



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

La Universidad Católica de Loja

## **AREA ADMINISTRATIVA**

### **TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORIA INTEGRAL**

**“Examen de Auditoría Integral al Proceso de Postventa y Servicio de Mantenimiento de la Empresa Andinamotors S.A. Año 2012”**

**TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

**AUTOR:** Parra Miño, Grace Lucía

**DIRECTOR:** Cáceres García, Nelson Gustavo, Msc

**CENTRO UNIVERSITARIO AMBATO**

2014

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DEL FIN DE MAESTRÍA**

Doctora

Grace Natalie Tamayo Galarza

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “Examen de Auditoría Integral al Proceso de Postventa y Servicio de Mantenimiento de la empresa Andinamotors S.A. Año 2012”, realizado por Parra Miño Grace Lucía, hay sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Quito, 8 de febrero de 2014

f).....

Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

“Yo, Grace Lucía Parra Miño, CI: 1803062403, declaro ser autora de la presente trabajo de fin de maestría “Examen De Auditoría Integral al Proceso de Postventa y Servicio de Mantenimiento de la Empresa Andinamotors S.A. Año 2012”, de la titulación de la Maestría en Auditoría Integral, siendo el Mg. Nelson Gustavo Cáceres García, CI. 1801800721, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

Dra. Parra Miño Grace Lucía  
C.I. 1803062403

## DEDICATORIA

En primer lugar a **DIOS**, ya que sin Él nada hubiera sido posible.

A mi Esposo **JORGE** y mi Hijo **JORGE FERNANDO** quienes son los motores para seguir adelante para culminar con éxito cada meta.

A mi **MADRE** por su ayuda, colaboración y consejos a lo largo de toda mi vida para poder cumplir con todos mis objetivos propuestos.

## **AGRADECIMIENTO**

De manera especial a la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirme obtener un título más que me servirá como consulta para todos los estudiantes y profesionales en la rama de Auditoría.

A mi Tutor Master Gustavo Cáceres quien con paciencia y dedicación me guió para poder concluir este trabajo de investigación.

Al Ingeniero Santiago Valencia Gerente de ANDINAMOTORS S.A. por la apertura para realizar esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I .....	4
1.1 Descripción del estudio y justificación .....	5
1.2 Objetivos y resultados esperados.....	6
1.2.1 Objetivos .....	6
1.2.2 Resultados esperados .....	6
1.2.3 Hipótesis de trabajo .....	7
1.3 Presentación de Memoria .....	7
CAPÍTULO II.....	8
2.1 Marco Teórico.....	9
2.1.1 Marco conceptual de la Auditoría y los Servicios de Aseguramiento.....	9
2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento... ..	20
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.....	21
2.2.1 Auditoría financiera.....	21
2.2.2 Auditoría de control interno.....	26
2.2.3 Auditoría de cumplimiento.....	30
2.2.4 Auditoría de gestión.....	31
2.3 Proceso de la Auditoría Integral.....	35
2.3.1 Planeación.....	35
2.3.2 Ejecución.....	35
2.3.3 Comunicación.....	35
2.3.4 Seguimiento.....	36
CAPÍTULO III.....	38

3.1 Antecedentes.....	39
3.1.1 Estructura orgánica y funcional de ANDINAMOTORS S.A.....	40
3.2 Conceptualización de los procesos de la empresa.....	44
3.2.1 Cadena de valores de ANDINAMOTORS S.A.....	45
3.3 Importancia.....	42
CAPÍTULO IV.....	47
4.1 Informe de Auditoría Integral y Aseguramiento de la Calidad.....	48
4.2 Matriz de recomendaciones.....	70
CAPÍTULO V.....	71
5.1 Demostración de Hipótesis.....	72
CAPÍTULO VI.....	73
6.1 Conclusiones y Recomendaciones.....	74
6.1.1 Conclusiones.....	74
6.1.2 Recomendaciones.....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	10
Tabla 2.....	11
Tabla 3.....	19
Tabla 4.....	23
Tabla 5.....	25
Tabla 6.....	26
Tabla 7.....	28
Tabla 8.....	29
Tabla 9.....	32
Tabla 10.....	33
Tabla 11.....	42
Tabla 12.....	55
Tabla 13.....	65
Tabla 14.....	66
Tabla 15.....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.....	41
Figura N° 2.....	45
Figura N° 3.....	56
Figura N° 4.....	57
Figura N° 5.....	57
Figura N° 6.....	58
Figura N° 7.....	58
Figura N° 8.....	59
Figura N° 9.....	59
Tabla N° 10.....	60
Tabla N° 11.....	69
Tabla N° 12.....	61
Tabla N° 13.....	61
Tabla N° 14.....	62
Tabla N° 15.....	62
Tabla N° 16.....	63
Tabla N° 17.....	63
Tabla N° 18.....	64
Tabla N° 19.....	67
Tabla N° 20.....	68
Tabla N° 21.....	69

## **RESUMEN**

La presente investigación estuvo enfocada a la elaboración de un Examen de Auditoría Integral al Proceso de Postventa y Servicio de Mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS S.A., dicho trabajo fue planificado y ejecutado en todas las fases de las diferentes auditorías Control Interno, Financiera, Cumplimiento y Gestión, con estas auditorías se pudo emitir un Informe Integral con los aspectos más relevantes para que sean tomados en cuenta para su mejoramiento dentro de la empresa. Los datos obtenidos fueron analizados, los resultados obtenidos permitieron detectar algunas debilidades en lo referente a indicadores de gestión y se propuso recomendaciones que la empresa en unos casos las aplicó de manera inmediata, otras serán implementadas a futuro y serán base fundamental para mejorar resultados en el desempeño empresarial.

Palabras claves: Auditoría Integral, Auditoría Financiera, Control Interno, Auditoría de Gestión

## **ABSTRACT**

The present research was focused on the preparation of a review of comprehensive audit process of after-sales and maintenance service of the company ANDINAMOTORS S.A., said work was planned and implemented in all phases of the different internal Control audits, financial, compliance and management, with these audits could issue a comprehensive report with the most relevant aspects so that they are taken into account for its improvement within the company. The obtained data were analyzed, the results obtained allowed to detect some weaknesses in relation to performance indicators and proposed recommendations that the company in some cases applied them immediately, others will be implemented in the future and will be fundamental basis to improve results in business performance.

Key words: comprehensive audit, financial audit, Internal Control, audit of management

## INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación se enfoca en el primer capítulo básicamente en el desarrollo de una Auditoría Integral al Proceso Postventa y mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS SA cumpliendo estrictamente con todas las fases involucradas.

Para lo cual se tomará en cuenta en el segundo capítulo el fundamento legal con la que se enmarcará y las observaciones a estos lineamientos para que el trabajo sea encaminado de la mejor manera y sirva de modelo guía para la empresa y todas las personas que puedan tener acceso a esta información.

Para el tercer capítulo se determina la estructura de ANDINAMOTORS S.A. como una empresa dedicada a la comercialización de vehículos ubicada en Ambato con un excelente nicho en el mercado en el centro del país la misma que fue objeto de la investigación detallada a continuación.

Para la conclusión de este se emitirá un informe integral detallado en el capítulo cuatro el mismo que contará con conclusiones y recomendaciones descritos en el capítulo cinco, para los distintos hallazgos detectados durante la ejecución del trabajo y comunicados para las correcciones inmediatas pertinentes, como sustento de lo actuado contaremos también con varios archivos como son: Archivo Permanente donde se destaca toda la normativa interna de la empresa; Archivo de Planificación donde está detallado el Archivo de Planificación Preliminar aquí se detalla el Memorando de Planificación y se justifica los componentes de la investigación, también estará el Archivo de Planificación Específica en la misma de ubicará todos los proceso de las cuatro Auditorías, Control Interno, Financiera, Cumplimiento y Gestión; y por último Archivo Corriente que se incluirá las Hojas de Hallazgos sobre las diferentes observaciones detectadas.

## **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Descripción del estudio y justificación.**

En el mundo globalizado en el que vivimos los medios de transporte se han vuelto la manera más rápida de movilizarse por lo que el empresario Surcoreano Chung Ju-yung con visión futurista logra consolidarse con su empresa Hyundai, la cual se convirtió en uno de los importantes conglomerados empresariales de Corea del Sur gracias a su participación en obras, construcciones y fabricación de automóviles como modelos inspirados en coches Ford. En 1967 estableció la empresa Hyundai Construction, dedicada a la construcción, que se convirtió en el principal motor del grupo.

En 1975, en colaboración con Mitsubishi y con la firma Italdesign de Turín, Hyundai presentó el Pony, su primer vehículo propio, y el primer coche totalmente coreano; Los esfuerzos ejecutados dieron sus frutos y su volumen de ventas siguió subiendo año tras año. Hyundai es ahora la marca que se está imponiendo más rápidamente a nivel mundial.

Tras todo esto, Hyundai ha invertido millones de dólares en su filial americana, y abrió una planta de diseño en Michigan, un circuito de pruebas en California, y una planta de fabricación de automóviles en Alabama. Además de su expansión americana, la “Hyundai Motor Company” posee también fábricas en India, China, y Turquía, y otros centros de investigación y desarrollo en Japón y Europa.

