



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

---

**AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA QBRIR  
SEGUROS DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE  
PICHINCHA EN EL PERIODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DE 2022.**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría

**Autor (a):**

Martínez Herrera Kateryne Paola

**Tutor:**

Dra. Llamuca Pérez Silvia Lorena Mg.

AMBATO – ECUADOR

2023

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA QBRIR SEGUROS DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022, presentando por MARTINEZ HERRERA KATERYNE PAOLA para optar por el título de LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

## CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte de Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 03 de marzo de 2023



Dra. Silvia Lorena Llamuca Pérez Mg.

CI: 1802489821

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Martínez Herrera Kateryne Paola, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre

**AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA QBRIR SEGUROS DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCA EN EL PERIODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022**, como requisito para optar el grado de Licenciado en Contabilidad y Auditoría y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con afines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor; Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitare la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 03 días del mes de marzo de 2023, fimo conforme.

Autor: Martínez Herrera Kateryne Paola



Firma:

Dirección: Huambaló La Florida centro.


Correo Electrónico: paomart.1994@hotmail.com

Teléfono: 0968720168


### APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el tema: AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA QBRIR SEGUROS DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA EN LOS PERIODOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación,

Ambato 28 de marzo de 2023

  
Lic. López Samaniego Christopher Nepalí, Mg.

Lector

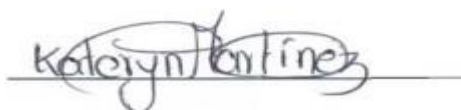
  
Dr. Moreno Mejía Mario Alberto, Mg.

Lector

## **Declaración de Autenticidad**

Quien suscribe declaro que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo de titulación previos a la obtención del título de Contador Auditor son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato 17 de enero de 2023

A handwritten signature in black ink, reading "Kateryne Paola Martínez Herrera", written over a horizontal line.

Martínez Herrera Kateryne Paola

CI: 1804838991

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de titulación está dedicado a Dios por todas las bendiciones que me ha dado cada día. A quienes en este proceso fueron más que padres para mí Elizabeth y Hugo, que con su ejemplo de superación, humildad y sacrificio me guiaron hasta cumplir la meta, gracias por creer y confiar en mí.

A mi querido hermano Kevin, gracias a su cariño y apoyo incondicional durante este proceso, por ser ese motor importante en mi vida.

A mi abuela porque siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi familia porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida, lo que ha contribuido a la finalización de este logro.

*Kateryne Paola Martinez Herrera*

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi profundo agradecimiento a mi querida Universidad Tecnológica Indoamérica que me permitió vivir la excelencia a diario durante este proceso de aprendizaje.

A mi tutor de titulación Dr. Silvia Llamuca, quien siempre estuvo dispuesta a asesorarme sin importar el día ni la hora por brindarme sus conocimientos y su cariño durante este mi proceso de preparación.

Compañeros de carrera que al término de esta se convirtieron en familia, gracias por todo su cariño y porque ahora todos juntos logramos nuestro objetivo y por cada día que justos nos hemos unido más.

A Qbrir seguros, bajo la dirección de Roció Martínez y Amanda Martínez, por haber confiado en mí y abrirme las puertas de su empresa para realizar mi Auditoria de Gestión, dándome su apoyo incondicional y a todo el personal administrativo y operativo que siempre estuvo predispuesto a ayudarme.

*Kateryne Paola Martínez Herrera*

## Índice de Contenidos

Declaración de Autenticidad .....	3
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
RESUMEN EJECUTIVO .....	12
ABSTRACT .....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I .....	16
<b>1.1 Investigación Preliminar</b> .....	16
<b>1.1.1. Antecedentes</b> .....	16
<b>1.1.2. Misión</b> .....	17
<b>1.1.4. Objetivos Institucionales</b> .....	18
<b>1.1.5. Políticas</b> .....	18
<b>1.1.5.1 Políticas Contables</b> .....	20
<b>1.1.6. Estructura Organizacional</b> .....	21
1.1.6.1 Organigrama Estructural .....	21
1.1.6.1.2 Organigrama Funcional .....	22



1.1.6.1.2.1 Organigrama Posicional .....	23
1.1.7. Recursos .....	24
1.1.7.1 Materiales .....	25
1.1.8. Sistema de Información .....	26
1.1.8.1. Administrativo .....	26
1.1.8.2. Contable .....	26
1.1.8.3. Clientes .....	27
1.1.8.4 Proveedores .....	27
1.3. Documentación .....	28
1.3.1. Normativa .....	28
1.3.2. Manual de Funciones .....	30
1.3.3. MERCADO .....	39
CAPÍTULO II .....	42
2.1. PROYECTO DE AUDITORÍA .....	42
2.1.1. Propuesta técnica P.79 .....	43
2.1.1.2 Naturaleza .....	44
2.1.2.1 Alcance .....	44
2.1.3. Antecedentes .....	45
2.1.4. Objetivos .....	45
2.1.4.1 Objetivo General .....	45
2.1.4.2 Objetivos Específicos.....	46
2.1.5. Estrategias .....	46

<b>2.1.6. Justificación</b> .....	47
<b>1.1.7. Acciones</b> .....	47
<b>2.1.8. Recursos</b> .....	49
<b>2.1.8.1. Costos</b> .....	49
<b>2.2. Programas de Trabajo</b> .....	49
<b>2.2.1 Equipo de trabajo</b> .....	49
<b>2.2.1.2. Materiales para utilizar</b> .....	50
<b>2.2.1.3. Tipos de papeles de Trabajo</b> .....	50
<b>2.3. Planificación preliminar</b> .....	51
Capitulo III .....	56
<b>3.1. Principales Hallazgos</b> .....	56
<b>3.2.1 Cuestionarios</b> .....	58
<b>3.2.2. Indicadores por etapas del proceso Administrativos</b> .....	58
<b>3.2.3. Planeación</b> .....	58
<b>3.3.3 Organización</b> .....	60
<b>3.3.1 Dirección</b> .....	61
<b>3.3.2. Control</b> .....	62
<b>3.3.3.1 Recolección de Información</b> .....	64
<b>3.1.2.1 Cuestionario de control interno</b> .....	65
3.1.2.1.2. Evaluación de componentes: Ambiente de control .....	65
3.1.2.2. Entrevistas .....	67
CAPÍTULO IV.....	69

<b>4.1 Informe de Auditoría</b> .....	69
<b>Informe contiene:</b> .....	70
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b> .....	71
<b>4.1.1. Desviación Significativa</b> .....	72
Capitulo	V
.....	81 <b>5.1</b>
<b>Seguimiento</b> .....	81
<b>Anexos</b>	
.....	85

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 .....	21
Ilustración 2 .....	22
Ilustración 3 .....	23
Ilustración 4 .....	33
Ilustración 5 .....	35
Ilustración 8 .....	48
Ilustración 9 .....	49
Ilustración 10 .....	51
Ilustración 11 .....	52
Ilustración 12 .....	53
Ilustración 13 .....	54

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Tema:** AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA QBRIR SEGUROS DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERIODO DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

**Autor:** Kateryne Paola Martinez Herrera

**Tutor:** Dr. Silvia Lorena Llamuca  
Pérez Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de titulación consiste en el desarrollo y ejecución de una Auditoria de Gestión aplicada a la empresa Qbrir seguros de la ciudad de Quito, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022. Esta Auditoria de gestión se llevó a cabo mediante la medición de la gestión realizada en cada capítulo del proceso. Se aplicaron indicadores de gestión orientados a lograr una medición de gestión. Al aplicar las diferentes técnicas para recolectar la información y medición se recolecto información para dar respuesta a los recursos de la empresa. Al concluir con la presente Auditoria se pudo apreciar formas de fortalecer el trabajo en equipo de la empresa y así cuidar de su patrimonio y reforzar el crecimiento de esta. En la etapa de planeación como resultado se obtuvo que la empresa se encuentra con un punto de partida muy bien definido y establecido, considerando también la falta de manuales de funciones específicas. Se procedió a emitir criterios de mejoras con la finalidad de llegar al 100% de cumplimiento de los objetivos de la empresa, considerando que si se consideran las sugerencias mencionadas se elevara el número de clientes y por consiguiente se notara un crecimiento de los ingresos.

**DESCRIPTORES:** auditoría, control, gestión, procesos

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Theme:** MANAGEMENT AUDIT APPLIED TO THE COMPANY QBRIR SEGUROS OF THE CITY OF QUITO, PROVINCE OF PICHINCHA, PERIOD FROM JANUARY 01 TO DECEMBER 31, 2022

**Author:** KATERYNE PAOLA MARTÍNEZ HERRERA

**Tutor:** Dr. SILVIA LORENA LLAMUCA PÉREZ, Mg.

**ABSTRACT**

This research consists of the development and execution of a Management Audit applied to the "Qbrir Seguro" company in Quito from January 1 to December 31, 2022. This management Audit has been carried out by measuring the management carried out in each process chapter. Management indicators were applied aimed at achieving a management measurement. After implementing the different techniques to collect information and measure, it was possible to respond to the company's resources. After this audit, it was possible to appreciate ways to strengthen the company's teamwork and thus take care of its assets and reinforce its growth. In the planning stage, as a result, it was obtained that the company has a very well-defined and established starting point, also considering the lack of manuals for specific functions. Criteria to improve the company's performance were issued to reach 100% compliance with the company's objectives, taking into account that if the suggestions are considered, it will increase the number of customers and, therefore, will increase profits.

**KEYW**

**KEYWORDS:** audit, control, management, processes

## INTRODUCCIÓN

La importancia para un desarrollo económico en el país es la innovación de las empresas y creación de estas, la cual únicamente su función es satisfacer necesidades personales y de la sociedad, de tal manera que se brinde un beneficio a largo plazo con mucha proyección al futuro.

Para lograr el desarrollo y mejoramiento organizacional, es fundamental determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía en las diversas acciones practicadas por las empresas, tomando en este caso, la Auditoría de Gestión como una figura trascendente para evaluar el desempeño de las actividades ejecutadas y compararlas con las metas trazadas. La evaluación de dicho desempeño considera la detección de problemas y la identificación de oportunidades de mejora que pueden tomar a través de las recomendaciones que el auditor propone.

El objetivo primordial que se intenta solventar es la de diseñar y producir métodos de aprendizaje de una manera técnica en el cual se investiguen las necesidades de la creación de una empresa y de mejores y más oportunas herramientas empresariales que se nos brinde el producto que requiere, con excelente calidad, características no convencionales y adicionales al que comúnmente se encuentra en los competidores.

Se decidió llevar a cabo la aplicación de Auditoría de Gestión a la empresa Bróker de seguros de la ciudad de Quito, sabiendo que en el desarrollo y al concluir mi auditoría de gestión ayudare a optimizar las acciones que ejecute la institución, y además que mi trabajo se convertirá en una herramienta de apoyo y consulta para el cumplimiento de las metas trazadas.

En primera parte del trabajo de auditoría, analizare los aspectos generales referentes a la entidad, es decir, partiendo desde el conocimiento de la empresa, luego en el segundo capítulo

examinare el propósito de la aplicación de la auditoria para continuar con el tercer capítulo donde se trabajara la ejecución de la auditoria en todas sus fases teniendo como objetivo la evaluación de sus objetivos y metas, esperando identificar las falencias o errores en el manejo operativo y posteriormente emitir el informe de auditoría, con los respectivos resultados basados en comentarios, conclusiones y recomendaciones.



# CAPÍTULO I

## 1.1 Investigación Preliminar

### 1.1.1. Antecedentes

Qbrir seguros CIA, LTDA Agencia Asesora Productora de Seguros ubicada en la ciudad de Quito en las calles Los Shirs y Republica del Salvador Edificio Tapia 5 piso Oficina 5, es una empresa que actúa como intermediario de varias compañías de seguros, sin estar vinculada en exclusiva a ninguna de ellas, comercializando contratos de seguros a sus clientes.

Conocedora de las necesidades de protección y de los riesgos existentes en la vida moderna, que por medio de su actividad promociona y asesora a los interesados es decir lo clientes un contrato de seguro. La función de el bróker es de trabajar para el asegurado y representarlo ante la aseguradora.

Qbrir seguros agencia asesora de seguros de la ciudad de Quito es creada con la finalidad de brindar servicio y asesoramiento de todo tipo de seguros ya sean estos seguros de vida, vivienda, salud, viajes etc., creada con el nombre de Aeroseguros CIA. LTDA. Agencia asesora productora de seguros.

