes de control por incumplimiento.

PE/5 - 1

INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**Elaborado por:** K. Játiva.**Revisado por:** P. Solís**Fecha:** 06/06/2019**ANTECEDENTES:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Msc. Mara Triviño, se aprobó el inicio para la ejecución de la auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 000039-CTAE-2018, suscrito por el señor Juan Carlos Prieto Castro, en calidad de Gerente General de la empresa de medicina prepagada BLUECARD ECUADOR S.A.”.

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

Conforme la programación del equipo auditor, posterior a la ejecución de la visita previa a la entidad, se preparó y ejecutó la Evaluación de Control Interno, mismo que fue aplicado al área de tesorería, para efecto de lo cual se consideraron tres componentes: estructura organizacional de la compañía, actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos, monitoreo y confiabilidad de la información de la unidad de tesorería; en base a la determinación del nivel de riesgo.

RESULTADOS:

Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar:

- Revisión del sistema de control interno en el departamento de tesorería con el objetivo de conocer y comprender los métodos establecidos en la organización, mediante el levantamiento de funciones, cronograma de capacitaciones, manuales de procedimientos entre otra información relevante relacionada con las actividades realizadas que sirvan para la elaboración de pruebas de cumplimiento.
- Realizar pruebas sustantivas a la muestra aleatoria de transacciones que servirán para obtener evidencia y comprobar las transacciones y la razonabilidad de los saldos en las cuentas auditadas.

4.4. Programa de trabajo

Fase I:		<u>PROGRAMA DE TRABAJO</u>		PA/1	
Entidad: Compañía Bluecard Ecuador S.A.					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2018					
Componente / Cuenta: Control Interno.					
Objetivo: Determinar el cumplimiento de control interno del departamento de tesorería, suministra un nivel de seguridad razonable en relación a la eficiencia de las operaciones de la empresa.					
#	Procedimiento	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Fecha	Estimado/ Utilizado		
1	Elaborar un checklist para verificar las pruebas de cumplimientos.	15/06/2019	1 día	K.Játiva/ P. Solís.	PT/A1
2	Comprobar la rotación del personal en el área de tesorería.	16/06/2019	1 días	K.Játiva/ P. Solís.	PT/A2
3	Solicitar los saldos contables del efectivo y sus equivalentes.	16/06/2019	1 días	K.Játiva/ P. Solís.	PT/A3
4	Realizar arqueos de caja con su sumaria correspondiente.	17/06/2019	1 días	K.Játiva/ P. Solís.	PT/A3-1
5	Elaborar analítica de caja.	18/06/2019	1 día	K.Játiva/ P. Solís.	PT/A3-2
6	Elaborar la sumaria del efectivo y sus equivalentes.	19/06/2019	1 días	K.Játiva/ P. Solís.	PT/A3-3
7	Realizar la analítica de bancos.	21/06/2019	1 días	K.Játiva/ P. Solís.	PT/B1
8	Revisar partidas conciliatorias de bancos.	22/06/2019	2 días	K.Játiva/ P. Solís.	PT/B2
9	Comprobar los cheques y vouchers devueltos.	26/06/2019	4 días	K.Játiva/ P. Solís.	PT/B3
10	Enviar confirmaciones de saldo a clientes.	27/06/2019	1 días	K.Játiva/ P. Solís.	PT/B4
11	Conciliar los saldos de cartera con los saldos en libros.	28/06/2019	2 día	K.Játiva/ P. Solís.	PT/C1
12	Comprobación de existencia de información documentada.	29/06/2019	2 día	K.Játiva/ P. Solís.	PT/C2
Elaborado: K. Játiva. Revisado: P. Solís.			Aprobado: M. Triviño. Fecha: 13/06/2019		

4.5. Papeles de Trabajo.

BLUECARD ECUADOR S.A. “BLUECARD” AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.		PT: A1	
Elaborado por: K. Játiva Revisado por: P. Solís		Fecha: 15 de Julio de 2019	
MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA			
DOCUMENTACION Y MANUALES DE PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE TESORERÍA	Cumplieron		Observación
	SI	NO	
¿Existe manual de funciones de los empleados de tesorería?		X	El departamento de tesorería no cuenta con manuales de funciones.
¿Existen políticas del manejo y custodio del efectivo y sus equivalentes?		X	No existen políticas que normen el manejo y custodia del efectivo y sus equivalentes.
¿Existen manuales de procesos a ejecutar en el área?		X	No se han creado manuales de procesos que expliquen como ejecutar las tareas en esta área
¿Existen cronogramas de capacitación para el personal?		X	No se realizan capacitaciones para el personal.
¿Existen conciliaciones bancarias mensuales?	X		Existen conciliaciones, pero desactualizadas.
¿Se presentan estados financieros de forma mensual?	X		Se presentan estados financieros, pero con atrasos.
¿Existe una adecuada segregación de funciones en el cobro, depósito y registro contable de los valores?		X	No existe segregación de funciones, la persona que realiza la recaudación es quien deposita.
¿Existe un control adecuado de cobranza mediante la utilización de formatos numerados y preimpresos?		X	La empresa no trabaja con recibos numerados y preimpresos, el recaudador sella la factura cuando recibe el pago.
¿Existen confirmaciones periódicas por escrito de los saldos a cobrar?		X	No se realiza este control.
¿Existe evidencia de que se verifica físicas y periódicamente los documentos que sustentan las cuentas pendientes de cobro?		X	No existe evidencia.
¿Existe el archivo adecuado de la documentación respaldatoria?	X		Si existe un área de archivo donde reposa la información.
Resumen: Se encontró que estas funciones y responsabilidades no se cumplen a lo esperado por la empresa. Por cuanto no existe un manual de procedimientos que garanticen un adecuado control de las actividades realizadas en la empresa.			
			C

PT: A2	
BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.	Elaborado por: K. Játiva Revisado por: P. Solís Fecha: 16 de julio de 2019
ANÁLISIS DE ROTACION DE PERSONAL	

Nº	NOMBRE	CARGO	FECHA/ INGRESO	FECHA/ SALIDA
1	VILLORIA VICTORIA	ASIS. TESORERIA	03/01/2017	28/02/2019
2	REASCOS NANCY	JEFE DE CONTAB.	25/07/2017	24/03/2018
3	RAMOS STEFANIA	ASIS. TESORERIA	01/09/2017	04/01/2018
4	NARVAEZ DEYSI	CONTADOR	03/10/2017	24/03/2018
5	CHULCA LUIS	ASIS. CONTABLE	27/12/2017	24/03/2018
6	GARZON ANTONIO	ASIS. CONTABLE	16/01/2018	29/08/2019
7	CARDENAS JOSE	ASIS. TESORERIA	24/01/2018	05/05/2018
8	CANADAS ROMEL	CONTADOR	04/05/2018	26/07/2019
9	TIPANTA VERONICA	ASIS. TESORERIA	15/05/2018	10/10/2018
10	MATEUS DARIO	ASIS. CONTABLE	15/05/2017	29/06/2018
11	MONTALVO VANESSA	ASIS. CONTABLE	15/07/2018	-
12	ARGUELLO JENNIFER	ASIS. CONTABLE	24/07/2018	31/08/2018
13	DURANGO CECILIA	TESORERO	01/09/2018	-
14	TAIPE SUSANA	ASIS. TESORERIA	01/09/2018	-
PERIODO CONSIDERADO			2018	
B	NUMERO DE PERSONAS CONTRATADAS			8
C	NUMERO DE PERSONAS RETIRADAS			8
P	NUMERO DE TRABAJADORES EXISTENTE AL INICIO			14
E	NUMERO DE TRABAJADORES EXISTENTE AL FINAL			6
PE	SUMATORIA DE TRABAJADORES EXISTENTE AL INICIO Y AL FINAL DEL PERIODO.			20
INDICE DE ROTACION			40 %	

ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL

$$IRP = (B+C) / 2 * 100 / PE$$

B= Número de personas contratadas durante el período considerado

C= Número de personas desvinculadas durante el mismo período

P= Número de trabajadores existente al inicio del período considerado

E= Número de trabajadores al final de período considerado

PE= Suma del número de empleados existentes al comienzo y final del período

PT: A3	
BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.	Elaborado por: K. Játiva Revisado por: P. Solís Fecha: 16 de julio de 2019
CONFIRMACION DE SALDOS DE EL EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES ENVIADA	

Guayaquil, Julio 17 del 2019

**Señores
BLUECARD
Quito. -**

De mis consideraciones:

Al encontrarnos realizando la auditoría operativa a procesos de tesorería en su representada COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD", solicitamos se sirvan indicar el saldo contable de la cuenta efectivo y sus equivalentes al 31 de diciembre del 2018 con sus arqueos respectivos.

Agradezco su colaboración, reciba mis cordiales saludos.

Atentamente,

**Karla Játiva Pesantes
Auditora**

PT: A3.1

**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.**

Elaborado por: K. Játiva
Revisado por: P. Solis
Fecha: 16 de julio de 2019

**CONFIRMACION DE SALDOS DE EL EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES
RECIBIDA**

Quito, Julio 18 del 2019

**Señores
AUDITORES
Guayaquil. -**

De nuestras consideraciones:

En contestación a su solicitud con fecha 17/Julio/2019, le indicamos que los saldos contables al 31 de diciembre del 2018 de las cuentas efectivo y sus equivalentes.

NÚMERO DE CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO CONTABLE AL 31/12/2018
1.1.01.01.01.01.00001	Caja	\$301.00
1.1.01.02.01.01.00002	Banco Internacional AV	\$12,394.66

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Contador

PT: A3-1					
BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"				Elaborado por: K. Játiva	
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL				Revisado por: P. Solis	
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE				Fecha: 17 de julio de 2019	
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.					
ARQUEO DE CAJA GENERAL					
Monto Caja General		\$ 301,00	RESPONSABLE		Ana Tapia
Billetes			Monedas		
Denominación	Unidades	Total	Denominación	Unidades	Total
\$20.00	1	\$ 20.00	\$1.00	1	\$ 1.00
\$10.00	1	\$ 10.00	\$0.50	0	\$ -
\$ 5.00	0	\$ -	\$0.25	0	\$ -
Valor total en Billetes		\$ 30.00	Valor total en Monedas		\$ 1.00
Cheques			Valor total arqueo		\$ 201.00
Banco	N° Cheque	Valor			
Bolivariano	123	\$ 51.00			
Austro	789	\$ 20.00			
Pichincha	1005	\$ 99.00			
Valor total en Cheques		\$ 170.00	Sobrante / Faltante		\$ - 100.00
<p>Acta del arqueo de Caja general: Siendo las 13:00, ante la auditora Karla Játiva Pesantes, el custodio Ana Tapia presentó todos los valores en efectivo y los documentos existentes al momento del arqueo de caja, el cual suma el monto de doscientos uno con 00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (\$201.00), y que, al ser comparado con facturas de cobranza efectuada, en la caja general se detectó un faltante de cien dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (\$100.00).</p>					
Responsable de efectuar el arqueo			Responsable del efectivo		
Equipo Auditor			Custodio		
Nombre: Karla Játiva			Ana Tapia		
Firma: _____			Firma: _____		
Ø					

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

PT: A3-2

Elaborado por: Karla Játiva

Revisado por: Pablo Solís

Fecha: 18 de julio del 2019

ANALÍTICA DE CAJA

Cuenta	Descripción	Saldo al 31-dic-18	Índice	Ajustes		Saldo Ajustado	Reclasificación		Saldo Final Auditoria
				Debe	Haber		Debe	Haber	
1.1.01.01.01. 01.00001	CAJA	\$ 301.00	PT/A 3-1-1		\$ 100.00	\$ 100.00	\$ -	\$ -	\$ 201.00
	TOTALES	\$ 301.00	✓		\$ 100.00	\$ 100.00			\$ 201.00
					α	A			A

✓ = Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2018.

α = Saldo auditado

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

PT: A3-3

Elaborado por: Karla Játiva
Revisado por: Pablo Solís

Fecha: 19 de julio del 2019

SUMARIA DEL DISPONIBLE

CUENTAS		Ref. a P/T	REGISTROS 31/12/2018	MARCA	AJUSTE Y/O RECLASIFIC.	SALDOS INFORME 31/12/2018
1.1.01.01.01.01.00001	Caja	PT/A3-2	301.00	√	100.00	201.00
1.1.01.02.01.01.00002	Banco Internacional AV	PT/B-2	12,394.66	√	6,021.79	6,372.87
			<u>12,695.66</u>		<u>6,121.79</u>	<u>6,573.87</u>
			√		<u>α</u>	α

√ = Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2018.

α = Saldo auditado

PT: A3-2.1

**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.**

Elaborado por: K. Játiva
Revisado por: P. Solis
Fecha: 19 de julio de 2019

ANALITICA DE CAJA

OBSERVACIONES:

1. Se recibe confirmación del saldo contable de caja de \$301.00 al 31/12/2018.
2. Se detecta que existe un faltante de \$100.00 en efectivo en arqueo realizado.
3. No se evidencia que se hayan efectuado arqueos periódicos a custodio.
4. No se trabaja con formatos de ingresos premunerados y preimpresos como medida de control de los valores recaudados y formas de pago de los clientes.
5. No se realizan cierres de caja a diario que permita conocer los totales recaudados, fechas de pago, nombres de clientes, números de facturas cobradas y formas de pago.
6. Se evidencia que el custodio es quien hace la cobranza, deposita y realiza el registro de información en el sistema contable.

FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
19/07/2019	Cuentas por cobrar empleados Caja General P/R Faltante encontrado en arqueo realizado a custodio	\$100.00	\$100.00	\$100.00

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar arqueos periódicos a custodio como medida de control interno, para evitar usos indebidos del efectivo.
2. Implementar formato de cierre de caja a diario con el objetivo de conocer cuando se recauda y la forma de pago de los clientes.
3. Implementar el uso de recibos de caja prenumerados y preimpresos como medida de control, donde se detalle la fecha de recaudación, forma de pago, facturas cobradas, firma del cliente y de la persona que recauda, a la vez llevar un control secuencial de dichos formatos.
4. Se sugiere segregar funciones ya que la misma persona que recauda no puede efectuar el depósito y a la vez realizar el registro contable, el efectivo es un recurso que si no se controla adecuadamente puede llegar a malversarse, por ello es necesario implementar controles a tiempo para evitar que el riesgo se materialice y salvaguardar los recursos de la empresa.
5. Se sugiere cargar al empleado el valor del faltante, como cuenta por cobrar a empleados.

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

PT: B1

Elaborado por: Karla Játiva

Revisado por: Pablo Solís

Fecha: 21 de julio del 2019

CEDULA ANALITICA DE BANCO

Cuenta	Descripción	Saldo al 31/12/2018	Índice	Ajustes		Saldo Ajustado	Reclasificación		Saldo Final Auditoria
				Debe	Haber		Debe	Haber	
1.1.01.02.01.01.000 02	Banco Internaciona l AV	12,394.66	B-2-2-2 B-2-2-2		6,021.79	6,021.79	-	-	6,372.87
		<u>12,394.66</u> ✓				<u>6,021.79</u>			<u>6,372.87</u>
						α			α

✓ = Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2018.

α = Saldo auditado

PT: B1.1**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.****Elaborado por:** K. Játiva
Revisado por: P. Solís
Fecha: 21 de julio de 2019**CONFIRMACION DE SALDOS BANCARIOS ENVIADAS**

Guayaquil, julio 21 del 2019

Señores

Banco Internacional

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Es grato comunicarles que la firma auditora, se encuentra realizando la Auditoria a nuestros Estados Financieros, al 31 de diciembre del 2018, razón por la cual solicitamos se sirvan indicar el saldo de nuestra Cuenta Corriente #07xxxxxxx5 que mantenemos en su representada.

Agradezco su colaboración, reciba mis cordiales saludos.

Atentamente,

Sr. Juan Carlos Prieto

Gerente General

PT: B1.1**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.****Elaborado por:** K. Játiva
Revisado por: P. Solís
Fecha: 21 de julio de 2019**CONFIRMACION DE SALDOS BANCARIOS RECIBIDAS**

Guayaquil, julio 22 del 2019

Sr.

Juan Carlos Prieto

Gerente General

Ciudad. -

De nuestras consideraciones:

En contestación a su solicitud con fecha 17 de julio del año en curso, le indicamos que el saldo a la fecha de la cuenta corriente No. 07xxxxxxx5 que mantiene en nuestra representada es de \$6,372.87 (Seis mil trescientos setenta y dos con 87/100 dólares americanos).

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Sr. Oficial de Cuenta

Banco

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

PT: B2

Elaborado por: Karla Játiva

Revisado por: Pablo Solís

Fecha: 21 de julio del 2019

PARTIDAS CONCILIATORIAS

Banco	Fecha emisión	Tipo de partida conciliatoria	Concepto/Detalle	# depósito	# Comprobante de Ingreso	#asiento sistema contable	Cliente	Valor/ monto		Existe movimiento en estado de cuenta	Comprobación física del comprobante
Internacional	6/1/2018	Depósito	Factura 80	130816764	n/a	143703	AESLIT	\$ 750.00	✓	Si	Si
Internacional	31/1/2018	Depósito	Pago factura 90	130816764	n/a	145166	MARISSA GUEVARA	\$ 750.00	✓	No	No
Internacional	20/2/2018	Depósito	FACTURA 115	131096725	n/a	146207	VENTURA TRAVEL	\$ 260.00	✓	Si	Si
Internacional	21/3/2018	Depósito	Factura 120	131096725	n/a	147967	EVELIN MONTALVO	\$ 260.00	✓	No	No
Internacional	19/4/2018	Depósito	Factura 125	1336688	n/a	149677	ANA PALACIOS	\$ 93.00	✓	Si	Si
Internacional	25/4/2018	Transferencia	factura 130	3659811	n/a	149993	JULIO PAEZ	\$ 200.00	✓	Si	Si
Internacional	2/5/2018	Transferencia	FACTURA 140	0	n/a	150377	VENTURA TRAVEL	\$ 200.00	✓	No	No
Internacional	4/5/2018	Depósito	FACTURA 150	1336688	n/a	150499	VIRTUAL TRAVEL	\$ 93.00	✓	No	No
Internacional	8/5/2018	Depósito	FACTURA 142	0	n/a	150698	WAPAMUZA	\$ 408.96	✓	No	No
Internacional	8/5/2018	Depósito	FACTURA 160	0	n/a	150757	JORGE PUYA	\$ 575.00	✓	No	No
Internacional	11/5/2018	Depósito	FACTURAS VARIAS	0	n/a	151035	METROPOLITAN	\$ 100.00	✓	No	No
Internacional	11/5/2018	Depósito	FACTURAS VARIAS	589999	n/a	151036	HUPIPE	\$ 108.00	✓	No	No
Internacional	17/5/2018	Depósito	FACTURA 175	0	n/a	151382	BESSY VELASCO	\$ 659.60	✓	No	No
Internacional	24/5/2018	Depósito	FACTURA 186	2155	n/a	151697	E&V TOURS	\$ 140.12	✓	No	No
Internacional	25/5/2018	Depósito	FACTURA 135	96	n/a	151902	KV TRAVEL	\$ 306.05	✓	No	No

Internacional	30/5/2018	Depósito	FACTURA 118	92	n/a	152101	HUIPVE	\$ 398.06	√	No	No
Internacional	30/5/2018	Depósito	Pago facturas varias	0	n/a	152092	LERYVAN	\$ 108.00	√	No	No
Internacional	5/6/2018	Transferencia	FACTURAS VARIAS	3962862	n/a	152385	VIRTUAL TRAVEL	\$ 272.00	√	No	No
Internacional	14/6/2018	Transferencia	FACTURAS VARIAS	102035099	n/a	151981	METROPOLITAN	\$ 353.44	√	Si	No
Internacional	29/6/2018	Transferencia	FACTURA 190	102035099	n/a	152910	COLTUR PVO	\$ 353.44	√	No	No
Internacional	4/8/2018	Transferencia	FACTURA 235	3962862	n/a	156055	WAPAMUZA	\$ 272.50	√	No	No
Internacional	13/9/2018	Transferencia	FACTURA 260	0	n/a	158532	LERYVAN	\$ 303.53	√	No	No
Internacional	13/9/2018	Transferencia	FACTURA 280	0	n/a	151668	GABRIELA MACIAS	\$ 183.22	√	No	No
Internacional	15/9/2018	Transferencia	FACTURAS VARIAS	0	n/a	153762	METROPOLITAN	\$ 530.31	√	No	No
								7,678.23	√	Totales libro banco	
								\$1,656.44	©	Valores reflejados en Bancos	
								\$6,021.79	α	Valores no encontrados en bancos	

√ = Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2018
α = Saldo auditado
© = Conciliado

Fuente:
Carpeta de Cobros efectuados y conciliaciones bancarias

PT: B3

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

Elaborado por: K. Játiva
Revisado por: P. Solís
Fecha: 24 de julio de 2019

ANALITICA DE RECONCILIACION DE LA CUENTA BANCO

Cuenta Corriente No.	07xxxxxxx5	
Saldo según Estado Banco		\$6,372.87 A
Saldo según Libro Banco		\$12,394.66 √
Diferencia	Σ=	\$ -6,021.79 A

DEPÓSITOS Y TRANSFERENCIAS NO ENCONTRADAS

# Documento	Fecha de emisión	Tipo de Transacción	Valor	
130816764	31/1/2018	Depósito	\$ 750.00	©
131096725	21/3/2018	Depósito	\$ 260.00	©
0	2/5/2018	Transferencia	\$ 200.00	©
1336688	4/5/2018	Depósito	\$ 93.00	©
0	8/5/2018	Depósito	\$ 408.96	©
0	8/5/2018	Depósito	\$ 575.00	©
0	11/5/2018	Depósito	\$ 100.00	©
589999	11/5/2018	Depósito	\$ 108.00	©
0	17/5/2018	Depósito	\$ 659.60	©
2155	24/5/2018	Depósito	\$ 140.12	©
96	25/5/2018	Depósito	\$ 306.05	©
92	30/5/2018	Depósito	\$ 398.06	©
0	30/5/2018	Depósito	\$ 108.00	©
3962862	5/6/2018	Transferencia	\$ 272.00	©
102035099	29/6/2018	Transferencia	\$ 353.44	©
3962862	4/8/2018	Transferencia	\$ 272.50	©
0	13/9/2018	Transferencia	\$ 303.53	©
0	13/9/2018	Transferencia	\$ 183.22	©
0	15/9/2018	Transferencia	\$ 530.31	©

Σ= \$ 6,021.79 **A**

Σ= Comprobado sumas

© Conciliado

A Saldo auditado

√ Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2018

PT: B3	
BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.	Elaborado por: K. Játiva Revisado por: P. Solís Fecha: 24 de julio de 2019
ANALITICA DE RECONCILIACION DE LA CUENTA BANCO OBSERVACIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Depósito # 130816764 por \$750.00 del 6/enero/2018 se encuentra aplicado a factura 80 de Aeslit según recibo #143703 y a factura #90 de Marissa Guevara según recibo #145166 con fecha 31/Enero/2018. 2. Depósito # 310967251 por \$260.00 del 20/febrero/2018 se encuentra aplicado a factura 115 de Ventura Travel según recibo #146207 y a factura #120 de Evelin Montalvo según recibo #147967 con fecha 21/marzo/2018. 3. Transferencia s/n por \$200.00 con fecha 2/mayo/2018 aplicada a factura #140 de Ventura Travel, según recibo 150377 no se encuentra en estado de cuenta bancario. 4. Depósito # 1336688 por \$93.00 del 19/abril/2018 se encuentra aplicado a factura 125 de Ana Palacios según recibo # 149677 y a factura #150 de Virtual Travel según recibo # 150499 con fecha 04/mayo/2018. 5. Depósito s/n por \$408.96 con fecha 8/mayo/2018 aplicado a factura # 142 de Wapamuza, según recibo #150698 no se encuentra en estado de cuenta bancario. 6. Depósito s/n por \$575.00 con fecha 8/mayo/2018 aplicado a factura # 160 de Jorge Puya, según recibo #150757 no se encuentra en estado de cuenta bancario. 7. Depósito s/n por \$100.00 con fecha 11/mayo/2018 aplicado a varias facturas de Metropolitan, según recibo #151035 no se encuentra en estado de cuenta bancario. 8. Depósito # 589999 por \$108.00 con fecha 11/mayo/2018 aplicado a varias facturas de Hupive, según recibo #151036 no se encuentra en estado de cuenta bancario. 9. Depósito s/n por \$659.60 con fecha 17/mayo/2018 aplicado a factura # 175 	

de Bessy velasco, según recibo #151382 no se encuentra en estado de cuenta bancario.

10. Depósito # 2155 por \$140.12 con fecha 25/mayo/2018 aplicado a factura #186 de E&V Tours, según recibo #151697 no se encuentra en estado de cuenta bancario.
11. Depósito # 96 por \$306.05 con fecha 24/mayo/2018 aplicado a factura #135 de KV Travel, según recibo #151902 no se encuentra en estado de cuenta bancario.
12. Depósito # 92 por \$398.06 con fecha 30/mayo/2018 aplicado a factura #118 de Hupive, según recibo #152101 no se encuentra en estado de cuenta bancario.
13. Depósito s/n por \$108.00 con fecha 30/mayo/2018 aplicado a varias facturas de Leryvan, según recibo #152092 no se encuentra en estado de cuenta bancario.
14. Transferencia #3962862 por \$272.00 con fecha 5/junio/2018 aplicada a varias facturas de Virtual Travel, según recibo 152385 no se encuentra en estado de cuenta bancario.
15. Transferencia # 102035099 por \$353.44 del 14/junio/2018 se encuentra aplicada a facturas varias de Metropolitan Touring según recibo #151981 y a factura #190 de Coltur Portoviejo, según recibo # 152910 con fecha 29/junio/2018.
16. Transferencia #3962862 por \$272.50 con fecha 4/agosto/2018 aplicada a factura #235 de Wapamuza, según recibo #156055 no se encuentra en estado de cuenta bancario.
17. Transferencia s/n por \$303.53 con fecha 13/septiembre/2018 aplicada a factura #260 de Leryvan, según recibo #158532 no se encuentra en estado de cuenta bancario.
18. Transferencia s/n por \$183.22 con fecha 13/septiembre/2018 aplicada a factura #280 de Gabriela Macias, según recibo #151668 no se encuentra en estado de cuenta bancario.

19. Transferencia s/n por \$530.31 con fecha 15/septiembre/2018 aplicada a varias facturas de Metropolitan Touring, según recibo #153762 no se encuentra en estado de cuenta bancario.

FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
27/07/2019	Cuentas por cobrar empleados Bancos P/R Faltante encontrado en reconciliación realizada, depósitos no existen.	\$ 6,021.79	\$ 6,021.79	\$ 6,021.79

RECOMENDACIONES:

1. Implementar controles en el proceso de cobranza a cliente y segregar funciones, una misma persona no puede cobrar, depositar y realizar el registro contable, ya que el dinero se podría estar malversando y/o utilizando para otros fines muy diferentes a los del giro del negocio.
2. Las transferencias realizadas por clientes deben ser confirmadas primero con el responsable de bancos, no se puede dar de baja con el comprobante que se recibe ya que el mismo no constituye una prueba, la transacción se pudo rebotar por algún error en la declaración de los datos bancarios o un error de sistema.
3. Las conciliaciones deben ser efectuadas mensualmente para de estar forma detectar este tipo de desviaciones que de acuerdo a la evidencia encontrada no pueden ser considerados como errores operativos involuntarios, claramente se detecta que se realizaron premeditadamente debido a que se conocía la falta de control que existía en el departamento por la alta rotación de personal que se registró en el período auditado.
4. Se sugiere cobrar al empleado el faltante encontrado

S = Documentación sustentatoria

A = Saldo auditado.

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

PT: B4

Elaborado por: Karla Játiva

Revisado por: Pablo Solís

Fecha: 27 de julio del 2019

REPORTE DE VOUCHERS Y CHEQUES DEVUELTO

#	Comercializadores	# Recibo asiento contable	# Voucher Devuelto		# Cheque Devuelto		Valor		Fecha de Devolución	Observaciones:
1	Hupive Travel	147660	15024806	∅	-		\$ 505.00	√	20/3/2018	Valor no se ha recuperado, voucher reposa en sucursal manta, no se puede comprobar gestión de cobro realizada.
2	Ventura Travel	162429	32915925	∅	-		\$ 84.00	√	30/11/2018	Valor no se ha recuperado, voucher reposa en sucursal manta, no se puede comprobar gestión de cobro realizada.
3	Hupive Travel	151345	32715266	∅	-		\$ 120.00	√	16/2/2018	Valor no se ha recuperado, voucher reposa en sucursal manta, no se puede comprobar gestión de cobro realizada.
4	Alfa Tours	14800	-		51	∅	\$ 180.00	√	13/3/2018	Valor cancelaba las facturas 448 y 449 sin embargo facturas se encuentran anuladas con notas de crédito 5364 y 5365, a cliente le negaron la visa, po ello no se hace gestión de cobro, ya que el servicio se anula.

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

PT: C1

Elaborado por: Karla Játiva

Revisado por: Pablo Solís

Fecha: 28 de julio del 2019

SUMARIA CUENTA POR COBRAR

CUENTAS		Ref. a P/T		REGISTROS		AJUSTE Y/O		SALDOS INFORME
				31/12/2018		RECLASIFIC.		31/12/2018
1.1.03.01.01.0 0.00000	Cuentas por cobrar clientes	PT/C-1-1		7,083.16	✓	1,606.00		5,477.16
				<u>7,083.16</u>		<u>1,606.00</u>		<u>5,477.16</u>
				✓		A		A

✓ = Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2018.

α = Saldo auditado

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

PT: C1.1

Elaborado por: Karla Játiva

Revisado por: Pablo Solís

Fecha: 28 de julio del 2019

ANALITICA CUENTA POR COBRAR CLIENTES

No	Nombre Cliente	Ref	Saldo Contable		Confirmaciones enviadas	Confirmaciones recibidas			Diferencias			Días en mora
						Positivas	Negativas	Blanco	Deudor	Acreedor		Al 31/12/2018
1	Wapamuza	-	\$ 2,464.34	✓	Si		x	-	-	\$ 1,200.00	α	60 días
2	Hupive	-	\$ 618.82	✓	Si		x	-	-	\$ 83.00	α	90 días
3	KV Travel	-	\$ 831.00	✓	Si	x		-	-	-		25 días
4	Ventura Travel	-	\$ 846.00	✓	Si	x		-	-	-		30 días
5	Metropolitan	-	\$ 2,323.00	✓	Si		x	-	-	\$ 323.00	α	80 días
			\$ 7,083.16	✓						Σ \$ 1,606.00	α	

Comentarios: Es política interna otorgar 10 días de crédito a clientes en general, agencias de viaje y brokers.

✓ = Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2018.

α = Saldo auditado

PT: C1.1.1

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.	Elaborado por: K. Játiva Revisado por: P. Solís Fecha: 24 de julio de 2019
---	---

CONFIRMACION DE SALDO CUENTAS POR COBRAR ENVIADAS
--

Guayaquil, 24 de julio del 2019

Señores

WAPAMUZA

Ciudad. -

Estimados señores:

Nuestros auditores externos, están efectuando la revisión de nuestros estados financieros al **31 de diciembre de 2018**, por tal motivo les agradeceremos les envíen directamente a ellos un estado de cuenta confirmando el saldo que muestren sus registros.

Agradeceríamos envíen su respuesta directamente a nuestros auditores externos

Cordialmente,
BLUECARD ECUADOR S.A.

Juan Carlos Prieto
Gerente General

PT: C1.1.2

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.	Elaborado por: K. Játiva Revisado por: P. Solís Fecha: 25 de julio de 2019
---	---

CONFIRMACION DE SALDO CUENTAS POR COBRAR RECIBIDAS

Guayaquil, julio 25 del 2019

Sr.

Juan Carlos Prieto

Gerente General

Ciudad. -

De nuestras consideraciones:

En contestación a su solicitud con fecha 15 de julio del año en curso, le indicamos que el saldo a la fecha por pagar que mantiene mi representada es de \$1,264.34 (Un mil doscientos sesenta y cuatro con 34/100 dólares americanos).

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Sr.

Gerente

Wapamuza

PT: C1.1.2**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.****Elaborado por: K. Játiva
Revisado por: P. Solís
Fecha: 24 de julio de 2019****CONFIRMACION DE SALDO CUENTAS POR COBRAR ENVIADAS****Guayaquil, 24 de julio del 2019**

Señores

HUIPVE

Ciudad. -

Estimados señores:

Nuestros auditores externos, están efectuando la revisión de nuestros estados financieros al **31 de diciembre de 2018**, por tal motivo les agradeceremos les envíen directamente a ellos un estado de cuenta confirmando el saldo que muestren sus registros.

Agradeceríamos envíen su respuesta directamente a nuestros auditores externos

**Cordialmente,
BLUECARD ECUADOR S.A.**

**Juan Carlos Prieto
Gerente General**

PT: C1.1.2**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.****Elaborado por: K. Játiva
Revisado por: P. Solís
Fecha: 25 de julio de 2019****CONFIRMACION DE SALDO CUENTAS POR COBRAR RECIBIDAS****Guayaquil, julio 25 del 2019****Sr.**

Juan Carlos Prieto

Gerente General**Ciudad. -**

De nuestras consideraciones:

En contestación a su solicitud con fecha 15 de julio del año en curso, le indicamos que el saldo a la fecha por pagar que mantiene mi representada es de \$83.00 (ochenta y tres con 00/100 dólares americanos).

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente

Sr.**Gerente****Hupive**

PT: C1.1.2

**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.**

Elaborado por: K. Játiva
Revisado por: P. Solís
Fecha: 24 de julio de 2019

CONFIRMACION DE SALDO CUENTAS POR COBRAR ENVIADAS

Guayaquil, 24 de julio del 2019

Señores

KV TRAVEL

Ciudad. -

Estimados señores:

Nuestros auditores externos, están efectuando la revisión de nuestros estados financieros al **31 de diciembre de 2018**, por tal motivo les agradeceremos les envíen directamente a ellos un estado de cuenta confirmando el saldo que muestren sus registros.

Agradeceríamos envíen su respuesta directamente a nuestros auditores externos

**Cordialmente,
BLUECARD ECUADOR S.A.**

**Juan Carlos Prieto
Gerente General**

PT: C1.1.2**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.****Elaborado por:** K. Játiva
Revisado por: P. Solís
Fecha: 25 de julio de 2019**CONFIRMACION DE SALDO CUENTAS POR COBRAR RECIBIDAS****Guayaquil, julio 25 del 2019****Sr.**

Juan Carlos Prieto

Gerente General**Ciudad. -**

De nuestras consideraciones:

En contestación a su solicitud con fecha 15 de julio del año en curso, le indicamos que el saldo a la fecha por pagar que mantiene mi representada es de \$831.00 (ochocientos treinta y uno con 00/100 dólares americanos).

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Sr.**Gerente****KV Travel**

PT: C1.1.2**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.****Elaborado por:** K. Játiva
Revisado por: P. Solís
Fecha: 24 de julio de 2019**CONFIRMACION DE SALDO CUENTAS POR COBRAR ENVIADAS****Guayaquil, 24 de julio del 2019**

Señores

VENTURA TRAVEL

Ciudad. -

Estimados señores:

Nuestros auditores externos, están efectuando la revisión de nuestros estados financieros al **31 de diciembre de 2018**, por tal motivo les agradeceremos les envíen directamente a ellos un estado de cuenta confirmando el saldo que muestren sus registros.

Agradeceríamos envíen su respuesta directamente a nuestros auditores externos

Cordialmente,
BLUECARD ECUADOR S.A.

Juan Carlos Prieto
Gerente General

PT: C1.1.2

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.	Elaborado por: K. Játiva Revisado por: P. Solís Fecha: 25 de julio de 2019
---	---

CONFIRMACION DE SALDO CUENTAS POR COBRAR RECIBIDAS

Guayaquil, julio 25 del 2019

Sr.

Juan Carlos Prieto

Gerente General

Ciudad. -

De nuestras consideraciones:

En contestación a su solicitud con fecha 15 de julio del año en curso, le indicamos que el saldo a la fecha por pagar que mantiene mi representada es de \$846.00 (ochocientos cuarenta y seis con 00/100 dólares americanos).

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Sr.

Gerente

Ventura Travel

PT: C1.1.2**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.****Elaborado por:** K. Játiva
Revisado por: P. Solís
Fecha: 24 de julio de 2019**CONFIRMACION DE SALDO CUENTAS POR COBRAR ENVIADAS****Guayaquil, 24 de julio del 2019**

Señores

METROPOLITAN TOURING

Ciudad. -

Estimados señores:

Nuestros auditores externos, están efectuando la revisión de nuestros estados financieros al **31 de diciembre de 2018**, por tal motivo les agradeceremos les envíen directamente a ellos un estado de cuenta confirmando el saldo que muestren sus registros.

Agradeceríamos envíen su respuesta directamente a nuestros auditores externos

Cordialmente,
BLUECARD ECUADOR S.A.

Juan Carlos Prieto
Gerente General

PT: C1.1.2**BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL
ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.****Elaborado por: K. Játiva
Revisado por: P. Solís
Fecha: 25 de julio de 2019****CONFIRMACION DE SALDO CUENTAS POR COBRAR RECIBIDAS****Guayaquil, julio 25 del 2019****Sr.**

Juan Carlos Prieto

Gerente General**Ciudad. –**

De nuestras consideraciones:

En contestación a su solicitud con fecha 15 de julio del año en curso, le indicamos que el saldo a la fecha por pagar que mantiene mi representada es de \$323.00 (trescientos veinte y tres con 00/100 dólares americanos).

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Sr.**Gerente****Metropolitan Touring**

BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD"
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA, PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

PT: C2

Elaborado por: Karla Játiva

Revisado por: Pablo Solís

Fecha: 29 de julio del 2019

ARCHIVO GENERAL COBROS EFECTUADOS SUCURSAL MANTA

Ref. Papel Trabajo	ARCHIVO VIRTUAL			ARCHIVO FÍSICO (documental y/o digital - CD) *				
	ARCHIVOS ELECTRONICOS (Scan de cobros)			N° Folios	Folios		N° Carpeta	Verificado
	Nombre archivo y formato (pdf, excel, Word)	Número de Páginas	Verificado		De	Hasta		
	Cobros realizados en enero 2018	32	Incompleto	001	1/1/2018	31/1/2018	1	Incompleto
	Cobros realizados en febrero 2018	21	Incompleto	002	1/2/2018	28/2/2018	2	Incompleto
	Cobros realizados en marzo 2018	40	Incompleto	003	1/3/2018	31/3/2018	3	Incompleto
	Cobros realizados en abril 2018	38	Incompleto	004	1/4/2018	30/4/2018	4	Incompleto
	Cobros realizados en mayo 2018	35	Incompleto	005	1/5/2018	31/5/2018	5	Incompleto
	Cobros realizados en junio 2018	31	Incompleto	006	1/6/2018	30/6/2018	6	Incompleto
	Cobros realizados en julio 2018	34	S	007	1/7/2018	31/7/2018	7	Ø
	Cobros realizados en agosto 2018	30	Incompleto	008	1/8/2018	31/8/2018	8	Incompleto
	Cobros realizados en septiembre 2018	25	Incompleto	009	1/9/2018	30/9/2018	9	Incompleto
	Cobros realizados en octubre 2018	20	S	010	1/10/2018	31/10/2018	10	Ø
	Cobros realizados en noviembre 2018	15	S	011	1/11/2018	30/11/2018	11	Ø
	Cobros realizados en diciembre 2018	28	S	012	1/12/2018	31/12/2018	12	Ø

S Documentación sustentatoria

Ø Inspección física

4.6. Hojas de hallazgos.

HOJA DE HALLAZGO # 001	
BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	
Elaborado: Karla Játiva / Pablo Solís Aprobado: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs.	Fecha elaboración: 01 de agosto del 2019 Fecha aprobación: 02 de agosto del 2019
Descripción del Hallazgo:	Los procesos de recaudación de efectivo y sus equivalentes y registros contables no son llevados adecuadamente.
Condición:	Carencia de manuales de procedimientos y funciones en los procesos del efectivo y de la cobranza ejecutados en la sucursal de Manta, desde la recaudación, depósito de valores y registro de información en el sistema contable, se constata que no existe control y verificación de las operaciones ejecutadas.
Criterio:	230 Normas de Control Interno para Tesorería, Su finalidad es controlar el proceso relacionado con el movimiento de tesorería, con el fin de lograr seguridad y razonabilidad en el manejo de los fondos y valores de cada entidad, evitando riesgos en la gestión. Estas normas sirven de guía para promover una adecuada administración de las empresas del sector público ecuatoriano y se pueden aplicar en entidades privadas con el objetivo de buscar efectividad y eficiencia de la gestión organizacional. Incumplimiento con lo estipulado en la NIC 8. Políticas contables cambios en las estimaciones contables y errores. Consiste en prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores.
Causa:	Falta de manuales de procedimientos. Falta de manuales de funciones de las diferentes áreas de trabajo. Insuficiente recurso humano para el desarrollo apropiado de las actividades.