Así es; como la empresa ANDINAMOTORS SA, observando el vertiginoso ascenso de la marca Hyundai se involucra y empodera para que en la zona central del país se cumpla con el objetivo de obtener el mejor nicho del mercado ofertando este tipo de vehículos, además de comercializarlos pone a disposición de sus clientes un valor agregado como la prestación de servicio de postventa y mantenimiento en sus talleres especializados con una infraestructura óptima y adecuada para las más altas necesidades de su prestigiosa clientela.

Como estrategia la empresa está ubicada en el centro del país Ambato, de ahí que se ha ido expandiendo y así monta sus agencias en Latacunga, Riobamba, abarcando a la clientela más exigente y ávida de obtener los mejores vehículos puestos en el mercado actual, tanto la matriz como las diferentes sucursales cuenta con un personal capacitado e idóneo y es así que a más de sus excelentes productos mantiene el valor agregado llegando al consumidor de una manera amable y óptima atención.

El trabajo que se realizará en la empresa es una Auditoría Integral que considera el Dictamen a sus Estados Financieros y la evaluación del funcionamiento del proceso de postventa y

servicio de mantenimiento, tomamos en consideración los dos puntos más fuertes ya que son los fundamentales para que se cumpla con los objetivos planteados en la misión y visión institucional.

La aplicación de estas actividades se realizará bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales y Aseguramiento de Calidad, Código de Ética y demás disposiciones, en este contexto la Planificación, Ejecución, Comunicación y Seguimiento serán las fases para emitir una opinión sobre el funcionamiento de la empresa.

## **1.2 Objetivo y resultados esperados**

### **1.2.1 Objetivos.**

#### **General**

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de Postventa y mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS SA por el año 2012.

#### **Específicos**

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de Postventa y mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS SA.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de Postventa y mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS SA.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

### **1.2.2 Resultados Esperados.**

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

### **1.2.3 Hipótesis de trabajo.**

Examen integral al proceso de Postventa y Servicio de Mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS SA, por el año 2012 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la empresa.

### **1.3 Presentación de la Memoria**

En este trabajo de investigación se enfoca básicamente en el desarrollo de una Auditoría Integral al Proceso Postventa y mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS SA cumpliendo estrictamente con todas las fases involucradas.

Para lo cual se tomará en cuenta el fundamento legal con la que se enmarcará y las observaciones a estos lineamientos para que el trabajo sea encaminado de la menor manera y sirva de modelo guía para la empresa y todas las personas que puedan tener acceso a esta información.

ANDINAMOTORS S.A. es una empresa dedicada a la comercialización de vehículos ubicada en Ambato con un excelente nicho en el mercado en el centro del país la misma que fue objeto de la investigación detallada a continuación.

Para la conclusión de este se emitirá un informe integral el mismo que contará con conclusiones y recomendaciones para los distintos hallazgos detectados durante la ejecución del trabajo y comunicados para las correcciones inmediatas pertinentes, como sustento de lo actuado contaremos también con varios archivos como son: Archivo Permanente donde se destaca toda la normativa interna de la empresa; Archivo de Planificación donde está detallado el Archivo de Planificación Preliminar aquí se detalla el Memorando de Planificación y se justifica los componentes de la investigación, también estará el Archivo de Planificación Específica en la misma de ubicará todos los proceso de las cuatro Auditorías, Control Interno, Financiera, Cumplimiento y Gestión; y por último Archivo Corriente que se incluirá las Hojas de Hallazgos sobre las diferentes observaciones detectadas.

## **CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL**

## **2.1 Marco Teórico**

La creciente demanda mundial por la información sobre el rango de temáticas para cumplir con las necesidades y la toma de decisiones. En la rápida expansión de la información, muchas de ella generada y usada para tomar decisiones no están sometidas a pruebas objetivas independientes, aunque se reconoce la calidad de la información suministrada, se presenta el aumento de la demanda tanto de los sectores públicos como privados por servicios de mayor credibilidad de la información.

Es importante que la idoneidad de los profesionales que soportan su utilidad en papel de la auditoría o revisión de estados financieros se reconozca como igualmente valiosos para el mejoramiento de la credibilidad de la información financiera, ofreciendo seguridad, mejorando por consiguiente la confiabilidad de la información.

La auditoría integral se ha caracterizado por ser un servicio de calidad cuyo objetivo es la revisión integral a los estados financieros, procesos, índices, etc., para poder emitir una opinión o dictamen acerca de los mismos.

Este trabajo, está basado con un marco conceptual y medidas de calidad como Las Normas Internacionales de Información Financiera, Normas internacionales de Contabilidad y Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

El objetivo final de una Auditoría Integral se refleja en los informes que emiten los profesionales del área a través de las conclusiones y recomendaciones; la información referida constituya una herramienta utilizada por los ejecutivos para la toma de decisiones y mejoramiento continuo.

### **2.1.1 Marco conceptual de la Auditoría Integral y los Servicios de Aseguramiento.**

Yanel (2010) señala que: la auditoría integral es el proceso sistemático en donde se puede evaluar un período determinado, con suficiente evidencia tomando en cuenta las leyes pertinentes para que con la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de la normativa sea una consecuencia para el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar de manera específica a los empresarios la manera en la que se están desarrollando las actividades analizadas.

La Auditoría integral es en sí un compendio de varias auditorías que por medio de procedimientos, técnicas, actividades, normativa permite dar un mejor enfoque al entorno general en la que se desenvuelve la empresa o entidad que se está analizando, para esta tarea los auditores emiten los informes donde se detallan las conclusiones, recomendaciones y estas a su vez sirvan de apoyo a los empresarios.

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) no son otra cosa que el conjunto de requisitos, cualidades, que debe tener un contador público y los procedimientos técnicos los cuales debe aplicar al momento de realizar y garantizar su trabajo de auditoría para poder emitir su opinión en el dictamen.

Las NAGA se dividen en 3 grupos así:

**Tabla N° 1**

**NAGA**



Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Adaptación de las NAGA

Normas Internacionales de Auditoría (NIA); Conjunto de normas internacionales para que el auditor elabore su trabajo bajo parámetros específicos.

**Tabla N° 2**

<b>NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA</b>	
<b>NOMBRE DE LA NORMA</b>	<b>CONCEPTO</b>
<p>200-299 <i>Responsabilidades</i>                      200 <i>Objetivos y principios básicos que regulan una auditoría de estados financieros</i>                      (NIA 1)</p>	<p><i>El objetivo de esta norma es permitir que el auditor exprese su opinión sobre los estados financieros para ayudar a establecer la credibilidad de los mismos.</i></p>
<p>210 <i>Cartas para el acuerdo de los términos sobre un trabajo de auditoría</i>                      ( NIA 2)</p>	<p><i>Esta norma se relaciona con la contratación de la auditoría y la responsabilidad del informe emitido ante el cliente.</i></p>
<p>300 <i>Planificación</i> (NIA 4)</p>	<p><i>Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que delimite los procedimientos maneras necesarias para implantar dicho plan.</i></p>
<p>600 <i>Uso del trabajo de otro auditor</i> (NIA 5)</p>	<p><i>Esta norma demanda que el auditor principal documente en sus PT los componentes examinados por otros auditores, su significatividad con respecto al conjunto, los nombres de otros auditores, los procedimientos aplicados y las conclusiones por el autor principal con respecto a los componentes.</i></p>
<p>400 <i>Evaluación de riesgos y control interno</i> ( NIA 6)</p>	<p><i>El propósito de esta norma es prestar modelos a la proceso de una visión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para plantear procedimientos sustantivos que el auditor utilizará para reducir el riesgo de detección a niveles aceptables.</i></p>
<p>220 <i>Control de calidad del</i></p>	<p><i>Esta norma presenta sobre el control de calidad que se relaciona con el trabajo encargado a un equipo de trabajo y con las</i></p>

trabajo de auditoría (NIA 7)	políticas y procedimientos adoptados por un profesional para asegurar en forma razonable que todas las auditorías efectuadas están de acuerdo con los principios que normalizan la auditoría
500 Evidencia de Auditoría (NIA 8)	El propósito de esta norma es extender el principio básico relacionado con la evidencia de auditoría suficiente y adecuada que debe obtener el auditor para poder llegar a conclusiones razonables en las que basar su opinión con respecto a la información financiera y los métodos para obtener la evidencia.
230 Documentación (NIA 9)	Esta norma define "documentación" como los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión procedimientos con respecto a ciertas afirmaciones.
610 Uso del trabajo de auditoría interna (NIA 10)	Esta norma presta modelos detallados con respecto a qué procedimientos deben ser considerados por el auditor externo para evaluar el trabajo de un auditor interno con el fin de utilizar el trabajo.
240 Fraude y error (NIA 11)	Esta norma alterna la responsabilidad del auditor para la localización de información significativamente errada que resulte de fraude o error, al efectuar la auditoría de información financiera.
520 Procedimientos analíticos (NIA 12)	Esta norma presta modelos detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica.
700 Dictamen del auditor sobre los estados financieros (NIA 13)	El fin de esta norma es solucionar modelos a los auditores con respecto al perfil y contenido del informe del auditor en concordancia con la auditoría independiente de los estados financieros de cualquier entidad.
720 Otra información en documentos que contienen estados financieros auditados (NIA 14)	Esta norma ubica al auditor con respecto al análisis de otra información incluida en los estados financieros junto con el informe del auditor sobre los mismos, sobre la cual no está obligado a informar.
Auditoría en un ambiente de sistemas de información por computadora (NIA 15)	Esta norma provee la ubicación necesaria para cumplir con los principios básicos de auditoría cuando ésta es llevada a cabo en

