



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Técnica Particular de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

**Examen de auditoría integral a la Empresa Eléctrica Riobamba S. A.
Recursos Humanos año 2012**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Álvaro Zurita, Verónica Paulina

DIRECTOR: Rosado Varela, Jhon Fremio, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO RIOBAMBA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Doctora.

Grace Natalie Tamayo Galarza

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado “Examen de Auditoría Integral a la Empresa Eléctrica Riobamba S. A. Recursos Humanos año 2012”, realizado por Álvaro Zurita Verónica Paulina, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Riobamba, Febrero de 2013

f).....

Mgs. Jhon Fremio Rosado Varela

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Álvaro Zurita Verónica Paulina, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Examen de Auditoría Integral a la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. Recursos Humanos año 2012, de la Titulación Magíster en Auditoría Integral, siendo Rosado Varela Jhon Fremio director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimiento y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice “Forman parte del patrimonio de la universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f).....

Álvaro Zurita Verónica Paulina

060346936-2

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial, la fortaleza espiritual para seguir soñando y logrando mis objetivos.

A mi Padre Eduardo, el mejor del mundo que con su amor y detalles diarios me invita a vivir una vida más tranquila y sin mayor complicación, siempre con responsabilidad y buenas acciones.

A mi Madre Sonia, la tenaz luchadora que con su ejemplo de amor perseverancia, inteligencia y sabiduría, siembra en mí el deseo de ser mejor.

A mis hermanos Carolina y Eduardo quienes siempre están a mi lado cuando los necesito, cada uno con su particularidad llenan mi vida y son mi razón de superarme.

Al mejor regalo que Carito y la vida nos pudo dar en este 2013, mi Joaquín Eduardo, su dulce sonrisa e inocencia son suficientes para saber que la vida es perfecta y que los ángeles llegan cuando más los necesitas.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja, prestigiosa universidad, a la Maestría de Auditoría Integral y sus docentes, que con sus enseñanzas y experiencia contribuyeron para mi especialización y formación como profesional de excelencia.

A mi director de Tesis, Mgs. Jhon Fremio Rosado por su guía, colaboración, ayuda y conocimientos para el logro de esta tesis.

A la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. por permitirme hacer este trabajo de grado, en especial al Señor Gerente el Ingeniero Joe Ruales Parreño, un gran ser humano; al Licenciado Gonzalo Endara e Ingeniera Silvana Álvarez por darme las facilidades para alcanzar esta meta importante en mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

No.	CONTENIDO	Pág.
	INTRODUCCIÓN	1
	CAPÍTULO I: GENERALIDADES	3
1.1	Descripción del Estudio y Justificación	4
1.1.1	Diagnóstico de la EERSA	4
1.1.2	Principales actividades, operaciones e instalaciones	5
1.1.3	Justificación de la investigación	5
1.2	Objetivo y resultados esperados	6
1.2.1	Objetivos	6
1.2.2	Resultados esperados	6
1.3	Alcance	6
	CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	7
2.1	Marco teórico	8
2.1.1	Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento	8
2.1.2	Importancia y contenido del informe de aseguramiento	9
2.2	Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral	9
2.2.1	Auditoría financiera	9
2.2.1.1	Relación del objetivo de la auditoría financiera con las afirmaciones	10
2.2.1.2	Normas internacionales de información financiera	10
2.2.2	Auditoría de Control Interno	14
2.2.2.1	Componentes del sistema de control interno COSO	15
2.2.3	Auditoría de cumplimiento	16
2.2.3.1	Alcance de la auditoría de cumplimiento	17
2.2.4	Auditoría de gestión	17
2.2.4.1	Alcance de la auditoría administrativa	18
2.2.4.2	Afirmaciones de la auditoría de gestión	19
2.2.5	Utilidad de los indicadores	20
2.3	El proceso de la auditoría integral	22
2.3.1	Planeación preliminar	22
2.3.1.1	Riesgo en la auditoría	22
2.3.2	Ejecución de la auditoría integral	23
2.3.2.1	Pruebas de cumplimiento	23
2.3.2.2	Pruebas sustantivas	23
2.3.2.3	Evidencia de auditoría	24
2.3.2.4	Evidencia suficiente y apropiada en la auditoría	24
2.3.2.5	Hallazgos de auditoría	25
2.3.3	Informe de auditoría integral	25
2.3.4	Implantación final de las recomendaciones	26
	CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LA EMPRESA	28
3.1	Reseña histórica	29
3.1.1	Misión	30

3.1.2	Visión	30
3.1.3	Objetivos	30
3.1.4	Políticas	31
3.1.5	Valores corporativos	32
3.1.6	Estructura organizacional	34
3.2	Cadena de valor	35
3.2.1	Procesos gobernantes	36
3.2.2	Procesos básicos o agregadores de valor	36
3.2.3	Procesos habilitantes	36
3.3	Importancia de realizar un Examen de Auditoría Integral al Área de Recursos Humanos	40
CAPÍTULO IV: INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL		41
4.1	Proceso del examen de auditoría integral	42
4.1.1	Planificación preliminar	42
4.1.2	Planificación específica	42
4.1.3	Ejecución	42
4.1.4	Informe de Auditoría Integral	42
4.2	Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones	45
4.3	Matriz de Implementación de Recomendaciones	57
4.4	Presentación y Aprobación del Informe	61
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		62
5.1	Comprobación de la hipótesis	63
5.2	Conclusiones y Recomendaciones	63
5.2.1	Conclusiones	63
5.2.2	Recomendaciones	64
BIBLIOGRAFIA		65
ANEXOS		
	Anexo No. 1	66
	Anexo No. 2	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO		Pág.
Gráfico No. 1	Organigrama Estructural	34
Gráfico No. 2	Cadena de Valor - EERSA	35

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO		Pág.
Cuadro No. 1	Participación Accionaria	4
Cuadro No. 2	Matriz de Implementación	27
Cuadro No. 3	Detalle del personal que tiene vacaciones acumuladas por un tiempo superior a los tres períodos	54
Cuadro No. 4	Matriz de Implementación de Recomendaciones	58

RESUMEN

Para lograr un desarrollo empresarial es indispensable contar con un informe u opinión de aseguramiento global de la entidad, área, proceso o componente; por ello la Auditoría Integral debe considerarse de vital importancia y en este caso la aplicación de un Examen de Auditoría Integral, constituye un instrumento de control y de gestión, que permite el mejoramiento Administrativo y Financiero para obtener logros en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía.

En la ejecución de este Examen de Auditoría Integral al Área de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., se aplicaron listas de verificación de los controles para establecer el nivel de riesgo y enfoque, que fueron la base para elaborar los programas de auditoría y ejecutarlos realizando una verificación amplia, cuantitativa y financiera de los procesos; el cumplimiento de disposiciones legales, objetivos y metas, así como también los tipos de controles que se aplican; y, la oportunidad de los registros y actividades financieras, lo que permitió obtener evidencia suficiente, competente y comprobatoria que sustentan los comentarios, conclusiones y recomendaciones emitidas en el informe.

Palabras Clave: Auditoría Integral, Instrumento de Control y de Gestión.

ABSTRACT

achieve development and growth in a business it is necessary and essential to have a report or opinion of overall assurance of the entity, area process or component, for that reason the Integral Audit should be considered of vital importance, and in this case the application of a Comprehensive Audit exam, which consists of a control instrument and management, which allows Administrative and Financial improvement to obtain their achievements in performance with efficiency, effectiveness and economy.

In carrying out this Integral Audit review in the area of Human Resources for the Empresa Eléctrica Riobamba S.A., controls checklists were applied to establish the level of risk and approach that were the basis for developing the programs by type of audit and in executing a comprehensive, quantitative and financial verification of processes or activities that verify compliance with laws, objectives and goals, as well as the types of controls that are applied, and the time of the records and the Financial activities, that allow us to obtain sufficient, competent and substantiating evidence that supports comments, conclusions and recommendations made in the report.

Keywords: Integral Audit, Control Instrument and Management.

INTRODUCCIÓN

El aplicar un Examen de Auditoría Integral al Área de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. que permita a través de la aplicación sistemática y completa de las auditorías: financiera, de gestión, de cumplimiento legal y de control interno, permitirá obtener resultados favorables para su gestión, y este es el objetivo principal de la investigación.

El trabajo desarrollado, está constituido por 4 capítulos

Capítulo I.- Se desarrolla la descripción del estudio en el que se realiza el diagnóstico de la empresa, identificando sus principales actividades, operaciones e instalaciones, justificación del estudio a realizar y que se espera lograr a través de la ejecución de la auditoría integral.

Capítulo II.- Muestra el desarrollo del marco conceptual que sustenta el desarrollo de la auditoría integral como un modelo nuevo de gestión para las empresas.

Capítulo III.- Presenta el análisis de la situación actual de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., en donde se detalla a través de la cadena de valor el área considerada como relevante para la aplicación de la auditoría integral.

Capítulo IV.- Presenta la la ejecución del trabajo, para lo cual se siguieron 5 fases de la auditoría integral, en la primera fase el conocimiento de la entidad que generó el memorando de planificación preliminar; en la segunda fase la aplicación de listas de verificación y matriz de riesgo y enfoque permitió la elaboración de los programas por tipo de auditoría, punto de partida para la fase número tres, que mediante la aplicación de técnicas de auditoría se logró obtener evidencia suficiente y competente que respalda el informe que generó la fase número cuatro y finalmente en la fase número cinco con la matriz de implementación de recomendaciones.

La creciente demanda de las empresas que requieren una opinión amplia sobre la credibilidad que ofrecen sus estados financieros, hace que la Auditoría Integral por el amplio rango de temáticas que cubre, facilite la toma de decisiones a los usuarios de esta información, por ello el proporcionar un servicio de calidad que genere resultados relevantes y confiables es primordial.

En nuestro país, la concepción de responsabilidad social va más allá del ser individual, ahora las empresas deben responder a este requerimiento y hacen indudable la necesidad

de disponer de Informes de Aseguramiento, que proponen el mejoramiento global de la Empresa y por ende de la sociedad.

Con los resultados de la auditoría integral, para lo cual se presenta el informe que contiene conclusiones y recomendaciones y su respectiva matriz de implementación, se cumple con el objetivo de brindar un servicio de aseguramiento global al área de recursos humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Para el desarrollo del trabajo, la Empresa facilitó el acceso a la información, que por el tiempo asignado para el desarrollo de la tesis, se presentó la limitación en la obtención de información que se solventó con la planificación y organización del trabajo.

La metodología que se utilizó para la ejecución del trabajo, permitió a través de la cadena de valor identificar las áreas relevantes de la empresa, en este caso el área de recursos humanos, a la cual se aplicó la auditoría integral que permite mejorar su gestión global, y a través de la inducción se analizaron los beneficios de las auditorías financiera, de gestión de cumplimiento y de control interno que permitió llegar a conclusiones y recomendaciones integrales.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

1.1 Descripción del estudio y Justificación

1.1.1 Diagnóstico de la EERSA

La Empresa Eléctrica Riobamba S.A. es una Sociedad Anónima y su capital está conformado de la siguiente manera:

CUADRO No. 1: PARTICIPACIÓN ACCIONARIA EN USD %

ACCIONISTAS	CAPITAL PAGADO EN USD \$	PARTICIP. EN %
Ministerio de Electricidad y Energía Renovables	4.856.744	44,18%
Ilustre Municipio de Riobamba	1.235.115	11,23%
H. Consejo Provincial de Chimborazo	2.504.029	22,78%
Ilustre Municipio de Guano	423.321	3,85%
Ilustre Municipio de Guamote	572.701	5,21%
Ilustre Municipio de Colta	243.651	2,22%
Ilustre Municipio de Alausí	326.528	2,97%
Ilustre Municipio de Penipe	240.364	2,19%
Ilustre Municipio de Pallatanga	213.982	1,95%
Ilustre Municipio de Chambo	141.817	1,29%
Ilustre Municipio de Chunchi	235.536	2,14%
TOTAL ACCIONES	\$ 10.993.788	100,00%

FUENTE: Empresa Eléctrica Riobamba S.A.
ELABORADO POR: Verónica Álvaro

El 3 de abril de 1963 se constituye como Sociedad Anónima la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. "EERSA" ante el Notario Dr. Washington Lara del Cantón Quito e inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Riobamba el 6 de mayo de 1963.

La disposición Transitoria segunda de la Ley orgánica de Empresas Pública, en su numeral 2.2.1.5, establece lo siguiente:

"De conformidad con lo previsto en la Disposición Transitoria Tercera del Mandato Constituyente N° 15 expedido por la Asamblea Nacional Constituyente el 23 de Julio del 2008, en virtud de sus indicadores de gestión la siguientes sociedades anónimas:...; Empresa Eléctrica Riobamba S.A.;... hasta que se expida el nuevo marco jurídico del Sector Eléctrico seguirán operando como compañías anónimas reguladas por la Ley de Compañías, exclusivamente para los asuntos de orden societario. Para los demás aspectos tales como el régimen tributario, fiscal, laboral,

contractual, de control y de funcionamiento de las empresas se observarán las disposiciones contenidas en esta Ley.”