	<p>Falta de capacitaciones al personal.</p> <p>Alta rotación de personal en el departamento de tesorería.</p> <p>Falta de supervisión y seguimiento a las operaciones realizadas.</p>
Efecto:	<p>Control inadecuado de las operaciones y actividades.</p> <p>Operaciones sin sustento de validez.</p> <p>Información no confiable.</p> <p>Errores operativos.</p> <p>Registros y archivos incompletos.</p> <p>Pérdida de recursos.</p> <p>Incumplimiento de los objetivos organizacionales.</p>
Conclusiones:	<p>La empresa Bluecard Ecuador S.A., presenta problemas en el control interno del departamento de tesorería, principalmente no cuenta con manuales de funciones y de procedimientos que permitan normar cada uno de los procesos realizados, incumpliendo con lo estipulado en la NIC8 y la Norma 230 de control interno para tesorería de la Contraloría, por ello es necesario concientizar a la alta gerencia de la importancia de implementar un adecuado control interno para lograr seguridad y razonabilidad en el manejo de los fondos y valores de la organización.</p>

Recomendación:	<p>A la alta gerencia de la empresa Bluecard Ecuador S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un manual de procedimientos para establecer con claridad las actividades que hay que realizar en el departamento de tesorería, que garanticen un adecuado manejo y registro del efectivo y sus equivalentes con el objetivo de estandarizar los procesos a nivel nacional, para evitar errores y facilitar la comprensión de los diferentes procesos para los funcionarios actuales, además servirán de guía para futuros funcionarios. • Se sugiere la revisión y evaluación del sistema contable actual, ya que haciendo muestreo aleatorio se detecta que tiene falencias en cuanto a los registros contables, este permite la duplicidad de un comprobante, dando como resultado transacciones falsas, ocasionando perjuicios económicos a la organización.
-----------------------	--

	<p>A la jefatura de recursos humanos de la empresa Bluecard Ecuador S.A.</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseñar un manual de funciones, donde se detallen las principales actividades a desempeñar de cada funcionario del departamento de tesorería, con el objetivo de segregar funciones y así evitar que se concentren en manos de una sola persona para disminuir el riesgo de errores involuntarios, actos irregulares o ilícitos.• Realizar cronogramas de capacitaciones como herramienta de formación para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los funcionarios, a la vez creando motivación y compromiso en el personal, con el afán de reducir la alta rotación que se ha presentado en el período auditado. <p>Al contador de la empresa Bluecard Ecuador S.A.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sugerir la contratación de personal calificado para realizar los procesos de verificación de registros contables, documentos de soporte y archivo, que contribuirá a disminuir la carga de trabajo en el responsable actual, mejorará el desempeño de las actividades dando cumplimiento a las normas establecidas, garantizando un adecuado control interno que dará como resultado información confiable y a tiempo, que se verá reflejado en los estados financieros.
--	---

HOJA DE HALLAZGO # 002	
BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	
Elaborado: Karla Játiva / Pablo Solís Aprobado: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs.	Fecha elaboración: 05 de agosto de 2019 Fecha aprobación: 06 de agosto de 2019
Descripción del Hallazgo:	Inadecuado manejo del efectivo y sus equivalentes.
Condición:	Deficiente control del efectivo y de los saldos contables bancarios. El saldo de las cuentas de efectivo y sus equivalentes al 31 de diciembre del 2018 no son razonables, ya que se evidencia diferencias en las conciliaciones.
Criterio:	<p>Incumplimiento de la Nic7 Flujo de efectivo</p> <p>La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como sus necesidades de liquidez. Para tomar decisiones económicas, los usuarios deben evaluar la capacidad que la empresa tiene para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las fechas en que se producen y el grado de certidumbre relativa de su aparición. El efectivo comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista.</p> <p>405-03 Integración contable de las operaciones financieras</p> <p>La contabilidad constituirá una base de datos financieros actualizada y confiable para múltiples usuarios. La función de la contabilidad es proporcionar información financiera válida, confiable y oportuna, para la toma de decisiones de las servidoras y servidores que administran fondos públicos.</p>

	<p>405-04 Documentación de respaldo y su archivo</p> <p>La máxima autoridad, deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes.</p> <p>403-07 Conciliaciones bancarias</p> <p>La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto el saldo según los registros contables como el saldo según el banco sean los correctos. Se la realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes.</p>
Causa:	Existen diferencias entre los saldos presentados según los estados financieros al 31 de diciembre y los saldos determinados en la auditoría operativa.
Efecto:	Riesgos de pérdidas económicas en la organización por fraude.
Conclusiones:	<p>En la empresa Bluecard Ecuador S.A., se encontró una diferencia de \$6,573.87 en las cuentas de efectivo y sus equivalentes auditadas al 31/12/2018:</p> <p>Se evidenció comprobantes de depósito y transferencias inexistentes en el libro banco.</p> <p>Se comprobó que depósitos y transferencias se adulteraron creando ingresos falsos.</p> <p>Mediante un arqueo sorpresivo al custodio se evidenció un faltante en la caja general.</p> <p>No existe una adecuada segregación de funciones, una sola persona es la que realiza la recaudación, el depósito y la aplicación del cobro en el sistema contable.</p> <p>Se evidencia que las conciliaciones bancarias se encuentran atrasadas.</p>
Recomendación:	A la alta gerencia de Bluecard Ecuador S.A.

	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar estados de situación financiera mensual de cada sucursal al contador general, como medida de revisión para conocer la situación financiera de la empresa. <p>Al contador de la empresa Bluecard Ecuador S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que se lleven a cabo las conciliaciones bancarias mensuales. • Implementar arqueos de caja diario a custodios de efectivo, con el afán de conocer valores recaudados con sus respectivas formas de pago. • Implementar formatos de recibos de caja preimpresos de manera cronológica. • Pasar informe a la gerencia del manejo y control de flujos de cada sucursal.
--	--

HOJA DE HALLAZGO # 003	
BLUECARD ECUADOR S.A. "BLUECARD" AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE TESORERÍA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	
Elaborado: Karla Játiva / Pablo Solís	Fecha elaboración: 07 de agosto del 2019
Aprobado: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs.	Fecha aprobación: 09 de agosto del 2019
Descripción del Hallazgo:	No existe un proceso de cobranza adecuado.
Condición:	El saldo de las cuentas por cobrar a clientes al 31 de diciembre del 2018 no es razonable, ya que difiere de los saldos reflejados en los estados financieros y la auditoría realizada.
Criterio:	Incumplimiento de la Nic7 Flujo de efectivo, Actividades de explotación: 14. Los flujos de efectivo procedentes de las actividades de explotación se derivan fundamentalmente de las transacciones que constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios de la

	<p>empresa. Por tanto, proceden de las operaciones y otros sucesos relevantes para la determinación de las pérdidas o ganancias netas. Ejemplos de flujos de efectivo por actividades de explotación son los siguientes:</p> <p>(a) cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios;</p> <p>405-10 Análisis y confirmación de saldos</p> <p>El análisis permitirá comprobar que los anticipos y cuentas por cobrar estén debidamente registrados y que los saldos correspondan a transacciones efectivamente realizadas.</p> <p>405-11 Conciliación y constatación</p> <p>Una persona independiente del registro y manejo del mayor auxiliar o general de anticipos de fondos y cuentas por cobrar se encargará de efectuar la conciliación entre estos registros, verificando que los saldos de los auxiliares concilien con el saldo de la cuenta del mayor general, para identificar si los saldos responden a operaciones realizadas y oportunamente registradas en la contabilidad.</p>
Causa:	Existen diferencias entre los saldos presentados según los estados financieros al 31 de diciembre y los saldos determinados en la auditoría operativa.
Efecto:	Riesgos de pérdidas económicas en la organización por fraude.
Conclusiones:	En la empresa Bluecard Ecuador S.A., luego de recibir las confirmaciones de saldos de clientes se encontró una diferencia de \$1,606.00 en las cuentas por cobrar auditadas al 31/12/2018.
Recomendación:	<p>Al contador de la empresa Bluecard Ecuador S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los estados financieros tengan los anexos respectivos de las cuentas por cobrar.

	<ul style="list-style-type: none">• Realizar confirmaciones de saldos periódicas y sorpresivas a los clientes, para verificar los saldos.
--	---

4.7 Fase III: Comunicación de resultados.

4.7.1 Notificación de resultados

Guayaquil, 09 de agosto de 2019

Señor, Juan Carlos Prieto

BLUECARD ECUADOR S.A.

Gerente General

Ciudad.

De nuestra consideración:

De acuerdo a autorización mediante Oficio No. 000039-CTAE-2018, suscrito por usted, en calidad de Gerente General de la empresa de medicina prepagada BLUECARD ECUADOR S.A, para la ejecución de la auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. “Bluecard”, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo del mismo, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a la empresa por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores de la auditoría, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo la auditado.

De acuerdo a lo programado, se auditó el componente de control interno aplicado en la empresa, analizando además el entorno interno y externo de la institución, así como los principales factores de riesgo. Realizamos la auditoría operativa de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control

Interno en Ecuador, Normas Internacional Financieras y la Ley Orgánica que regula a las compañías de medicina prepagada. Dichas normas requieren que una auditoría operativa se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga confiabilidad en cuanto al diseño y aplicación de un adecuado sistema de control interno. La auditoría operativa incluye la evaluación sobre las evidencias obtenidas en la revisión de la aplicación del control interno de la empresa, por lo cual consideramos que el mismo proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en la compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. “Bluecard”, este se presenta medianamente adecuado en los aspectos de mayor importancia para la empresa, excepto en los siguientes aspectos:

- La empresa no cuenta con manuales de funciones y procedimientos en el área de tesorería.
- Ha existido una alta rotación de personal en el período auditado en el área de tesorería.
- El sistema contable presenta falencias que ocasiona pérdidas económicas a la empresa.
- No se ha podido comprobar la razonabilidad de los estados financieros debido a las diferencias encontradas en la auditoría operativa.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Karla Játiva Pesantes

Pablo Solís Fajardo

SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

4.8 Informe de auditoría.

4.8.1 Información introductoria.

Motivo de la auditoría operativa

La auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. “Bluecard”, sucursal Manta, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, fue ejecutado en atención a la autorización de ejecución del Proyecto Investigativo resuelto por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante Oficio No. 000039-CTAE-2018, suscrito por el Sr. Juan Carlos Prieto en calidad de Gerente General compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. “Bluecard”, sucursal Manta.

Objetivos de la auditoría

Objetivo general.

Ejecutar una Auditoría Operativa a los procesos en el área de tesorería mediante la observancia de las normas internacionales de auditoría vigentes para el control financiero de la Sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

Objetivos Específicos.

- Fundamentar teórica y metodológicamente la Auditoría Operativa enfocada a los procesos del área de tesorería y su relación con el control financiero en las empresas.

- Diagnosticar el estado actual de los procesos en el área de tesorería de la Sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A.
- Determinar mediante la realización de una auditoría operativa la incidencia del proceso del área de tesorería en el control financiero mediante pruebas y procedimientos de auditoría para determinar la situación actual del control financiero.
- Elaborar una propuesta de solución.

Alcance de la auditoría

La auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la compañía de servicios de salud y medicina prepagada Bluecard Ecuador S.A. “Bluecard”, sucursal Manta, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Base legal.

Según Escritura Pública celebrada en la Notaría Pública Cuarta del cantón Manta, con lo cual el equipo auditor adquirió un panorama más desarrollado el 18 de febrero del 2003, se registra constitución de la sociedad anónima “BLUECARD ECUADOR S.A.”, y por lo tanto en todas sus operaciones girará con este nombre y se regirá por las disposiciones mercantiles, por la Ley de Compañías, Ley de Mercado de Valores en aquello que fuere impecable, Código Civil y demás normas relacionadas con las actividades que realice la compañía, así como por las normas que contemplen los presentes estatutos.

El domicilio de la compañía estará situado en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí, pudiendo establecer sucursales, agencias, establecimientos y locales de trabajo en cualquier otro lugar del Ecuador y aún fuera del país, previa resolución de la Junta General. La duración de la compañía será de 100 años contados a partir de

su fecha de inscripción en el registro correspondiente, pudiendo ser ampliado dicho plazo luego de su expiración por acuerdos unánime de la Junta General de Accionistas.

En cumplimiento de la la Resolución N°03.P.DIC.00058 dictada por el intendente de compañías de Portoviejo, el 7 de marzo del 2003 queda legalmente inscrita esta escritura pública de constitución de la compañía denominada BLUECARD ECUADOR S.A., bajo el número cincuenta y uno (51) del Registro Mercantil y anotado en el repertorio general tomo N°21.