	<i>un ambiente informático.</i>
<i>Técnicas de auditoría con ayuda de computadora (NIA 16)</i>	<i>Esta norma es una ampliación de la norma 401 y facilita modelos definidos con respecto al uso de técnicas de auditoría asistidas por la computadora.</i>
<i>550 Partes relacionadas (NIA 17)</i>	<i>Esta norma facilita modelos referidos a los procedimientos que el auditor debería aplicar para obtener evidencia de auditoría con respecto a la caracterización de las partes vinculadas y la exposición de las operaciones con las partes.</i>
<i>620 Uso del trabajo de un experto (NIA 18)</i>	<i>El fin de esta norma es proveer modelos con respecto a la responsabilidad del auditor y los procedimientos que debe aplicar con relación a la utilización del trabajo de un especialista como evidencia de auditoría.</i>
<i>530 Muestreo de auditoría (NIA 19)</i>	<i>Esta norma nivela los factores que el auditor debe tener presente al elaborar y seleccionar su muestra de auditoría y al evaluar los resultados de dichos procedimientos.</i>
<i>560 Hechos posteriores (NIA 21)</i>	<i>Esta norma no admite el uso de doble fecha en el informe de los estados financieros de cualquier entidad. Cubre los elementos básicos del informe del auditor, narra los diferentes tipos de informes su examen al hecho que requirió.</i>
<i>580 Representaciones de la administración (NIA 22)</i>	<i>Esta norma ubica al auditor respecto de la utilización de las representaciones de la gerencia como evidencia de auditoría, los procedimientos que debe aplicar evaluar y documentar las representaciones y las circunstancias en las que se obtendrá una representación por escrito.</i>
<i>570 Empresa en marcha (NIA 23)</i>	<i>Esta norma facilita pautas para los auditores cuando nacen dudas sobre la aplicabilidad del principio de empresa en marcha como base para la preparación de estados financieros.</i>
<i>800 Dictamen del auditor sobre trabajos de auditoría</i>	<i>Esta norma presta modelos para informes sobre temas como componentes de los estados financieros, cumplimiento de</i>

<i>con propósitos especiales (NIA 24)</i>	<i>acuerdos contractuales y estados preparados de acuerdo con bases contables integrales diferentes de las NIA o de normas locales, y estados financieros resumidos.</i>
<i>320 La importancia relativa de la auditoría (NIA 25)</i>	<i>Esta norma reseña a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.</i>
<i>540 Auditoría de estimaciones contables (NIA 26)</i>	<i>Esta norma confirma que los auditores tienen la responsabilidad de evaluar la razonabilidad de las estimaciones de la gerencia. Primero, deben tener en cuenta los controles, procedimientos y métodos de la gerencia para evaluar si ellos brindan una información correcta, completa y relevante.</i>
<i>810 El examen de información financiera proyectada (NIA 27)</i>	<i>Esta norma expone la responsabilidad del auditor al examinar información financiera y los supuestos sobre los que están basados; da modelos sobre procedimientos deseables e inclusive ejemplos de informes.</i>
<i>510 Trabajos iniciales - Balances de apertura (NIA 28)</i>	<i>El fin de esta norma es proveer modelos con respecto a los saldos iniciales en el caso de los estados financieros auditados por primera vez o cuando la auditoría del año anterior fue realizada por otros auditores.</i>
<i>310 Conocimiento del negocio (NIA 30)</i>	<i>El fin de esta norma es decretar qué se entiende por conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan en una retribución, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor logra y utiliza ese conocimiento.</i>
<i>250 Consideración de las leyes y reglamentos en una auditoría de estados financieros 320 400-499 (NIA 31)</i>	<i>Esta norma tiene como objetivo establecer normas y modelos sobre la responsabilidad del auditor en la consideración de las leyes y reglamentaciones en una auditoría de estados financieros.</i>

Elaborado por: Lucía Parra Miño

Fuente: Adaptación de las NIA

Archivo Corriente: Este archivo mantiene todos los papeles de trabajo manejados e incluye la planeación, el conocimiento y la evaluación del control interno, los papeles de trabajo detallados con sus programas, y su orden podrá determinarse dependiendo de los índices que se utilicen.

Archivo Permanente: el objetivo es facilitar la historia financiera y administrativa de la entidad, brinda una fuente de reseña para reducir el trabajo anual de preparación de nuevos papeles de trabajo que no varían; el archivo permanente para una consulta más rápida se divide así:

**Archivo Permanente Vigente**: aquí se pondrá los archivos de información de interés actual.

- RUC
- Estatuto
- Manuales internos
- Estados financieros
- Plan de cuentas

**Archivo Permanente Inactivo**: aquí se colocará los archivos que han perdido su vigencia por lo tanto no será útil para la auditoría actual.

- Estados financieros años anteriores
- Escritura de constitución

Archivo de planificación: es en donde el auditor deberá colocar:

- Papeles de Planificación
- Plan de Auditoría
- Conocimiento y Evaluación del Control Interno
- Cédulas Centralizadoras
- Cédulas Sumarias
- Cédulas Analíticas
- Cédulas de Deficiencias de Control Interno
- Cédulas de Ajustes y/o Reclasificaciones

**Evidencia:** Es todo lo que el auditor debe dejar en sus papeles de trabajo, la evidencia suficiente y competente de los procedimientos y técnicas de auditoría utilizadas, su planeación y supervisión y la evidencia del conocimiento y evaluación del control interno.

**Evidencia Suficiente:** Cantidad de evidencia que el auditor debe conseguir a través de sus pruebas para obtener conclusiones razonables acerca del trabajo realizado.

**Evidencia Competente:** Es una característica cualitativa, se refiere a la utilización de procedimientos competentes para obtener evidencia.

Para obtener evidencia se puede aplicar las siguientes pruebas:

**Pruebas de Cumplimiento:** Establecen si los controles están creados y si están siendo aplicados debidamente, es decir de una forma que cumplan con las políticas y procedimientos creados en la empresa.

Estas pruebas pueden ejecutarse antes que las pruebas sustantivas. Si de las primeras se obtiene una evidencia suficiente de que el control está determinado y es apropiado, probablemente se habrán logrado los objetivos de la auditoría. Si las pruebas de cumplimiento no son concluyentes, se llevarán a cabo pruebas sustantivas.

**Pruebas Sustantivas:** Persiguen la comprobación de las derivaciones logrados por el control y evalúan por tanto de esta forma claramente la validez del control.

**Índices:** Es lo que el auditor utiliza para facilitar el ordenamiento y archivo de los papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra ponerles una clave a todos y cada uno de ellos en lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color denominado "lápiz de Auditoría" por lo regular de color rojo.

En auditoría se utiliza generalmente los siguientes índices:

Índice Numérico Alfabético

Índice Alfabético Doble

Índice Alfabético Doble Numérico

Índice Numérico

Índice Decimal

Índice del Plan Único de Cuentas

Hallazgos: El hallazgos es lo que el auditor encuentra en el desarrollo de su trabajo y deben cumplir con los cuatro atributos que son:

Condición: ¿Qué está pasando?

Criterio: ¿Qué se supone que debería estar pasando?

Causa: Motivos de la desviación

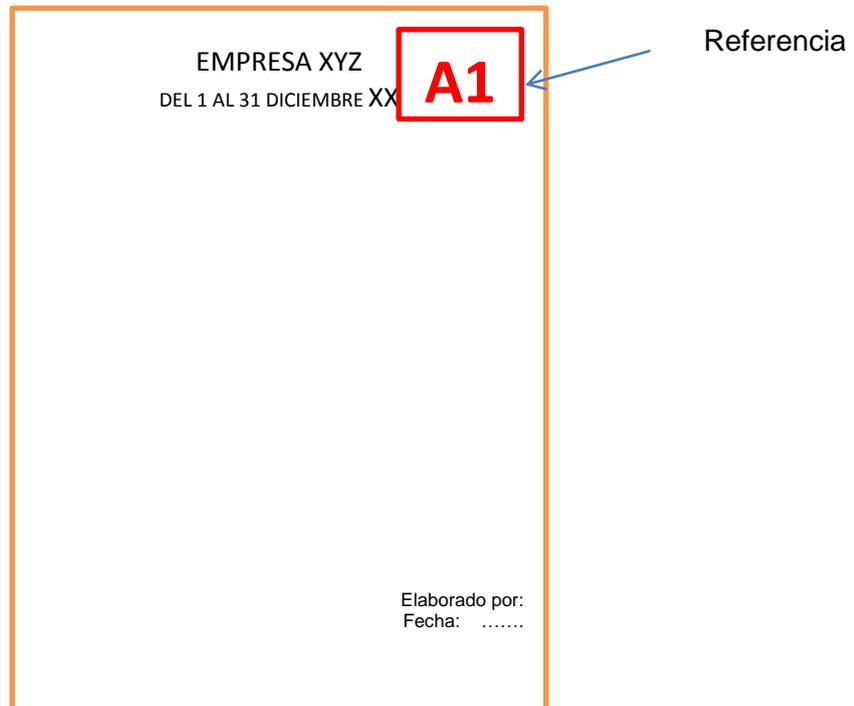
Efecto: Resultado de lo que está pasando

Marcas: son aquellos símbolos convencionales que el auditor acoge y utiliza para identificar, clasificar y constancia de las técnicas y pruebas que se usaron en el proceso de una auditoría.