1.1.2 Principales actividades, operaciones e instalaciones

Generar, distribuir y comercializar energía eléctrica a la Provincia de Chimborazo, mediante una gestión transparente y de calidad, para satisfacer y superar las demandas de sus clientes, está ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Juan Larrea 22-60 y Primera Constituyente, cuenta con 3 centrales de generación hidroeléctrica llamadas Nizag, Rio Blanco y Alao, y con 13 Subestaciones de Subtransmisión localizadas en la Provincia de Chimborazo.

1.1.3 Justificación de la investigación

La Auditoría Integral es considerada como una herramienta gerencial actual que sirve para la toma de decisiones, a través de la identificación de puntos débiles con el fin de proponer acciones correctivas y preventivas, además actualmente las empresas enfrentan las innovaciones gerenciales y administrativas garantizando la detección de desviaciones o deficiencias de la gestión administrativa referentes a la eficiencia en el uso de los recursos, logros de objetivos, así como la eficacia en los resultados y cumplimiento de disposiciones legales.

El área de recursos humanos de la Empresa Eléctrica, es considerada dentro de la cadena de valor como un proceso de soporte, que tiene impacto en la misión empresarial, puesto que sin recurso humano la empresa no puede cumplir su objetivo, el monto de recursos económicos que demando el período periodo examinado alcanzó 5 996 568,98 USD. El área presenta un alto índice de rotación de personal que disminuye la productividad de los procesos, y requiere una actualización a un sistema de gestión por procesos; por lo expuesto es necesario evaluar si han sido utilizados correctamente los recursos, el cumplimiento de disposiciones legales, cumplimiento de objetivos y si su estructura de control interno es adecuada.

1.2 Objetivo y resultados esperados

1.2.1 Objetivos

General

Realizar un Examen de Auditoría Integral al Área de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. correspondiente al período año 2012.

Específicos

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de recursos humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.
- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de recursos humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.
- Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

1.2.2 Resultados esperados

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral
- Informe de auditoría
- Plan de implementación de recomendaciones

1.3 Alcance

El presente examen especial de auditoría integral incluye el siguiente alcance, en función de la cobertura de auditoría:

El área de recursos humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

2.1.1 Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento

El proceso de la auditoría integral comprende la evaluación de la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestas, con el propósito de obtener seguridad razonable y emitir una opinión al respecto.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, a continuación se detallan los objetivos de la Auditoría Integral según Subía (2009) en su guía didáctica Marco Conceptual de la Auditoría Integral:

Financiera: dictaminar la *razonabilidad* de los estados financieros.

De Gestión: evaluar la *eficiencia, eficacia y calidad* de la gestión empresarial.

De Cumplimiento: verificar el cumplimiento a las *disposiciones legales y normativas* en el desarrollo de las operaciones, incluidas las relaciones con el impacto medioambiental.

De Control Interno: Evaluar el funcionamiento del *sistema de control interno* y dictaminar sobre este aspecto. (p. 21)

La Auditoría Integral en un servicio de aseguramiento con todos los elementos señalados en la norma internacional para esta clase de servicios, a continuación se incluyen los elementos esenciales de la norma internacional sobre esta clase de servicios profesionales, la cual establece una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento que tienen como objetivo fortalecer la credibilidad de la información que generan las empresas.

A continuación se presentan los propósitos de la Norma Internacional sobre Servicios de Aseguramiento, según Blanco (2010):

Describir los objetivos y los elementos de los servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean altos o moderados.

Establecer estándares para proveer orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública en relación con el desempeño de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento.

Actuar como una estructura conceptual para el desarrollo por parte de IAASB de estándares específicos para tipos particulares de servicios de aseguramiento. (p. 3)

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento

Según Subía (2009), la importancia de que las empresas cuenten con un informe de aseguramiento que garantice la evaluación integral de sus resultados, radica en contar con auditores que cubran una amplia gama de conocimientos y puedan abordar asuntos jurídicos, de control interno, de cumplimiento de leyes y normas, de planificación organizacional y su correspondiente evaluación, como complemento al enfoque financiero.

Se presenta a continuación el contenido de este informe, (Blanco 2010).

- Título: un título apropiado ayuda a identificar la naturaleza del servicio de aseguramiento que se está proveyendo.
- Un destinatario: un destinatario identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe.
- Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto: incluye el objetivo del contrato, la materia sujeto, y el período de tiempo cubierto.
- Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio.
- Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado.
- Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato.
- Identificación del criterio: el informe identifica el criterio contra el cual fue evaluada o medida la materia sujeto de manera tal que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del profesional en ejercicio.
- La conclusión del auditor, expresado en la forma de una opinión Cuando el contrato tiene más de un objetivo, se expresa una conclusión sobre cada objetivo.
- Fecha del informe.
- Y nombre de la firma o del auditor. (p. 29-30)

2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral

2.2.1 Auditoría Financiera

La auditoría financiera consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los Estados Financieros de una empresa, realizada por un auditor independiente en base a pruebas y técnicas que permitirán dictaminar sobre la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación

financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio.

Por lo que se puede concluir que, la auditoría de estados financieros puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar sobre la razonabilidad de la información que contiene, sustentado con evidencia suficiente.

2.2.1.1 Relación del objetivo de la auditoría financiera con las afirmaciones

Zaldumbide (2009) en su guía Auditoría Financiera II, señala los tipos de afirmaciones de auditoría financiera que a continuación se presentan:

- La veracidad; quiere decir que los activos, pasivos y patrimonio existen y sus transacciones efectivamente han ocurrido.
- La integridad; los activos, pasivos y patrimonio deben ser incluidas en los registros contables.
- Correcta Valuación; los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en moneda de curso legal están de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. (p. 17)

2.2.1.2 Normas internacionales de información financiera

La Empresa Eléctrica Riobamba S.A. por disposición de la Superintendencia de Compañías que consta en Resolución No. 08.G.DSC.010 del 20 de noviembre de 2008, aplicó las Normas Internacionales Información Financiera a partir del 01 de enero de 2011, por tanto al ser parte del estudio a continuación se resumen:

NIIF 1: Adopción, por Primera Vez de las Normas Internacionales de Información Financiera

Su objetivo es asegurar que los primeros estados financieros y los informes financieros intermedios de una entidad conforme a las NIIF, contengan información de alta calidad, transparente, comparable en todos los periodos; adecuado para la contabilización según las NIIF; y obtenida a un costo aceptable.

Utilizará las mismas políticas contables en el estado de situación financiera de apertura y a lo largo de todos los periodos, además se requiere que al preparar el estado de situación financiera de apertura según las NIIF: reconocer los activos y pasivos requeridos por las NIIF; reclasificar los activos, pasivos o patrimonio y aplicar las NIIF al medir todos los activos y pasivos reconocidos.

Esta NIIF contempla exenciones limitadas, donde el costo de cumplir con ellos probablemente pudiera exceder a los beneficios a obtener; también prohíbe la adopción retroactiva de las NIIF en algunas áreas, la NIIF requiere explicación de cómo ha afectado la transición desde los PCGA anteriores a las NIIF.

NIIF 2: Pagos Basados en Acciones

El objetivo es el de especificar la información financiera que una entidad debe incluir cuando realice pagos basados en acciones; ya que debe reflejar el resultado del periodo en sus estados financieros y los efectos de realizar transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo los gastos asociados; y las transacciones realizadas con empleados o con terceros que vayan a ser liquidadas en efectivo, con otros activos o con instrumentos de patrimonio, además establece principios de medición y requerimientos para estos tres tipos de transacciones.

La NIIF prescribe varios requerimientos sobre la información a revelar para permitir a los usuarios de los estados financieros comprender: la naturaleza y alcance de los acuerdos de pagos basados en acciones; cómo se determinó el valor razonable de los bienes o servicios recibidos; y) el efecto de las transacciones sobre el resultado del periodo.

NIIF 3: Combinaciones de Empresas

El objetivo es mejorar la relevancia, la fiabilidad y la comparabilidad de la información sobre las combinaciones de negocios y sus efectos, a través de sus estados financieros.

Reconocerá y medirá los activos identificables adquiridos, los pasivos asumidos; la plusvalía adquirida; determinará qué información revelará para que los usuarios de los estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros. Cualquier clasificación o designación realizada debe realizarse de acuerdo con los términos contractuales, condiciones económicas, políticas contables y de operación y otros factores que existan en la fecha de la adquisición. Cada activo y pasivo identificables se medirá al valor razonable en la fecha de su adquisición, a la vez; proporciona excepciones limitadas: los contratos de

arrendamiento y de seguro requiere que se clasifiquen sobre la base de los términos contractuales, se reconocerán pasivos contingentes que sean una obligación presente, algunos activos y pasivos deben reconocerse o medirse de acuerdo con otras NIIF.

NIIF 4: Contratos de Seguros

En un contrato de seguro la aseguradora acepta un riesgo de seguro del tenedor de la póliza, acordando compensarlo si ocurre un evento incierto. Esta NIIF requiere realizar mejoras limitadas en la contabilización de los contratos de seguro, revelar información que identifique y explique los importes de los contratos. Aplica a todos los contratos de seguro incluyendo los contratos de reaseguro, no aplica a otros activos o pasivos de la aseguradora. Exime temporalmente cumplir ciertos requerimientos de otras NIIF, permite que la aseguradora cambie las políticas contables relativas a los contratos cuando sus estados financieros presentan información más fiable pero no menos relevante, permite medir en cada periodo, pasivos por seguro, para reflejar las tasas de interés actuales de mercado, además permite informar importes que corresponden a los contratos de seguro, la naturaleza y grado de los riesgos que se derivan de estos contratos.

NIIF 5: Activos no Corrientes Mantenedos para la Venta y Operaciones Discontinuas

Una operación discontinuada es un componente de la entidad que ha sido dispuesto, o clasificado como mantenido para la venta, y representa una línea de negocio.

Requiere que los activos clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al menor valor entre su importe en libros y su valor razonable, especifica que se presentan separadamente en el estado de situación financiera y que los resultados de la operación discontinuada serán mostrados separadamente en el estado del resultado integral.

Introduce el concepto de grupo de activos para su disposición, clasifica una operación como discontinuada en la fecha en que la operación cumple los requisitos para ser clasificada como mantenida para la venta o cuando la entidad ha dispuesto de la operación. Una entidad clasificará a un activo no corriente como mantenido para la venta, si su importe en libros se recuperará a través de una venta, en lugar de por su uso continuado.

NIIF 6: Exploración y Evaluación de Recursos Minerales

Es la búsqueda de recursos minerales, incluyendo minerales, petróleo, gas natural y recursos similares no renovables, una vez que la entidad ha obtenido derechos legales. El

objetivo de esta NIIF es especificar la información financiera relativa a la exploración y evaluación de recursos minerales y los gastos incurridos. Una entidad puede continuar usando las prácticas contables aplicadas antes de adoptar la NIIF, además, exige que las entidades realicen pruebas de deterioro de valor sobre ellos y este se haga de una manera distinta a la prevista en la NIC 36.

Establecerá una política contable para asignar los activos para exploración y evaluación a unidades generadoras de efectivo, con la finalidad de comprobar si han sufrido un deterioro en su valor, se evaluará el deterioro cuando los hechos sugieran que el importe en libros puede superar al importe recuperable.

NIIF 7: Instrumentos Financieros: Información a Revelar

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar la relevancia de los instrumentos financieros y la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros, así como la forma de gestionar dichos riesgos. La información cualitativa describe los objetivos, las políticas y los procesos de la gerencia para la gestión de los riesgos y la información cuantitativa la medida en que la entidad está expuesta al riesgo. La NIIF se aplica a todas las entidades, incluyendo a las que tienen pocos instrumentos financieros, cuando esta NIIF requiera que la información se suministre por clases de instrumentos financieros, una entidad los agrupará en clases que sean apropiadas según la naturaleza de la información a revelar.

NIIF 8: Segmentos Operativos

Esta NIIF se aplicará a los estados financieros separados o individuales de una entidad, cuyos instrumentos de deuda o de patrimonio se negocien en un mercado público, o que registre sus estados financieros en una comisión de valores. Especifica la manera en que una entidad debe proporcionar información sobre sus segmentos de operación en los estados financieros anuales, los segmentos de operación son componentes de una entidad sobre la que se dispone de información financiera separada es evaluada por la máxima autoridad en la toma de decisiones.

Requiere que una entidad facilite información descriptiva sobre la forma en que se determinan los segmentos de operación, los productos y servicios proporcionados por los segmentos, las diferencias entre las mediciones utilizadas al proporcionar la información

financiera segmentada y la utilizada, y los cambios en la medición de los importes de los segmentos de un periodo a otro.