El creador de dicha empresa fue el señor Mesías Dávila como gerente propietario, y con el pasar del tiempo dicha Sociedad paso a nombre de la Ing. Roció Martinez la cual implemento el crecimiento y el bróker de seguros cambio su nombre a Qbrir Seguros dedicado a la venta de seguros de todo tipo, cumple con los requisitos legales para su libre desempeño, el bróker de seguros Qbrir seguros fue establecida en la ciudad de Quito lugar que gracias a su desarrollo comercial nos permitió en poco tiempo ser una agencia de seguros más confiable y segura del país, rompiendo con esto los récords al ser una de las empresas de mayor crecimiento en poco tiempo.

Su reconocida experiencia a lo largo del tiempo le ha permitido ser pioneros y líderes del mercado asegurador ecuatoriano.

### **1.1.2. Misión**

El profesor Rafael Muñoz Gonzales define misión como La razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas

La empresa Qbrir Seguros tiene establecida su misión de la siguiente manera

Nuestra misión es generar la mejor experiencia en seguros, basados en:

Inducir a las personas en el mundo de los seguros, a través de la enseñanza en su correcta utilización.

Seremos uno de los más reconocidos brókeres de seguros del país por la calidad de nuestro trabajo y preferencia de nuestros clientes que nos exige siempre estar en constante mejora, innovando procesos y servicios que nos harán únicos en el mercado.

### **1.1.3. Visión**

(Serna, 2002) Define visión como un conjunto de ideas generales, algunas de estas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en un futuro. La visión no se expresa en términos numéricos, la define la alta dirección de la empresa, debe de ser ampliada e inspiradora, conocida por todos e integrar al grupo gerencial a su alrededor.

Qbrir Seguros establece su visión de la siguiente manera:

Requiere de líderes para su definición y para su cabal realización

1. Ser la agencia de seguros de confianza de los ecuatorianos.
2. Ser la marca digital en seguros, más completa del Ecuador.

3. Ser la red de agentes más grande y exitosa a nivel nacional.

#### **1.1.4. Objetivos Institucionales**

Interpretando a la teoría de (Terry, 2012) a la institución como toda entidad del estado pretende alcanzar los objetivos que se propone. Un objetivo institucional es una situación deseada que la entidad intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

Qbrir Seguros ha definido como principales objetivos:

- Elaborar planes estratégicos que contrarresten la pérdida de clientes. Esto permitirá que la empresa evalúe las situaciones que lo han llevado a perder constantemente clientela, con la finalidad de elaborar estrategias que reduzcan o desaparezca la pérdida de clientes.
- Implementación y mayor seguimiento en páginas webs con la búsqueda de mejores resultados en las ventas y cotizaciones de seguros, la implementación de este nuevo servicio permitirá la captación de nuevos clientes.
- Generar un excelente ambiente de trabajo.
- Fomentar la comunicación interna de la compañía.

#### **1.1.5. Políticas**

Las políticas según (Chiavenato, 2006) son líneas de acción que proporcionan marcos flexibles para demarcar las áreas en que debe desarrollarse la acción administrativa. Mediante el establecimiento de políticas, los integrantes de los entes de investigación pueden conocer lo que se espera de ellos en la realización de cada una de sus actividades asignadas y así sentar las bases para un efectivo control administrativo en función del logro de los objetivos de la institución. En el presente trabajo se abordó primeramente lo establecido en el ámbito nacional en materia de ciencia, tecnología e innovación, para luego

interrelacionarlas con las políticas establecidas por los centros e institutos de investigación, en función de establecer los marcos sobre los cuales se desarrollan los objetivos de estos.

### **Políticas Administrativas**

- Brindar un trato justo y responsable a cada uno de los clientes de forma personalizada.
- Mantener y velar por la buena imagen de la empresa.
- Ofrecer continuamente productos y servicios de calidad de acuerdo con la necesidad de cada cliente.
- Brindar seguridad laboral e incentivos monetarios adicionales a los sueldos básicos para motivar la iniciativa y el mejor logro de los objetivos establecidos por la empresa.
- La forma de impulsar y mantener la disciplina deberá siempre ser positiva, es decir mediante estímulos y premios, recurriendo excepcionalmente y el último extremo a los despidos pertinentes.
- Se debe ingresar responsablemente toda la información correspondiente a casa una de las áreas que conforman la empresa en el sistema operativo-administrativo.

### **Políticas de seguridad y salud ocupacional**

- Poner en práctica el proceso de mejoramiento continuo y permanente, emprendido por la empresa.
- Prevenir accidentes y evitar la aparición de enfermedades derivadas del trabajo.
- Proteger el medio ambiente, manteniendo y reforzando el equilibrio natural del ecosistema.
- Capacitar y concientizar a los colaboradores sobre la importancia de laborar en buenas condiciones de salud mental, orden, limpieza y disciplina para así garantizar el éxito en sus prácticas diarias.

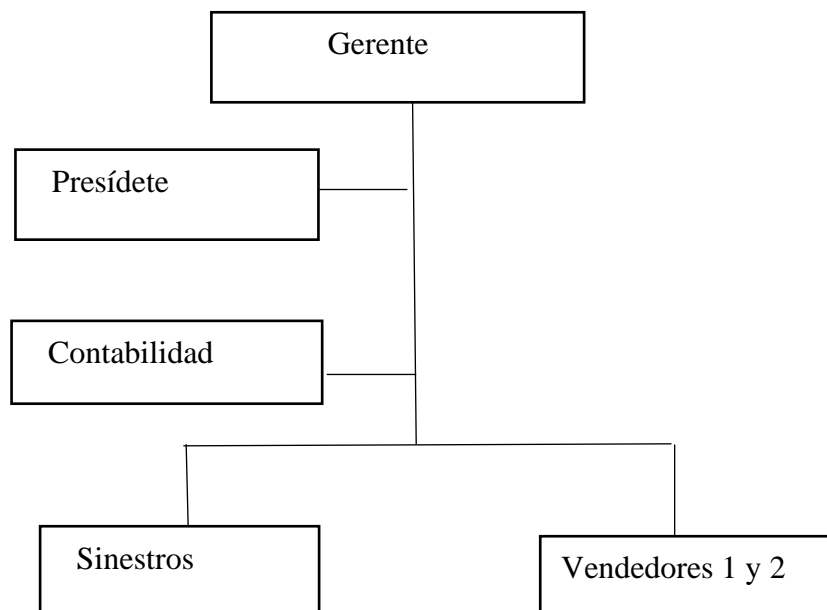
### 1.1.5.1 Políticas Contables

- Cumplir con los pagos y aportes tributarios vigentes.
- Gestionar con llamadas los avisos de vencimiento de póliza y pago de cuotas.
- Los estados financieros deben ser elaborados bajo los principios de (PCGA).
- Ingreso de datos par cobros en fechas acordadas con los clientes.
- Los estados financieros deben ser elaborados bajo los principios de Contabilidad

Generalmente Aceptados (PCGA) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF)

### 1.1.6. Estructura Organizacional

#### 1.1.6.1 Organigrama Estructural



#### ILUSTRACIÓN 1

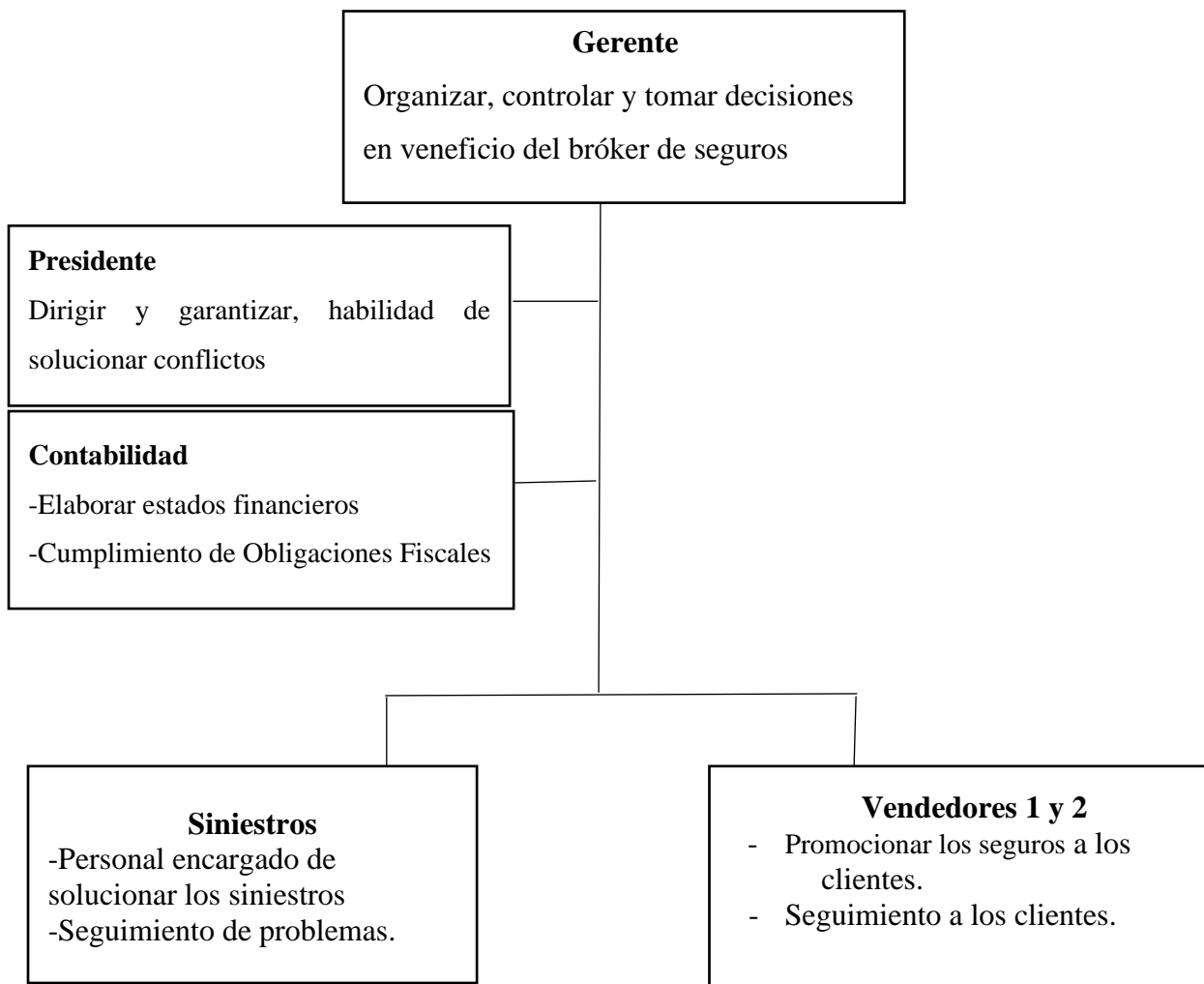
*Ilustración 1 Organigrama estructural*

**Elaborado por:** Kateryne Paola Martinez Herrera

**Fuente:** Qbrir seguros

Nombre	Simbología	Significado
Rectángulo		Departamento o división de la organización que varía dependiendo de su cargo
Lineas continuas vertical		Línea de mando de una división superior a una inferior
Línea continua horizontal		Indica la unión entre órganos

### 1.1.6.1.2 Organigrama Funcional



### ILUSTRACIÓN 2

Ilustración 2 Organigrama funcional

Elaborado por: Kateryne Paola Martínez Herrera

Fuente: Qbrir Seguros

Nombre	Simbología	Significado
Rectángulo		Departamento o división de la organización que varía dependiendo de su cargo
Líneas continuas vertical		Línea de mando de una división superior a una inferior
Línea continua horizontal		Indica la unión entre órganos