Son los símbolos que posteriormente permiten entender y analizar con mayor facilidad una auditoría.

- ✓ Verificado
- Ⓢ Confirmado
- ✕ Cruzado con
- Ⓢ Error en confirmación
- ∑ Sumatoria
- Ⓢ Revisado
- ≠ Error en sumatoria
- Ⓢ Circularizado

Referencia: es un índice alfanumérico que siempre es de color rojo y se coloca en la esquina superior derecha.



Técnicas de auditoría: Son técnicas prácticas de investigación y prueba que el auditor usa para alcanzar la información necesaria para poder expresar su opinión profesional, pueden ser:

- Selección de muestras de auditorías
- Verificación matemática de sumas
- Realización de funciones de revisión analítica
- Examen de registros de acuerdo con los criterios especificados
- Búsqueda de alguna información en particular

VIVE: La auditoría financiera tiene como objetivo principal aplicar el VIVE, veracidad, integridad, valuación y exposición, así:

**Tabla N° 3**

**VIVE**

V	Veracidad: La información debe ser confiable
I	Integridad: La información debe ser completa
V	Valuación: La información debe poder medirse con fiabilidad
E	Exposición: La información debe ser un reflejo de los hechos más relevantes de la entidad

Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Maestría Auditoría Integral

**Riesgo de auditoría:** Es aquel peligro de emitir un informe que no se corresponde con la situación de los Estados Contables.

**Tipos de Riesgos**

**Riesgo de Detección:** Es el peligro aplicable al auditor, el riesgo que nace al realizar su trabajo.

Este riesgo nace por ejemplo:

- Usar procedimientos equívocos
- Establecer erradamente el alcance
- No asignar las tareas a los colaboradores correspondientes
- No aplicar los procedimientos en el momento adecuado

**Riesgo de Control (Rc):** Son riesgos por potenciales fallas en los controles internos, en los sistemas de información, en las instrucciones, en la estructura existente, en los niveles de autorización, etc.

Son riesgos controlables por la empresa, no por el auditor.

**Riesgo Inherente (Ri):** Son riesgos propios de cada industria o empresa.

No son manejables por la dirección.

**Riesgo de auditoría (RA):** Consiste en la multiplicación de todos los riesgos y su fórmula es:

$$RA= Ri \times Rc \times Rd$$

### **2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento**

El informe de un servicio de aseguramiento de acuerdo con la norma internacional debe incluir:

- Título: que ayuda a identificar la naturaleza del servicio de aseguramiento
- Un destinatario: identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe;
- Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto: incluye el objetivo del contrato, la materia sujeto, y el período cubierto;
- Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio: informa a los lectores cual es la responsabilidad del auditor en el transcurso de trabajo y cuál es la responsabilidad de la empresa;
- Cuando el informe tiene un propósito restringido, se detalla si existe alguna restricción para los lectores, pero normalmente siempre está dirigida a la máxima autoridad;
- Identificación de los estándares bajo las cuales fue conducido el contrato: el informe detallará según que estándar se utilizó y si no fuera el caso incluye una descripción del proceso del contrato e identifica la naturaleza y la extensión de los procedimientos aplicados;

- Identificación del criterio: se identifica el criterio contra el cual fue evaluado o medio el trabajo ejecutado para que pueda ser entendido las conclusiones que el profesional emitió;
- La conclusión del auditor, incluyendo cual quiera reserva o negociaciones de conclusión: en el informe describe las conclusiones del profesional en ejercicio de su trabajo y transmite un nivel alto de aseguramiento expresado en la forma de una opinión, se debe tomar en cuenta que cuando el contrato tiene más de un objetivo, se detallará una conclusión para cada objetivo. Cuando el profesional durante el ejercicio una reserva o negación de opinión, el informe deberá contener las razones clara del por qué.
- Fecha del informe: deberá ser en la que el auditor practicó su trabajo y está considerado el efecto.
- El nombre de la firma del auditor y el lugar de emisión del informe: es la firma o el individuo que asume la responsabilidad por el contrato realizado.

Concluyendo se podría decir que el informe debe cumplir con ciertas formalidades en donde consta el título definido, a quien va dirigido, el alcance del examen, las responsabilidades tanto del auditor como de la empresa, los procedimientos utilizados, la normativa aplicada, la conclusión de los hallazgos encontrados, la fecha en la cual el auditor da su opinión y la firma de responsabilidad.

El informe es un instrumento en el cual va detallado los hallazgos encontrados por el auditor en el transcurso de su análisis y es utilizado por los ejecutivos para cumplir con los objetivos propuestos tanto en la misión como en la visión.

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

### **2.2.1 Auditoría financiera.**

Madariaga (2004) señala que, la Auditoría financiera es una revisión de los estados financieros, su objetivo es expresar una opinión sobre si las cifras del balance y la cuenta de resultados presentan razonablemente la situación de la auditoría, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Sánchez (2006) expresa: un examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanentemente de los mecanismos de control implantados por la administración.

Auditoría financiera es la revisión sistemática, profunda y coherente de los balances financieros para emitir una opinión sobre la razonabilidad de los saldos y las revelaciones de conformidad con las políticas contables, normas profesionales y cualquier otro requisito legal reglamentario vigente.

Es importante considerar la utilización de la Normas Internacionales de Contabilidad NIC 1 en la cual detalla la presentación de los Estados Financieros que son:

- Estado de Situación Financiera (Balance General)
- Estado de Resultados (Estado de pérdidas y ganancias)
- Estado de variación en el Capital contable (Estado de la evolución del patrimonio)
- Estado de flujo de efectivo
- Notas aclaratorias a los estados financieros

Los cuatro primeros estados son de exclusiva responsabilidad de empresa con el departamento de contabilidad, las notas aclaratorias a los estados financieros es una parte integral de los mismos.

En la actualidad las Normas Internacionales de Contabilidad fueron reemplazadas por las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF con el objetivo de manejar un mismo lenguaje contable financiero a nivel internacional para permitir que los balances puedan ser interpretados de igual manera por expertos nacionales y extranjeros.

En la actualidad en el Ecuador se están aplicando las siguientes NIIF:

**Tabla N° 4**

**Normas Internacionales de Información Financiera**

NÚMERO Y NOMBRE DE NIIF	CONCEPTO
<i>NIIF 1: Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.</i>	<i>Esta NIIF sustituye a la SIC-8 Aplicación, por primera vez, de las NIC como base de su contabilización.</i>
<i>NIIF 2: Pagos Basados en Acciones</i>	<i>Esta NIIF requiere que la entidad refleje en el resultado del ejercicio y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo los gastos asociados a las transacciones en las que se conceden opciones sobre acciones a los empleados.</i>
<i>NIIF 3: Combinaciones de Negocios</i>	<i>En esta NIIF se contabilizarán aplicando el método de adquisición. En función del mismo, la entidad adquirente reconocerá los activos, pasivos y pasivos contingentes identificables de la entidad adquirida por sus valores razonables, en la fecha de adquisición y también reconocerá el fondo de comercio, que se someterá a pruebas para detectar cualquier deterioro de su valor, no se amortizara.</i>
<i>NIIF 4: Contratos de Seguro</i>	<i>En esta NIIF se especificara la información financiera sobre los contratos de seguro, la entidad emisora de dichos contratos (aseguradora), hasta que el Consejo complete la segunda fase de este proyecto sobre contratos de seguro.</i>
<i>NIIF 5: Activos no corrientes mantenidos para la venta y actividades interrumpidas</i>	<i>En esta NIIF se especificará el tratamiento contable de los activos para la venta, así como la presentación e información a revelar sobre las actividades interrumpidas.</i>
<i>NIIF 6: Exploración y Evaluación de Recursos Minerales</i>	<i>En esta NIIF se especificará la información financiera sobre la exploración y la evaluación de recursos minerales.</i>

<i>NIIF 7: Instrumentos Financieros: Información a Revelar</i>	<i>En esta NIIF se requiere que las entidades revelen información que permita a los usuarios evaluar situación financiera, el rendimiento de la entidad; la naturaleza y alcance de los riesgos.</i>
<i>NIIF 8: Segmentos de Operación</i>	<i>En esta NIIF establece los requerimientos para la revelación de información sobre los segmentos de operación de una entidad sus productos y servicios, áreas geográficas de sus principales clientes.</i>
<i>NIIF 9: Instrumentos Financieros</i>	<i>En esta NIIF se debe reconocer los pasivos financieros en los estados.</i>
<i>NIIF 10: Estados Financieros Consolidados</i>	<i>En esta NIIF establece los principios para la presentación y preparación de los estados financieros consolidados.</i>
<i>NIIF 11: Acuerdo Conjunto</i>	<i>Esta NIIF establece la presentación de la información financiera por las entidades que tengan participación en acuerdos conjuntos con derechos y obligaciones de cada una.</i>
<i>NIIF 12: Información a revelar sobre participaciones en otras entidades</i>	<i>Esta NIIF revelará la naturaleza de participación en otras entidades, los riesgos asociados con éstas y los efectos en la situación financiera.</i>
<i>NIIF 13: Medición del Valor razonable</i>	<i>En esta NIIF se revelará sobre las mediciones del valor razonable jerarquizando.</i>

Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Maestría Auditoría Integral

En esta auditoría se debe tomar en cuenta los procesos que son los siguientes:

Diagnóstico General, no es otra cosa que la noción general de la organización de la empresa ya que se establece el FODA para poder opinar sobre el funcionamiento y la categorización de los insumos, los servicios para su aplicación en la sociedad.