NIF 9: Instrumentos Financieros

Clasificará los activos financieros según se mida posteriormente a costo amortizado o al valor razonable sobre la base del modelo de negocio, y las características de los flujos de efectivo contractuales del activo financiero y si las condiciones contractuales dan lugar a flujos de efectivo que son pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

En el reconocimiento inicial, una entidad medirá un activo financiero a su valor razonable los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, en el posterior medirá de acuerdo al valor razonable o al costo amortizado.

Si se reclasifica un activo financiero de forma que se mida al valor razonable, se determinará en la fecha de la reclasificación la ganancia o pérdida que surja por diferencias entre el importe en libros previo y el valor razonable se reconocerá en resultados.

2.2.2 Auditoría de control interno

La definición de control interno señala que es un proceso ejecutado por todo el personal de una organización para proporcionar seguridad razonable de que cumplen los objetivos, tanto financieros, operativos y de cumplimiento legal.

En el libro Control Interno Informe COSO de Mantilla (2005) señala ciertos conceptos fundamentales que encierra la definición de control interno:

- El control interno es un *proceso*. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es ejecutado por *personas*. No son solamente manuales de prácticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente *seguridad razonable*, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno está engranado para la consecución de *objetivos* en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

2.2.2.1 Componentes del sistema de control interno COSO

El control interno está compuesto por cinco componentes. Mantilla (2005) en su libro Control Interno Informe COSO explica los componentes que a continuación se resumen:

1. **Ambiente de Control.** El personal de la empresa es considerada como la esencia y fundamento para el desarrollo de las actividades, por ello se considera el componente primordial para el funcionamiento de la entidad, en la que incluye: la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera.

Factores del Ambiente de Control

- Integridad y Valores Éticos
 - Compromisos para la competencia
 - Consejo de directores o comité de auditoría
 - Filosofía y estilo de operación de la administración
 - Estructura organizacional
 - Asignación de autoridad y responsabilidad
 - Políticas y prácticas sobre recursos humanos
2. **Valoración de Riesgos.** La entidad está expuesta a riesgos constantemente por debe evaluarlos y enfrentarlos, para prevenir eventos negativos que perjudique sus intereses.

Los factores inmensos dentro de este componen son: Objetivos globales de la entidad, Objetivos a nivel de actividad, Riesgos y Manejo del cambio.

3. **Actividades de control.** Para enfrentar los riesgos necesariamente están involucradas las actividades que contribuirán para la gestión del riesgo, para lo cual se establecen y ejecutan políticas y procedimientos que contribuyen en la consecución de los objetivos de la entidad.

A continuación se señalan los tipos de actividades de control que se encuentran dentro de este componente:

- Revisiones a alto nivel
- Funciones directas o actividades administrativas
- Procesamiento de información

- Controles físicos
- Indicadores de desempeño
- Segregación de responsabilidad
- Políticas y procedimientos

4. Información y Comunicación. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan y ayudan al personal que forman parte de las empresas a capturar e intercambiar la información.

Información.- Es requerida en todos los niveles de una organización la misma que debe ser identificada, capturada, procesada y reportada mediante sistemas óptimos que pueden ser computarizados, manuales o combinación de ellos.

Estos sistemas de acuerdo a los requerimientos deben ser adaptados tomando en cuenta lo siguiente:

- Sistemas estratégicos integrados
- Sistemas de apoyo a las iniciativas estratégicas
- Integración con las operaciones
- Tecnologías coexistentes
- Calidad de la información

Comunicación.- Es inherente a los sistemas de información, pero para lograr efectividad deben darse en un sentido amplio, relacionándose con las expectativas, las responsabilidades de los individuos y de los grupos, y otros asuntos importantes.

5. Monitoreo. El monitoreo asegura que el control interno sigue operando efectivamente, el mismo que debe ser desarrollado sobre una base de tiempo, y continuamente a las actividades de una organización, entre los factores tenemos:

- Monitoreo Ongoing
- Evaluaciones separadas
- Reporte de deficiencias

2.2.3 Auditoría de cumplimiento

Según Blanco (2010) la auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para

establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables, la cual se practica mediante la revisión de los documentos que la soportan.

2.2.3.1 Alcance de la auditoría de cumplimiento

Para determinar el alcance de este tipo de auditoría es necesario identificar el tipo de organización a ser auditada, en resumen se presenta lo siguiente:

- a) Entidades públicas propiamente dichas.
- b) Personas jurídicas de derecho privado con participación estatal.
- c) Empresas netamente privadas.

Dicho esto su alcance según el tipo de organización se detalla en resumen como sigue:

- a) **Auditoría de cumplimiento en las entidades públicas propiamente dichas.-** El marco jurídico básico a tener en cuenta en este tipo de entidades, está constituido por la siguiente normativa:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Otras leyes que le sean aplicables. (Espinoza 2012)

2.2.4 Auditoría de gestión

Tomando como referencia el concepto del Autor Velázquez (2012), se puede decir que la Auditoría de Gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional del desempeño de una actividad programa o proyecto, realizado independientemente, a través de procedimientos del que se obtendrá evidencia para sustentar los criterios emitidos en cuanto a la efectividad, eficiencia y economía, que servirán para la toma de decisiones de los responsables.

Los objetivos de este tipo de auditoría pueden ser definidos tomando en cuenta los siguientes criterios:

- a) De control

- b) De productividad
- c) De organización
- d) De servicio
- e) De calidad
- f) De cambio
- g) De aprendizaje
- h) De toma de decisiones
- i) De interacción
- j) De vinculación

2.2.4.1 Alcance de la auditoría administrativa

Franklin (2007) señala que la auditoría de gestión tiene un área de influencia que abarca la totalidad de una organización, e incluye aspectos tales como:

- Naturaleza jurídica
- Criterios de funcionamiento
- Estilo de administración
- Enfoque estratégico
- Sector de actividad
- Giro industrial
- Ámbito de operación
- Tamaño de la empresa
- Números de empleados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico
- Sistemas de comunicación e información
- Nivel de desempeño
- Trato a clientes (internos y externos)
- Entorno
- Generación de bienes, servicios, capital y conocimiento
- Sistemas de calidad

El campo de aplicación de esta auditoría aplica en todo tipo de organizaciones las cuales pueden ser públicas, privadas o mixtas.

2.2.4.2 Afirmaciones de la auditoría de gestión

Las afirmaciones de la Auditoría de gestión que señala León (2012) en su guía didáctica Auditoría de Gestión V, son las siguientes:

Eficiencia

Esta afirmación se relaciona con el uso adecuado de los recursos de la institución, lo que genera que se alcancen los objetivos en el menor costo posible, en donde se puede relacionar los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios.

Los resultados que debe lograr la empresa pueden ser:

- Que las normas de consumo o gastos sean correctos y que la producción o servicios se ajusten a las mismas.
- Que los desperdicios que se originen en el proceso sean mínimos o inexistentes.
- Que se aproveche al máximo la capacidad de la infraestructura instalada.
- Que se cumplan los parámetros técnicos - productivos, en el proceso de producción o servicio, que garanticen la calidad requerida; y,
- Que todos los trabajadores conozcan las labores a realizar y que éstas sean necesarias y convenientes para las actividades a desarrollarse.

La auditoría es la encargada de determinar el grado de eficiencia en la utilización de los recursos: humanos, financieros, materiales y naturales, en el desarrollo de las actividades de la entidad, el instrumento básico para evaluar la eficiencia es el presupuesto.

Eficacia

Los conceptos relacionan a la eficacia, directamente con el logro de las metas y objetivos, y sirve para determinar el grado en que una actividad o programa alcanza los objetivos y metas propuestas.

El papel del auditor es comprobar el cumplimiento de la producción o servicio y efectuará comparaciones con el plan para determinar los avances o atrasos en la ejecución de las actividades, situación que permitirá identificar aciertos y desviaciones.

Calidad

León (2012), señala que la calidad es igual a satisfacción percibida para lo cual debe cumplir con parámetros de calidad y cumplir con los siguientes objetivos:

- Definir políticas y objetivos de calidad
- Establecer la estructura normativa
- Establecer reglas
- Asegurar que los documentos lleguen a las personas adecuadas y en el momento oportuno
- Definir normas para la implantación de acciones correctivas
- Establecer por escrito como evidenciar la calidad de los productos
- Asegurar la capacitación continua del personal
- Precisar normas para aplicaciones de técnicas estadísticas
- Asegurar el conocimiento oportuno de errores en los equipos de medición

La calidad se puede medir por el grado de satisfacción del cliente realizando entrevistas o encuestas, las mismas que reflejarán si las necesidades y expectativas fueron cubiertas.

2.2.5 Utilidad de los indicadores

Franklin (2007), señala que a través de la aplicación de indicadores, se puede cuantificar las interrelaciones entre los procesos de una empresa y con ello evaluar los resultados, la gestión financiera y las perspectivas de un negocio, durante un período determinado, continuación se presenta en resumen algunos de los indicadores más usados:

Indicadores de Liquidez.- Permiten determinar la capacidad de la empresa para hacer frente a la liquidación o pago de sus obligaciones de corto plazo, con sus activos corrientes:

- Solvencia
- Prueba acida
- Disponibilidad operativa diaria

Capital de Trabajo Neto.- Son los recursos corrientes a disposición de la empresa para cubrir sus necesidades operacionales, una vez deducidas sus obligaciones de corto plazo:

- Capital de trabajo neto

Ciclo de Conversión del Efectivo.- Permite conocer los días que transcurren desde el día en que se efectúa la compra de materias primas o mercaderías, hasta que se hace efectiva la cobranza de las ventas.

Indicadores de Rotación de Existencias.- Permiten apreciar las veces en que rotan las existencias y los días promedio de almacenamiento o stock, de sus principales rubros operacionales:

- Rotación de materias primas
- Rotación de productos en proceso
- Rotación de productos terminados

Indicadores de Cartera.- Permiten apreciar los días promedio de cobro a clientes y de pago a proveedores.

- Índice de cobros
- Índice de pagos

Indicadores de Utilización de Activos.- Muestran la eficiencia de la empresa en la utilización de los activos a su disposición, para la generación de ingresos por ventas.

- Rotación del activo fijo neto
- Rotación del activo total

Indicadores de Endeudamiento.- Permiten analizar que parte de las inversiones realizadas en activos totales, está financiada por terceros y accionistas.

- Endeudamiento
- Solidez
- Financiamiento de recursos
- Permanentes

Indicadores de Rentabilidad.- La rentabilidad de un negocio, se aprecia a través de la participación de los costos y gastos operacionales y no operacionales, en los ingresos por ventas, generando diferentes márgenes de rentabilidad.

- Margen bruto
- Rentabilidad operativa

- Rentabilidad neta
- Rentabilidad económica y financiera

Las empresas que cuentan con parámetros de medición, como son los indicadores aseguran que sus actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades.

2.3 El proceso de la auditoría integral

2.3.1 Planeación preliminar

Blanco (2010), señala que las actividades de planeación preliminar consisten, en la comprensión del negocio del cliente, su proceso contable y la realización de procedimientos analíticos preliminares, en el desarrollo de nuestro plan de auditoría se requiere evaluar los riesgos existentes.

2.3.1.1 Riesgo en la auditoría

De igual manera Blanco (2010), indica que el riesgo en auditoría es la probabilidad de que el auditor emita una opinión inapropiada, los tipos de riesgo son:

Riesgo Inherente.- Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de Control.- Es el riesgo de que una representación errónea pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no se prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de Detección.- Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases. (p. 65-66)

2.3.2 Ejecución de la auditoría integral

Subía (2011), indica que la ejecución es: “La aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo”.

Además indica que el cumplimiento de estas pruebas, nos permitirá lograr los objetivos que se plantean en cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral.

La auditoría financiera, dictamina sobre la razonabilidad de los estados financieros; la auditoría de gestión, mide el logro de objetivos, la inversión de recursos y lo adecuado de la estructura organizacional; la de control interno, confirma que los procesos y sus controles operan de forma eficaz; la de cumplimiento, con respecto a las disposiciones legales aplicables.

Esta fase de la auditoría integral genera los hallazgos que sustentarán posteriormente el informe de auditoría integral.

Un hallazgo debe reflejar una condición adversa a un criterio. Los criterios fueron explicados anteriormente y depende del tipo de auditoría en ejecución. Para la financiera es la normativa contable aplicable, para la de control interno los componentes del método COSO, implementados en la organización por medio de procesos y de procedimientos, en la de cumplimiento lo constituye la base legal y normativa relacionada con el negocio y para la de gestión, los planes, objetivos y estándares definidos en la empresa. La auditoría siempre constituirá la verificación del cumplimiento de estos requisitos o normas de desempeño.

2.3.2.1 Pruebas de cumplimiento

Son aquellas pruebas que se realizan para obtener evidencia en la auditoría sobre lo adecuado del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; y el grado de eficacia, economía y eficiencia y el manejo de la entidad.