Objetivo social de la empresa

El objeto social de la compañía fue dedicarse a la comercialización dentro y fuera del país, de todo tipo de bienes y servicios, promoción y comercialización de todo tipo de programas de asistencia a viajeros nacionales o extranjeros, sujetándose actualmente a los reglamentos y disposiciones dictados por la Superintendencia de Compañías, el buen desempeño de la empresa durante estos 16 años ha permitido que actualmente cuente con permisos de funcionamiento y comercialización otorgados por la Superintendencia de Compañías y Ministerio de Salud, el 26 de noviembre del 2013.

Fue reconocida como empresa de medicina prepagada y registrada en el Sistema de Administración de Catastro SAC, cuyo código es el N° 4181, por ello al convertirse en una entidad de interés público está en la obligación de contratar auditoría externa, internamente la empresa debe normar todos los procesos que permitan un adecuado funcionamiento y evitar riesgos de todo tipo.

Cuerpo del informe.

Resultados de la auditoría

Los procesos de recaudación de efectivo y sus equivalentes y registros contables no son llevados adecuadamente.

Carencia de manuales de procedimientos y funciones en los procesos del efectivo y de la cobranza ejecutados en la sucursal de Manta, desde la recaudación, depósito de valores y registro de información en el sistema contable, se constata que no existe control y verificación de las operaciones ejecutadas.

Falta de manuales de procedimientos.

Falta de manuales de funciones de las diferentes áreas de trabajo.

Insuficiente recurso humano para el desarrollo apropiado de las actividades.

Falta de capacitaciones al personal.

Alta rotación de personal en el departamento de tesorería.

Falta de supervisión y seguimiento a las operaciones realizadas.

Control inadecuado de las operaciones y actividades.

Operaciones sin sustento de validez.

Información no confiable.

Errores operativos.

Registros y archivos incompletos.

Pérdida de recursos.

Incumplimiento de los objetivos organizacionales.

Conclusiones:

La empresa Bluecard Ecuador S.A., presenta problemas en el control interno del departamento de tesorería, principalmente no cuenta con manuales de funciones y de procedimientos que permitan normar cada uno de los procesos realizados, incumpliendo con lo estipulado en la NIC8 y la Norma 230 de control interno para tesorería de la Contraloría, por ello es necesario concientizar a la alta gerencia de la importancia de implementar un adecuado control interno para lograr seguridad y razonabilidad en el manejo de los fondos y valores de la organización.

Recomendaciones:

A la alta gerencia de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

- Diseñar un manual de procedimientos para establecer con claridad las actividades que hay que realizar en el departamento de tesorería, que garanticen un adecuado manejo y registro del efectivo y sus equivalentes con el objetivo de estandarizar los procesos a nivel nacional, para evitar errores y facilitar la comprensión de los diferentes procesos para los funcionarios actuales, además servirán de guía para futuros funcionarios.
- Se sugiere la revisión y evaluación del sistema contable actual, ya que haciendo muestreo aleatorio se detecta que tiene falencias en cuanto a los registros contables, este permite la duplicidad de un comprobante, dando como resultado transacciones falsas, ocasionando perjuicios económicos a la organización.

A la jefatura de recursos humanos de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

- Diseñar un manual de funciones, donde se detallen las principales actividades a desempeñar de cada funcionario del departamento de tesorería, con el objetivo

de segregar funciones y así evitar que se concentren en manos de una sola persona para disminuir el riesgo de errores involuntarios, actos irregulares o ilícitos.

- Realizar cronogramas de capacitaciones como herramienta de formación para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los funcionarios, a la vez creando motivación y compromiso en el personal, con el afán de reducir la alta rotación que se ha presentado en el período auditado.

Al contador de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

Sugerir la contratación de personal calificado para realizar los procesos de verificación de registros contables, documentos de soporte y archivo, que contribuirá a disminuir la carga de trabajo en el responsable actual, mejorará el desempeño de las actividades dando cumplimiento a las normas establecidas, garantizando un adecuado control interno que dará como resultado información confiable y a tiempo, que se verá reflejado en los estados financieros.

Inadecuado manejo del efectivo y sus equivalentes

Deficiente control del efectivo y de los saldos contables bancarios. El saldo de las cuentas de efectivo y sus equivalentes al 31 de diciembre del 2018 no son razonables, ya que se evidencia diferencias en las conciliaciones.

Existen diferencias entre los saldos presentados según los estados financieros al 31 de diciembre y los saldos determinados en la auditoría operativa.

Riesgos de pérdidas económicas en la organización por fraude.

Conclusiones

En la empresa Bluecard Ecuador S.A., se encontró una diferencia de \$6,573.87 en las cuentas de efectivo y sus equivalentes auditada al 31/12/2018:

Se evidenció comprobantes de depósito y transferencias inexistentes en el libro banco.

Se comprobó que depósitos y transferencias se adulteraron creando ingresos falsos.

Mediante un arqueo sorpresivo al custodio se evidenció un faltante en la caja general.

No existe una adecuada segregación de funciones, una sola persona es la que realiza la recaudación, el depósito y la aplicación del cobro en el sistema contable.

Se evidencia que las conciliaciones bancarias se encuentran atrasadas.

Recomendaciones

A la alta gerencia de Bluecard Ecuador S.A.

- Solicitar estados de situación financiera mensual de cada sucursal al contador general, como medida de revisión para conocer la situación financiera de la empresa.

Al contador de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

- Verificar que se lleven a cabo las conciliaciones bancarias mensuales.
- Implementar arqueos de caja diario a custodios de efectivo, con el afán de conocer valores recaudados con sus respectivas formas de pago.
- Implementar formatos de recibos de caja preimpresos de manera cronológica.
- Pasar informe a la gerencia del manejo y control de flujos de cada sucursal.

No existe un proceso de cobranza adecuado

El saldo de las cuentas por cobrar a clientes al 31 de diciembre del 2018 no es razonable, ya que difiere de los saldos reflejados en los estados financieros y la auditoría realizada.

Existen diferencias entre los saldos presentados según los estados financieros al 31 de diciembre y los saldos determinados en la auditoría operativa.

Riesgos de pérdidas económicas en la organización por fraude.

Conclusiones

En la empresa Bluecard Ecuador S.A., luego de recibir las confirmaciones de saldos de clientes se encontró una diferencia de \$1,606.00 en las cuentas por cobrar auditadas al 31/12/2018.

Recomendaciones

Al contador de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

- Verificar que los estados financieros tengan los anexos respectivos de las cuentas por cobrar.
- Realizar confirmaciones de saldos periódicas y sorpresivas a los clientes, para verificar los saldo

Capítulo V

5 Propuesta

5.1 Título de la propuesta

Diseño de un Manual de procedimientos para el manejo de la Caja General en el área de tesorería de la sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

5.2 Datos informativos de la propuesta

País: Ecuador

Provincia: Manabí

Cantón: Manta

Campo: Auditoría

Área: Departamento de tesorería

Problema: Deficiencia del control interno en área de tesorería.

5.3 Autores de la propuesta

Los autores de este trabajo de investigación son:

- Pablo Cristhian Solís Fajardo
- Karla Michelle Játiva Pesantes

5.4 Empresa auspiciante

La empresa Bluecard Ecuador S.A. a la que se propone la implementación del manual de procedimientos para el manejo de los procesos del área de tesorería cuyo objetivo es lograr un adecuado control interno.

5.5 Área que cubre la propuesta

La propuesta está enfocada en la mejora del control interno en el área de tesorería, específicamente en el manejo de efectivo y sus equivalentes de la sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

5.6 Objetivo general de la propuesta

Detallar los procedimientos que deben realizar los responsables del área de tesorería conforme a la propuesta de manual de procedimientos en el manejo de caja general de la empresa Blue Card Ecuador S.A., para asegurar el cumplimiento de los principios del control interno.

5.7 Objetivos específicos

- Establecer de forma clara las funciones y responsabilidades de los colaboradores del departamento de tesorería a fin de lograr una adecuada administración de los recursos económicos.
- Diseñar objetivos claros y específicos, que permitan llevar a cabo las actividades y operaciones del área de tesorería, garantizando un adecuado control interno, que mitigue riesgos como errores, fraudes y corrupción.
- Facilitar la inducción del nuevo personal.
- Cumplir con los requisitos que solicitan los entes de control (Superintendencia de compañías, valores y seguros).

5.8 Beneficiarios directos

Los accionistas de la empresa Blue Card Ecuador S.A.

Colaboradores del área de tesorería de la empresa Blue Card Ecuador S.A.

5.9 Beneficiarios indirectos

- La cartera de Clientes que actualmente mantiene la empresa Blue Card Ecuador S.A.
- Universidad San Gregorio de Portoviejo
- Autores de la tesis

5.10 Impacto e importancia de la propuesta

La implementación del manual de procedimientos para el área de tesorería permitirá a la compañía Bluecard Ecuador S.A. normar el proceso de caja general a nivel nacional, las operaciones se desarrollarán con eficiencia, garantizando un adecuado control interno, mitigando cualquier riesgo inherente o de control que impidan optimizar los recursos de la empresa, principalmente los económicos y de esta manera lograr el cumplimiento de los objetivos planteados por la dirección.

5.11 Descripción de la propuesta

El diseño del manual de procedimientos del área de tesorería servirá para normar el proceso de recaudación de efectivo sustentado en las recomendaciones que los auditores manifiestan en el informe de auditoría realizada, los objetivos se plantean de forma clara y objetiva dando la importancia que merece cada una de las actividades realizadas en el área auditada.

La propuesta ha sido desarrollada de conformidad a la estructura que se detalla a continuación:

- Objetivos
- Alcance
- Políticas


- Diagrama de flujo
- Documentos
- Apéndices





COMPAÑÍA DE MEDICINA
PREPAGADA BLUE CARD
ECUADOR S.A.
CODIGO: BC-EC-11-2019


Manual de procedimientos del área de tesorería.


La información descrita en el presente documento es de uso reservado y exclusivo de BLUECARD. Está prohibida su reproducción sin previa autorización o su utilización en otros fines distintos para el cual fue entregada.


	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>1. Objetivo</p> <p>El presente manual tiene como objetivo detallar los procedimientos que deben seguir los responsables del área de tesorería conforme al proceso de manejo de caja general en la empresa Bluecard S.A. a nivel nacional, con la finalidad de enmarcar los principios de control interno asegurando su correcta ejecución.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El presente instructivo aplica para todos los colaboradores del área de tesorería que se encuentran en las sucursales de Bluecard a nivel nacional.</p> <p>3. Políticas</p> <p>3.1 Para el uso de este manual se utilizará el término “colaboradores del área de tesorería”, para referirse a asesores de atención al cliente, encargados de caja, personal de recepción quienes realizan las ventas, cobran y custodian los valores correspondientes.</p> <p>3.2 Todos los documentos de valor deben ser custodiados, aplicando las normas de seguridad a fin que no se vea afectada su integridad física.</p> <p>3.3 No se recibirá documentación adulterada, con tachones, enmendaduras o cualquier tipo de irregularidad en su integridad física o en su contenido escrito.</p> <p>3.4 Solo se recibirán originales de todos los documentos.</p>	

	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>3.5 Los respaldos de los cierres de caja diarios se deben entregar con información completa, no se aceptará retrasos en el envío y adicionalmente deberán contar con todos los respaldos de cobro.</p> <p>3.6 En el archivo de cierre de caja deben constar los cobros de ventas realizadas en el día y debe ser realizado por todo el personal designado como responsable de caja, en el mismo debe constar si la o las transferencias que se hayan recibido ese día por las ventas se encuentran confirmadas; en caso de no estarlo se debe indicar la razón y que por este motivo aún no se ha aplicado el pago en el sistema contable.</p> <p>3.7 La aplicación de los valores del cierre de caja diario en el sistema contable debe ser realizado inmediatamente de recibidos los valores nominales y monetarios con la finalidad de que los reportes de cartera estén siempre actualizados.</p> <p>3.8 Los responsables de ingresar la aplicación de cobro de la venta en el sistema contable deben siempre revisar que dicha aplicación se haya ejecutado en el banco que corresponda de acuerdo al respaldo de cobro.</p> <p>3.9 Los depósitos realizados, las transferencias confirmadas y los pagos por elavon (pagos con tarjeta de crédito online) deben ser registrados por los responsables de caja en el archivo compartido de Excel “2019. CONFIRMACIÓN DE CREDITOS”.</p>	

	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019	
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019	
<p>3.10 La entrega o envío por mail al ejecutivo de cobranzas senior de los cierres de caja diario y los depósitos correspondientes deben ser realizados en los siguientes horarios:</p>		
COLABORADOR ENCARGADO DEL CIERRE DE CAJA DIARIO	HORARIO DE CIERRE DE CAJA DIARIO	HORARIO DE DEPOSITOS
Encargado de Sucursal – Guayaquil-Manta	12:30	En la tarde del mismo día
Encargado de Sucursal – resto del país	15:00	En la tarde del mismo día
<p>3.10.1 En caso de las sucursales, en los horarios descritos anteriormente se deben enviar por mail los siguientes documentos al ejecutivo de cobranza Senior:</p> <p>3.10.1.1 Cierre de Caja (Archivo Excel, Anexo C).</p> <p>3.10.1.2 Cierre de lote de tarjetas de créditos (Adjuntarlo al Cierre de Caja).</p> <p>3.10.2 En el caso de que no se haya registrado ninguna venta dentro del horario de cierre, el colaborador a cargo deberá enviar un mail al ejecutivo de cobranzas senior indicando que se cerró la caja en cero.</p> <p>3.10.3 Únicamente, en caso de fuerza mayor, donde no se pueda enviar por mail el cierre de caja se deberá enviar el respaldo por cualquier otro medio posible. El responsable de caja debe regularizar el envío correspondiente una vez que cuente con los medios necesarios.</p>		