**Tabla N° 5**

**FODA**

<i>Fortalezas</i>	<i>Internas</i>	<i>Debilidades</i>	<i>Externas</i>
<i>Oportunidades</i>		<i>Amenazas</i>	

Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Maestría Auditoría Integral

Planificación de auditoría, se debe tomar en cuenta las 2 planificaciones:

**La planificación preliminar** en donde nos permite obtener la visión general de la empresa, las principales actividades, metas, objetivos, identificación previa de los componentes, también se debe incluir la misión, visión, objetivos generales y específicos de la empresa, la base legal con la cual se rige la empresa, las principales políticas contables, el grado de confiabilidad de la información financiera, sistemas de información y el seguimiento de las recomendaciones anteriores.

**La planificación específica** es en donde se anotará la información más importante de la planificación preliminar, aquí ya se determinará las áreas, rubros, procesos que se va a evaluar, la evaluación del control interno para cada componente, verificar el funcionamiento de los controles establecidos en la empresa, la determinación del nivel de la confianza y del riesgo, elaboración de los programas de trabajo.

Ejecución del Trabajo, en esta etapa se puede destacar el cuidado de los programas de trabajo que se esbozaron en la planificación específica, la preparación de la evidencia para poder emitir un criterio, obtener los hallazgos de la auditoría, diseñar y la organización de los papeles de trabajo, mantener la comunicación permanente de los resultados que se ha obteniendo. Aquí también se debe enfocar las pruebas como son las sustantivas dedicadas a la aplicación de técnicas de auditoría para profundizar en ciertos controles que obstaculizó el cumplimiento de las metas propuestas en la empresa; y las pruebas de cumplimiento para comprobar la efectividad de las políticas internas aplicadas en la empresa.

No se debe dejar de lado la evidencia, la misma que debe ser relevante, competente, suficiente y pertinente.

La comunicación de resultados, una parte fundamental de la auditoría es la comunicación de resultados, la misma que debe existir durante las cinco fases de la auditoría y con todos los involucrados en la auditoría, dándoles la oportunidad para que presenten los descargos documentadamente, a pesar de que esta fase es considerada como la última se debe tomar en consideración que la comunicación debe ser en todo el transcurso de la intervención en la empresa.

Monitoreo aquí se dará seguimiento y aplicación de las recomendaciones sugeridas en el informe de auditoría.

**Tabla N° 6**



Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Maestría Auditoría Integral

### **2.2.2 Auditoría de control interno.**

“Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otras personas de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categoría: Efectividad y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad en la información financiera; Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (Mantilla, 2003, pág. 14)

Control interno es la parte fundamental de la organización, en la cual se detallan los procedimientos, directrices, parámetros, normativa para ser aplicados por todos los miembros de la misma para mitigar las desviaciones que pudieren ocasionarse en desempeño de sus funciones y el logro de sus objetivos.

Es importante el control interno porque contribuye la seguridad que debe utilizar la empresa para fijar y evaluar los procedimientos contables, administrativos, financieros que coadyuvan para que la empresa logre sus objetivos, detectando las irregularidades y errores que puedan presentarse en todo nivel, para que con esto el auditor pueda dar una opinión veraz sobre los manejos empresariales.

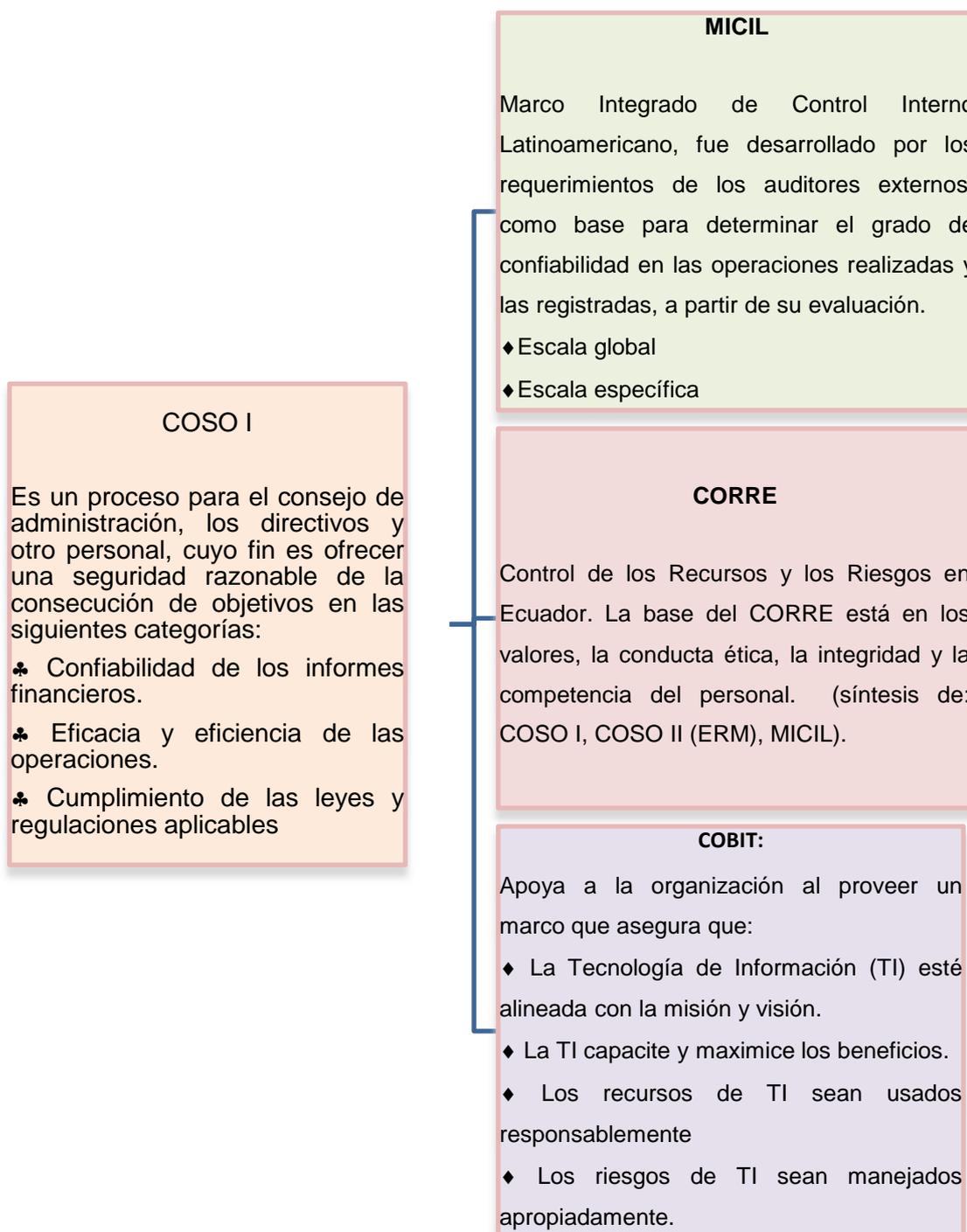
Con la auditoría de control interno es factible evaluar:

- El establecimiento de un Sistema de Control Interno acorde a las características de cada entidad
- El fomentar de la función de Control como parte del proceso de dirección
- La Filosofía de acción estratégica
- La compatibilidad con el perfeccionamiento empresarial como modelo de gestión
- La Eficacia y Eficiencia en las Operaciones:
  - **EFICACIA:** Capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos.
  - **EFICIENCIA:** Capacidad de producir lo máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo, básicamente a los objetivos empresariales:
    - Rendimiento y rentabilidad
    - Salvaguarda de los recursos
- La confiabilidad de la Información Financiera:
  - Elaboración y publicación de Estados Contables confiables, estados contables intermedios y toda otra información que deba ser publicada. Abarca también la información de gestión de uso interno.
- El cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables:
  - Cumplimiento de aquellas leyes y normas a las cuales está sujeta la organización. De esta forma logra evitar:
    - Efectos perjudiciales para su reputación empresarial
    - Contingencias
    - Otros eventos de pérdidas y demás consecuencias negativas

El control interno ha sufrido una evolución en el transcurso de los tiempos dando como consecuencia una serie de modificaciones para hacerlo más eficiente así tenemos:

**Tabla N° 7**

**Control Interno**



El Coso I tiene los siguientes componentes:

**Tabla N° 8**

**Componentes del COSO I**



Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Adaptación del COSO

**2.2.2.1 Ambiente de Control** el centro de cualquier empresa es su gente, sus cualidades individuales, incluyendo la integridad, valores éticos y competencia y el ambiente en el cual trabajan. Ellos son el motor fundamental que maneja la empresa y la base sobre la que se cimenta todo.