2.3.2.2 Pruebas sustantivas

Los procedimientos sustantivos incluyen pruebas de detalles de los saldos y operaciones de la entidad y procedimientos analíticos sustantivos, mientras mayor sea el riesgo de declaraciones equivocadas importantes mayor será la extensión de los procedimientos sustantivos.

2.3.2.3 Evidencia de auditoría

Es la información obtenida por parte del auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa su informe. La evidencia en la auditoría integral comprenderá documentos fuente y registros contables, información corroborativa de otras fuentes, procedimientos sobre el manejo de las áreas o divisiones e indicadores de gestión.

La evidencia en la auditoría se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyecciones y análisis de los indicadores claves del éxito.

2.3.2.4 Evidencia suficiente y apropiada en la auditoría

Blanco Luna (2010) al respecto señala que:

“Para obtener las conclusiones de la temática, el auditor normalmente no examina toda la información disponible ya que se puede llegar a conclusiones sobre el saldo de una cuenta, los procesos, operaciones transacciones o controles, por medio del ejercicio de su juicio o de muestreo estadístico”. (p- 22-23)

El juicio del auditor es influenciado por factores como:

- La evaluación del auditor de la naturaleza y nivel de riesgo inherente tanto en el ámbito de los estados financieros como a nivel del saldo de la cuenta o clase de transacciones u operaciones.
- Naturaleza de los sistemas de contabilidad y de control interno y la evaluación del riesgo de control.
- Importancia relativa de la partida o transacción que se examina.
- Experiencia obtenida en auditorías previas.
- Resultados de procedimientos de auditoría, incluyendo fraude o error que puedan haberse encontrado.
- Fuente y confiabilidad de información disponible. (p. 23)

Por lo tanto la evidencia en auditoría es persuasiva cuando las partidas de evidencia de diferentes fuentes son consistentes, o lo contrario cuando la evidencia en la auditoría obtenida de una fuente inconsistente, el auditor es quien debe determinar procedimientos adicionales para resolver la inconsistencia.

2.3.2.5 Hallazgos de auditoría

Los hallazgos, son aquellos aspectos relevantes referentes a debilidades del sistema control interno que han sido detectadas durante la ejecución de la auditoría, los mismos que deben ser comunicados.

Así también se puede decir que es el resultado de la comparación entre el criterio y la situación actual del negocio o empresa, los mismos que inciden en la gestión o sus resultados, los elementos del hallazgo según Blanco Luna (2010) son:

- **Condición:** Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.
- **Criterio:** Comprende la concepción de “lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.
- **Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.
- **Causa:** Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

2.3.3 Informe de auditoría integral

Subía (2013) señala que el informe de auditoría como un producto terminado debe tener la calidad suficiente para responder a las exigencias de la alta gerencia.

Entre las sugerencias de la redacción que nos da el autor se encuentran:

- Concisión
- Objetividad
- Tono Constructivo
- Claridad
- Relevancia

Según Blanco Luna (2010) presenta la siguiente estructura de informe que se resume:

1. **Tema o asunto determinado.-** La definición de los términos de trabajo del auditor fija los límites de actuación del auditor en la organización auditada.

2. **Parte responsable.-** Definición de responsabilidades de la administración en un informe de auditoría integral.
3. **Responsabilidad del auditor.-** La responsabilidad del auditor es la opinión que con respecto a todos los aspectos evaluados emite.
4. **Limitaciones. –** Se debe dejar constancia de que por efecto del muestreo obligatorio en el trabajo de auditoría y por las limitaciones propias del sistema de control interno, puedan existir errores no detectados.
5. **Estándares aplicables o criterios.-** Los estándares o criterios constituyen la base legal, normativa, reglamentaria o procedimental, que nos sirve de parámetro de comparación con las situaciones observadas en la organización.
6. **Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros.-** Se orienta a ciertas áreas o procesos dentro de la organización, lo que conlleva que no se evalúe la razonabilidad de los estados financieros tomados en su conjunto, bien puede realizarse un análisis financiero de las cuentas relacionadas con el área o proceso auditado y opinar con respecto a su veracidad, integridad y correcta valuación. Para identificarlas, es muy importante que sus actividades y procesos correspondan con los registros contables que éstos generan.
7. **Otras conclusiones.-** La auditoría integral complementa la opinión financiera, con otras conclusiones. Es necesario concluir con respecto a la adecuación del sistema de control interno como una interrelación de procesos tendientes al logro de los objetivos organizacionales.
8. **Fecha del Informe.-** Fecha de presentación del informe.
9. **El Nombre de la Firma o del Auditor y el Lugar de Emisión del Informe.-** Firma de responsabilidad

2.3.4 Implantación final de las recomendaciones

Según Sotomayor (2008), el resultado del informe son las recomendaciones, y por tanto es necesario implementarlas para corregir las deficiencias presentadas, por lo que resulta

favorable contar con ideas enfocadas a mejorar la funcionalidad de cada área o proceso auditado.

Villavicencio (2013), señala la importancia de realizar el seguimiento interno, puesto que debe efectuarse independientemente de que se realice o no un seguimiento externo, además incluye los objetivos del seguimiento interno que son:

- Rendir cuentas del estado de ejecución del plan de acciones de mejora a todas las partes comprometidas.
 - Proporcionar información para la revisión periódica del plan de acciones de mejora
 - Proporcionar información para la elaboración de la memoria de desarrollo del plan de acciones de mejora
 - La responsabilidad del seguimiento interno y la revisión periódica del plan de acciones de mejora recae en los responsables de las diferentes acciones de mejora.
- (p.41)

Velásquez (2012), propone el siguiente formato de matriz de implementación de recomendaciones, del que se debe hacer un seguimiento periódico.

CUADRO No. 2: MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN

Seguimiento de Recomendaciones Período									
N°	Detalle de la Recome	Dirigida A:	Responsable del cumplimiento	Acción a realizar	Acciones realizadas	CUMPLIMIENTO			Observaciones
						SI	PARCIAL	NO	

Fuente: Velásquez (2012)

La investigación y recopilación de información bibliográfica sobre el tema desarrollado en la presente tesis, sirve como referente para direccionar la recopilación de información en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., con referencia a cada una de las Auditorías inmersas en la Auditoría Integral, de esta manera me permitirá enfocar el trabajo a los temas puntuales a desarrollar, logrando así el objetivo principal que es realizar un examen integral al área de Recursos Humanos.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1 Reseña histórica

En 1903 se funda la primera Sociedad "Alberto Rhor y Cía.", que se encargará de comercializar energía, la misma que quiebra en 1907. En 1911 se funda la Sociedad Anónima Riobamba Electric Ligth and Power. En 1924 se crea "La Hidroeléctrica" siendo uno de los socios Hirman Foley, apoderado de la Empresa Eléctrica del Ecuador Inc., Empresa que se encargó algunos años de la distribución de energía eléctrica.

En 1953 se conforma la Empresa de Electrificación Chimborazo S.A., que tenía algunos proyectos como la construcción de la Central Hidroeléctrica Alao, algunas de sus obras estuvieron listas para el 20 de abril de 1961, fecha en la cual el Presidente de la República Dr. José María Velasco Ibarra, hizo su visita oficial.

El 3 de abril de 1963 se constituye la Sociedad Anónima, Empresa Eléctrica Riobamba S.A. "EERSA" ante el Notario Dr. Washington Lara del Cantón Quito e inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Riobamba el 6 de mayo de 1963 y para el 2 de enero de 1967 se realiza la inauguración de los dos primeros grupos de la central Alao, con la presencia del Dr. Otto Arosemena Gómez, Presidente de la República.

En 1972 y 1974 se habían adquirido grupos térmicos Ruston, y en 1976 la EERSA se había fusionado con la Empresa Eléctrica Alao, la misma que contaba con una Central Hidroeléctrica llamada Nizag de 300 KW. A partir de 1979 se pasó a formar parte del Sistema Nacional Interconectado, para luego iniciar la construcción de la línea San Juan-Alao y las subestaciones San Juan, Guamote y Alao, cada una con 1 MVA. Los Grupos térmicos General Motors, uno tipo estacionario y otro tipo paquete con 1800 Kw y 2000 Kw, respectivamente se adquieren en 1984 y en 1994 se tiene la enorme satisfacción de poner al servicio de la Ciudad y Provincia la Subestación #3 para posteriormente en 1995 poner en operación la línea Alao-Chunchi con su respectiva subestación.

Para 1997, la EERSA inaugura la Central Hidroeléctrica Río Blanco con una potencia de 3 MW, con lo cual mejora notablemente el servicio a nuestra Ciudad y Provincia. Se electrificó nuestra ciudad, todos los Cantones de nuestra Provincia, muchas comunidades y lugares inaccesibles por nuestra accidentada geografía.

En el año 2001 ingresa a formar parte del sistema eléctrico de la EERSA una nueva subestación denominada TAPI, la misma que toma la carga de la parte norte de la ciudad de Riobamba y parte del cantón Guano. Actualmente cuenta con 160249 abonados en toda la Provincia. Además se encuentra en construcción de dos nuevas líneas de 69 Kw entre Alao

y multitud así como entre Alao y Guamote, con la finalidad de mantener niveles de servicio dentro de las condiciones técnicas aceptables y exigidas por las normativas emitidas por el CONELEC como ente de control.

3.1.1 Misión

Suministrar el servicio público de energía eléctrica en nuestra área de concesión con efectividad y transparencia, perseverando el ambiente y contribuyendo al desarrollo socioeconómico.

3.1.2 Visión

Ser una empresa de excelencia con infraestructura tecnológica innovadora, responsabilidad social, índices de gestión referentes, talento humano capacitado y comprometido en la prestación del servicio y el cuidado del ambiente.

3.1.3 Objetivos

1. Fortalecer a la EERSA, a través de la aplicación de buenas prácticas de administración financiera, para alcanzar su sostenibilidad.
2. Desarrollar el talento humano para facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
3. Dar valor agregado al servicio para garantizar la calidad en la entrega de energía eléctrica.
4. Fortalecer la gestión tecnológica para mejorar los servicios de distribución eléctrica.
5. Posicionar a la EERSA como una empresa que satisface las expectativas de los clientes y comunidad, a través de un servicio de energía eléctrica de calidad.

De los que se desprenden los siguientes proyectos:

Aseguramiento Financiero

Sistema integral de GTH por Competencias

Planes de contingencia y gestión de riesgos

Documentación cero papeles (SAO)

Digitalización y archivo documentación

Administración de la Gestión por Procesos

Implementación del Sistema de Gestión de Proyectos

Sistema de Comunicación Integral

Sistema de georeferenciación (GIS)

Construcción edificio Matriz y Agencias
Socialización de beneficios y riesgos de la energía eléctrica a la ciudadanía
Socialización beneficios y riesgos de la energía eléctrica a estudiantes de nivel básico y bachillerato
Implementación de la Automatización de los Primarios al 2015
Gestión para Control de Pérdidas Técnicas
Construcción y readecuaciones de líneas de Subtransmisión
Satisfacción de la demanda Industrial y Comercial
Reducción de pérdidas comerciales
Nuevas fuentes de generación eléctrica
Implementación de la Automatización de las Centrales al 2015
Implementación de la Automatización de las Subestaciones al 2015
Excelencia en el cumplimiento de las regulaciones sectoriales

3.1.4 Políticas

- Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana:
 - a. Motivar a los accionistas, directorio y principales directivos el alineamiento a políticas nacionales del sector eléctrico, del Plan nacional y de los Planes de desarrollo de la Zona o Regionales.
 - b. Promover y asignar el uso de los recursos y talento humano a proyectos consensuados.
 - c. Consolidar una imagen corporativa asociada a los valores aprobados por la empresa.
 - d. Realizar evaluaciones objetivas de los resultados de los proyectos y crear una revisión del más alto nivel para el seguimiento permanente de logros, avances, correctivos y mejoras implementadas.
- Promover el desarrollo sustentable, integral de las actividades asumidas por la empresa:
 - a. Asignar recursos para la promoción y estudios de nuevas fuentes de generación hídrica, eólica, solar o apoyar la investigación de nuevas formas de generación energética sostenible.
 - b. Asignar recursos para proyectos de Responsabilidad Social Empresarial así como de difusión de los beneficios y riesgos asociados al uso de la energía eléctrica.

- Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de energía eléctrica:
 - a. Asignar recursos y desarrollar talento humano para la reducción planificada de pérdidas técnicas y no técnicas.
 - b. Rendir cuentas a la sociedad y promover la rendición de cuentas de todos los recursos, aciertos, errores y logros de la empresa.
- Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación del servicio público de comercialización de energía eléctrica:
 - a. Propender a la mayor cobertura planificada del sector urbano y rural de nuestra área de concesión.
 - b. Dotar a la empresa de las herramientas tecnológicas planificadas para brindar seguridad en la prestación del servicio así como para la facturación, el cobro y la generación de servicios de la empresa más accesibles a la población.
- Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción.
 - a. Generar proyectos de aseguramiento financiero que incluyan criterios de sostenibilidad, seguimiento, certificación nacional o internacional en la prestación de los servicios así como dotar a las Direcciones de herramientas para el seguimiento de sus resultados con evaluaciones que incluyan criterios de seguridad y gestión de riesgos.
- Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial:
 - a. Asegurar los bienes y motivar a los talentos humanos con el fin de precautelar un uso respetuoso y capacitado de todos los bienes asignados así como garantizar una inducción de todas las personas antes de utilizar herramientas de la empresa.
 - b. Generar y aplicar normativas que disuadan, eviten o sancionen los daños provocados en forma voluntaria o involuntaria a los bienes de la empresa buscando conductas preventivas y motivando a los usuarios un apropiamiento de los bienes y servicios que se les consignan.