### 1.1.6.1.2.1 Organigrama Posicional

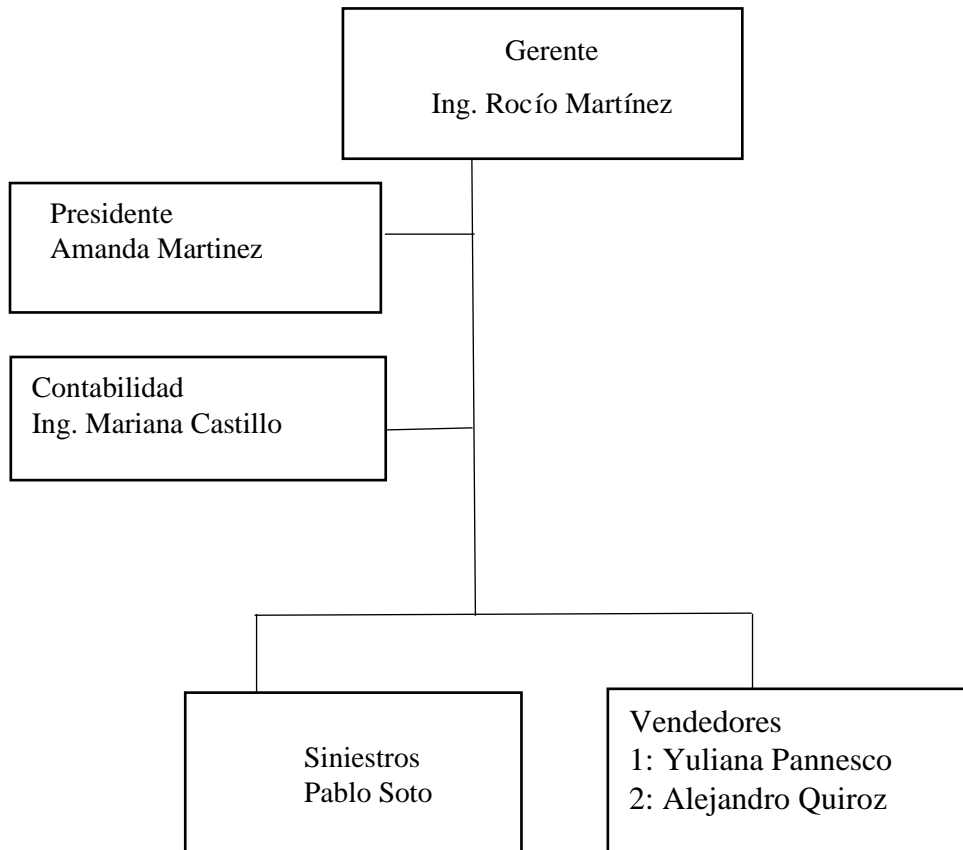





Ilustración 3 Organigrama Posicional

**Elaborado por:** Kateryne Paola Martínez Herrera

Nombre	Simbología	Significado
Rectángulo		Departamento o división de la organización que varía dependiendo de su cargo
Líneas continuas vertical		Línea de mando de una división superior a una inferior
Línea continua horizontal		Indica la unión entre órganos

### ILUSTRACIÓN 3

**Fuente:** Qbrir Seguros

Qbrir Seguros busca hacer conocer su marca, los servicios y productos que ofrecen a sus clientes y lograr expandir por la provincia y el país, generar una ventaja competitiva dentro del mundo de los seguros.

### **1.1.7. Recursos**

(Munch, 2010 ) afirma: los recursos de una empresa se definen como conjunto de elementos indispensables para su funcionamiento (p.19)

#### **1.1.7.1 Recursos Humanos**

Según (Dessler, 1994) la administración de recursos humanos se refiere a los conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos del personal o recursos humanos de un puesto administrativo, que incluye: reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación. Según (Chiavenato, 2007) La planeación de recursos humanos es un proceso de decisión respecto a los recursos humanos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales dentro de un periodo determinado. Algunos son genéricos y alcanzan todas las organizaciones, mientras que otros son específicos para determinados sectores.

El área de recursos humanos es encargada de salvaguardar el bienestar del personal de la empresa, además de regular las normas internas de trabajo que regirán el comportamiento organizacional y creara un ambiente de trabajo ordenado y sistemático en busca de lograr los objetivos generales del bróker de seguros.

El bróker Qbrir seguros de la ciudad de Quito cuenta con el siguiente personal:

Gerente: Ing. Roció Martínez

Presidente: Amanda Martínez

Asesor Legal: Ing. Mariana Castillo

Siniestros: Pablo Soto

Vendedor de seguros: Alejandro Quiroz

Vendedor de seguros 2: Yuliana Pannesco



### **1.1.7.1 Materiales**

Es el conjunto de todos aquellos medios tangibles que posee la compañía en la realización de las diversas actividades y que ayudan al cumplimiento de los objetivos establecidos, según Münch

(2010) afirma “este recurso debe ser valorado de la mejor manera por parte de la compañía”.

Qbrir seguros, cuenta con oficina propia ubicada en la ciudad de Quito en la Av. Los Shiris y Republica del Salvador edificio Tapia Quinto piso Oficina 5, en la cual brindan la atención a todos sus clientes.

En dicha oficina cuentan con:

- Recepción
- 3 oficinas internas
- Sala de espera
- Sala de reuniones
- Equipos de computo
- Equipos de seguridad
- Muebles y enseres
- Teléfonos fijos y móviles

### **1.1.8. Sistema de Información**

Para (Alcamí, 2011) Toda persona, toda empresa, y en general toda organización, está continuamente captando una serie de datos, gran parte de los cuales no tienen significación alguna para ella, pero en cambio existen otros datos que le sirven para conocer mejor el entorno que le rodea y también para conocerse mejor. Estos datos, que constituyen la llamada información, le van a permitir tomar decisiones más acertadas. Por ello, la información a tiempo y en la cantidad precisa es un factor clave para toda organización.

Es importante que las empresas que van en crecimiento sepan de la evolución de la tecnología y las herramientas con las que el mundo tecnológico cuenta.

#### **1.1.8.1. Administrativo**

Qbrir seguros cuenta con un sistema de información y comunicación por medio de correos electrónicos, llamadas telefónicas directas y cartas de forma interna con sus colaboradores, como de forma externa con sus clientes y proveedores.

#### **1.1.8.2. Contable**

El sistema contable que es utilizado por la empresa es Q sistema el cual permite la agilidad en el proceso contable y la obtención de la información a través de los distintos reportes financieros. El área de contabilidad es la encargada de registrar las transacciones diarias del bróker, con información razonable la misma que debe estar conciliada y a día.

Es de vital importancia para el bróker tener información diaria para la correcta toma de decisiones que dará como resultado el eficiente uso de los recursos humanos, materiales y financieros de la organización.

Las principales funciones de la parte contable son:

- Emisión de comprobantes de egreso.

- Provisiones de facturas al sistema.
- Contabilización de facturas.
- Elaboración de anexos transaccionales.
- Elaboración de roles.
- Revisión de cuentas de los estados financieros.
- Ingreso de papeleta de depósito.
- Registros de beneficios sociales.
- Elaboración de declaración de impuestos.
- Depreciación de activos fijos.

#### **1.1.8.3. Clientes**

Clientes son personas o empresas que adquieren o comprar productos o servicios que necesiten.

Para lograr la clasificación de clientes es común encontrar que en las empresas especialmente las instituciones bancarias usen foras convencionales. Se procede a considerar el tipo de cliente según el número de pagos vencidos que haya presentado en un determinado periodo.

#### **1.1.8.4 Proveedores**

“Proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o una comunidad.

El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un determinado fin” (JUAREZ, 2011).

Qbrir seguros es una agencia asesora de seguros encargada de brindar a sus clientes el mejor asesoramiento en cuento a los diferentes tipos de seguros que ofertan las aseguradoras

Aseguradoras con las que Qbrir seguros trabaja:

- Aseguradora del Sur
- Aig Metropolitana CIA de seguros y reaseguros
- Constitución Compañía de seguros
- Zúrich seguros Ecuador S.A
- Esquivada compañía de seguros S.A
- Compañía de seguros ecuatoriano Suiza S.A
- Hispana de Seguros S.A
- Latina Seguros S.A
- Liberty Seguros S.A
- Oriente Seguros S.A
- Seguros Sucre S.A
- Seguros Equinoccial S.A
- Sweaden compañía de seguros S.A

### **1.3. Documentación**

#### **1.3.1. Normativa**

Qbrir seguros cumple con los requisitos legales son regidos por la super intendencia de compañías valores y seguros y cuentan con obligaciones para el libre ejercicio a partir del 05 de mayo de 1999 con el RUC 1791425073001 razón social Aeroseguros CIA. LTDA. Agencia asesora productora de seguros, con su representante legal Martinez Herrera Carmen Roció, su actividad económica principales: Concertación de contratos de anualidades y pólizas de seguros de vida, seguros de invalidez y seguros de doble indemnización.

**Tipo de contribuyente:** Sociedad

**Subtipo contribuyente:** Bajo control de la superintendencia de bancos.

“**Art. 171.-** La Superintendencia, organismo técnico con autonomía administrativa, económica y financiera y personería jurídica de derecho público, está dirigida y representada por el Superintendente de Bancos. Tiene a su cargo la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros, determinadas en la Constitución y en la ley.”

#### Ley General de Seguros

**Art. 2.-** Integran el sistema de seguro privado:

- a) Todas las empresas que realicen operaciones de seguros;
- b) Las compañías de reaseguros;
- c) Los intermediarios de reaseguros;
- d) Los peritos de seguros; y,
- e) Los asesores productores de seguros”.

“**Art. 8.-** Los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros deben tener intachables antecedentes, poseer los conocimientos necesarios por cada rama de seguros, para el correcto desempeño de sus funciones y obtener, mantener su credencial y registro ante la Superintendencia de Bancos. El Superintendente de Bancos normará el ejercicio de las actividades de los asesores productores de seguros, señalando sus derechos y obligaciones como intermediarios entre el público y las empresas de seguros.”

“**Art. 7.-** Son Asesores Productores de Seguros: b) Las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas, con organización propia, cuya única actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros, para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada autorizada a operar en el país. 20 las empresas de seguros serán solidariamente responsables por los actos ordenados o ejecutados por los agentes de seguros y las agencias

asesoras productoras de seguros, dentro de las facultades contenidas en los respectivos contratos”.

Para ejercer su actividad social, previamente se constituyó ante la Superintendencia de Bancos como compañía de comercio, para lo cual se requirió de la Superintendencia de Compañías la aprobación de la razón social, una certificación de que no existe otra denominación similar al nombre propuesto. Además, su único objeto social es la gestión, el asesoramiento y colocación de contratos de seguros o de servicios de asistencia médica, para varias empresas de seguro. Para la obtención de la credencial que le faculta desarrollar esta actividad, se presentó una solicitud acompañada de los siguientes documentos:

- a) Copia certificada de la escritura pública de la compañía debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
- b) Copia certificada del nombramiento del representante legal, debidamente inscritos en el Registro Mercantil;
- c) Certificado de afiliación a la Cámara de Comercio de Guayaquil y registro único de contribuyentes;
- d) Documentos señalados en los literales a), c) y d) del artículo 5 correspondientes al representante legal de la agencia;
- e) Información de disponer de un lugar adecuado para el funcionamiento de la agencia, con el registro actualizado de la dirección, número de teléfono y fax.

### **1.3.2. Manual de Funciones**

Esta herramienta es de dominio interno pero el documento en sí es manejado por el departamento o unidad de talento Humano de las empresas específicamente, debido a que se refiere a las funciones que cada persona debe realizar en su puesto.

Para (Chiavenato, 2009 ) un manual de funciones es un documento donde se detallan las actividades, un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman

y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones del cargo que hace el ocupante, la periodicidad de la ejecución y los objetivos de cargo.

Toda empresa en general debe contar con herramientas que ayuden a alcanzar con los objetivos que tienen planeados, estos deben contar con estrategias eficientes y con un buen manejo de los capitales con los que cuenta la empresa, considerando también el equipo humano y material que posee la institución, pero una organización no solo está formada por estos capitales, sino también por otras estructuras y procesos que permiten que las actividades y cumplan de acuerdo a las políticas establecidas.


Los organigramas, como toda herramienta organizacional, tiene el fin de apoyar a la institución en los procesos administrativos que se llevan a cabo en la misma. A continuación, se presenta algunos de los conceptos básicos de que es un organigrama.

(Fleitman, 2000), define organigrama como la representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría

(Ferrel, 2004 ), representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, cadena de mando, relaciones de personas, comités permanentes y líneas de comunicación.

(Enrique, 2004) define la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen.

Tabla 4 Manual de funciones Gerente Qbrir Seguros

	<b>Manual de Funciones para la empresa Bróker Qbrir seguros</b>	<b>FECHA</b>	<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>
			2023	01	14
		<b>PÁGINA</b>	<b>1</b>	<b>DE</b>	<b>1</b>
		<b>MODIFICACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
		<b>FECHA</b>	2023	02	17
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>		Gerente General			
<b>NIVEL DE ORGANIZACIÓN</b>		Central			
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>		Uno			
<b>EDUCACIÓN</b>		Profesional universitario en el área de administración de empresa			
<b>FORMACIÓN</b>		Ingeniera en Negocios			
<b>HABILIDADES</b>		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	
	Habilidad gerencial			X	
	Manejo de conflictos			X	
	Liderazgo			X	
	Planeación			X	
	Organización			X	
		<b>FRECUENCIA</b>			
<b>FUNCIONES</b>		Diario	semanal	Mensual	Ocasional
	Deberá cumplir con todas las políticas, normas, reglamentos que tiene la institución	x			
	Implementar políticas de mejora, y velar por la seguridad ocupacional, tomando en cuenta las sugerencias de la OIT	x			
	Representar legalmente a la empresa				X
	Control de manera adecuada el presupuesto de la empresa, velar y asegurarse que se ejecute todos los proyectos			x	

Revisar a detalle los cheques y a la vez ejecutar un control sobre todos los gastos			x	
Autorizar el pago a los proveedores, previo una revisión			x	



<b>EXPERIENCIA</b>	5 años	
<b>NATURALEZA DEL CARGO</b>	Debe cumplir y hacer cumplir todas las políticas que tome en Consejo Directivo, todo lo referente a la planificación, organización, dirigir y evaluar en conjunto a toda la organización.	
Desarrollado por: Martínez Herrera Kateryne Paola	Revisado por: Dra. Silvia Llamuca	Aprobado por: Dra. Silvia Llamuca

#### **ILUSTRACIÓN 4**

*Ilustración 1 Manual de funciones Gerente*


**Elaborado por:** Martínez Herrera Kateryne Paola

**Fuente:** Qbrir Seguros

#### **Interpretación**

De acuerdo con la tabla 1 la función del gerente de la empresa Qbrir seguros es tener una alta habilidad gerencial, manejo de conflictos y disponer de un liderazgo, de tal forma que todo el personal a su cargo trabaje de forma coordinada y empoderada, esto permitirá cumplir con todos los objetivos propuestos por toda la parte directiva de la empresa.