**2.2.2.2 Evaluación del Riesgo** La empresa debe conocer y trabajar los riesgos a los que se enfrenta. Debe establecer objetivos integrados con los sectores de ventas, producción, comercialización, finanzas y otras actividades para que la empresa funcione armoniosamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y manejar los respectivos riesgos.

**2.2.2.3 Actividades de Control.** Deben establecer y realizar políticas y procedimientos de control para asegurar que las acciones que la Dirección estime

necesarias para manejar los riesgos y lograr los objetivos de la empresa se lleven a cabo eficientemente.

**2.2.2.4 Información y Comunicación** Los sistemas de información y comunicación están ligados a estas actividades. Ellos le permiten a los empleados de la empresa obtener e intercambiar la información necesaria para conducir, manejar y controlar sus operaciones.

**2.2.2.5 Monitoreo** Todo el proceso debe ser monitoreado y deben hacerse las modificaciones que sean necesarias. De esta forma el sistema puede reaccionar en forma dinámica y puede modificarse si las condiciones lo justifican.

### **2.2.3 Auditoría de cumplimiento.**

Yanel (2010) señala que la Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

Auditoría de cumplimiento es la revisión documental de las actividades económicas, financieras, administrativas en la cual se verifica el cumplimiento de la aplicación de normas legales vigentes, normativa interna, para la consecución de los objetivos propuestos por la entidad examinada.

Las Auditorías de cumplimiento o legales son de suma importancia por cuanto nos permiten como auditores fijarnos en un primer plano y determinar si los créditos que figuran en los Libros Contables y en los Informes de Auditoría - donde se encuentran cogidos el Balance General, Otras Cuentas por Cobrar y las Cuentas de cartera vencida han sido provisionadas y si han sido aplicadas a los Estados Financieros afectando la Cuenta de Resultados.

Entre los objetivos principales de esta auditoría tenemos:

- Comprobar la conformidad legal general
- Comprobar el cumplimiento de los preceptos estatutarios
- Constatación del cumplimiento de la normativa interna.
- Verificar el cumplimiento del sistema de control interno
- Revisar las principales operaciones administrativas y operativas
- Determinar inconformidad y aplicar correctivos en la organización

#### **2.2.4 Auditoría de gestión.**

Velásquez (2012) dice: La auditoría de gestión es un proceso que nos permite examinar y evaluar las actividades realizadas en una organización, sector, programa, proyecto u operación. Actividad que sobre la base de un modelo y un marco normativo, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o servicios, acordes con las necesidades de los clientes, los mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones emanadas en el informe de auditoría.

Auditoría de gestión es examen que nos permite evidenciar por medio de pruebas específicas el grado de eficacia, eficiencia y efectividad de las operaciones de la entidad a la que el auditor está examinando, para lo cual debe emitirse el informe con las conclusiones y recomendaciones aplicables por la organización y mejorar sus actividades.

La importancia de la auditoría de gestión, se reflejará el nivel real de la administración y la situación de la empresa; este examen es una herramienta fundamental para asesorar a la alta gerencia y asegurar la conducción oportuna hacia las metas propuestas en un entorno cambiante por medio de los indicadores o estándares aplicados en el desempeño de la empresa.

Se podría decir que los objetivos principales de la auditoría de gestión son:

- Evaluar el grado de logro de las políticas, objetivos, metas, estrategias, misión, a través de la aplicación de indicadores de gestión.
- Evaluar e indicar variables establecidas por la gestión que agregan valor.

- Determinar el grado de confianza del control interno por medio de la evaluación de riesgos, tanto internos como externos que podrían afectar al cumplimiento de metas y objetivos.

Esta auditoría evaluará el desempeño de la organización a través de tres enfoques principales que son Economía, Eficiencia y Eficacia y por lo que es importante conocer la definición de estos términos.

**Tabla N° 9**

**Enfoques de la Auditoría de Gestión**

<u>Economía</u>	<i>La economía mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable, la economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible.</i>
<u>Eficiencia</u>	<i>La eficiencia se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado y los recursos utilizados por otro.</i>
<u>Eficacia</u>	<i>La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello.</i>
<u>Efectividad</u>	<i>Se refiere a los efectos de una actividad y sus resultados finales, beneficios y consecuencias para una población en relación con los objetivos establecidos.  La efectividad es un término de mayor alcance que la eficacia.</i>

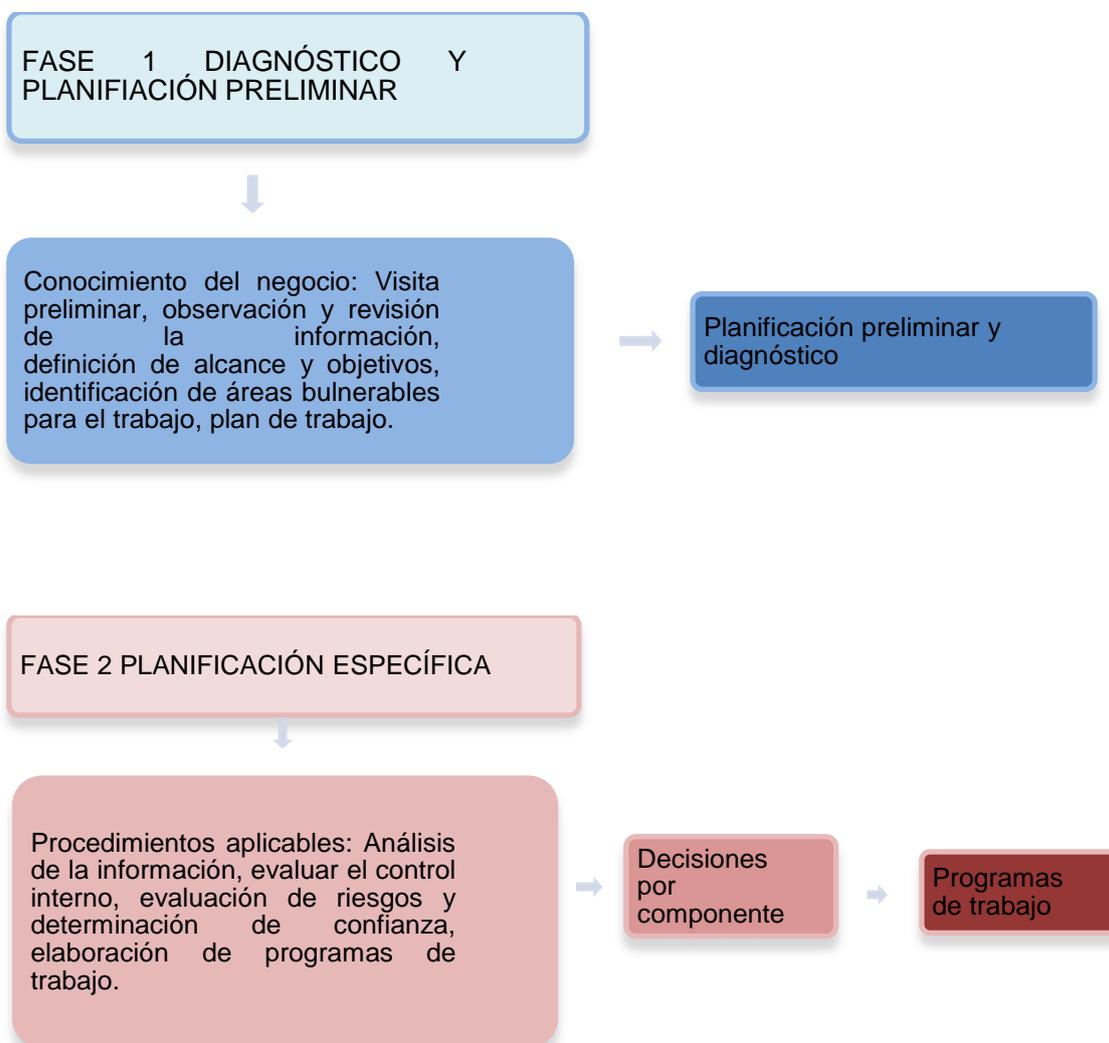
Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Maestría Auditoría Integral