3.1.5 Valores corporativos

- Honestidad
- Solidaridad
- Liderazgo
- Compromiso

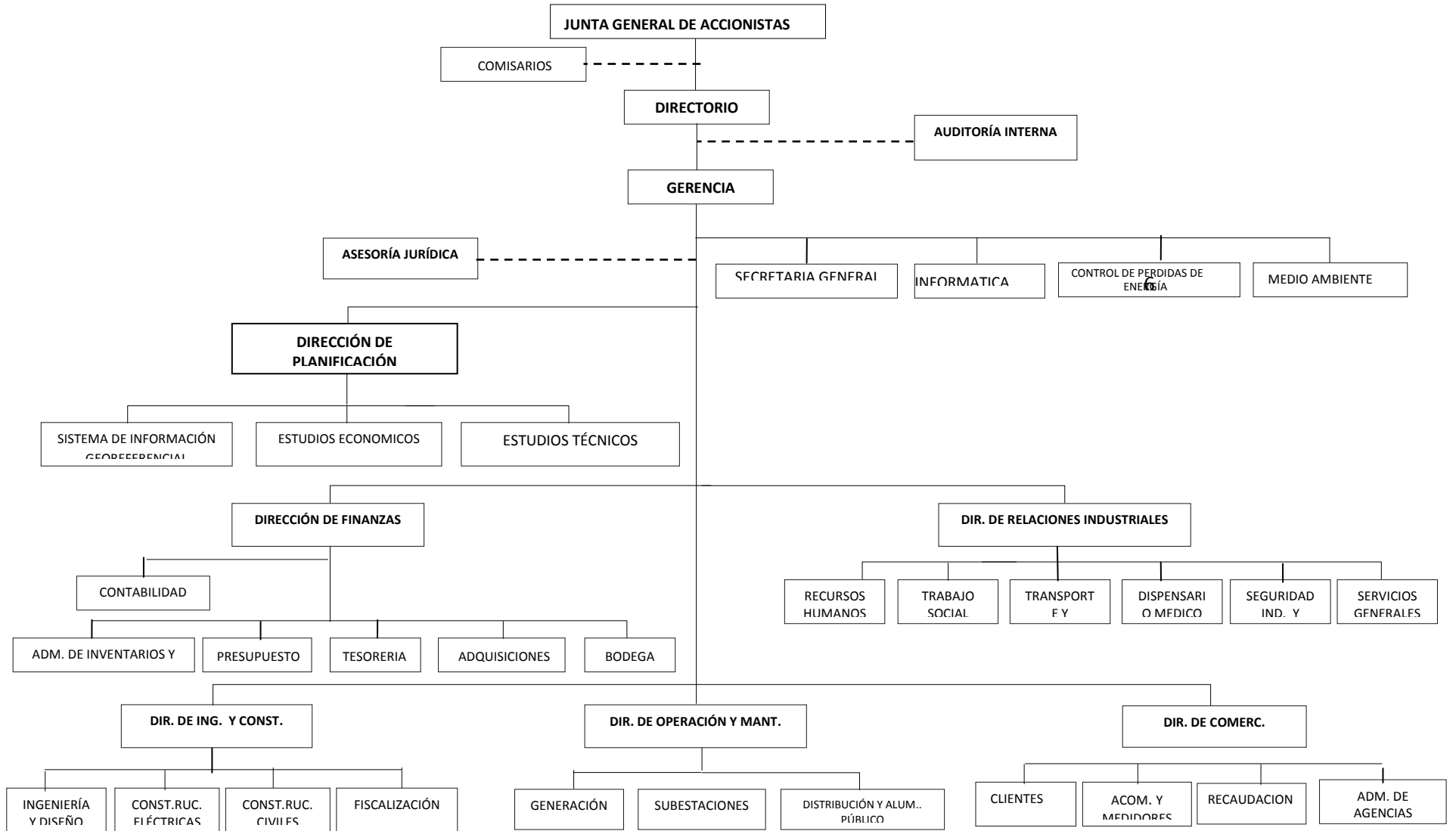
- Comunicación efectiva
- Sostenibilidad
- Calidad del servicio
- Desarrollo de las personas
- Trabajo en equipo

La información de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., referente a su historia, misión, visión objetivos, valores, estructura orgánica y funcional, se obtuvieron de la Planificación Estratégica de la EERSA 2012-2015, los mismos que constan además en su página web : www.eersa.com.ec.

A continuación se presenta el organigrama estructural de la EERSA, su cadena de valor y posteriormente como están integrados los Procesos Gobernantes, Agregadores de valor y Habilitantes.

3.1.6 Estructura organizacional

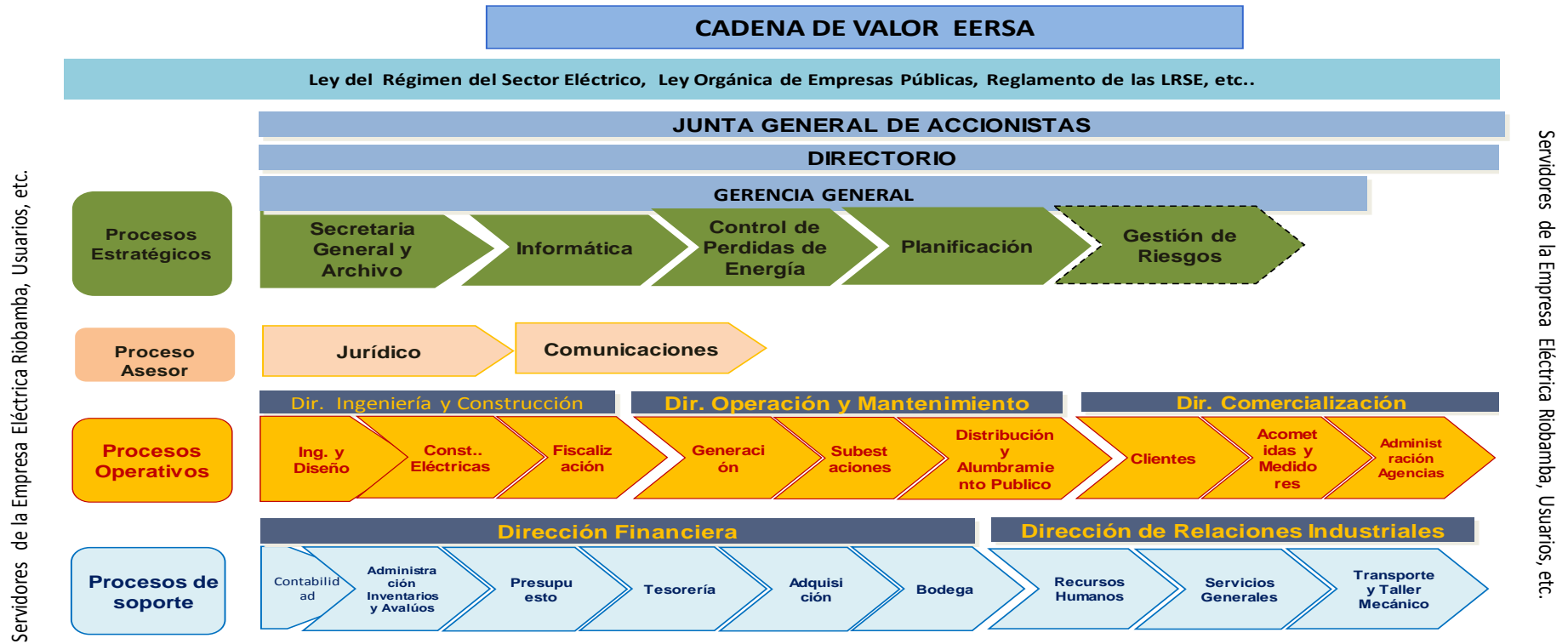
GRÁFICO No. 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

3.2 Cadena de valor

GRÁFICO No. 2: CADENA DE VALOR - EERSA



FUENTE: Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

3.2.1 Procesos gobernantes

Son aquellos relacionados con el área directiva y sus decisiones involucran a toda la Empresa y sus procesos son los siguientes:

Junta General de Accionistas

Directorio

Gerencia General

3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor

Estos procesos están relacionados con la naturaleza del negocio, y están relacionados con el nivel operativo.

Dirección de Ingeniería y Construcción

Ingeniería y Diseño

Construcciones Eléctricas

Fiscalización

Dirección de Operación y Mantenimiento

Generación

Subestaciones

Distribución y Alumbrado Público

Dirección de Comercialización

Clientes

Acometidas y Medidores

Administración de Agencias

3.2.3 Procesos habilitantes

También llamados de apoyo, son aquellos contribuyen al desarrollo de los procesos básicos o agregadores de valor y a los procesos gobernantes.

Dirección Financiera

Contabilidad

Inventarios y Avalúos

Presupuesto

Tesorería

Adquisiciones

Bodega

Dirección de Relaciones Industriales

Funciones

- a) Planificar, organizar, dirigir y controlar la administración de los recursos humanos y la prestación de servicios generales.
- b) Preparar los estudios relacionados con la administración y desarrollo de los recursos humanos.
- c) Administrar los sistemas de reclutamiento, selección, contratación, clasificación, valoración y jerarquización de puestos del personal de la empresa
- d) Administrar los sistemas de inducción y evaluación del desempeño y el de remuneraciones.
- e) Cumplir y hacer cumplir la legislación laboral, contrato colectivo, Reglamento Interno de trabajo y más normas y disposiciones establecidas para la administración de los recursos humanos.
- f) Promover las buenas relaciones entre la empresa, organización sindical y trabajadores.
- g) Dirigir la elaboración del distributivo de sueldos, el calendario anual de vacaciones y los planes y programas de capacitación.
- h) Programar y dirigir la prestación de servicios médicos, sociales y asistenciales para el personal de la empresa.
- i) Administrar el servicio de comisariato.
- j) Proponer y aplicar reglamentos, instructivos y demás instrumentos administrativos para la administración de los recursos humanos, servicios generales, higiene laboral y seguridad industrial.
- k) Dirigir, implementar y evaluar los programas de higiene laboral y seguridad industrial, elaborar y mantener actualizado su reglamento.
- l) Administrar los servicios generales y de transporte
- m) Informar a la gerencia sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.

- n) Las demás que determine la Gerencia.

Recursos Humanos

Funciones

- a) Realizar el reclutamiento, selección y contratación del personal.
- b) Mantener actualizado el Manual de Clasificación, valoración y jerarquización de puestos.
- c) Aplicar el sistema de inducción y evaluación del desempeño
- d) Aplicar el sistema de remuneraciones y otros beneficios económicos.
- e) Elaborar los roles de pago, las planillas de aportes descuentos y legalizar la documentación relacionada con el IESS.
- f) Administrar el régimen disciplinario.
- g) Elaborar, ejecutar y evaluar los planes y programas de capacitación.
- h) Mantener actualizados los requisitos y expedientes del personal y preparar las estadísticas correspondientes.
- i) Aplicar y actualizar los reglamentos, normas y más disposiciones para la administración del personal.
- j) Administrar los fondos rotativos y de caja chica de la Dirección.
- k) Elaborar el calendario anual de vacaciones y controlar su aplicación.
- l) Administrar los servicios de bienestar y asistencia social, médica y odontológica.
- m) Elaborar y administrar el distributivo de sueldos.
- n) Informar a la Dirección sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.
- o) Las demás que le determine la Dirección de Relaciones Industriales.

Servicios Generales

Funciones

- a) Coordinar y supervisar la prestación de los servicios de guardianía, conserjería, comunicaciones y otros similares.
- b) Tramitar y supervisar los servicios de mantenimiento de edificios, sistemas de comunicación, mobiliario y equipos de oficina y más instalaciones generales.
- c) Administrar los contratos relacionados con los servicios generales de la empresa.
- d) Dirigir y supervisar la administración del comisariato.
- e) Tramitar las comisiones de servicio y controlar la liquidación de las mismas

- f) Tramitar pasaportes, pasajes y más gestiones relacionadas con las comisiones de servicio del personal de la empresa.
- g) Administrar los seguros contra incendio, fidelidad y robo.
- h) Informar a la Dirección sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.
- i) Las demás funciones que le determine la Dirección.