**Tabla 5 Manual de funciones presidente Qbrir seguros**

		FECHA	AÑO	MES	DÍA
			2023	01	15
		PÁGINA	1	DE	1
	Manual de Funciones para la empresa Qbrir seguro	MODIFICACIÓN		1	1
		FECHA	2023	02	17
DENOMINACIÓN DEL CARGO		Presidente			
NIVEL DE ORGANIZACIÓN		Estratégico			
NÚMERO DE CARGOS		Uno			
EDUCACIÓN		Profesional universitario en el área de administración de empresa			
FORMACIÓN		Ingeniera en negocios			

HABILIDADES		Bajo	Medio	Alto
	Habilidad gerencial			X
	Manejo de conflictos			X
	Liderazgo			X
	Planeación		X	
	Organización		X	
		FRECUENCIA		
		Diario	Semanal	Ocasión al
FUNCIONES				
	Deberá cumplir con todas las políticas, normas, reglamentos que tiene la institución	x		
	Supervisar los movimientos económicos que tiene la empresa en función a las actividades que realiza	x		
	Cumplir y hacer cumplir todas resoluciones que ha tomado la junta directiva	x		
	Debe reemplazar al gerente cuando éste deba salir a cumplir actividades de la empresa “Company PCA mantenimiento industrial”.			X
	Revisar a detalle los cheques y a la vez ejecutar un control sobre todos los gastos		x	
	Autorizar el pago a los proveedores, previo una revisión		x	
	Aprobar o negar los nuevos proyectos dentro de la línea de servicios petroleros			X
EXPERIENCIA	10 años			
NATURALEZA DEL CARGO	Deberá ser en cada momento que lo amerite el representante oficial de la empresa Qbrir seguros			

Desarrollado por: Martínez Herrera Kateryne Paola	Revisado por: Dra. Silvia Llamuca	Aprobado por: Dra. Silvia Llamuca
---	--------------------------------------	--------------------------------------

## ILUSTRACIÓN 5

*Ilustración 1 Manual de funciones presidente*


**Elaborado por:** Martínez Herrera Kateryne Paola

**Fuente:** Qbrir Seguros

### **Interpretación:**

De acuerdo a la (Tabla 2) se puede evidenciar las funciones y responsabilidades del presidente del bróker Qbrir seguros, se considera un nivel de organización estratégico, por tal razón debe disponer de una habilidad gerencial adecuada, debe contar con habilidades en resolución de conflictos, contar con conocimientos en la planeación, como también en la organización, dentro de sus potenciales funciones está el de asumir el cargo de gerente, cuando éste deba salir a cumplir funciones fuera de la empresa, para disponer de un conocimiento pleno es necesario que tenga al menos 5 años de experiencia.

**Tabla 6 Manual de funciones contador Qbrir Seguros**

		<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>	
		<b>FECHA</b>	2023	01	15
		<b>PÁGINA</b>	<b>1</b>	<b>DE</b>	<b>1</b>
	<b>Manual de Funciones para la empresa Qbrir seguros</b>	<b>MODIFICACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
		<b>FECHA</b>	2023	02	17
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>		Contador			
<b>NIVEL DE ORGANIZACIÓN</b>		Central			
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>		Uno			
<b>EDUCACIÓN</b>		Profesional universitario en el área de contabilidad y auditoría.			
<b>FORMACIÓN</b>		Ingeniera en administración de empresas.			
<b>HABILIDADES</b>		<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	
	Habilidad gerencial		<b>X</b>		
	Manejo de conflictos		<b>X</b>		
	Liderazgo			<b>X</b>	
	Planeación			<b>x</b>	

	Organización			<b>X</b>	
		<b>FRECUENCIA</b>			
<b>FUNCIONES</b>		<b>Diario</b>	<b>semanal</b>	<b>Mensual</b>	<b>Ocasional</b>
Debe preparar de manera detallada todo estado financiero, como también otros informes de relevancia acordes a las actividades económicas que tiene la compañía			<b>X</b>		
Debe estar pendiente y velar por las obligaciones tributarias que tiene la compañía, como es las prestaciones sociales (pago de afiliación)			<b>X</b>		
Debe realizar cualquier tarea afín, que se le sea asignado, de acuerdo con los intereses de la compañía como tal				<b>x</b>	
Debe realizar un informe detallado, dónde se dé a conocer los ingresos y egresos que tiene la compañía				<b>x</b>	
<b>EXPERIENCIA</b>	8 años				

<b>NATURALEZA DEL CARGO</b>	Debe elaborar informes permanentes de los comprobantes únicos de registro, todo ello debe contener documentación de registro, este puede ser en digita o impresa. Debe analizar toda la información para el pago de las obligaciones tributarias y anexos transaccionales	
Desarrollado por: Martínez Herrera Kateryne Paola.	Revisado por: Dra. Silvia Llamuca	Aprobado por: Dra. Silvia Llamuca

## ILUSTRACIÓN 6

*Ilustración 1 Manual de funciones Contador*

**Elaborado por:** Martínez Herrera Kateryne Paola

**Fuente:** Qbrir Seguros

### Interpretación

De acuerdo a la (Tabla 3), muestra las habilidades con que el contador debe tener para desempeñar de manera adecuada su puesto de trabajo, para ello debe contar con un alto nivel de liderazgo, como también de planeación y organización, dentro de las funciones que debe cumplir a cabalidad está el de presentar informes detallados en todo lo referente a lo financiero de la empresa, como también dar a conocer ingresos y egresos de la empresa, con esos indicadores se sabrá si cumplen o no los objetivos empresariales propuestos.

**Tabla 7 Manual de funciones vendedores Qbrir Seguros**

		<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>	
		<b>FECHA</b>	2023	01	15
		<b>PÁGINA</b>	<b>1</b>	<b>DE</b>	<b>1</b>
	<b>Manual de Funciones para la Qbrir seguros</b>	<b>MODIFICACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
		<b>FECHA</b>	2023	02	17
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Vendedor de Seguros				
<b>NIVEL DE ORGANIZACIÓN</b>	Central				
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	Dos				
<b>EDUCACIÓN</b>	Profesional universitario en el área Ventas y atención al cliente				
<b>FORMACIÓN</b>	Abogado				
<b>HABILIDADES</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
	Habilidad gerencial	X			

	Manejo de conflictos		x		
	Liderazgo		x		
	Planeación		x		
	Organización		x		
		FRECUENCIA			
<b>FUNCIONES</b>		Diario	semanal	Mensual	Ocasional
	Prestar asesoramiento al cliente en el área de seguros.	X			
	Preparar y fundamentar adecuadamente propuestas de mejores ofertas para los clientes		x		
	Emitir opinión responsable acerca de cuál es la mejor opción a la hora de elegir un seguro	X			
	Realizar paulatinamente análisis de eficiencia en los productos ofertados por el broker.		x		
<b>EXPERIENCIA</b>	5 años				
<b>NATURALEZA DEL CARGO</b>	Debe elaborar informes permanentes sobre el cumplimiento de todos los asuntos correspondientes a los seguros de clientes.				
Desarrollado por: Martínez Herrera Kateryne Paola.	Revisado por: Dra. Silvia Llamuca	Aprobado por: Dra. Silvia Llamuca			

### ILUSTRACIÓN 7

*Ilustración 1 Manual de funciones vendedores*

**Elaborado por:** Martínez Herrera Kateryne Paola

**Fuente:** Qbrir Seguros

### 1.3.3. MERCADO

Qbrir seguros asesora al cliente en forma veraz, suficiente detallada y permanente de las condiciones del contrato, haciéndoles conocer las mejores opciones según sean sus necesidades, el alcance de las coberturas o beneficios, las primas, la forma de pago y cuanto fuere de interés del cliente.

Asesorar al asegurado en las diligencias tendientes al cobro de la indemnización cuando legalmente le corresponde y actuar ante la empresa de seguros, así como también cuidar

del contrato de seguro que se mantenga vigente y gestionar la oportuna renovación cuando esta haya sido solicitada por el cliente.

Qbrir segura cuenta con los siguientes servicios:

### **Qbrir Personas**

#### **Qbrir vida**

La tranquilidad de sentir que, en tu ausencia, el futuro de los tuyos será como lo planeaste, plan vida, plan ahorro e Inversión.

#### **Qbrir Viaje**

Brindar a nuestros clientes la tranquilidad de viajar.

#### **Qbrir accidentes**

Los accidentes pasan Qbrir seguros cuenta con cobertura de gastos médicos, muerte e incapacidad a causa de accidentes.

#### **Qbrir Hogar**

Hay cosas impredecibles, tu vivienda asegurada frente a desastres naturales, robo, incendio y con las mejores asistencias.

#### **Qbrir Autos**

Nuestro bróker brinda a sus clientes asesoramiento en seguros para autos individuales, corporativos, pesados, taxis, escolares.

#### **Qbrir salud**

Porque lo más importante es la salud, cuídate y cuida a los tuyos, planes a la medida en: Asistencia en Seguros individuales, familiares, dentales, exequiales, oncológicos, gastos médicos mayores.

#### **Qbrir empresas**

Somos el mejor aliado para el contratista del sector público y privado.

Garantizamos el buen uso de anticipos, respalda los recursos entregados como anticipo y que se invertirá en la ejecución del contrato, el valor asegurado es el monto total recibido por este concepto.

### **Cumplimiento de contrato**

Garantizar el cumplimiento en tiempo y calidad de las condiciones estipuladas en el contrato, el valor asegurado es el 5% en el sector público y hasta el 10% en el sector privado.

### **Seriedad de oferta**

En el sector privado, esta garantía respalda la suscripción de un contrato entre el beneficio y el contratista de acuerdo con lo establecido en la propuesta.

### **Qbrir seguros**

Incendio y líneas aliadas, robo y/o asalto equipo electrónico, equipo y maquinaria, transporte, fidelidad publica cauciones, responsabilidad civil profesional, responsabilidad civil directores y administradores.

### **Qbrir cooperativas de ahorro y crédito**

#### **Incluyen:**

- Desgravamen, cobertura para el socio deudor en diferentes modalidades de acuerdo con la necesidad, sobre saldos, capital, deudor solo, deudor y conyugue.
- Ramos generales, las instalaciones, el dinero de los socios, fidelidad de empleados, el inventario de la cooperativa asegurado.
- Responsabilidad civil profesional, cubre las demandas por errores u omisiones cometidas en el ejercicio profesional.
- Responsabilidad civil directores y administradores, cubre el patrimonio de un director o administrador de las demandas directas en su contra causadas por la actividad de su cargo



□ Micro seguros, creados y enfocados a la necesidad de tus socios, por riesgos laterales como:

- Desempleo
- Accidentes
- Exequial
- Salud
- Dental entre otros.

## CAPÍTULO II

### 2.1. PROYECTO DE AUDITORÍA

Diseño de Trabajo de Investigación previo a la obtención del título en Licenciado en Contabilidad y Auditoría CPA.

Identificación del proyecto

Auditoria de Gestión en la empresa Qbrir seguros de la ciudad de Quito, provincia de Cotopaxi, en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

**En el presente capítulo se trabaja en los siguientes aspectos:**

- Propuesta técnica
- Naturaleza
- Alcance
- Antecedentes
- Objetivos
- Estrategias
- Justificación
- Acciones
- Recursos
- Costos
- Cronograma
- Tipos de papeles de trabajo

2.1.1. Propuesta técnica P.79

Ambato 22 de octubre de 2022

Ing.

Rocío Martínez

**Representante legal del Bróker de seguros Qbrir Seguros**

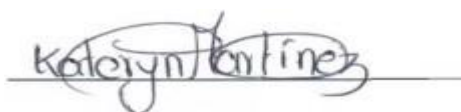
De mi consideración:

De conformidad con el requisito en la prestación de servicios de Auditoria de gestión para la entidad de su digna representación, tengo a bien presentar a propuesta de servicios para efectuar la auditoria a la gestión del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

Pongo a su consideración mi capacidad profesional y ética para ofrecer servicios de calidad que sustenten los requisitos necesidades y expectativas de Qbrir seguros.