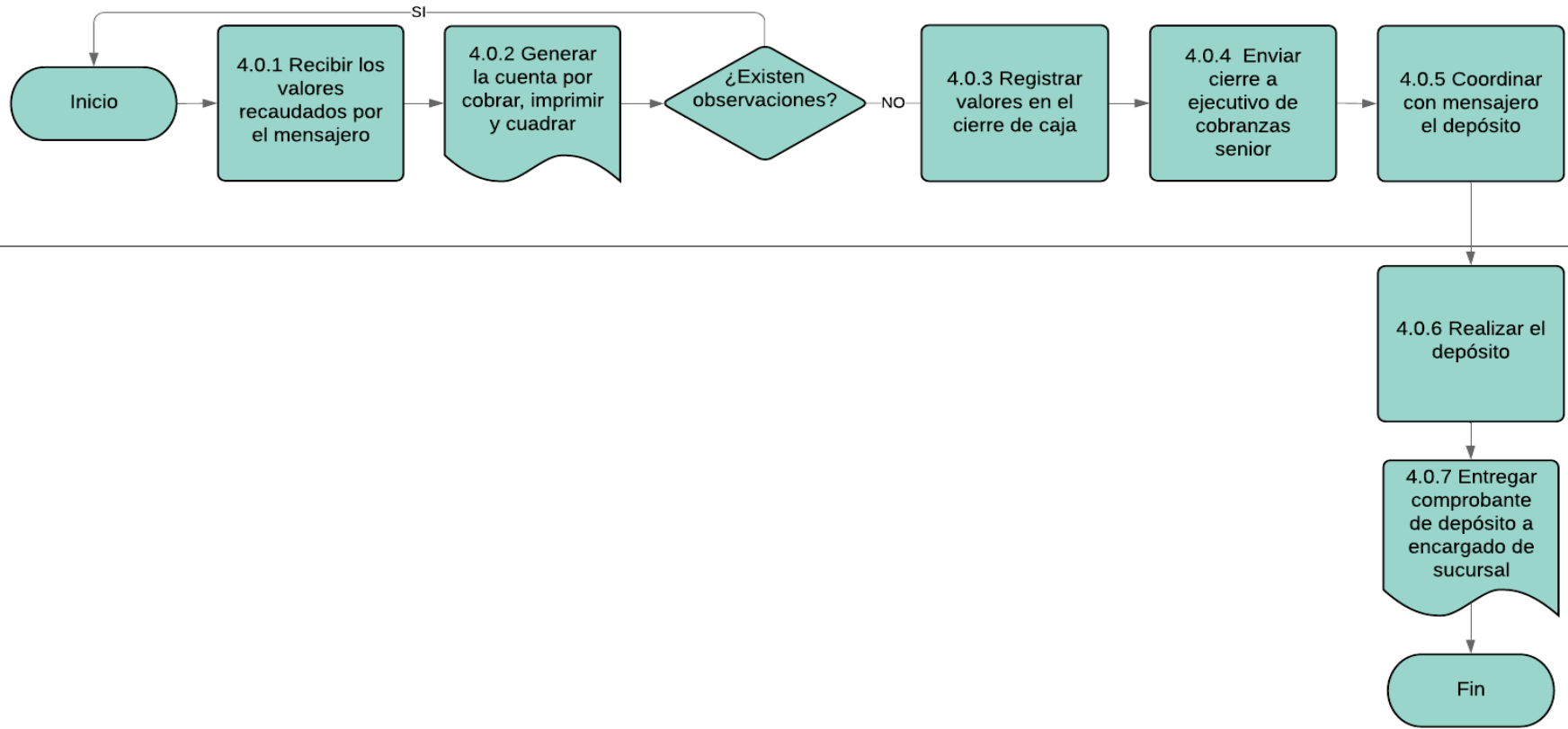
	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>3.11 Los encargados de sucursales son responsables de subir el cierre de caja (Archivo Excel) y los respaldos de cobro (Un solo archivo PDF) a la carpeta compartida CIERRE DE CAJA el mismo día, manteniendo la carpeta compartida actualizada.</p> <p>3.12 Carpeta compartida: COMPROBANTES DE COBRO / SUCURSAL / CIERRE DE CAJA / AÑO / MES</p> <p>3.13 Los encargados de sucursales deberán enviar los respaldos de cobro escaneados (en un solo correo) y el reporte de cuentas por cobrar con el número de aplicación, vía mail al ejecutivo de cobranzas senior, en un máximo de 2 horas posterior al envío del cierre. En este correo deben indicar que ya se encuentran cargados los archivos en la carpeta compartida (CIERRE DE CAJA).</p> <p>3.13.1 Dentro de los respaldos deberá constar el cierre de caja escaneado y firmado. Los respaldos de cobros escaneados se deben guardar en un solo archivo PDF nombrado “CC-DIA-MES (en números) –AÑO (4 dígitos)”; el archivo Excel de cierre de caja debe ser guardado de la misma manera.</p> <p>3.13.2 Se debe enviar todos los respaldos correspondientes a las ventas con sus formas de pago (efectivo, cheques, vouchers, cobros electrónicos y respaldos de transferencias).</p>	


	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>3.14 Los respaldos originales de los cobros realizados por concepto de ventas deben ser enviados físicamente al ejecutivo de cobranzas senior en base al siguiente cuadro:</p>	
RESPONSABLE DE ENVIO DOCUMENTOS FISICOS	FRECUENCIA DE ENVIO
Guayaquil-Manta	Dos veces por semana (martes- viernes)
Resto de sucursales	Quincenal
<p>3.15 Los cierres de caja firmados físicos (Hoja 2: DEPOSITOS) deben ser impresos y archivados por los responsables de caja en cada sucursal. El personal de Bluecard no puede recibir valores monetarios o nominales por concepto de venta de productos de la compañía a excepción del personal de designado como responsable de caja. En caso de hacerlo se aplicará las sanciones correspondientes de acuerdo a reglamento interno de la compañía.</p> <p>3.16 En caso de que se verifique inconsistencias en el cierre, el responsable de caja, deberá solventar las mismas en un lapso de 24 horas posterior a la notificación del ejecutivo de cobranzas senior, presentando los debidos respaldos.</p>	

	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BM-EC-11-2019											
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019											
<p>3.17 El responsable de caja es encargado de los valores que mantenga bajo su custodia, cualquier pérdida o inconsistencia será descontada, sin perjuicio de la aplicación de sanción de acuerdo al Reglamento Interno.</p>												
<p>4. Descripción del procedimiento: Reporte de ingresos</p>												
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="343 907 590 952">Responsable</th> <th data-bbox="590 907 1380 952">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="343 952 590 1512" rowspan="5">Encargado de Sucursal</td> <td data-bbox="590 952 1380 1064">4.0.1 Recibir los valores nominales recaudados por el mensajero</td> </tr> <tr> <td data-bbox="590 1064 1380 1153">4.0.2 Generar la cuenta por cobrar, imprimir y cuadrar.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="590 1153 1380 1288">4.0.3 Si están correctos registrar los valores recibidos en el cierre de caja, caso contrario devolver al mensajero para que revise.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="590 1288 1380 1411">4.0.4 Enviar el cierre de caja al ejecutivo de cobranzas senior en el horario establecido.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="590 1411 1380 1512">4.0.5 Coordinar con el mensajero los depósitos respectivos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="343 1512 590 1668" rowspan="2">Mensajero</td> <td data-bbox="590 1512 1380 1579">4.0.6 Realizar los depósitos diariamente.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="590 1579 1380 1668">4.0.7 Entregar comprobantes de depósito al encargado de sucursal.</td> </tr> </tbody> </table>	Responsable	Descripción	Encargado de Sucursal	4.0.1 Recibir los valores nominales recaudados por el mensajero	4.0.2 Generar la cuenta por cobrar, imprimir y cuadrar.	4.0.3 Si están correctos registrar los valores recibidos en el cierre de caja, caso contrario devolver al mensajero para que revise.	4.0.4 Enviar el cierre de caja al ejecutivo de cobranzas senior en el horario establecido.	4.0.5 Coordinar con el mensajero los depósitos respectivos.	Mensajero	4.0.6 Realizar los depósitos diariamente.	4.0.7 Entregar comprobantes de depósito al encargado de sucursal.	
Responsable	Descripción											
Encargado de Sucursal	4.0.1 Recibir los valores nominales recaudados por el mensajero											
	4.0.2 Generar la cuenta por cobrar, imprimir y cuadrar.											
	4.0.3 Si están correctos registrar los valores recibidos en el cierre de caja, caso contrario devolver al mensajero para que revise.											
	4.0.4 Enviar el cierre de caja al ejecutivo de cobranzas senior en el horario establecido.											
	4.0.5 Coordinar con el mensajero los depósitos respectivos.											
Mensajero	4.0.6 Realizar los depósitos diariamente.											
	4.0.7 Entregar comprobantes de depósito al encargado de sucursal.											
<p>4.1 Diagrama de flujo reporte de ingresos</p>												

4.1 PROCEDIMIENTO: REPORTE DE INGRESOS

ENCARGADO DE SUCURSAL



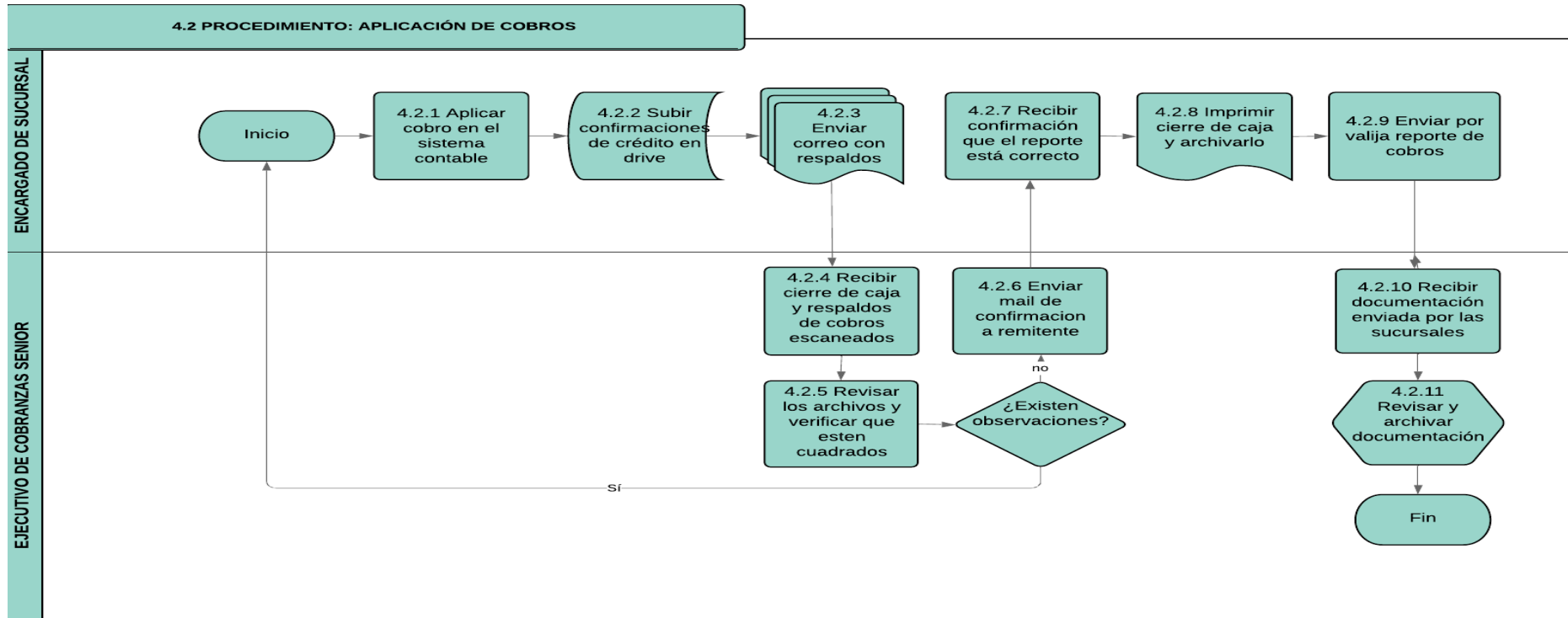
	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
4.2 Descripción del procedimiento: Aplicación de cobros	
Responsable	Descripción
Encargado de Sucursal	4.2.1 Aplicar el cobro correctamente en el sistema contable Tandí.
	4.2.2 Subir las confirmaciones de crédito en el drive.
	4.2.3 Enviar correo a ejecutivo de cobranzas senior con el cierre de caja y los respaldos de cobros respectivos.
Ejecutivo de cobranzas senior	4.2.4 Recibir cierre de caja y respaldos de cobros escaneados.
	4.2.5 Revisar los archivos y verificar que la información ingresada se encuentre correcta.
	4.2.6 Si la información es correcta, enviar confirmación a encargado de sucursal, caso contrario notificar los errores encontrados para que se corrija inmediatamente.
Encargado de sucursal	4.2.7 Recibir correo electrónico del ejecutivo senior con la confirmación de revisión.
	4.2.8 Imprimir cierre de caja y archivarlo.
	4.2.9 Enviar la documentación de soporte a ejecutivo de cobranza senior en los días establecidos.
Ejecutivo de cobranzas senior	4.2.10 Recibir documentación enviada por las sucursales.
	4.2.11 Revisar la documentación de soporte y archivar.
4.2.1 Diagrama de flujo aplicación de cobro	


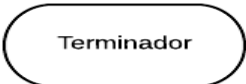











COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A.
 CODIGO: BC-EC-11-2019


ELABORADO POR: PABLO SOLIS F.
VALIDADO POR: KARLA JATIVA P.
APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.

FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019
FECHA DE REVISION: 17/11/2019

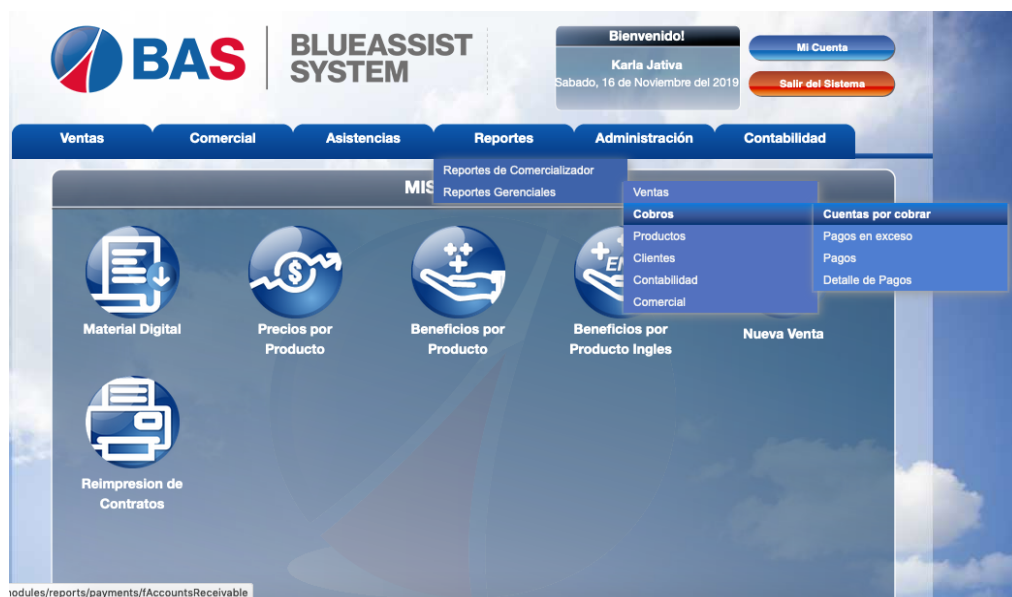


 BLUECARD tu tranquilidad es primero		COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.		FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
Figura	Significado	
 Terminador	Terminación: indica el inicio o fin de un flujo grama	
 Proceso	Proceso: Indica un determinado proceso, funciones y actividades	
 Documento	Documento: información que las personas pueden leer, como por ejemplo un informe	
 Decisión	Decisión: este símbolo demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión	
 Datos almacenados	Datos almacenados: esta muestra que existen datos almacenados	
 Documentos múltiples	Documentos múltiples: indica que son varios documentos.	
 Preparación	Preparación: indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes de proceder	
	Flecha: símbolo de conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.	

 BLUECARD tu tranquilidad es primero	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>5. Documentos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de cuentas por cobrar 2. Cierre de caja diario (pestañas reporte diario y depósitos). Nombre del archivo: Cuadre de depósitos 3. Comprobantes de pago (comprobante de depósito, copia de cheque, respaldo de transferencia, copia de voucher, respaldo de cobro electrónico/elavon) <p>6. Apéndices</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pantallas del sistema: pasos para generar reporte de cuentas por cobrar <div data-bbox="333 1115 1362 1805" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;">  </div>	

 BLUECARD tu tranquilidad es primero	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019

1. Clic en reportes / reportes gerenciales / cobros / cuentas por cobrar



2. Escoger América del Sur / Ecuador / Sucursal Manta




3. Clic en generar reporte en formato pdf

 BLUECARD tu tranquilidad es primero	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019

b. Reporte de cuentas por cobrar: imprimir y cuadrar con la forma de pago

recibida

 **SISTEMA BLUECARD**
 Quito, Sabado 16 de Noviembre de 2019

Reporte de Cuentas por Cobrar

Zona: America del Sur	Pais: Ecuador
Representante: Blue Card Guayaquil	Sucursal: Todos
Comercializador: Todos	Responsable:
Ciudad:	Dias Hasta: N/A
Categoría: Todos	Fecha Hasta: N/A
Fecha Desde: N/A	

Total dentro del crédito: 3,761.42
Total vencido hasta 30 días: 2,211.61
Total vencido hasta 60 días: 844.38
Total vencido hasta 90 días: 0.00
Total a Cobrar: 8,041.53


REPRESENTANTE: Blue Card Guayaquil / **RESPONSABLE:** Carolina Erazo / **COMERCIALIZADOR:** Agencia De Viajes G1 / **SUCURSAL:** Agencia De Viajes G1 / **TELÉFONO:** 042561280

Fecha	# Factura / # Tarjeta	Facturado a / Teléfono	Impago	Dias de Crédito	Dentro del Crédito	Vencido hasta 30 días	Vencido hasta 60 días	Vencido hasta 90 días	Vencido más de 90 días
31/10/2019	(A) 72895 / 693630	Agencia De Viajes G1 / 042561280	1	15	0	85.27	0	0	0
31/10/2019	(A) 72896 / 693631	Agencia De Viajes G1 / 042561280	1	15	0	85.27	0	0	0
31/10/2019	(A) 72902 / 693685	Agencia De Viajes G1 / 042561280	1	15	0	68.36	0	0	0
02/11/2019	(A) 72917 / 693852	Agencia De Viajes G1 / 042561280	0	15	154.37	0	0	0	0

*Las tarjetas N/A son del tipo corporativo, no generan ningún número al momento de la venta.


SISTEMA BLUECARD 1 de 19

c. Reportar a ejecutivo senior el cierre de caja diario en los horarios establecidos para su revisión.

 **Cierre de Venta Diaria**
 Fecha de Emisión: 16/11/19

Fecha Venta	Sucursal	Nombre del Cliente	Montó	Numero de Factura	Numero de Contrato	Tipo Pago	Tipo Tarjeta de Crédito	Numero Chequi	Numero de Recaj	Banco Emis
16/11/19	Manita	AESLIT	\$ 70.20	22608	694600	EFFECTIVO				
16/11/19	Manita	KV TRAVEL	\$ 53.00	22609	694609	CHEQUE		3421		PICHINCHA
16/11/19	Manita	METROPOLITAN	\$ 197.00	22610	694636	VAUCHER O CUPONES	VISA			DINERS
16/11/19	Isia gye	COLTUR	\$ 109.00	22611	694647	VAUCHER O CUPONES	DINERS		LOTE: 1289 REF: 2485	DINERS

Reporte Diario Depositos Hoja2 +

 BLUECARD tu tranquilidad es primero	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019

d. Verificar que los valores ingresados en el cierre de caja estén coincidan con la forma de pago recibida.

Cierre de Caja Diario
 Fecha de Emisión: 16/11/19

Tipo de Cobro	Monto	Numero Cheque	Numero de Recap	Vuelto Deposito
Efectivo	\$ 70,20			
Cheques	\$ 53,00			
Vaucher o Cupones	\$ 306,00			
Total Efectivo+ Tarjetas de Credito+ Total Cheques	\$ 429,20			

Visa	\$ 197,00
Mastercard	\$ -
American Express	\$ -
Diners	\$ 109,00
Pacificard	\$ -
Medianet	\$ -
Total Tarjetas	\$ 306,00
Transferencia	\$ -
Total Tarjetas	\$ -

Elavo	\$ -
Depósito cliente	\$ -

Firma del Responsable

Reporte Diario Depositos Hoja2 +

e. Imagen de ingreso de ventas en sistema contable TANDI: una vez efectuado el depósito, se debe aplicar el cobro acorde a la forma de pago, depósito, transferencia, tarjeta de crédito.

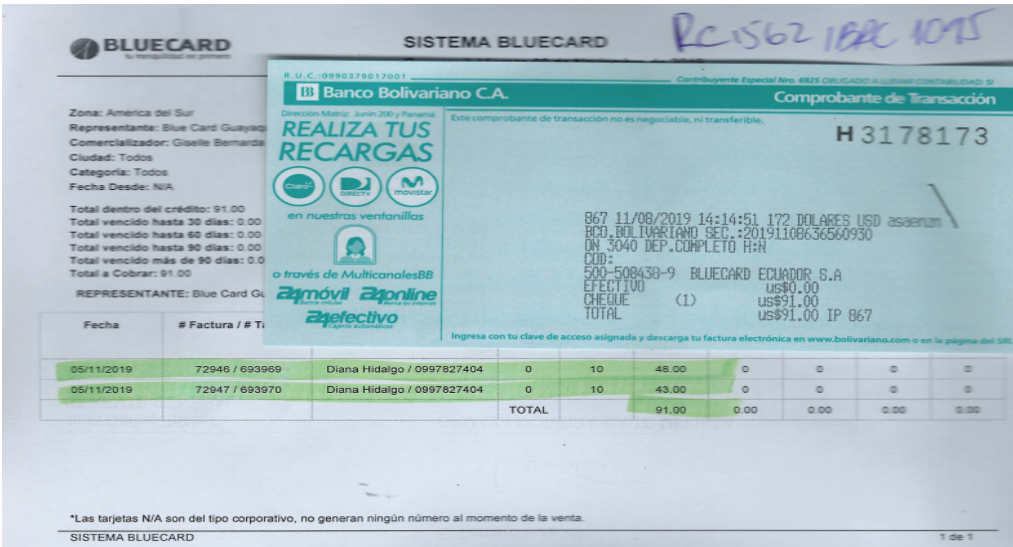
Ingreso a Caja Clientes

Fecha: 16/11/2019 21:56:02 Moneda: DOLARES AMERICANOS No. Ingreso: 0
 Cobrador: BLUECARD ECUADOR S.A. Caja: MANTA
 Recibimos De: Sucursal: MANTA Tipo de Ingreso: Ingreso Clientes

Set.	Nombre del Cliente	V. Efectivo	V. Cheques	V. Vouchers	V. Retenciones	Total	Busqueda por Beneficiario	Pagos
<input checked="" type="checkbox"/>	NOMBRE DEL CLIENTE	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		PAGOS
Total General						0.00		

	COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA BLUE CARD ECUADOR S.A. CODIGO: BC-EC-11-2019
ELABORADO POR: PABLO SOLIS F. VALIDADO POR: KARLA JATIVA P. APROBADO POR: ING. MARA TRIVIÑO.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019

f. Imagen de cuenta por cobrar impresa, depósito bancario y copia de cheque: todos los recibos efectuados con sus respaldos deben ser escaneados al final del día junto al cierre de caja firmado, posterior enviar los originales al ejecutivo de cobranza senior mediante valija en los días establecidos.



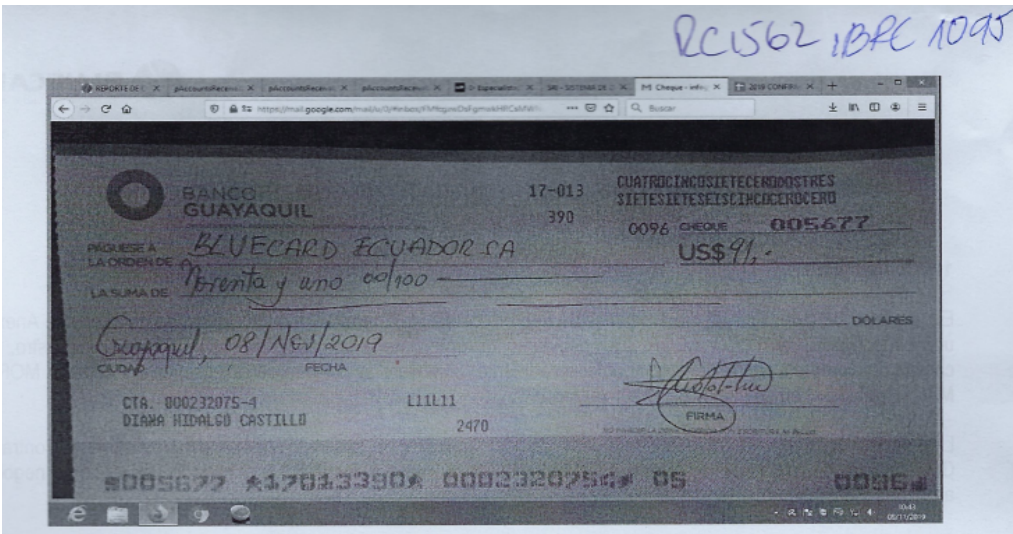
SISTEMA BLUECARD RC 1562 IBPC 1095

Comprobante de Transacción
 H 3178173

867 11/08/2019 14:14:51 172 DOLARES USD asanun
 BCO. BOLIVARIANO SEC.: 20191108636560930
 ON 3040 DEP. COMPLETO H:H
 COD: 500-508438-9 BLUECARD ECUADOR S.A.
 EFECTIVO US\$0.00
 CHEQUE (1) US\$91.00
 TOTAL US\$91.00 IP 867