Transporte y Taller Mecánico

Funciones

- a) Organizar y supervisar el servicio de transporte y taller mecánico.
- b) Mantener actualizado el registro histórico de todos y cada uno de los vehículos de la empresa.
- c) Elaborar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.
- d) Autorizar la provisión de combustible, lubricantes, etc., y los trabajos de reparación y mantenimiento.
- e) Mantener actualizada la lista de los vehículos y personas responsables de los mismos.
- f) Verificar periódicamente, el estado de funcionamiento y conservación de los vehículos.
- g) Legalizar y tramitar los pagos por combustible, lubricantes y servicios de mantenimiento y reparación efectuados en los vehículos de la empresa en talleres propios o particulares.
- h) Conseguir de las autoridades de tránsito, las matriculas, revisiones y permisos de circulación de los vehículos de la empresa.
- i) Iniciar los trámites pertinentes en caso de accidentes de tránsito y/o auto-seguros.
- j) Solicitar la expedición de nuevos seguros y la renovación de pólizas de seguros existentes.
- k) Efectuar los trámites para la recuperación de las herramientas, accesorios de vehículos, etc., en caso de pérdidas.
- l) Solicitar la reposición de los vehículos cuando su conservación implica elevados costos de operación y mantenimiento.
- m) Coordinar con los jefes de las unidades de la empresa los trabajos de mantenimiento y reparación de vehículos.
- n) Administrar al fondo rotativo y los fondos temporales.
- o) Solicitar la contratación de vehículos cuando se requieren
- p) Administrar los contratos de seguros de los vehículos.
- q) Informar a la Dirección sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.
- r) Las demás funciones que le determine la Dirección.

3.3 Importancia de realizar un Examen de Auditoría Integral al Área de Recursos Humanos

Luego de realizar el análisis la cadena de valor de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., se ha determinado como área a ser examinada: Recursos Humanos, ya que su importancia en las empresa radica en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo.

Los problemas que enfrenta el área de recursos humanos están relacionados con: rotación de personal, asistencia y permanencia, capacitación, falta de estructura de gestión por procesos.

La Empresa Eléctrica a diciembre de 2012 contó con 487 servidores, por lo que se vuelve necesario un adecuado y eficiente control de los siguientes aspectos: control de la asistencia permanencia, remuneraciones adecuadas de acuerdo al cargo, funciones y responsabilidades, capacitación, promoción, selección de personal e impacta a las operaciones de la Empresa, ya que el control del personal es primordial para el desenvolvimiento de sus actividades normales.

CAPÍTULO IV: INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

4.1 Proceso del examen de auditoría integral

Para llegar a emitir el informe de examen de auditoría integral se ejecutaron las fases que a continuación se detallan:

4.1.1 Planificación preliminar

La información obtenida en esta fase, sobre el conocimiento preliminar de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. EERSA, constituye la base para el desarrollo del examen de auditoría integral al área de Recursos Humanos; mediante la aplicación del cuestionario de control interno para obtener el riesgo inherente global, se obtuvo como resultado los componentes a ser evaluados los mismos que constan en el Memorando de Planificación Específica producto final de esta fase.

4.1.2 Planificación específica

En la planificación específica mediante la aplicación de Listas de Verificación a los subcomponentes de Recursos Humanos de la EERSA, se elaboraron las Matrices de Riesgo y Enfoque por cada una de las auditorías: financiera, cumplimiento y de gestión; con las que se obtuvieron los Programas de Trabajo por cada una de las Auditorías.

4.1.3 Ejecución

En esta fase se desarrollaron los programas de auditoría, de cada uno de ellos se evidencia su ejecución en los papeles de trabajo y la hoja de hallazgos que contiene el resumen de los aspectos relevantes encontrados durante el examen de auditoría integral, los mismos que son presentados en el informe de auditoría.

4.1.4 Informe de Auditoría Integral

A los Accionistas de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Hemos practicado un Examen de Auditoría Integral al Área de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., por el período económico del año 2012, el cual cubre la siguiente temática: el examen a las operaciones financieras, la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones del proceso de recursos humanos; y el grado de eficiencia y eficacia de sus procesos mediante la aplicación de indicadores de gestión.

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de la información financiera; en la auditoría a las operaciones financieras, la responsabilidad de la administración se fundamenta en las afirmaciones de integridad, veracidad y correcta valuación, por lo tanto, la responsabilidad de la preparación de la información financiera recae en la Dirección Financiera e implica estas afirmaciones.

Es responsable la Administración de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos; del cumplimiento de las leyes y regulaciones relacionadas con el manejo de recursos humanos; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la Empresa, es el personal de las áreas cubiertas en el período de auditoría el que certifica que la gestión se realizó de manera eficiente, eficaz y con calidad.

Nuestra obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas del examen de auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficiente y apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno para períodos futuros estén sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Nuestro examen de auditoría integral fue efectuado de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en el Ecuador. Estas normas requieren que un examen integral sea diseñado y realizado para obtener certeza razonable de si la información y documentación examinada, no contiene errores importantes. Un examen integral, incluye la revisión en base a pruebas de la evidencia que soportan las operaciones financieras, la evaluación de control interno, el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables, así como si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración así como del cumplimiento de los objetivos. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre la veracidad, integridad y correcta valuación del componente analizado y conclusiones sobre la otra temática.

En nuestra opinión las operaciones financieras respecto a su veracidad, integridad y correcta valuación no guardan conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera y las Normas Internacionales de Contabilidad en todos sus aspectos.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la Empresa no mantuvo una estructura efectiva de control interno en relación a la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones a las que se atiene, así mismo se analizó la gestión institucional respecto al desempeño de la administración en relación con los objetivos del componente auditado; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente, a excepción de ciertos aspectos, los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la compañía.

Debido a la naturaleza de la auditoría, los resultados se encuentran presentados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constan en el presente informe.

Riobamba, 23 de noviembre de 2013

Ing. Verónica Álvaro Zurita

AUDITORA INDEPENDIENTE

4.2 Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones

A continuación se desarrollan los hallazgos por cada una de las auditorías:

Auditoría Financiera

Pago de remuneraciones

De la verificación efectuada al cálculo de sueldos del personal de contrato de la EERSA, se determinó que no se descontaron las horas no laboradas, para el cálculo del fondo de reserva, aportes al IESS y cálculo del sueldo, por lo que en los meses de muestra la EERSA canceló en exceso por concepto de nómina 2.654,59 USD.

El hecho comentado se produjo debido a que el Auxiliar de Recursos Humanos modificó el sistema que calcula automáticamente los sueldos sin autorización, ya que no existe supervisión por parte de recursos humanos, ocasionando que se presenten estas diferencias y que no todos los elementos hayan sido reconocidos por sus valores apropiados.

Así también al verificar si los valores que constan en el rol fueron los que realmente recibieron los trabajadores de la EERSA, se detectó que se transfirieron 2 016,00 USD, en más a los trabajadores, debido a negligencia del Tesorero encargado quien digitó mal los valores y no fueron verificados ni supervisados antes de realizar las transferencias, lo que ocasionó el perjuicio para la Empresa al cancelar en más los valores correspondientes a nómina.

Al respecto, las Normas Internacionales de Información Financiera, en el Marco Conceptual para la Información Financiera; Características cualitativas fundamentales; Representación fiel en su párrafo CC12 señala:

“Los informes financieros representan fenómenos económicos en palabras y números. Para ser útil, la información financiera debe no solo representar los fenómenos relevantes, sino que también debe representar fielmente los fenómenos que pretende representar. Para ser una representación fiel perfecta, una descripción tendría tres características. Sería completa, neutral y libre de error. Naturalmente, la perfección es rara vez, si lo es alguna vez, alcanzable. El objetivo del Consejo es maximizar esas cualidades en la medida de lo posible.”

Además, la Norma Internacional de Contabilidad N° 19; Retribuciones a los Empleados en el párrafo 8 Retribuciones a los empleados a corto plazo indica:

“Las remuneraciones a corto plazo a los empleados comprenden partidas tales como las siguientes:-(a) sueldos, salarios y cotizaciones a la Seguridad Social; -(b) permisos retribuidos a corto plazo (tales como los derechos por permisos remunerados o los permisos remunerados por enfermedad)...”

Y en el párrafo 10 Reconocimiento y valoración, que contiene:

“Cuando un empleado ha prestado sus servicios en la empresa durante el ejercicio, ésta debe reconocer el importe sin descontar de las retribuciones a corto plazo que ha de pagar por tales servicios: - (a) como un pasivo (gasto devengado), después de deducir cualquier importe ya satisfecho...”

Conclusiones

- Se calcularon mal los sueldos produciendo un perjuicio económico de 2.654,59 USD a la Empresa, puesto que no se tomaron en cuenta los valores de descuento en horas debido a que el Auxiliar de Recursos Humanos modificó el sistema sin autorización y por la falta de supervisión de las operaciones del Jefe de Recursos Humanos.
- Las transferencias por concepto de nómina, se efectuaron en más por un valor de 2 016,00 USD, debido a la mala digitación y falta de verificación del Tesorero responsable de efectuarlas, pagándose en más los valores y ocasionando un perjuicio económico a la Empresa.

Recomendación No. 1

La Directora de Relaciones Industriales

Dispondrá al Jefe de Recursos Humanos que toda modificación al sistema de personal se realice previo conocimiento y autorización de la Dirección, además deberá limitar esta posibilidad de modificación a la Jefatura, quien deberá supervisar las operaciones.

Recomendación No. 2

El Director de Finanzas

Dispondrá al Tesorero que los valores transferidos por concepto de deben ser verificados y supervisados con el total del anexo por concepto de nómina, con la finalidad de identificar si estos están mal digitados y evitar perjuicios económicos a la Empresa.

Auditoría de Control Interno

Políticas y prácticas en materia de talento humano

La Empresa Eléctrica Riobamba S.A. EERSA, no cuenta con un estatuto orgánico de gestión por procesos, que le permita, analizar, mejorar y simplificar los procesos de la EERSA por medio de este sistema, en base a las necesidades de la organización y acogiendo las disposiciones legales vigentes, por lo tanto al revisar los procesos de la Unidad de Recursos Humanos no cuenta con procesos de: clasificación, capacitación, evaluación del desempeño, y, de control de asistencia y permanencia del talento humano.

Lo expuesto, contraviene la Norma de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos, 200-03 Políticas y prácticas de talento humano que señala:

“El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio. El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.- La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.”

Y 200-04 Estructura organizativa:

“La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos”.

Al respecto la Norma Técnica de Control Interno y Disposiciones para las Empresas Eléctricas No. 1.1 Actitud hacia el control interno que en su último párrafo señala lo siguiente:

“La estructura orgánica funcional incorporará los elementos de control interno para asegurar el cumplimiento de la misión y objetivos de la empresa y para que cada persona asuma y ejecute eficientemente las funciones asignadas....”

Situación producida por falta de gestión del Director de Relaciones Industriales lo que ocasionó que la Institución no asegure una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la eficacia y vocación de servicio.

Conclusión

La falta de gestión del Director de Relaciones Industriales, al no implementar una gestión por procesos y gestión del talento humano por competencias, ocasionó que la Institución no asegure una apropiada planificación y administración del talento humano.

Recomendación No. 3

Al Director de Relaciones Industriales

Implementará una gestión por procesos y gestión del talento humano por competencias, con la finalidad de mejorar y simplificar los procesos de la EERSA, y potenciar el desarrollo humano alineado al cumplimiento de la estrategia organizacional.

Anticipos de fondos concedidos en diciembre

De la documentación revisada en el diagnóstico se verificó que se otorgaron anticipos de fondos a 5 trabajadores Empresa, los mismos que fueron descontados en hasta el marzo del año 2013, sobrepasando los doce meses de plazo, para el descuento de los anticipos.

Al respecto, la norma de control interno, 405-08 Anticipos de fondos dice:

“a) Anticipos a servidoras y servidores públicos.- Las entidades a través de las unidades responsables de la gestión financiera podrán conceder anticipos de las remuneraciones mensuales unificadas u honorarios señalados en el presupuesto institucional, debidamente devengados, a las servidoras y servidores de la institución hasta por un monto equivalente al cien por ciento de la misma. El valor así concedido será recaudado por la unidad de Administración Financiera institucional al momento de efectuar el pago mensual de remuneraciones.- ... Por excepción y en casos de emergencia debidamente justificados por la unidad de administración de talento humano de cada institución, se podrá conceder un anticipo de hasta tres remuneraciones mensuales unificadas del servidor, siempre y cuando su capacidad de pago le permita cubrir la obligación contraída; el anticipo será descontado de sus haberes dentro del plazo de doce meses, contados desde su otorgamiento.- Por su

parte, la institución será responsable del control interno y de la verificación de la capacidad de pago de cada servidor, en aplicación de la normativa vigente.”

Situación que se produjo debido a que el Reglamento Interno para la Concesión de Préstamos de Sueldos al Personal de la EERSA, se encuentra desactualizado en que se establece que podrán ser descontados hasta en 20 meses, ocasionando que no exista control sobre la asignación de anticipos al personal.