El objetivo principal será emitir un criterio y opinión profesional sobre la gestión, su desarrollo, cumplimiento y avance, así como también sugerir cambios en el sistema o en la información existe.

Por la favorable atención para la presentación de mis servicios profesionales, hago propicio el momento para reiterar mi consideración y estima.



Atentamente:

Kateryne Paola Martínez Herrera

AUDITOR

### **2.1.1.2 Naturaleza**

La intervención en el bróker Qbrir seguros, responde a la necesidad de la empresa de contar con un punto de referencia en la cual analizaremos los objetivos planeados, la forma y el grado en el cual se encuentren logrados o en la etapa de progreso en la que se encuentra.

Se debe considerar que por el tamaño de la empresa no se han realizado auditorías de este tipo de manera previa, razón por la cual esta referencia será de importancia primordial para la toma de decisiones en el período presente y para fechas futuras, sin embargo, por la administración de la empresa ha podido de manera empírica hacer llevadera esta situación.

### **2.1.2.1 Alcance**

El alcance de la Auditoría de gestión en la empresa Qbrir Seguros CIA. LTDA provincia de Pichincha en el año 2022, comprenderá el análisis de los principales hallazgos encontrados dentro del proceso administrativo-operativo, así como del uso eficiente de los recursos financieros, materiales y humanos mediante la realización de procedimientos que permitan recolectar información útil y suficiente capaz de evidenciar cada una de las actividades a desarrolladas por la empresa.

De los resultados que se obtenga de este proceso se podrán determinar cuáles son las principales falencias en las que la empresa **Qbrir Seguros** está incurriendo y de estas se derivarán las conclusiones y recomendaciones que se aplicarán a la empresa para que esta pueda alcanzar el logro de la totalidad o en su mayoría de los objetivos propuestos, esta gestión se verá reflejada en posteriores estudios que habrán de determinar el éxito o

el grado de éxito de los cambios propuestos y su afectación o beneficio a todas las áreas involucradas.

Con este estudio se pretende que la entidad tenga un horizonte claro, un punto de referencia y con datos futuros que se puedan obtener sirvan de apoyo para realizar predicciones de comportamientos del entorno ya sea el externo o el mismo que propone la empresa de manera interna con los colaboradores, y como las acciones que estos realizan pueden incidir en el desarrollo económico futuro de la empresa.

### **2.1.3. Antecedentes**

La Auditoria de Gestión aplicada a la empresa Qbrir Seguros, servirá como referente para aplicar nuevas estrategias de gestión en busca del logro de los objetivos establecidos.

En Qbrir seguros, no han existido estudios de esta magnitud previos, lo cual no nos permite trazar un objetivo tomando como base alguna referencia anterior o adicional, por lo cual el presente estudio será de importancia trascendental al momento de emitir un dictamen que sea de gran importancia en la toma de decisiones de la Administración a cargo.

En este estudio se aplicarán estrategias adecuadas a la medida de Qbrir seguros, con el fin de obtener resultados, en la aplicación de estas estrategias se tomarán en cuenta la participación de administradores, colaboradores, y clientes en general. De todo lo que se busca obtener como beneficio, y por ende observaciones que se deberán aplicar para mejorar la gestión aplicada. Se aplicará conocimientos previos adquiridos y como referencia la elaboración de métodos que resulten eficaces para la comunicación de resultados a todos los interesados, de manera clara precisa y oportuna, así como con la debida interpretación para que esta sea analizada de manera rápida, y sea por ende de fácil comprensión. Pues del manejo de esta información se tomará para futuros estudios en Qbrir seguros.

## **2.1.4. Objetivos**

### **2.1.4.1 Objetivo General**

- Determinar el grado de gestión y la confiabilidad de la información administrativa y legal de la empresa.

### **2.1.4.2 Objetivos Específicos**

- Analizar el cumplimiento de la gestión nivel operacional y gestión de los clientes con los que cuenta la empresa.
- Evaluar si los procesos de gestión y administrativos son llevados a cabo cumpliendo las normativas generales y requerimientos de la empresa.
- Realizar el seguimiento y monitoreo de la gestión y cumplimiento de los clientes con la empresa y viceversa.

## **2.1.5. Estrategias**

La aplicación de una auditoría de gestión es el resultado de un complejo análisis, estando orientada a validar de manera directa si los planes, programas, políticas y procedimientos se están llevando a cabo de manera correcta y si están logrando los objetivos propuestos en la planificación estratégica establecida previamente en el proceso inicial, cuando trazamos los objetivos. Todo esto se aplicará bajo estándares y normas que rigen la Auditoría como tal, ajustando todo el proceso a parámetros que garanticen calidad.

Se cuenta con una visión profesional e imparcial sin sesgos marcados y siendo objetivo con el propósito, estas estarán sometidas a evaluaciones y verificaciones pertinentes, para mediante esto poder realizar la elaboración del dictamen con las respectivas conclusiones y recomendaciones pertinentes.

La correcta administración de recursos encaminados al logro de objetivos es lo que en primera instancia le compete de lleno a gerencia y presidencia de la empresa, la Autoría va a evaluar dicho desempeño y del control que se han ejercido, para con las falencias

detectadas retroalimentar a las altas direcciones con las observaciones y recomendaciones.

El éxito de una auditoría de gestión está asegurado cuando se trabaje con todos los elementos disponibles en conjunto sean estos externos e internos. El material y estrategia más directo con el que se cuenta es el control interno que debe tener implementada la empresa. De la misma forma se aplicarán evaluaciones directas al proceso administrativo y el grado de alcance en cada etapa de estas, y su impacto en la empresa.

#### **2.1.6. Justificación**

La aplicación de una auditoría de Gestión se da como respuesta a la necesidad de que Qbrir seguros cuente con un referente de medición de la gestión realizada por la administración, esto con el fin de comprender metas y objetivos alcanzados y direccionar esfuerzos a lograr aquellos objetivos que no se han cumplido, o a su vez se han cumplido de manera parcial o incompleta. Con la finalidad de ayudar a la gerencia y presidencia a tomar decisiones o formular nuevas estrategias a implementar para el bienestar y crecimiento de Qbrir seguros y su permanencia como una empresa rentable dentro del extenso mundo de los seguros, lo que se traducirá directamente como un beneficio económico directo para gerencia y colaboradores.

Con la elaboración del Dictamen con las adecuadas y correspondientes observaciones, así como conclusiones y recomendaciones, permitirá que se dé a conocer la situación real de la empresa y la oportuna elaboración de planes de acción para las correcciones en los puntos de inflexión, así como la detección de potenciales riesgos para la continuidad del negocio.

### **1.1.7. Acciones**

Determinar y garantizar el uso de la información financiera administrativa o de cualquier orden en la toma de decisiones, así como una evaluación de la presentación general del área operativa y administrativa de la empresa.

Determinar si la ejecución de programas y actividades se realizaran de forma eficiente, efectiva y económica con lo cual se logrará un mejor aprovechamiento de los recursos, aclarando que el examen de auditoria debe ser planificado, considerando las diversas irregularidades.

La auditoría es una herramienta de utilidad grande y de gran aprovechamiento si se aprovecha de buena manera, esta herramienta va a permitir al auditor emitir un criterio imparcial a la hora de elaborar las observaciones y sugerir cambios o adecuar correctivos necesarios.

Se implementará un cronograma de actividades a realizar, que se llevará a cabo para la ejecución de la auditoría, esto con el fin de llevar un proceso limpio ordenado, sistematizado y con la respectiva planificación.

Este trabajo planificado y llevado a cabo de la manera correcta se verá reflejado y plasmado en la emisión de un dictamen verás y con resultados confiables, los que como hemos mencionado, el correcto y temprano diagnóstico servirá para establecer recomendaciones en la realización de actividades y lograr una adecuada consecución de acciones para encaminar a la organización al cumplimiento de sus objetivos estratégicos.



**Tabla 5 Cronograma de Plan de Acciones**

<b>CRONOGRAMA DEL PLAN DE ACCIÓN, AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA QBRIR SEGUROS</b>					
<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>LUGAR</b>	<b>RECURSOS</b>	
				<b>MATERIALES</b>	<b>HUMANOS</b>
Realizar la evaluación inicial de la empresa, mediante observación directa.	-Indagar entre colaboradores. - Preguntar directamente a los jefes de áreas. - Visitar los sitios de manera física.	Dos días hábiles.	Instalaciones de la empresa	Cuestionario previamente elaborado, lápiz, borrador.	Equipo auditor
Conocer sobre el avance en el logro de objetivos empresariales.	Aplicar indicadores de gestión.	Siete días hábiles	Instalaciones de la empresa	Documentos soporte proporcionados por la empresa	Equipo Auditor
Elaborar el dictamen de Auditoría	Interpretar indicadores y generar observaciones con sus respectivas recomendaciones.	cinco días hábiles	Instalaciones de la empresa	Computadoras, impresoras, esferos, lápices.	Equipo Auditor

*Ilustración 1 Plan de Acciones t*

## **ILUSTRACIÓN 8**

**Elaborado por:** Martínez Herrera Kateryne Paola

**Fuente:** Qbrir Seguros

### **2.1.8. Recursos**

Los recursos para utilizarse en la presente auditoria de gestión son documentos de información emitidos por el Bróker de seguros, además que los materiales y la información requerida son necesarios para desarrollar el examen de auditoría al bróker Qbrir Seguros.

### 2.1.8.1. Costos

El presente informe de Auditoría realizada a Qbrir Seguros, no tendrá costo para la misma ya que es realizada como parte de un estudio complementario y de fortalecimiento de conocimientos previo a la obtención del título de tercer nivel como Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

Costo para la realización del presente trabajo de auditoria:

Tabla 6 Costos

<b>Detalle</b>	<b>Costos</b>
Copias	\$ 5,00
Materiales	\$20,00
Impresiones	\$6,00
Servicios de Internet	\$25,00
<b>Total</b>	<b>\$56,00</b>

#### ILUSTRACIÓN 6

*Ilustración 6 Costos*

**Elaborado por:** Martínez Herrera Kateryne Paola

**Fuente:** Qbrir Seguros

## 2.2. Programas de Trabajo

### 2.2.1 Equipo de trabajo

Auditor: Kateryne Paola Martínez Herrera

Tutor Responsable: Dr. Silvia Llamuca

#### 2.2.1.2. Materiales para utilizar

- Impresora
- Papel Bond
- Bolígrafos de distintos colores

- Lápices Bicolor
- Sumadoras
- Libreta de apuntes
- Scanner
- Impresora
- Copiadora
- Computadora

### **2.2.1.3. Tipos de papeles de Trabajo**


Los papeles de trabajo son conocidos a todos aquellos documentos que han sido preparados y elaborados por el Auditor.

En estos papeles de trabajo se lleva el registro de datos e información obtenida para su posterior presentación a las partes interesadas.