Fecha	# Factura / # Ti								
05/11/2019	72946 / 693969	Diana Hidalgo / 0997827404	0	10	48.00	0	0	0	0
05/11/2019	72947 / 693970	Diana Hidalgo / 0997827404	0	10	43.00	0	0	0	0
TOTAL					91.00	0.00	0.00	0.00	0.00

*Las tarjetas N/A son del tipo corporativo, no generan ningún número al momento de la venta.
 SISTEMA BLUECARD 1 de 1



BANCO GUAYAQUIL 17-013 CUATRODCOSIETECEANDOSTRES
 390 SIETESIELESEISLINCICEROCENTO

PAGUISE A LA ORDEN DE **BLUECARD ECUADOR SA** 0096 CHEQUE **005677**
 LA SUMA DE **noventa y uno 00/100** **US\$ 91.-**

Guayaquil, 08/Nov/2019
 CIUDADELA FECHA

CTA. 000232075-1 111111
 DIANA HIDALGO CASTILLO 2470

005677 *17813390* 00023207500 05

Referencias

- Alejandro, J. (2008, julio 15). *empresas y economia*. guatemala. Retrieved from <http://empresayeconomia.republica.com/general/la-auditoria-operativa.html>
- Alfonso, j. c. (2015). *introduccion al analisis de riesgos financiero*. colombia: Ecoe Ediciones.
- Alvarado. (2015). *Sistema Nacional de Tesorería*. Instituto Pacífico S.A.C.
- Alvarado, J. (2015). *Sistema Nacional de Tesorería*. Instituto Pacífico S.A.C.
- Alvarado, M. (2016). *caracteristicas y componentes de la auditoria*. chile. Retrieved from https://www.academia.edu/32780287/Etapas_ejecucion_auditoria_operativa
- Arizapana, Renojo, T. G. (2013). www.repositorio.uncp.edu.pe. Obtenido de www.repositorio.uncp.edu.pe: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2428/Arizapana%20Renojo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armada, E., Santos, C., Del Toro, J., & Fonteboa, A. (2005). *Programa de preparacion economica para cuadros*. cuba.
- Bembibre, V. (2008, octubre). *la economia y sus procesos*. chile. Retrieved from <https://www.definicionabc.com/general/proceso.php>
- Bembibre, V. (octubre de 2008). *las estadisticas y sus procesos*. chile. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/proceso.php>

- Block, S. B., Block, S., Hirt, B., & Geoffrey, A. (2013). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mc. Graw Hill.
- Bonilla, J. D. (2010). *evolucion de la auditoria*. chile. Retrieved from <https://es.scribd.com/document/349267512/EVOLUCION-DE-AUDITORIA-pdf>
- Bravo Malpica, G. M. (2010). *Administración Financiera* (1° edición ed.). México: Instituto Politécnico Nacional.
- Bravo, M. G., & Mondragón, R. H. (2010). *Administración Financiera* (1° edición ed.). México: Instituto Politécnico Nacional.
- Campos, Gonzales, S. A. (03 de julio de 2015). *www.core.ac.uk*. Obtenido de [www.core.ac.uk: https://core.ac.uk/download/pdf/71999722.pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/71999722.pdf)
- Carranza, Y., Cespedes, S. E., & Yactayo, L. E. (2013). *www.uch.edu.pe*. Obtenido de [www.uch.edu.pe: http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/72/CARRANZA%20GOMEZ%20YESSENIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/72/CARRANZA%20GOMEZ%20YESSENIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Chavez, J. (2003). *finanzas teoria aplicada a las empresas*. ecuador: ediciones abayala.
- consultoria contable. (s/f). *www.eafit.edu.co*. Obtenido de <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2021%20NAGA%C2%B4s.pdf>
- Consultoria y Formación . (2012).

Cruz, J. (2013, junio 08). tecnicas de la auditorias. In C. Jose, *la importancia de la auditoria y sus incidencias* (pp. 115-120). mexico. Retrieved from 1514-Texto%20del%20artículo-3613-1-10-20180412.pdf

Demestre, A., Castells, C., & Gonzalez, A. (2014). *gerencia financiera*. mexico. Retrieved from gerenciafinanciera.web:

<http://files.gerenciafinanciera.webnode.es/200000058-7b8377c81a/Gestion%20del%20efectivo%20ACA.pdf>

Dextre, J. C. (2015). un encuentro con la auditoria gubernamental. *revista lidera*, 35.

Diaz, H., Rodriguez, J., Perez, C., & Amortegui, V. (2015, enero N/A). *origen, evolucion e importancia de la auditoria operativa*. mexico. Retrieved from <https://contadormmc.files.wordpress.com/2015/01/auditoria-operativa1.pdf>

Dominguez, m. b. (2002). la auditoria interna y externa. *partida doble*, 51.

Enrique , F. (junio de 2011). *auditoria administrativa*. Obtenido de <http://www.libroxp.com/2011/06/auditoria-administrativa-gestion.html>

Galvez, A. (2016). *procesos economicos financieros en el establecimiento de produccion*. españa: Editorial Elearning.

Garcia, V. M. (04 de agosto de 2015). *analisis financiero un enfoque integral*. editorial patria. Obtenido de www.myabcm.com: <https://www.myabcm.com/es/blog-post/indice-de-liquidez-conozca-los-indicadores-y-mejore-sus-finanzas/>

Garcias, J. A., & Paredes, L. M. (2014). *estrategia financieras empresariales*. mexico: editorial patria.

- Garcias, T. (2016, marzo 14). *elementos de la auditoria*. chile. Retrieved from <https://es.slideshare.net/teresagarciameraz/elementos-de-auditoria-59539301>
- gestion polis. (s.f.). *www.gestionpolis.com*. Obtenido de www.gestiopolis.com/la-ejecucion-del-proceso-de-auditoria/
- Gómez, L. R. (2003). *GENERALIDADES EN LA AUDITORÍA*.
- Gomez, R. (2014). *tipos de auditoria*. guatemala. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-genaud/1r.htm>
- Gomez, R. (2014). *tipos de opinion de la auditoria*. guatemala. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-genaud/1r.htm>
- Gomez, R. (2014). *Tipos de opinión de la auditoría*. Guatemala. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-genaud/1r.htm>
- Gonzalez, O. (20 de noviembre de 2013). *objeto y alcance de la auditoria financieras*. Obtenido de <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoria-operacional>
- Grajales, Gaviria, & Castellanos, p. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA, 4(7), 67-83*.
- Grajales-Gaviria, D. y.-P. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA, 4(7), 67-83*.

- Guillen, G. (junio de 2016). *los factores de la economia y su incidencia en la liquidez. honduras*. Obtenido de repositorio.unicn.es:
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/10187/GONZALOGUILLENPABLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera , A. G. (mayo de 2016). www.revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe. *razones financieras de liquidez en la gestion empresarial para toma de decisiones*, 157. Obtenido de www.revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/.../11757>
- Holmes. (2015). *definicion de la auditoria*.
- J., G. (2013). *Dirección Financiera I. (Finanzas)*. España: Club Universitario.
- Labatut, G. (17 de marzo de 2014). *la auditoria y sus opiniones en un dictamen. finanzas y economia*, 78-83. Obtenido de
<http://gregoriolabatut.blogcanalprofesional.es/tipos-de-opinion-en-auditoria-segun-las-nia-es/>
- Lopez, V. E. (2017, 12 06). *las fases de la auditoria*. mexico. Retrieved from
<https://www.soyconta.com/la-auditoria-operativa/>
- Mandariaga, J. (2005). *manual practico de la auditoria*. españa: ediciones deusto.
- Meza, Orozco, J. (2013). *evaluacion financiera de proyectos*. colombia: Ecoe Ediciones.
- Morales. (2012).
- Morales, H. (2012). *introduccion a la auditoria*. mexico: red tercer milenio.

- Muñoz, C. (2006). *auditoria en sistemas computacionales*. mexico: pearson educacion.
- myabcm. (04 de agosto de 2017). *las razones financieras*. colombia. Obtenido de [www.myabcm.com: https://www.myabcm.com/es/blog-post/indice-de-liquidez-conozca-los-indicadores-y-mejore-sus-finanzas/](https://www.myabcm.com/es/blog-post/indice-de-liquidez-conozca-los-indicadores-y-mejore-sus-finanzas/)
- Ortiz, Gonzalez, J. (27 de abril de 2015). *www.finanzasyproyectos.net*. Obtenido de [www.finanzasyproyectos.net: https://finanzasyproyectos.net/que-son-los-ratios-financieros/](https://finanzasyproyectos.net/que-son-los-ratios-financieros/)
- Panchi, Arias, W. J. (enero de 2018). *pontificia universidad catolica del ecuador*. Obtenido de pontificia universidad catolica del ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14872>
- Pindado, J. (2001). *Gestion de tesoreria en la empresa*. españa: ediciones universidad de salamanga.
- Planet Assist. (2009). *redes medicas*. nueva york. Obtenido de Planet Assist Inc: www.planet-assist.net
- Price WaterHouse Cooper. (octubre de 2014). *sistemas de auditorias*. Recuperado el 15 de marzo de 2019, de <https://www.pwc.es/es/auditoria/treasury-finance-risk/assets/posicionamiento.europeo-funcion-tesoreria.pdf>
- Promove Consultoria y Formación SLNE. (2012).
- Ruiz, M. T. (2005). la auditoria operativa de gestion publica y los organismos de control externo. *innovar*, 120.

- Sandoval, L. (2012, n/a n/a). *origen de la auditoria*. Retrieved from http://www.academia.edu/23552396/Cap%C3%ADtulo_1._Evoluci%C3%B3n_Hist%C3%B3rica_de_la_Auditor%C3%ADa
- Sevilla, a. (2013). *economia moderna*. españa. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Sotomayor, A. A. (2002). *Control Interno y la Auditoría*. México.
- Stallings, B. (2006). *financiamientos para el desarrollo*. chile: naciones unidas editorial.
- Thompson, J. M. (2008, Agosto). origen a la contabilidad. *promo negocios*, 62. Retrieved from <https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html>
- Vargas, a. (2014). *tipos de auditorias y sus fases para la aplicacion*. mexico. Retrieved from <https://independent.academia.edu/alexvargas75>
- villarroel, e. f. (12 de octubre de 2007). *auditoria operativa*. españa. Obtenido de https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf
- Villarroel, E. F. (2007, octubre 12). *Auditoría Operativa*. España. Retrieved from https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf
- www.dspace.espace.edu.ec*. (2015). Obtenido de www.dspace.espace.edu.ec: <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/5499/1/82T00405.pdf>

Yucra, L. (29 de noviembre de 2011). *auditoria operativa y administrativa*. mexico.

Obtenido de

<http://auditoriaopertivayadministrativadued.blogspot.com/2011/11/objetivos-y-alcance-de-la-auditoria.html>

APÉNDICE



Apéndice A

Previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

Tema: Auditoría operativa al proceso del área de tesorería de la Sucursal Manta de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

Objetivo: Entrevistas realizadas al gerente regional, contador y tesorero, para obtener información necesaria y conocer si la reducida revisión de los procesos en el área de tesorería de la sucursal de Manta incide en el control financiero de la empresa Bluecard Ecuador S.A.

Siga las siguientes instrucciones

1. Escuche detenidamente cada pregunta y en el caso de no estar clara alguna, sin dudar, pida a su entrevistador una explicación.
2. Usted va a contestar 10 preguntas, las cuales son de respuestas concretas.
3. Conteste con absoluta sinceridad y objetividad.
4. Tome el tiempo que considere necesario para responder cada pregunta.
5. No olvide, es una entrevista y no requiere que firme ningún papel.

Desarrollo:

- 1.- ¿Existen manuales de funciones y procedimientos en el departamento de tesorería?**
- 2.- ¿Se realizan arqueos de caja diariamente?**
- 3.- ¿Se lleva un registro de los archivos a los soportes de cobros efectuados?**
- 4.- ¿Se realizan las conciliaciones bancarias y con qué frecuencia?**
- 5.- ¿La empresa posee liquidez para efectuar el pago de las obligaciones en el tiempo adecuado?**
- 6.- ¿Con qué frecuencia se revisan los cobros aplicados en la sucursal de Manta?**
- 7.- ¿Con qué frecuencia se revisan los flujos de caja proyectados?**
- 8.- ¿Qué tan frecuente se efectúa el control o revisión interna de los registros contables?**
- 9.- ¿Se realizan cierres mensuales que permita revisar y comparar los registros con la documentación de soporte?**
- 10.- ¿Se obtiene estados financieros en los tiempos establecidos y se revisa la razonabilidad de los saldos de la cuenta relacionados al área de tesorería?**

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por: Pablo Cristhian Solís Fajardo – Játiva Pesantes Karla Michelle

Quito, 07 de mayo del 2019

Señora Ing.
Andrea Ruiz Vélez
UNIVERSIDAD SAN GREGORIO
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
Ciudad.-


De mis consideraciones:

Todos quienes formamos BLUECARD ECUADOR S.A., agradecemos a ustedes y a la Señorita Karla Játiva, su interés en hacer la tesis de grado sobre nuestra empresa y estamos seguros que el resultado de dicho trabajo nos brindará un gran aporte en el desarrollo y gestión de nuestra organización.

Por lo tanto, les comunicamos que estamos de acuerdo en que la señorita Karla Michelle Játiva Pesantes y el señor Pablo Cristhian Solís Fajardo realicen su tesis sobre el tema "AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE TESORERÍA DE LA SUCURSAL MANTA DE LA EMPRESA BLUECARD"

Estamos a las órdenes para sus consultas.

Atentamente,


BLUECARD
FIRMA AUTORIZADA
Juan Carlos Prieto
GERENTE GENERAL