Conclusión

La Empresa otorga préstamos que son descontados en un plazo superior a doce meses debido a que la reglamentación interna se encuentra desactualizada, ocasionando que no exista control sobre la asignación de anticipos al personal.

Recomendación No. 4

Al Gerente

Dispondrá a la Directora de Relaciones Industriales que conjuntamente con Asesoría Jurídica procedan a Actualizar el Reglamento Interno para la Concesión de Préstamos de Sueldos al Personal de la EERSA, con la finalidad de normar la administración y los procedimientos para la concesión de anticipos de los sueldos a sus trabajadores.

Evaluaciones periódicas del personal de planta

La EERSA no realiza evaluaciones de desempeño para el personal de planta, las evaluaciones de desempeño se realizan para el personal de contrato, ya que es uno de los requisitos para la liquidación de término de contrato.

Al respecto en la norma de Control Interno 407-04 Evaluación del desempeño señala:

“La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la unidad de administración de talento humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la Institución.”

Y en la Norma Técnica de Control Interno y Disposiciones para las Empresas Eléctricas No. 3.4 Evaluación e incentivos, dice:

“...con este fin crearán y pondrán en funcionamiento los mecanismos para evaluar permanentemente el cumplimiento de las áreas y actividades encomendadas y los resultados del trabajo de cada trabajador: establecerán de manera sistemática una

adecuada rotación de funciones con cargos similares.”

La falta de evaluación al personal de planta es ocasionada por la falta de políticas y procedimientos internos que regulen la aplicación de las evaluaciones, ocasionando que no exista una evaluación del rendimiento y productividad de todo el personal de la EERSA, que permita mejorar su rendimiento y productividad.

Conclusión

La EERSA no aplica evaluaciones de desempeño para el personal de planta, debido a que no cuenta con políticas y procedimientos que regulen la aplicación de las evaluaciones, ocasionando que no exista una evaluación del rendimiento y productividad de todo el personal de la EERSA, que permita mejorar su rendimiento y productividad.

Recomendación No. 5

Al Gerente

Dispondrá y vigilará que la Directora de Relaciones Industriales diseñe las políticas y procedimientos de evaluación de desempeño para todo el personal de la Empresa, las mismas que se realizarán bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo, con la finalidad de medir el rendimiento y productividad del personal.

Auditoría de Cumplimiento

Preparación Académica del Personal Eventual

Durante el periodo de análisis se contrató a 374 trabajadores eventuales, de los cuales se seleccionó una muestra de 50 contratos.

De la verificación efectuada se determinó que de los 50 contratos analizados, 42 trabajadores cumplen con el perfil profesional e idoneidad que consta en el Manual de Funciones, sin embargo, 8 no cumplen con el perfil requerido, en los archivos de la unidad no se encontró ningún respaldo sobre la preparación académica que requieren los puestos para los que fueron contratados.

Además, al revisar la denominación del cargo, se evidencio que 9 denominaciones de cargo, no constan en el Manual de Clasificación de Puestos, referencial que dispone la Empresa,

sin embargo; se contrató personal ocasional para que desempeñe las funciones de: Ingeniero Eléctrico; Ingeniero en Sistemas Informáticos; Auxiliar Ingeniero Eléctrico; Técnico en Rec. Forestal, Liniero 1; Chofer 2; Cerrajeros; Albañil; y, Peones.

Al respecto la Norma técnica de Control Interno No. 1.8 Documentación de respaldo y su archivo, contenida en el Manual de Normas Técnicas de Control Interno y Disposiciones Generales para Empresas Eléctricas expresa:

“Todas las operaciones estarán respaldadas y justificadas con suficiente documentación fuente.”

Y en el Reglamento de Clasificación, Valoración y Jerarquización de Puestos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. en su Art. 5 señala:

“La clasificación y descripción de las clases de puestos que consten en el Manual de Clasificación de Puestos serán actualizadas anualmente.”

Y en el Art. 18 indica:

“Para los contratos, la Empresa exigirá, por lo menos, los requisitos mínimos establecidos para el puesto en el Manual de Clasificación”

Así como en el Procedimiento para la Selección y Contratación de Personal eventual, a plazo fijo y por horas para la EERSA, que contiene:

“...Director de Relaciones Industriales.- Dispondrá al Jefe de Recursos Humanos que, previo análisis de la base de datos de elegibles, proceda con el proceso de selección del personal requerido. Al efecto, el Jefe de Recursos Humanos, deberá tomar en consideración los requisitos mínimos establecidos, la experiencia...”

El incumplimiento de lo señalado es atribuible a que el personal es contratado por recomendación del Gerente o Directores de Área, es decir, el nombre del contratado se encuentra sumillado en el memorando de requerimiento, por lo que el Jefe de Personal no sigue el proceso de contratación, lo que ocasiona que el personal desempeña cargos sin los conocimientos o experiencia que el cargo amerita.

Por otra parte la denominación de los cargos que no coinciden con el Manual de Clasificación de puestos, debido a que pesar de que se solicitó su actualización, por descuido del Jefe de Recursos Humanos este no fue actualizado, sin embargo, las denominaciones fueron creadas, produciendo que no existan las funciones específicas de

los cargos creados por lo tanto al personal contratado no se le explicaron ni conocen sus funciones.

Conclusión

Se contrató personal eventual sin que este cumpla con el perfil requerido, debido a que el Gerente o Directores de Área disponen su contratación y el Jefe de Personal no sigue el procedimiento del caso, lo que ocasiona que el personal desempeña cargos sin los conocimientos o experiencia que el cargo amerita

La denominación de los cargos para los que fue contratado el personal eventual que no coincide con los cargos Manual de Clasificación de Puestos debido a que se encuentra desactualizado por descuido del Jefe de Recursos Humanos, por lo tanto el personal contratado no conoce las funciones su cargo.

Recomendación No. 6

La Directora de Relaciones Industriales

Dispondrá y vigilará que el Jefe de Recursos Humanos, cumpla con el proceso de selección de personal ocasional e identifique las clases de puestos que faltan incluir en el Manual de Clasificación de Puestos, necesarios para el desarrollo de las actividades de la Empresa, con el fin de que el personal que ingresa a trabajar a la empresa tenga claro cuáles son sus funciones y cumplan con el perfil requerido.

Pago de Sueldos al Personal Eventual sin Tomar en Cuenta la Categoría

De la verificación efectuada al pago de sueldos al personal eventual, según la categoría, se observó que existen trabajadores a los cuales se les paga un valor superior o inferior a la categoría establecida.

Al respecto, según memorando No. 301-GER-12 de 13 de enero de 2012 y aprobado según Resolución de Junta General de Accionistas No. 08-JUA-12 del 20 de enero de 2012, se establecen los valores a pagar según las categorías tanto para el personal eventual como para el personal de planta vigente para el año 2012, que señala:

“... a partir de enero de 2012, se encuentran vigentes los siguientes sueldos de acuerdo a las categorías para el personal de planta y de contrato...”

Lo mencionado es atribuible a que el Jefe de Personal mantuvo por descuido, con el sueldo de la categorización anterior a los trabajadores que fueron contratados en los meses de octubre, noviembre y diciembre ocasionando un perjuicio económico a la empresa y a los trabajadores.

Conclusión

La EERSA pagó sueldos al personal eventual por un valor superior o inferior a la categoría establecida y aprobada por Junta General de Accionistas, por descuido del Jefe de Recursos Humanos ocasionando un perjuicio económico a la empresa y a los trabajadores.

Recomendación No. 7

LA DIRECTORA DE RELACIONES INDUSTRIALES

Dispondrá y vigilará que el Jefe de Personal presente un informe comparativo de los sueldos que perciben los trabajadores de contrato con la categoría para la cual fueron contratados con la finalidad de corregir esta desviación.

Notificaciones de Desahucio en Fechas Posteriores a las Permitidas

La EERSA no realizó la notificación de desahucio a los trabajadores de contrato a plazo fijo, la cual debió efectuarla treinta días antes de la terminación del contrato, los cuales se hicieron de veinte y cinco a veinte días de anticipación para poder efectuarlo legalmente en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Lo comentado contraviene con lo estipulado en el Código de Trabajo en su Art. 184 y 186 que señalan:

“Del desahucio.-...En los contratos a plazo fijo, cuya duración no podrá exceder de dos años no renovables, su terminación deberá notificarse cuando menos con treinta días de anticipación, y de no hacerlo así, se convertirá en contrato por tiempo indefinido...”.

“Prohibición de desahucio.- Prohíbese el desahucio dentro del lapso de treinta días, a más de dos trabajadores en los establecimientos en que hubiere veinte o menos, y a más de cinco en los que hubiere mayor número.”

El incumplimiento se debe a que el Oficinista 2 no llevó un registro de los contratos a plazo fijo, quien es el encargado de efectuar este control, por lo que para realizar el trámite de Desahucio de 5 trabajadores permitidos en un mes por el Ministerio de Relaciones

Laborales tuvieron que retrasar la notificación de los trabajadores lo que produjo que uno de los trabajadores realizara la denuncia al convertirse en un contrato de tiempo indefinido.

Conclusión

Se realizaron las notificaciones de desahucio a los trabajadores de contrato a plazo fijo, con veinte y cinco y veinte días de anticipación, debido al descuido en el control del Oficinista 2 ocasionando el incumplimiento de la disposición y la denuncia por parte de un trabajador.

Recomendación No. 8

La Directora de Relaciones Industriales

Deberá disponer y vigilar que el Jefe de Recursos Humanos no efectúe más de 5 contratos e instruirá al personal de su área sobre el cumplimiento del código de trabajo en materia de desahucios para evitar denuncias por parte del personal.

Acumulación de Vacaciones del Personal

Según la información proporcionada por la sección de Recursos Humanos para efectuar el análisis de cumplimiento al cronograma de vacaciones, se determinó que el personal que consta en el siguiente cuadro mantiene vacaciones acumuladas desde 89 hasta 109 días, como se detalla a continuación:

CUADRO No. 3: VACACIONES ACUMULADAS SUPERIOR A TRES PERIODOS.

-En días-

No.	NOMBRES	AREA	07-08	08-09	09-10	10-11	11-12	12-13	TOTAL
1	BARRENO L. LEONOR A.	DIF		14	14	16	27	29	100
2	CEPEDA A. CESAR A.	DOM	1	10	16	18	21	23	89
3	GALLEGOS M. TERESA D.	DIF		2	28	26	22	28	106
4	OBANDO D. LINO M.	DIL		8	30	30		30	98
5	ZURITA U. EDGAR G.	DIC			24	28	29	28	109

FUENTE: INFORMACIÓN JEFATURA RR.HH.

Sobre este particular el Código del Trabajo en su artículo No. 74 Postergación de Vacaciones por el Empleador, indica:

“Cuando se trate de labores técnicas o de confianza para las que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo, el empleador podrá negar la vacación en un año, para acumularla necesariamente a la del año siguiente. En este caso si el trabajador no llegare a gozar de las vacaciones por salir del servicio, tendrá derecho a las remuneraciones correspondientes a las no gozadas con el ciento por ciento de recargo”.

Y artículo No. 75 Acumulación de Vacaciones:

“El trabajador podrá no hacer uso de las vacaciones hasta por tres años consecutivos, a fin de acumularlas en el cuarto año”.

Se debe también informar que la postergación de vacaciones del personal objeto del presente comentario, en todos los casos corresponde a requerimientos Institucionales autorizados por la Gerencia o los Directores de Área, quienes no observaron lo estipulado en el Código de Trabajo, lo que ocasiona que la Empresa pague el valor con el recargo del cien por ciento (100%), de la remuneración del trabajador por el no uso de su derecho a vacaciones.

Conclusión

En la Empresa existen 5 funcionarios que por requerimientos Institucionales no se les ha permitido hacer uso de sus vacaciones, entre cuatro y seis períodos; y, por el tiempo comprendido entre 89 y 109 días, situación que se encuentra fuera del marco legal laboral que debe observar la Administración de la Empresa.

Recomendación No. 9

El Gerente

Dispondrá y vigilará que los Directores de Área, de común acuerdo con el personal involucrado coordinen acciones y programen las actividades, con el objeto de que se cumpla en el tiempo permitido del derecho que les corresponde.

Auditoría de Gestión

Contratación de Personal Eventual

La Empresa Eléctrica Riobamba, durante el año 2012 planificó contratar 422 trabajadores de los cuales se contrató a 374 lo que equivale al 89% del personal que tenía previsto contratar para cumplir con las actividades y operaciones de la empresa.

Lo anteriormente expuesto evidencia que no se logró con el objetivo establecido en el Presupuesto Anual para el año 2012, aprobado por la máxima autoridad el 27 de diciembre de 2011, según resolución 25-JUA-11 y dado a conocer según memorando circular 5894-GER-11 del 28 de diciembre de 2011, que señala:

“Se tiene prevista la contratación del personal que señala el presupuesto de sueldos que consta en el siguiente cuadro...”

Los hechos que generaron el desfase para el logro de lo planificado en el presupuesto anual, es atribuible a que se contrataron a más personas a plazo fijo o se efectuaron contratos de 6 meses, ocasionando que no se logre lo planificado presentándose una brecha del 11%.