Los papeles de trabajo que se utilizaron en la presente auditoría son:

- Entrevistas
- Cuestionarios
- Oficios
- Índices de auditoría
- Políticas de venta
- Políticas de administración
- Anexos

### 2.3. Planificación preliminar

		<b>Qbrir Seguros</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>		<b>PA 1/3</b>
<b>Período:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022				
<b>Objetivo:</b> Realizar una evaluación previa de las actividades de Qbrir Seguros, así como sus políticas internas.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.	ELABORADO	
1	Realizar la visita a las instalaciones del Bróker de seguros.	VP	K.P.M.H	
2	Realizar la previa solicitud de realización de la auditoría.	SA	K.P.M.H	
3	Notificación del inicio de la Auditoría de Gestión. A la gerente encargada.	NI	K.P.M.H	
4	Revisar si se cumplen protocolos y actividades de acuerdo con los parámetros establecidos por Qbrir Seguros.	CP	K.P.M.H	
5	Comprobar si se aplican normativas legales vigentes.	NV	K.P.M.H	
<b>ELABORADO POR:</b> Kateryne Paola Martínez.		<b>REVISADO POR:</b> Dr. Silvia Llamuca		<b>FECHA:</b> 12/11/2022

#### ILUSTRACIÓN 9

*Ilustración 2 Planificación Preliminar*

**Elaborado por:** Martínez Herrera Kateryne Paola

**Fuente:** Qbrir Seguros

### 2.3.1 Planificación Específica

		<b>Qbrir Seguros</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PROGRAMA DE TRABAJO</b> <b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>		<b>PA 2/3</b>
<b>Período:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022				
<b>Objetivo:</b> Aplicación de indicadores de gestión en cada uno de los elementos del coso.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.	ELABORADO	
1	Elaborar indicadores de gestión de los elementos del COSO.	IG	K.P.M.H	
2	Aplicar cuestionarios del proceso administrativo de los colaboradores de Bróker	CC	K.P.M.H	
3	Cálculo del nivel de confianza de los resultados del cuestionario.	NC	K.P.M.H	
4	Aplicar cuestionarios a áreas definidas del bróker de seguros	ACA	K.P.M.H	
<b>ELABORADO POR:</b> Kateryne Paola Martínez.		<b>REVISADO POR:</b> Dr. Silvia Llamuca		<b>FECHA:</b> 12/11/2022


#### ILUSTRACIÓN 10

*Ilustración 3 Planificación Específica*

**Elaborado por:** Martínez Herrera Kateryne Paola

**Fuente:** Qbrir Seguros

### 2.3.1.2 Elaboración de Informe

		<b>Qbrir Seguros</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PROGRAMA DE TRABAJO</b>  <b>DEL INFORME DE AUDITORIA</b>		<b>PA 3/3</b>
<b>Período:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022				
<b>Objetivo:</b> Elaboración de Informe				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.	ELABORADO	
1	Realizar hojas de hallazgos para cada área	HA	K.P.M.H	
2	Realizar el informe definiendo propuestas de solución.	SA	K.P.M.H	
3	Notificar criterios de mejora	NI	K.P.M.H	
4	Proponer un plan de mejoras y seguimiento de acuerdo con las recomendaciones	PS	K.P.M.H	
<b>ELABORADO POR:</b> Kateryne Paola Martínez.		<b>REVISADO POR:</b> Dr. Silvia Llamuca		<b>FECHA:</b> 12/11/2022

#### ILUSTRACIÓN 11

*Ilustración 4 Elaboración de Informe*

**Elaborado por:** Martínez Herrera Kateryne Paola

**Fuente:** Qbrir Seguros

### Índice de Auditoria

<b>Abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
<b>VP</b>	Vista Previa
<b>SA</b>	Solicitud de Realización de Auditoria
<b>CP</b>	Cumplimiento de protocolos y reglamentos
<b>NI</b>	Notificación de inicio de auditoria
<b>NC</b>	Cálculo de nivel de confianza
<b>CC</b>	Cuestionarios aplicados a colaboradores
<b>IG</b>	Indicadores de gestión

### ILUSTRACIÓN 12

*Ilustración 4 Índice de auditoria*

**Elaborado por:** Martínez Herrera Kateryne Paola

**Fuente:** Qbrir Seguros

**Notificación inicio de la Auditoria**

Ing. Roció Martínez

Gerente General de Qbrir Seguros

Ambato, 11 de noviembre de 2022

De mi consideración:

Por medio de la presente notifico el inicio de la Auditoria de gestión confirmando los acuerdos efectuados para llevar a cabo el trabajo en la Agencia Asesora Qbrir Seguros en el periodo fiscal comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, con el objetivo de emitir un informe final.

El presente trabajo consistirá en evaluar la eficiencia, eficacia, ética con que se maneja los recursos que posee la empresa y se cumplen los objetivos y metas establecidas, el cumplimiento de la normativa interna y externa, realizando así mismo una evaluación al proceso administrativo operativo y de control interno de acuerdo con las Normas de Auditoría Generales Aceptadas.

El equipo de auditores estará conformado por: Dra. Silvia Llamuca Mg. Supervisor y Paola Martinez Auditor junior, quienes necesitaran de su colaboración en el presente trabajo.



Atentamente:

Paola Martínez

**AUDITORA EXTERNA**



## **CAPÍTULO III**

### **3.1. Principales Hallazgos**

Se denomina hallazgo de auditoría al resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual relevada durante la auditoría de gestión al área o departamento operativo del bróker de seguros, es toda la información que a criterio del auditor permite identificar hechos importantes que inciden en la gestión de la entidad.

Los requisitos que deben reunir un hallazgo de auditoría son:

- Debe ser significativo.
- Debe estar basado en hechos y evidencias precisas.
- Debe ser objetivo.
- Debe ser convincente para una persona que no haya participado dentro de la auditoría.

#### **3.1.1. Análisis del proceso administrativo**

El proceso administrativo consta de los siguientes componentes:

Planificación, Organización, Dirección, Control, de manera que mediante su aplicación se obtenga un control interno adecuado durante el desarrollo de cada una de las actividades administrativas y de producción de Qbrir Seguros, en este caso se analizarán las siguientes etapas dentro de este proceso:

Tabla 12 Etapas del proceso administrativo

<b>Planeación</b>	<b>Organización</b>	<b>Dirección</b>	<b>Control</b>
Misión	Estructura organizacional	Comunicación	Naturaleza
Visión	División y distribución de funciones	Motivación	Proceso
Objetivos	Cultura organizacional	Grupos y equipos de trabajo	Área de aplicación
Procesos	Recursos humanos	Manejo del estrés, el conflicto y la crisis	Calidad
Políticas		Creatividad e innovación	

**Fuente:** gestión estratégica del cambio

**Elaborado por:** Paola Martínez

### **Indicadores**

Franklin (2007) afirma:

El fin primordial de emplear indicadores de gestión en el proceso administrativo es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de cada una de sus etapas y propósitos estratégicos, a partir de la revisión de sus componentes.

Los indicadores son un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamientos que se obtengan. (Franklin, 2007 )

#### **3.1.1.2 Planeación**

En este punto la empresa traza sus objetivos y metas, los plazos y métodos con lo que les permitirá llegar al cabo de sus objetivos.

En esta etapa se contemplan las actividades que se desarrollaran y se contemplan a todos los involucrados es decir el personal humano, económico y material con los que el bróker de seguros cuenta.

### **3.2.1 Cuestionarios**

### **3.2.2. Indicadores por etapas del proceso Administrativos**

#### **Indicadores por etapa del proceso administrativo**


Los indicadores son variables o parámetros que permiten medir de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de un sistema, componente, proceso o actividad de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, económica e impacto. Se define también como un numero cociente que sirve para informar continuamente sobre el funcionamiento o comportamiento de una actividad en una organización.

### **3.2.3. Planeación**

La planificación de auditoría es el proceso mediante el cual el auditor obtiene información valiosa y competente, que le permite determinar los procedimientos que se van a realizar durante el proceso de la revisión, de tal manera que pueda ejecutarlos de forma efectiva y eficiente.

Se carece de planeación formal, debido a que ésta no se encuentra documentada. Existen planes y programas, pero no por escrito.

## Cuestionario Planeación

	Agencia Asesora de Seguros
<b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 <b>Objetivo:</b> Elaborar indicadores de Gestión del proceso administrativo Planeación	<b>IG 1/4</b>

### Misión

$$\frac{\text{Empleados que participan en su definición}}{\text{Total empleados}} \times 100$$

$$\frac{4}{4} \times 100 = 100\%$$

### Interpretación:

Del total de empleados que participan en el conocimiento de la misión de empresa todos cumplen con los conocimientos, manifestando que el 100% conoce de la misión.

### Visión

$$\frac{\text{Empleados que la conocen de la vision de la empresa}}{\text{Total empleados}} \times 100$$

$$\frac{4}{4} \times 100 = 100\%$$

### Interpretación:

Del total de empleados que participaron en el conocimiento de la visión de la empresa todos conocen de la misma.

### Objetivos

$$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}} \times 100$$

$$\frac{1}{2} \times 100 = 0,50$$

**Interpretación:** del total de empleados que participaron apenas el 50% conoce de los principales objetivos del bróker, considerando que los objetivos son de suma importancia para el creciente de esta.

### Políticas

$$\frac{\text{Políticas aplicadas}}{\text{Políticas Establecidas}} \times 100$$

$$\frac{0}{0} \times 100 = 0$$

**Interpretación:** del total de trabajadores entrevistado, ninguno de ellos conoce de las políticas del bróker, considerando que se debe involucrar más al personal debido a que son ellos quienes deben cumplir con las políticas de la empresa.

### 3.3.3 Organización

Luego de la planeación de los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas, el siguiente paso es distribuir cada actividad entre los diferentes grupos de trabajo que componen una empresa.

No existe un manual de organización, de calidad o de procedimientos.

	<p>Agencia Asesora de Seguros</p>
---	-----------------------------------

<b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 <b>Objetivo:</b> Elaborar indicadores de Gestión del proceso administrativo Organización	<b>IG 2/4</b>
--	---------------

### Procedimientos

$$\frac{\textit{Procedimientos aplicados}}{\textit{Procedimientos actualizados}} \times 100$$

$$\frac{0}{4} \times 100 = 0$$

### Interpretación:

Los procedimientos aplicados por el bróker de seguros no son del conocimiento de las personas entrevistadas.

### Cultura organizacional

$$\frac{\textit{Personas que participan en las mejoras}}{\textit{Total del personal}} \times 100$$

$$\frac{1}{4} \times 100 = 25$$

**Interpretación:** del total solo el 25% de personas que participan en las mejoras están implicados en la mejora de la cultura organizacional.

### Instrumentos técnicos de apoyo

$$\frac{\textit{Manuales elaborados}}{\textit{Manuales programados}} \times 100$$


$$\frac{0}{0} \times 100 = 0$$

**Interpretación:** los manuales elaborados no son de conocimiento de los colaboradores del bróker.

### 3.3.1 Dirección

La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos, es decir, verificar que se haga. Se ejerce a través de tres subfunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.

La administración general se lleva a cabo de manera empírica, sin aplicación del proceso administrativo.

	<b>Agencia Asesora de Seguros</b>
<b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 <b>Objetivo:</b> Elaborar indicadores de Gestión del proceso administrativo Dirección	<b>IG 3/4</b>

### Comunicación

$$\frac{\text{Canales de comunicación}}{\text{Total áreas}} \times 100$$
$$\frac{4}{4} \times 100 = 100\%$$

**Interpretación:** se considera que el bróker de seguros realiza una buena comunicación entre sus colaboradores, sus canales de comunicación son utilizados al 100%.

### Motivación

$$\frac{\text{Personal que recibe incentivos}}{\text{Total del personal}} \times 100$$
$$\frac{3}{4} \times 100 = 75$$

**Interpretación:** el 75% del personal que manifiesta que recibe incentivos, esto como resultado de que posiblemente estén realizando bien sus funciones.

### Manejo de conflictos laborales

$$\frac{\text{Personal con estrés}}{\text{Total de personas}} \times 100$$


$$\frac{3}{4} \times 100 = 50\%$$

**Interpretación:** la mitad de los trabajadores de la empresa presentan estrés laboral, considerando que es mucho trabajo para una sola persona, por lo que se recomienda contratación de más personal.

### 3.3.2. Control

La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos, es decir, verificar que se haga. Se ejerce a través de tres subfunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.

Se carece de un seguimiento de las actividades, lo que genera dispersión innecesaria de recursos y esfuerzos.

	<b>Agencia Asesora de Seguros</b>
<b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 <b>Objetivo:</b> Elaborar indicadores de Gestión del proceso administrativo Control	<b>IG 4/4</b>

### Niveles

$$\frac{\text{Controles estratégicos corporativos}}{\text{Total de controles}} \times 100$$



$$\frac{0}{0} \times 100 = 0$$

**Interpretación:** los colaboradores no consideran los controles estratégicos corporativos, no conocen de los controles que la empresa cuenta.

### Herramientas

$$\frac{\text{Controles presupuestarios}}{\text{Total de controles}} \times 100$$

$$\frac{4}{4} \times 100 = 100\%$$

**Interpretación:** la empresa lleva el control de los presupuestos mensuales, los montos que facturan, así como también cuentan con un control total de su presupuesto

### Niveles

$$\frac{\text{Controles estratégicos funcionales}}{\text{Total de controles}} \times 100$$

$$\frac{1}{4} \times 100 = 25$$

**Interpretación:** los controles estratégicos funcionales de la empresa presentan falencias ya que se nota la falta de procesos de calidad en cuanto atención al cliente.