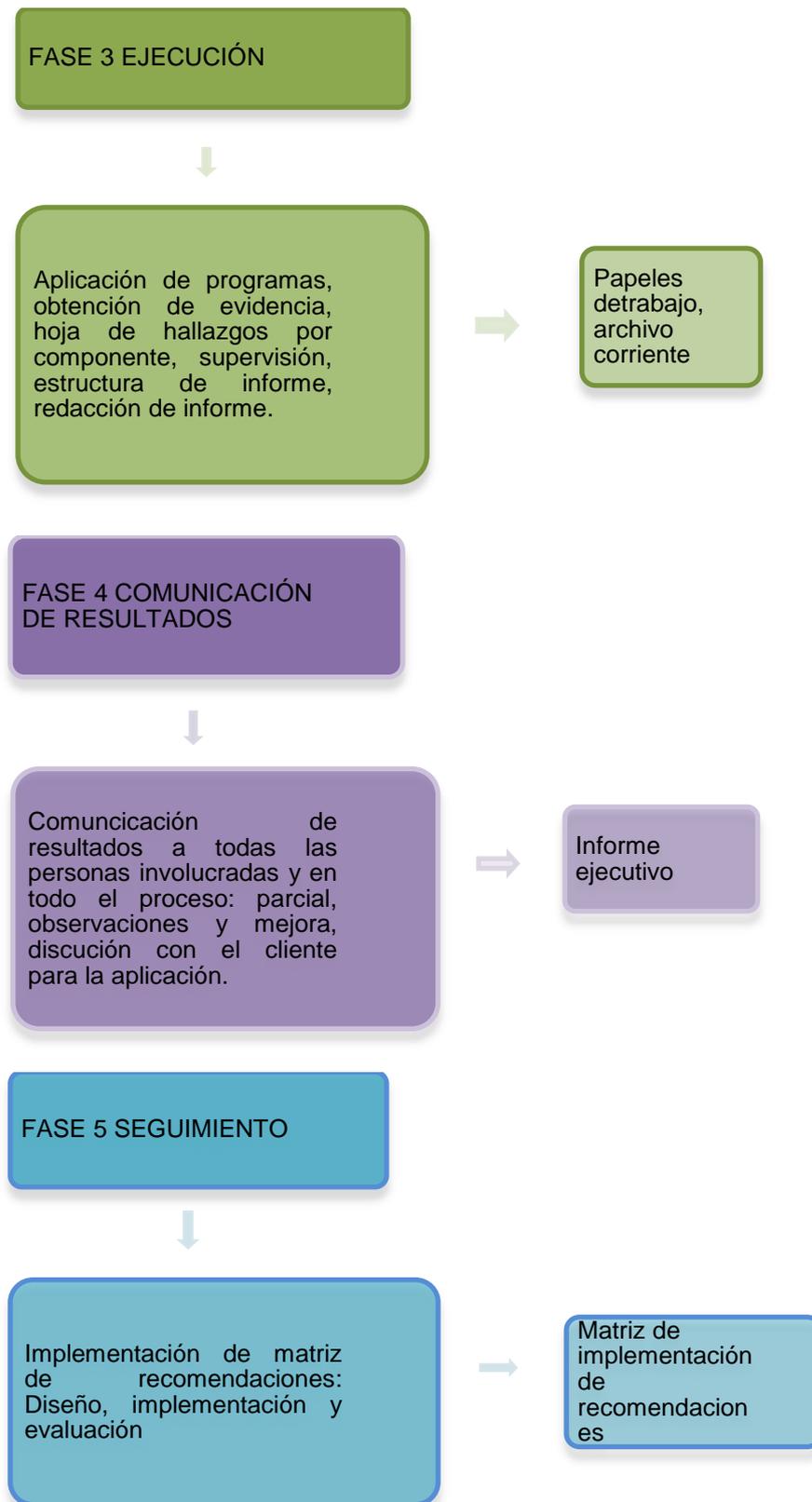
En esta auditoría es fácilmente medible por medio de estos indicadores, los mismos no son otra cosa que una medida verificable de cambio o resultados que son diseñadas para contar con un estándar contra que evaluar y poder tener una meta establecida.

El proceso de la auditoría de gestión se puede diferenciar las 5 fases así:

**Tabla N° 10**

**Proceso de Auditoría de Gestión**





Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Maestría Auditoría Integral

## **2.3 Proceso de la Auditoría Integral**

### **2.3.1 Planeación.**

Reyes (2011) explica: La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización.

"Planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados". George R. Terry. <http://www.slideshare.net/silvistigres/george-robert-terry.com> [Consulta 10-09-2013]

En conclusión la planeación es un conjunto de pasos, procedimientos, actividades y metodología que el profesional utiliza en el transcurso de su trabajo para alcanzar un objetivo determinado.

### **2.3.2 Ejecución.**

La fase de la ejecución es en cual el auditor procede a desarrollar los programas de trabajo acumulando evidencia en papeles de trabajo para poder emitir una opinión sobre los hallazgos encontrados durante su análisis.

### **2.3.3 Comunicación.**

"Comunicación con los ejecutivos y empleados de la organización bajo examen, dándoles la oportunidad para presentar pruebas documentales, así como información verbal pertinente respecto de los asuntos sometidos a examen; la comunicación de resultados se la considera como la última fase de la auditoría, sin embargo debe ser ejecutada durante todo el proceso" (León, 2011, p. 32).

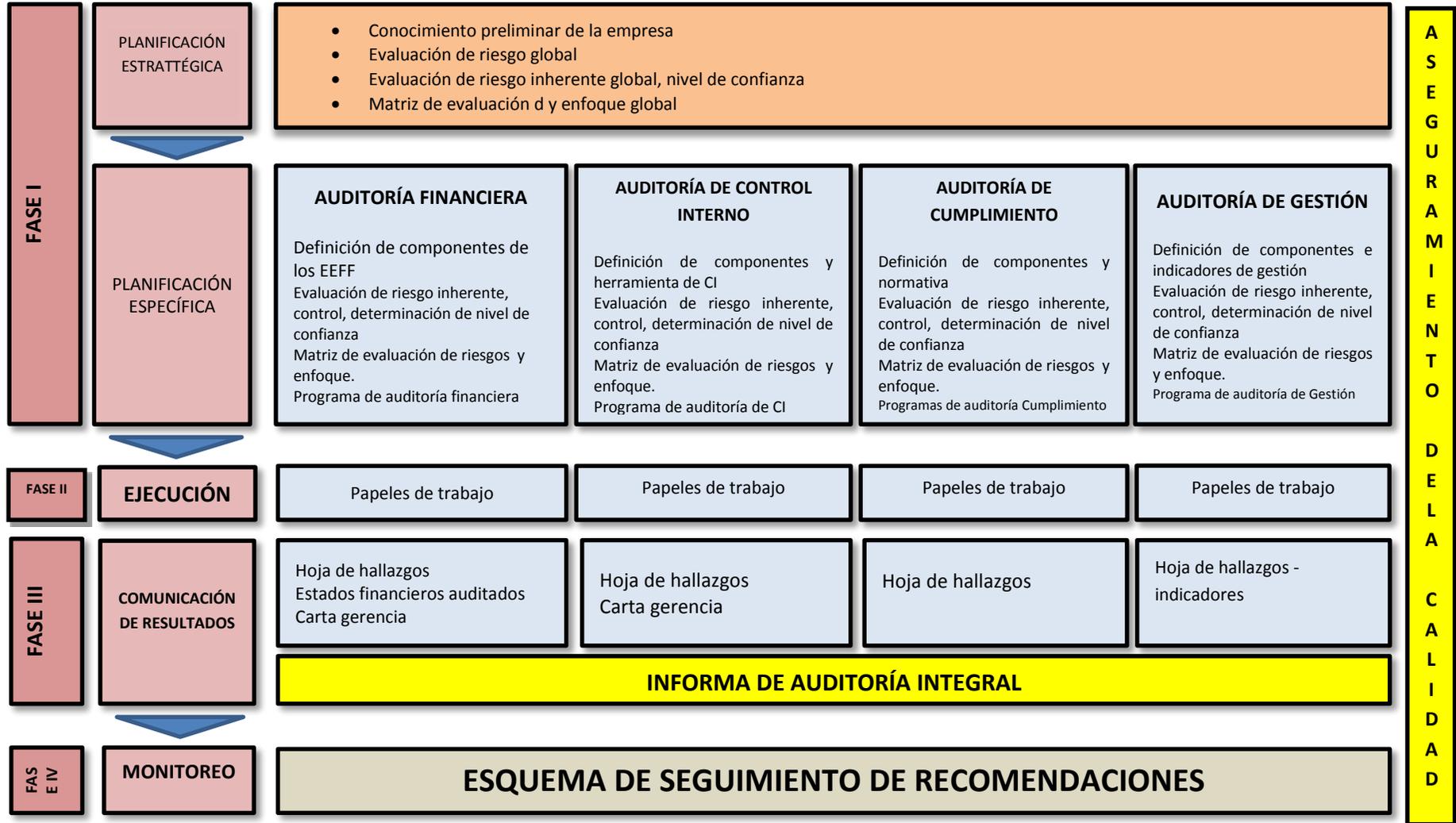
El auditor tiene la obligación de comunicar los resultados en todo el transcurso de su intervención de la organización para que los involucrados tengan la oportunidad de presentar la documentación o evidencia para descargo y pueda servir para su defensa.

#### **2.3.4 Seguimiento.**

Franklin (2009) manifiesta que: el propósito fundamental de la auditoría consiste en contribuir a que las acciones correctivas y de mejora se lleven a cabo, una vez definida las recomendaciones y observaciones, llevará un control del seguimiento de las medidas adoptadas, a fin de que en las fechas señaladas en el informe de auditoría se visite al área auditada, y se comprueba su cumplimiento en los términos y fechas establecidas.

El seguimiento de recomendaciones no es otra cosa que verificar que se cumplan a cabalidad as recomendaciones sugeridas por el auditor en el informe presentado a la máxima autoridad para poder cumplir con los objetivos de la empresa.