Conclusión

La Empresa contrató a 374 empleados, lo que equivale al 89% del personal que tenía previsto contratar, la desviación se debe a que se contrataron a más personas a plazo fijo o se efectuaron contratos de 6 meses, ocasionando que no se logre lo planificado presentándose una brecha del 11%.

Recomendación N° 10

Al Gerente

Dispondrá a la Directora de Relaciones Industriales, contrate el personal de acuerdo a lo planificado cada año en el presupuesto.

Atrasos del personal de la EERSA

Luego de realizar el análisis de asistencia y permanencia del personal de la EERSA, se determinó que en el año 2012, los atrasos son recurrentes en el personal de la empresa, registrándose 889 atrasos del personal de planta y 1 358 atrasos del personal a contrato, por lo que dejaron de laborar en el año 15 021 horas de las 67107 programadas a laborar de acuerdo a la jornada máxima establecida en el Código de Trabajo, lo que equivale al 88% de horas laboradas durante este período.

Al respecto en el Código de Trabajo se establece, Art. 47:

“De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.”

Y el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. en el Art. 30 señala:

“Los trabajadores que en un mismo mes llegaren atrasados injustificadamente o salieren antes de la hora señalada, sin justificación. Serán sancionados de la siguiente manera.- *La tercera ocasión con amonestación escrita. –entre la cuarta y sexta vez, con multa del dos por ciento de la remuneración diaria.- Cuando las infracciones superen la sexta vez, con solicitud de visto bueno.*”

Los atrasos recurrentes del personal que labora en la EERSA, se debe a que durante el año no existió control por parte de Recursos Humanos, ya que no se notificaron y sancionaron los atrasos a partir de marzo de 2012, ocasionando que la productividad de la empresa se vea afectada por una brecha no laborada del 22%.

Conclusión

En el año 2012 se presentaron atrasos recurrentes en el personal de la empresa, registrándose 889 atrasos del personal de planta y 1358 atrasos del personal a contrato, por lo que dejaron de laborar en el año 15 021 horas de las 67107 programadas a laborar de acuerdo a la jornada máxima establecida en el Código de Trabajo, lo que equivale al 88% de horas laboradas durante este período, la falta de control en la notificación y sanción de atrasos, generó en aumento de este índice por lo tanto una brecha no laborada del 22% disminuyendo así la productividad de la Empresa.

Recomendación No. 11

La Directora de Relaciones Industriales

Dispondrá y vigilará que el Jefe de Recursos Humanos, realice un seguimiento permanente de los casos en los que con frecuencia se atrasa el personal de la Empresa, los mismos que deberán ser sancionados de acuerdo a lo que establece el Reglamento Interno de la EERSA, con la finalidad de que se forme una cultura organizacional y se logre responsabilidad y productividad del personal.

4.3 Matriz de implementación de recomendaciones

A continuación se presenta la matriz de implementación de recomendaciones que contribuirán a mejorar la gestión del área auditada.

**CUADRO No. 4: MATRIZ DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES
EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.**

No.	RECOMENDACIÓN	Personal a cargo del cumplimiento de las actividades	Plazos asignados para el cumplimiento	Medios de verificación	FIRMAS DE LOS SERVIDORES RESPONSABLES
1	Dispondrá al Jefe de Recursos Humanos que toda modificación al sistema de personal se realice previo conocimiento y autorización de la Dirección, además deberá limitar esta posibilidad de modificación a la Jefatura, quien deberá supervisar las operaciones.	Jefe de Recursos Humanos	Diciembre 2013	Sistema de recursos humanos	
2	Dispondrá al Tesorero que los valores transferidos por concepto de deben ser verificados y supervisados con el total del anexo por concepto de nómina, con la finalidad de identificar si estos están mal digitados y evitar perjuicios económicos a la Empresa.	Tesorero	Diciembre 2013	Órdenes de pago, auxiliares	
3	Implementará una gestión por procesos y gestión del talento humano por competencias, con la finalidad de mejorar y simplificar los procesos de la EERSA, y potenciar el desarrollo humano alineado al cumplimiento de la estrategia organizacional	Directora de Relaciones Industriales	año 2014	Términos de Referencia para la implementación	
4	Dispondrá a la Directora de Relaciones Industriales que conjuntamente con Asesoría Jurídica procedan a Actualizar el Reglamento Interno para la Concesión de Préstamos de Sueldos al Personal de la EERSA, con la finalidad de normar la administración y los procedimientos para la concesión de anticipos de los sueldos a sus trabajadores.	Directora de Relaciones Industriales	Marzo 2014	Reglamento actualizado	

5	Dispondrá y vigilará que la Directora de Relaciones Industriales diseñe las políticas y procedimientos de evaluación de desempeño para todo el personal de la Empresa, las mismas que se realizarán bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo, con la finalidad de medir el rendimiento y productividad del personal.	Directora de Relaciones Industriales	año 2014	Políticas y procedimientos aprobados	
6	Dispondrá y vigilará que el Jefe de Recursos Humanos, cumpla con el proceso de selección de personal ocasional e identifique las clases de puestos que faltan incluir en el Manual de Clasificación de Puestos, necesarios para el desarrollo de las actividades de la Empresa, con el fin de que el personal que ingresa a trabajar a la empresa tenga claro cuáles son sus funciones y cumplan con el perfil requerido.	Jefe de Recursos Humanos	Diciembre 2013	Expedientes del personal	
7	Dispondrá y vigilará que el Jefe de Personal presente un informe comparativo de los sueldos que perciben los trabajadores de contrato con la categoría para la cual fueron contratados con la finalidad de corregir esta desviación.	Jefe de Recursos Humanos	Diciembre 2013	Informe	
8	Deberá disponer y vigilar que el Jefe de Recursos Humanos no efectúe más de 5 contratos e instruirá al personal de su área sobre el cumplimiento del código de trabajo en materia de desahucios para evitar denuncias por parte del personal.	Jefe de Recursos Humanos	Diciembre 2013	Estadísticas de contratación de personal	
9	Dispondrá y vigilará que los Directores de Área, de común acuerdo con el personal involucrado coordinen acciones y programen las actividades, con el objeto de que se cumpla en el tiempo permitido del derecho que les corresponde.	Jefe de Recursos Humanos	Diciembre 2013	Cumplimiento de cronograma de vacaciones	
10	Dispondrá a la Directora de Relaciones Industriales, contrate el personal de acuerdo a lo planificado cada año en el presupuesto.	Directora de Relaciones Industriales	año 2014	indicador de gestión	

11	Dispondrá y vigilará que el Jefe de Recursos Humanos, realice un seguimiento permanente de los casos en los que con frecuencia se atrasa el personal de la Empresa, los mismos que deberán ser sancionados de acuerdo a lo que establece el Reglamento Interno de la EERSA, con la finalidad de que se forme una cultura organizacional y se logre responsabilidad y productividad del personal.	Jefe de Recursos Humanos	Diciembre 2013	Informe de sanciones y descuentos	
----	--	--------------------------	----------------	-----------------------------------	--

Elaborado por: Ing. Verónica Álvaro Zurita

4.4 Presentación y Aprobación del Informe

La Lectura del Borrador de Informe de Examen de Auditoría Integral al Área de Recursos humanos de la EERSA se llevó a cabo el viernes 22 de noviembre de 2013, previa convocatoria de fecha 15 de noviembre de 2013.

Asistieron a la diligencia el Ing. Joe Rafael Ruales Parreño, Gerente de la EERSA y la Ing. Silvana Álvarez Cadena, Directora de Relaciones Industriales y se dejó constancia en un acta que respalda la aprobación del informe (Anexo No. 3).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Comprobación de la hipótesis

Con la finalización del examen integral al área de recursos humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, se obtuvo una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generó un informe de aseguramiento que soporta de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporciona acciones de mejoramiento para la empresa Eléctrica Riobamba S.A.

5.2 Conclusiones y Recomendaciones

5.2.1 Conclusiones

- El examen integral es una tendencia vanguardista que supone nuevos retos a los auditores al revisar de una manera íntegra y segregada cada uno de los aspectos que forman parte de una entidad, área, proceso, componente etc.
- El examen integral es viable si tenemos claro cada uno de las afirmaciones que van a ser analizadas de acuerdo al tipo de auditoría, los resultados dependerán de la habilidad de cada auditor en aplicar procedimientos acertados para obtener evidencia suficiente y competente.
- Uno de los aspectos más positivos del examen Integral es que al realizar integral del componente cumpliendo cada una de las fases, permite optimizar recursos y tiempos pues son claros los aspectos a revisar por tipo de auditoría, y sus resultados permiten corregir desviaciones de manera global.
- Las recomendaciones permiten observar el enfoque multidimensional del examen integral, por lo que los funcionarios de la EERSA quedaron satisfechos al observar que se puede realizar un análisis completo de una sola área.
- Un examen integral demanda experiencia, tiempo y conocimiento por parte del auditor, por ello la limitación durante la ejecución de la auditoría integral fue la obtención de información que se vio solventada con el establecimiento de programas a la medida y muestras para lograr el objetivo propuesto.

5.2.2 Recomendaciones

- Como profesionales auditores de excelencia nos encontramos obligados a implantar nuevos retos en nuestro entorno de trabajo, uno de ellos es ampliar la visión y proponer la ejecución de Auditorías Integrales que contribuyan a mejorar la gestión de una Empresa de manera global.
- El tiempo asignado para un examen integral debe ser asignado de acuerdo a la Empresa área, componente o proceso a evaluar, lo que permitirá obtener los resultados esperados.
- Dependiendo del tema auditado es necesario contar con un equipo multidisciplinario que soporte positivamente los procedimientos aplicados en el estudio y genere los resultados que se espera como Auditor Profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- BLANCO Y, (2010). Normas y procedimientos de la auditoría integral. Colombia: ECOE Ediciones.
- Espinoza, M. (2012). Auditoría de Cumplimiento I. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.
- Franklin, E. (2007). Auditoría Administrativa. Gestión Estratégica del cambio. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- León, M. (2012). Auditoría de Gestión V. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.
- Mantilla, S. (2005). Control interno informe COSO. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Subía, J. (2013). Informe de Auditoría Integral. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.
- Subía, J (2009). Marco Conceptual de la Auditoría Integral. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.
- Velázquez, M. (2012). Auditoría de Gestión I. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.
- Zaldumbide, J. (2009). Auditoría Financiera II. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.

ANEXOS

Anexo No. 1: Autorización Cooperativa de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

RIOBAMBA S.A.

Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

EERSA
Iluminando tu vida

3454-GER-12
18 de diciembre, 2012

Mgs.
Liz Valle Carrión
**COORDINADORA ACADEMICA DE LA
MAESTRIA EN AUDITORIA INTEGRAL**
Presente

De mi consideración:

En referencia al Oficio No. s/n de fecha 17 de diciembre de 2012, debo manifestar a usted que la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. autoriza que la Srta. VERONICA PAULINA ALVARO ZURITA, estudiante de la maestría en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja, realice la tesis de grado, con la recopilación de datos que va a realizar en el Área de Recursos Humanos.

Cordialmente,

[Firma]
Ing. Joe Ruales Parreño
GERENTE EERSA

Zulma

**EMPRESA ELÉCTRICA
RIOBAMBA S.A.**
ILUMINANDO TU VIDA

Trabajamos para iluminar tu vida

Juan Larrea 2260 y Primera Constituyente.
Casilla 670. Telfs.: 2 962 939 / 2 960 283 / 2 961 966 / 2 964 622 / Fax: 2 968 216
WEB Site: www.eersa.com.ec / e-mail: e-mail@eersa.com.ec

Anexo No. 2: Acta de lectura de borrador de informe

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DE INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL A LA EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S. A. RECURSOS HUMANOS AÑO 2012

En la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, a los veinte y dos días del mes de noviembre de dos mil trece, siendo las quince horas, nos constituimos en la sala de sesiones de la Gerencia de la EERSA, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura de borrador de informe del **EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL A LA EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S. A. RECURSOS HUMANOS AÑO 2012**, el período de alcance comprende del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.

Se convocó mediante comunicación de fecha 15 de noviembre de 2013, a los servidores relacionados con el examen para que asistan a la presente diligencia.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado las personas asistentes suscriben la presente acta en tres ejemplares de igual tenor.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ing. Joe Ruales P.	GERENTE (E)	
Ing. Silvana Álvarez C.	DIRECTORA DE RELACIONES INDUSTRIALES	
Ing. Ángel Guerrero F.	DIRECTOR FINANCIERO	
Dr. José Soria C.	EX DIRECTOR DE RELACIONES INDUSTRIALES	
Lic. Leonor Barreno L.	CONTADORA GENERAL	
Sr. Edgar Sandoval G	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
Ing. Romel Haro A.	OFICINISTA 2	
Sra. Mercedes Vallejo B.	AUXILIAR DE RRHH	