Tabla 13 escala de medición

Escala	Meta por alcanzar
Bajo	66% - 100%
Moderado	34% - 65%
Óptimo	0% - 33%

Elaborado por: Paola Martinez

Fuente: Qbrir Seguros

### 3.3.3.1 Recolección de Información

Los cuestionarios representan un recurso idóneo para captar datos en todos los rincones de la organización y en todas sus versiones, ámbitos y niveles, toda vez que permiten no solo recopilarlos, sino percibir el medio ambiente, la cultura organizacional predominante y el nivel de calidad del trabajo en función de su personal. (Franklin, 2007)

### 3.1.2.1 Cuestionario de control interno

#### 3.1.2.1.2. Evaluación de componentes: Ambiente de control

		<b>Agencia Asesora de Seguros</b>		<b>CCII/1</b>
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA          AMBIENTE DE CONTROL          DEL 01 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022</b>				
<b>Objetivo:</b> Definir parámetros iniciales para el logro de objetivos institucionales.				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Conoce la misión?	4	0	
2	¿Promueven la visión de la empresa?	3	1	
3	¿Se realizan actividades de integración?	3	1	
4	¿Conoce la visión de la empresa?	2	2	
5	¿Los perfiles de colaboradores están alineados a los puestos?	3	1	
6	¿Están capacitados con actualizaciones propias de la actividad económica de la empresa?	3	1	
7	¿Se promueven prácticas de buen ambiente laboral?	4	1	

8	¿Los manuales de funciones están actualizados?	3	1	
9	¿Se promueven la aplicación adecuada de funciones?	3	1	
10	¿Las actividades a desarrollar tienen línea de seguimiento?	4	0	
<b>TOTAL</b>		31	9	

<b>Elaborado por:</b> Paola Martinez	<b>Revisado por:</b> Dra. Silvia Llamuca	<b>Fecha:</b> 02/03/2023
---	---	-----------------------------

### Nivel de confianza

CT= 31

PT=40

NC=CT\*100/PT

NC=31\*100/40

NC=77,50%

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>15%- 50%</b>	<b>51%-75%</b>	<b>76%- 95%</b>
		77,50%

Nivel de Riesgo


NR= 100-NC

NR=100-77,50

NR= 22,50%

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>5%-24%</b>	<b>25%-49%</b>	<b>50%- 85%</b>
22,50%		

### 3.1.2.2. Entrevistas

	Agencia Asesora de Seguros
<b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 <b>Objetivo:</b> Elaboración de entrevista a gerente de Qbrir Seguros	<b>PT</b>

#### ENTREVISTA A GERENTE

##### 1.- ¿Quién es la persona encargada de realizar los contratos con los clientes?

En Qbrir seguros todos procuramos mantener y conseguir más clientes, entonces todo el personal se encuentra debidamente capacitado y cuenta con el permiso para realizar todos los tramites que conllevan firmar contrato con nuestros clientes.

##### 2.- ¿Cómo líder de Qbrir Seguros que cree usted que necesita su empresa para alcanzar mayor crecimiento?

Considero que mi empresa ha tardado mucho en posicionarse en el mundo de los seguros, que como saben es bastante extenso, y creo que es debido a la falta de compromiso de los dueños y cabezas anteriores, ahora que la mayoría de las acciones de Qbrir seguros es mi propiedad he trabajado en mantener a los clientes y conseguir a muchos más por medio de la tecnología que ahora en día es una gran ayuda para nosotros.

##### 3.- ¿Cómo reacciono Qbrir seguros ante la pandemia a causa del Covid-19?

Considero que la pandemia fue un gran golpe para todos, pero yo considero que la pandemia nos ayudó para que la gente se concientice de que nadie tiene la vida comprada y es mejor tenerla asegurada, es por ello que durante la pandemia pudimos conseguir más y muy buenos clientes que ahora pueden dormir seguros porque sus bienes y hasta su salud están cubiertos con Qbrir Seguros.

<b>Elaborado por:</b> Paola Martinez	<b>Revisado por:</b> Dra. Silvia Llamuca	<b>Fecha:</b> 02/03/2023
---	---	-----------------------------

	<b>Agencia Asesora de Seguros</b>
<b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 <b>Objetivo:</b> Elaboración de entrevista a Siniestros de Qbrir Seguros	<b>PT</b>

## ENTREVISTA A SINIESTROS

### 1.- ¿Cuál es su función dentro del bróker?

Mi función consiste en dar seguimiento de los siniestros que tienen los clientes, es decir soy la persona encargada de dar solución a los choques o cual otro tipo de inconvenientes que tenga el cliente durante el tiempo que ha asegurado su bien con nosotros, lo más frecuente son los accidentes de tránsito.

### 2.- ¿Cómo procede usted a dar solución a los clientes?

Verifico en primera instancia que el valor del seguro mensual este al día, luego de eso me encargo de encontrar el mejor taller de reparación de vehículos, con los mejores precios y repuestos para que el deducible que el cliente va a pagar sea bajo.

### 3.- ¿Podría mencionar cuantos siniestros mensuales dan seguimiento en Qbrir seguros?

Bueno al ser un servicio personal y ya que los siniestros ocurren de forma involuntaria al mes damos seguimiento y solución de al menos unos 30 vehículos, considerando que muchas de las ocasiones los siniestros conllevan de más tiempo para poder dar el alta a un caso.

<b>Elaborado por:</b> Paola Martinez	<b>Revisado por:</b> Dra. Silvia Llamuca	<b>Fecha:</b> 02/03/2023
---	---	-----------------------------

## CAPÍTULO IV

### 4.1 Informe de Auditoría

El informe de auditoría es un documento profesional realizado por el auditor, donde se expresa una opinión no vinculante sobre los aspectos que presenta la empresa, por lo tanto, el informe de auditoría como producto final consigna las observaciones, conclusiones y recomendaciones. En el informe se expresa el resultado final del trabajo de auditoría, a través de juicios fundamentados en las evidencias obtenidas mediante las fases de ejecución, con la finalidad de brindar suficiente información a los representantes de la empresa auditada.

Al finalizar el examen de la organización considerando los procedimientos correspondientes se emite el informe en el cual se consideran los resultados de la auditoría obteniendo los resultados claros del área administrativo y de control de la empresa, los cuales fueron considerados dentro de la auditoría de gestión realizada.

Es importante realizar el informe de auditoría por lo hallazgos encontrados en el proceso los cuales son evidenciados y relevantes para la empresa auditada.

# **INFORME DE AUDITORÍA**

## **AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EMPRESA QBRIR SEGUROS**

### **Informe contiene:**

1. Dictamen del auditor Martinez Paola
2. Informe General
3. Evaluación del control interno y cumplimiento de normas generales.



## **INFORME DE AUDITORÍA**

### **INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA QBRIR SEGUROS**

Informe de Auditores Independientes

**Al Gerente Ing. Roció Martínez y administración responsable al período actual.**

**“Qbrir seguros”**

Hemos auditado la Gestión realizada a la sociedad Qbrir seguros CIA. LTDA. Agencia asesora productora de seguros de la ciudad de Quito en el período enero a diciembre de 2022, así como las estrategias aplicadas en el negocio que estén encaminadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y metas planteadas, también el cumplimiento y nivel de aplicación de políticas internas y reglamentos que rigen en esta, obteniendo así las desviaciones más significativas con su respectivo análisis, conclusión y recomendación.

#### **RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN EN RELACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA PARA LA PRESENTE AUDITORÍA**

La administración y empresa como tal es responsable de la presentación de documentos soporte de la presente auditoría, así como de la información proporcionada referente a la aplicación de normas y políticas en relación con el control interno y gestión realizada.

#### **RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR**

Nuestra responsabilidad de expresar observaciones sobre la gestión realizada y el logro de objetivos está basada en una auditoría llevada a cabo de conformidad con las normas internacionales de Auditoría (NIA). Con estas exigencias hemos cumplido con todos los requerimientos, principalmente éticos, así como una adecuada planificación y ejecución de tal

manera que se asegure la emisión de un dictamen libre de cualquier sesgo y con total imparcialidad y profesionalismo.


La auditoría conlleva la correcta aplicación de una serie de pasos sistematizados y con previa planificación, con el fin de establecer parámetros de medición de la gestión realizada. Al efectuar dicho análisis se considera el control interno, para de esta forma establecer procedimientos e instrumentos adecuados en función de la empresa. Es decir, elaborar un plan de Auditoría adecuado a las necesidades de Qbrir Seguros.

La responsabilidad mía como auditor se extiende a cumplir de manera estricta manuales y reglamentos que rigen un proceso de auditoría, así como las NIA Y NAGA.

#### **4.1.1. Desviación Significativa**

Las desviaciones son originadas por el incumplimiento de una norma de carácter general o normal creada por la empresa, así como también por el incumplimiento de los reglamentos de carácter obligatorio.

#### **PLANEACION**

 <b>Agencia Asesora de Seguros</b>	<b>HA 1/6</b>
<b>Elaboración de Hallazgos</b> <b>Planificación Especifica</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022</b>	
Hallazgo 1 Etapa de Planeación	

#### **Estrategias/Tácticas**

#### **Indicador**

estrategias a clientes

---

Total, de estrategias a clientes

$$\frac{5}{20} = 0,255 * 100\%$$
$$= 25\%$$

**Interpretación:** De un total de 20 estrategias para conseguir clientes podemos observar que 5 se ponen en práctica en la empresa lo cual representa a un 25% que no está aplicando las estrategias sugeridas por el gerente lo que perjudica al crecimiento del bróker

**Condición.** – No existe una adecuada aplicación de estrategias para conseguir clientes para el bróker.

**Criterio.** – Aplicación completa de las estrategias para conseguir clientes.


**Causa.** - Faltante de aplicaciones sugeridas.

**Efecto.** - Perdida de clientes.

**Recomendación.**

Se recomienda socializar de manera más seguida con los colaboradores, sobre tiempos y plazos que se deben manejar. Esta socialización puede ser una vez por semana.

### Etapas del proceso Administrativo.

	Agencia Asesora de Seguros	HA 2/6
<b>Elaboración de Hallazgos</b> <b>Planificación Especifica</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		
Hallazgo 2 Etapa de Planeación		

### Indicador Horizonte

$$\frac{\text{resultados}}{\text{resultados planeados}}$$
$$\frac{4}{20} = 0,2 * 100\%$$
$$= 20\%$$

**Interpretación:** del total de 20 estrategias empleadas en cada área se puede notar que los cuatro empleados entrevistados conocen del tema.


### Planeación.

La empresa no cuenta con una planeación formal, existen planes y programas, pero no se encuentran plasmados en documentos. De igual forma no posee manual de políticas internas, lo cual hace que la empresa pierda el horizonte en cuanto al accionar de sus colaboradores en diferentes situaciones.

### Recomendación.

Se sugiere que la empresa elabore un manual con políticas y normas, básicos en el que consten programas y planes que puedan ser una guía para el comportamiento y actuar de todos dentro de la empresa, mismo que servirá para regir el actuar de colaboradores de Qbrir Seguros.

### Organización

	<b>Agencia Asesora de Seguros</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>HA 3/6</b> </div>
<b>Elaboración de Hallazgos</b> <b>Planificación Específica</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		
Hallazgo 3		

### Recursos Humanos

#### Indicador

Capacitación para el personal

---

Total, de capacitados

$$\frac{1}{4} = 0,25 * 100\%$$

$$= 25\%$$

**Interpretación:** se nota que apenas el 25% de los trabajadores tiene capacitación en cuanto atención al cliente, cuyas capacitaciones son de suma importancia ya que de esto también depende conseguir y mantener a los clientes.

**Condición.** - el nivel de capacitaciones al personal del bróker de seguros es muy bajo.

**Criterio.** - se debería capacitar frecuentemente a los servidores en cada área dado a los cambios y avances frecuentes a los que la sociedad está sometida.


**Causa.** - no se aplican capacitaciones al personal recalcando que la empresa apenas son 4 colaboradores.

**Efecto.** - no se encuentran suficientes estrategias para lograr captar nuevos clientes.

### Recomendación

Se recomienda que las capacitaciones sobre los avances y conocimientos generales con respecto a atención al cliente sean más frecuentes y que el personal que labora en el bróker de seguros conozca del tema de seguros.

### Organización

	<b>Agencia Asesora de Seguros</b>	<b>HA4/6</b>
<b>Elaboración de Hallazgos</b> <b>Planificación Especifica</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		
Hallazgo 4 Dirección		

### Dirección

### Comunicación

### Indicador

Canales de comunicación

Canales de comunicación establecidos

$$\frac{4}{8} = 0,50 * 100\%$$

$$= 50\%$$

**Interpretación:** Se nota un 50% de canales de comunicación internos y externos funcionando, pero esto es dado a las comunicaciones informales que existen dentro de la

empresa, considerando cuatro empleados la comunicación está funcionando dentro del bróker.

**Condición.** - solo se utilizan la mitad de los medios de comunicación establecidos, formales del bróker.


**Criterio.** – lograr una comunicación más formal dentro de la empresa.

**Efecto.** - la comunicación formal se ve afectada.

### **Recomendación**

Se recomienda mantener los canales de comunicación informal, dado que ha dado un buen resultado en cuanto a la comunicación dentro de la empresa, sin embargo, es necesario considerar la comunicación formal para que no exista ningún tipo de problemas a futuro en donde no exista un sustento físico.

### **Organización**

	<b>Agencia Asesora de Seguros</b>	<b>HA5/6</b>
<b>Elaboración de Hallazgos</b> <b>Planificación Especifica</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		
Hallazgo 5 Dirección		

### **Dirección**

### **Incentivos**

### **Indicador**

Personal que recibe incentivos

---

Total, del personal

**3**

$$\frac{-}{4} = 0,75 * 100\%$$

$$= 75\%$$

Interpretación: El personal que recibe incentivos es muy favorable, es decir que los colaboradores que realizan bien sus tareas a que consiguen más clientes para el bróker reciben incentivos.

**Condición.** – poco personal buen incentivo

**Criterio.** - lograr motivación en todo el personal.


**Causa.** - solo el personal que consigue clientes recibe incentivos.

**Efecto.** - desmotivación en el resto de personal-

**Recomendación.**

Se siguiere un tipo de incentivo para todo el personal del bróker para que no exista personal desmotivado, además que se lograra que todo el personal se encuentre en un ambiente laboral más adecuado y con motivación suficiente para conseguir las metas planeadas.

**Organización**

	<b>Agencia Asesora de Seguros</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> <b>HA6/6</b> </div>
<b>Elaboración de Hallazgos</b> <b>Planificación Especifica</b> <b>DEL 01 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		
Hallazgo 6 Control		

**Control**

**Naturaleza**

**Indicador**

Control clientes satisfechos



---

Total, de clientes atendidos

$$\frac{15}{20} = 0,75 * 100\% \\ = 75\%$$

**Interpretación:** el 75% de los clientes se encuentran satisfechos para con las atenciones que le brinda el bróker, dado que se considera que el 25% faltante son los clientes que no se encuentran bien informados del tema.

**Condición.** – la cartera de clientes de Qbrir seguros es muy amplia y es bueno el número de clientes que se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda.

**Criterio.** – evaluar al 25% de clientes y notificar sus inquietudes

**Causa.** - no se da el seguimiento adecuado a todos los clientes.

**Efecto.** – el cliente está conforme con el servicio.

### **Recomendación:**

Complementar la idea de fidelizar al cliente para cuando se terminen los contratos estos accedan a renovar contratos con el bróker, dar seguimiento a todos los casos para que no existan inconformidades de esta manera el bróker lograra aumentar sus ingresos y mantendrá a sus clientes.

### **Opinión del investigador**

Se encontró que la empresa no posee manuales de funciones, o actividades a realizar por áreas o departamentos. Esto no permite que los colaboradores tengan claro cuáles son las obligaciones de puesto que deben desempeñar.

Se recomienda hacer la respectiva distribución de actividades por áreas, en un organigrama de funciones para que los colaboradores sepan cuales son las funciones de puesto, y elaborar

documentos de respaldo y guía en los que se pueda verificar el cumplimiento. Y socializar con ellos de tal modo que sean aplicados en el plazo de tres meses o menos.

Se encontró que la administración se lleva a cabo de manera empírica, lo cual hace una incorrecta aplicación del proceso administrativo, por lo que afecta directamente en el logro de objetivos, pues existe comunicación oportuna de parte de la administración a colaboradores de todas las áreas, pese a que la comunicación es directa no se llevan a cabo las acciones por el personal capacitado.

La Sociedad Qbrir seguros, debe implementar a la brevedad posible manuales y políticas internas que rijan las prácticas de comportamiento entre colaboradores, así como actividades de control en cada una de las etapas del proceso administrativo. Además, se debe socializar con los colaboradores de manera periódica las prácticas que se deben llevar a cabo en cada proceso, para que de esta manera mejore la comunicación interna de la empresa, e incentivar la participación e involucramiento de todos en acciones que lleven a la empresa a cumplir sus objetivos.

## CAPITULO V

### 5.1 Seguimiento

Los resultados de la auditoria de gestión deben sujetarse a un escrito seguimiento, ya que esto no solo permite corregir fallas y superar obstáculos sino evitar su recurrencia.

Además, en este caso, se constituye en la fuente de un cambio estratégico para la empresa

En este sentido, el seguimiento no se limita al monitoreo en la implantación de recomendaciones, sino a aportar elementos de juicio para lograr el fortalecimiento paulatino de la empresa, pues posibilita verificar que las acciones se lleven a la práctica en las condiciones y tiempos establecidos. (Franklin, 2007)

#### 5.1.2 PLAN DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES

		<b>Agencia Asesora de Seguros</b>		<b>PT 1</b>	
PROCESO/PROCEDIMIENTO	ELABORACION DE LA EMPRESA	PROPUESTA DE AUDITORÍA (Recomendaciones)	FECHAS PREVISTAS		
Selección de personal	De acuerdo con la relación familiar	Se debe realizar un concurso	01-Nov del 2022/ 01-Dic del 2022		
Obtención de mejores ofertas de aseguradoras	Según intereses particulares.	Selección de la mejor propuesta	05-Nov del 2022/ 10-Dic del 2022		
Distribución de seguros promocionales	Ofertas y Descuentos solo para clientes seleccionados.	Se debe ofrecer las promociones a todos los clientes.	12-Nov del 2022/ 15 -Dic del 2022		
Anticipo de remuneraciones	Anticipos otorgados a los colaboradores de forma empírica	Implementación de medidas de seguimiento de anticipos de sueldos a los empleados	07-Nov del 2022/ 11-Dic del 2022		

Omisión de registro de permisos de los colaboradores	Se dan permisos de forma verbal sin registros previos	Emitir registros de permisos de los colaboradores	20-Nov del 2022/ 30-Dic del 2022
<b>Elaborado por:</b> Paola Martínez	<b>Revisado por:</b> Dra. Silvia Llamuca	<b>Aprobado por:</b> Dra. Silvia Llamuca	<b>Fecha:</b> 02/03/2023

## Bibliografía

Chiavenato. (19 de septiembre 2020) administración de Recursos Humanos. Recuperado el 12 de octubre de 2022 recursos humanos:

[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

Franklin (2007) [https://www.researchgate.net/profile/Enrique-Franklin/publication/325551815\\_Libro\\_de\\_Auditoria\\_Administrativa\\_2\\_edicion\\_Enrique\\_Benjamin\\_Franklin/links/5b15600eaca272d43b7d47a9/Libro-de-AuditoriaAdministrativa-2-edicion-Enrique-Benjamin-Franklin.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Enrique-Franklin/publication/325551815_Libro_de_Auditoria_Administrativa_2_edicion_Enrique_Benjamin_Franklin/links/5b15600eaca272d43b7d47a9/Libro-de-AuditoriaAdministrativa-2-edicion-Enrique-Benjamin-Franklin.pdf) Recuperado el 12 de noviembre de 2022.

Galindo, L.M(2018) <https://dokumen.tips/route404.html>

López (2011) Obtenido de [https://dokumen.tips/documents/conceptodeproveedor.html?page=1%20L%C3%B3pez,%20A.%20\(2016\).%20Procesos%20administrativos.%20M%C3%A9xico%20procesos%20administrativos%20México](https://dokumen.tips/documents/conceptodeproveedor.html?page=1%20L%C3%B3pez,%20A.%20(2016).%20Procesos%20administrativos.%20M%C3%A9xico%20procesos%20administrativos%20México).

Münch (2010) Recuperado de: <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3norganizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-LourdesM%C3%BCnch.pdf>. Robbins. (2005)

Recuperado de: <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-MaryCoulter-1.pdf>

Alca mi (2009) Recuperado de <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//19911996/D/0/AD0006401.pdf>

Armas Raúl, C. M. (2005). Auditoría de gestión conceptos, métodos. México: Félix Varela.

Jack, F. (2000). Negocios exitosos: cómo empezar, administrar, operar eficientemente un negocio. México: McGraw-Hill Interamericana.

Cedeño, G.A. (2013). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2656>

Naula, B. (2017). Obtenido de <https://dspace.uti.edu.ec/handle/123456789/562> Contraloría

General del Estado. (2014). Obtenido de <http://www.contraloría.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap.VI.pdf>

Franklin, E. B. (2007). Auditoría Administrativa, Gestión estratégica del cambio. México: Pearson Educación.

Maldonado, K. (2006). Auditoría de Gestión. Quito: Producciones Digitales Abya Yala.

Rivera, E. (2017). Obtenido de <http://dspace.uti.edu.ec/handle/123456789/380>.

Anexos

AEROSEGUROS CIA. LTDA. AGENCIA 1791425073001 ASESORA

**PRODUCTORA DE SEGUROS**

---

**Representante legal**

• MARTINEZ HERRERA CARMEN ROCIO

---

**Estado**

ACTIVO

**Régimen**

REGIMEN

GENERAL

---

**Inicio de actividades**

05/05/1999

**Reinicio de actividades**

No registra

**Cese de actividades**

No registra

---

**Fecha de constitución**

05/05/1999

---

**Jurisdicción /**

ZONA 9

PICHINCHA / QUI

TO

**Obligado a llevar**

**contabilidad**

SI

---

**Tipo**

**Agente de retención**

**Razón**

SOCIEDADES

**Número**

SI

Domicilio tributario

**Ubicación geográfica**

**Provincia:** PICHINCHA **Cantón:** QUITO **Parroquia:** IÑAQUITO

**Dirección**

**Calle:** AV. DE LOS SHYRIS **Número:** N34-40 **Intersección:** AV. REPUBLICA DEL SALVADOR **Edificio:** TAPIA **Número de oficina:** 404 **Número de piso:** 4 **Referencia:** DIAGONAL A LA TRIBUNA DE LOS SHYRIS

Actividades económicas

- O84300002 - FINANCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SEGURIDAD SOCIAL: SEGUROS DE ENFERMEDAD, CONTRA ACCIDENTES LABORALES Y DE DESEMPLEO, PENSIONES DE JUBILACIÓN, PROGRAMAS QUE CUBREN LA PÉRDIDA DE INGRESOS EN CASOS DE MATERNIDAD, INCAPACIDAD TEMPORAL, VIUDEZ, ETCÉTERA.
- K65110001 - CONCERTACIÓN DE CONTRATOS DE ANUALIDADES Y PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA, SEGUROS DE INVALIDEZ Y SEGUROS DE DOBLE INDEMNIZACIÓN (TENGAN O NO UN COMPONENTE IMPORTANTE DE AHORRO).

Establecimientos

**Abiertos**

1

**Cerrados**

0

Obligaciones tributarias

- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

1/2

**Razón Social**

**Número RUC**



**PRODUCTORA DE SEGUROS**

- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- 2011 DECLARACION DE IVA

Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise

Fecha y hora de emisión:

01 de marzo de 2021 10:30



Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

**Números del RUC anteriores**

No registra

Código de verificación:

CATRCR2021000844969



**Personal de Qbrir Seguros**

## Balance General

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>Activo Corriente</b>		<b>Pasivo Corriente</b>	
Caja		Proveedores	-
Bancos Pichincha	32.314,31	Impuesto a la Renta	6.006,79
Cta Ahorros Luz del Valle	890,00	Participacion de Trabajadores	2.238,28
Cuentas por cobrar Clientes	21.462,55	SRI por pagar	96,16
Anticipo Proveedores	3.749,57	IESS por Pagar	691,28
Prestamo Empleados	15.000,00	Provision por Pagar decimos	605,67
Credito Trib. IVA Adquisic	197,68	Provisiones	4.407,20
Credito Trib. IVA a Favor	1.732,89		
Credito Trib. Renta a Favor	5.005,36		
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>80.352,36</b>	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>14.045,38</b>
<b>Activo Fijo</b>		<b>Pasivo a Largo Plazo</b>	
Muebles y Enseres	3.933,02	Documentos por pagar a largo plazo	35.365,77
Maquinaria y Equipo Of	11.988,57		
Equipo de cómputo	11.525,89	<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>35.365,77</b>
Vehículos	4.463,52		
Depreciacion Acumulada	- 22.987,18	<b>SUMA DEL PASIVO</b>	<b>49.411,15</b>
<b>Total Activo Fijo</b>	<b>8.923,82</b>		
<b>Activo diferido</b>		<b>CAPITAL</b>	
		Capital social	2.000,00
		Reserva Legal	1.079,22
		Otras Reservas	1.433,34
		Utilidades no repartidas ejercicio 2016	8.788,34
		Resultados del ejercicio 2017	8.804,58
		Resultado del Ejercicio 2018	564,05
		Resultado del Ejercicio 2019	3.937,48
		Resultado del Ejercicio 2020	6.581,21
		Utilidad del Ejercicio	6.676,81
<b>Total Activo Diferido</b>	<b>-</b>	<b>Total Capital</b>	<b>39.865,03</b>
		<b>SUMA DEL CAPITAL</b>	<b>39.865,03</b>
<b>SUMA DEL ACTIVO</b>	<b>89.276,18</b>	<b>SUMA DEL PASIVO + CAPITAL</b>	<b>89.276,18</b>

  
 Ing. Rocio Martinez Herrera

  
 Mariana Casallo G