**ANDINAMOTORS S.A.**  
**PROCESO DE AUDITORÍA INTEGRAL**  
**AÑO 2012**



A  
S  
E  
G  
U  
R  
A  
M  
I  
E  
N  
T  
O  
  
D  
E  
L  
A  
  
C  
A  
L  
I  
D  
A  
D

Elaborado por: Lucía Parra Miño  
 Fuente: Maestría Auditoría Integral

## **CAPÍTULO III INTRODUCCIÓN**

### 3.1 ANTECEDENTES DE ANDINAMOTORS SA

La empresa inició sus actividades comerciales con la inscripción de la escritura pública en la ciudad de Ambato donde el Notario Dr. Rodrigo Naranjo Garcés el 27 de septiembre de 2001, con Resolución de la Superintendencia de Compañías 251 del 13 de noviembre de 2001, inscrita en el registro Mercantil bajo el número 506 en el libro del repertorio 3429 de 24 de octubre de 2001.

Ante el Notario Séptimo del cantón, el 23 de diciembre de 2011, la Intendencia de Compañías de Ambato mediante Resolución No. SC.DIC.A.2011.491 de 27 de diciembre de 2011 aprueba y se registra el incremento de capital así:

Capital autorizado	USD 4 370 000
Capital Suscrito	USD 2 185 000

El capital suscrito se conforma por 2 185 000 acciones ordinarias nominativas de USD 1 cada una.

En sesión ordinaria de socios el 10 de enero de 2012 establecen que el departamento de Postventa y Mantenimiento se manejará en forma independiente y se consolidaran los valores mensualmente con el departamento de contabilidad para emitir los estados financieros para conocimiento de sus socios y las entidades de control.

La acción principal de la empresa es la compra, venta, comercialización, distribuye, alquiler, importación y/o exportación de vehículos ese es por qué se ve en la necesidad de vender en varios puntos de Ambato y logrando ubicarse con varias sucursales en las ciudades de Latacunga y Riobamba, las mismas son monitoreadas directamente desde la matriz Ambato.

ANDINAMOTORS SA es una empresa líder en la comercialización de vehículos de marca Hyundai en el centro del país y tiene un nicho de mercado amplio para sus productos y servicios, su gerente ejecutivo es el pilar para que la empresa este en el sitial que se encuentra.

### 3.1.1 Estructura organizacional y funcional de ANDINAMOTORS SA

Así es como al inicio de sus actividades se propuso mantenerse en el campo de la venta de automotores enfocándose en su misión y visión que son:

#### 3.1.1.01 Misión.

*“Ser una empresa que por la calidad de sus productos y servicios ocupe un lugar importante en el sector automotor, comprometida en superar las expectativas de sus clientes, involucrando en este afán a todos sus empleados, consiguiendo una adecuada rentabilidad para sus accionistas, dentro de un marco de honestidad y profesionalismo, lo que le permitirá crecer y trascender en el tiempo.”*

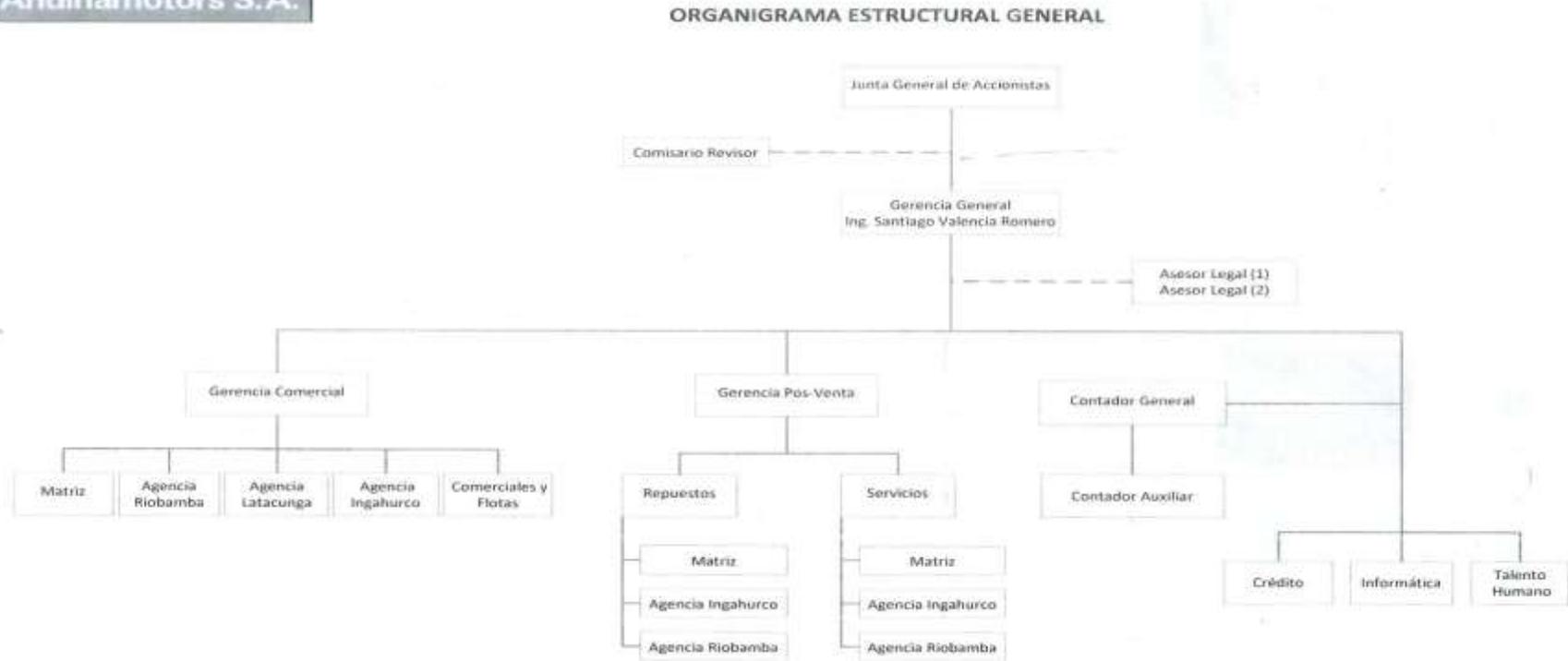
#### 3.1.1.02 Visión.

*“Ser líderes en la comercialización de productos y servicios automotrices y afines para la zona central de nuestro país y el Ecuador.”*

#### 3.1.1.03 Organigrama estructural .

ANDINAMOTORS SA a pesar de ser una empresa formada para su función y organización cuenta con una estructura sólida la misma que se plasma en la siguiente figura.

Figura N° 1



Elaborado por: ANDINAMOTORS S.A.  
Fuente: ANDINAMOTORS SA

### 3.1.1.04 Análisis FODA.

De la investigación realizada en el campo se determinó las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que ANDINAMOTORS SA tiene así se muestra en la siguiente tabla resumido:

**Tabla N° 11**

<b>ANÁLISIS FODA DE ANDINAMOTORS S.A</b>	
<p><b><u>FORTALEZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cuenta con un capital humano altamente capacitado.</li><li>- Infraestructura propia</li><li>- Buena imagen</li></ul>	<p><b><u>DEBILIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Poca publicidad de la marca.</li><li>- Falta de cobertura dentro del país</li></ul>
<p><b><u>OPORTUNIDADES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Crecimiento en el mercado de la marca Hyundai.</li><li>- Buena relación de la competencia.</li></ul>	<p><b><u>AMENAZAS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Campañas y actividades de la competencia</li><li>- Más marcas de vehículos que ingresan al país.</li></ul>

Elaborado por: Grace Lucía Parra Miño  
Fuente: Investigación insitu

### 3.1.1.05 Políticas Empresariales.

ANDINAMOTORS S.A. se maneja con diferentes políticas internas para el servicio de Postventa y Mantenimiento así como:

✓ **Mantenimiento**

El mantenimiento incluye inspecciones, ensayos, limpieza, lubricación, sustitución de partes entre otras actividades.

✓ **Reparaciones**

Las reparaciones se realizan con el objetivo de restituir al producto características que ha perdido mediante la sustitución de piezas y/o componentes o a través de simples ajustes.

Durante un periodo de tiempo, denominado periodo de garantía, ANDINAMOTOR SA reparará el producto sin costo alguno para el cliente, gratuitamente.

*3.1.1.06 Valores Empresariales*

La empresa tiene definido sus valores empresariales por departamentos pero en el departamento de Postventa y Servicio de Mantenimiento son las siguientes:

**LEALTAD**

- ✓ Ensalzar nuestros valores y nuestro código de conducta con los que nos hemos comprometido para el cometido de nuestras acciones en la empresa, con los clientes y con la sociedad.

**HONESTIDAD**

- ✓ Operar con franqueza y claridad de acuerdo a lo que sentimos y pensamos.

**RESPECTO**

- ✓ Se cultiva revelando reconocimiento por el valor y derechos que tienen nuestros clientes, la empresa, la sociedad, el medio ambiente y nosotros mismos.

**PASIÓN**

- ✓ Vivir con apoteosis en todo lo que hacemos buscando la perfección en cada detalle, manteniendo la armonía entre el trabajo, la familia y la vida personal.

## **INNOVACIÓN**

- ✓ Generar ventaja competitiva a partir de una cultura de cambio permanente que va desde el avance continuo de los términos actuales hasta el desarrollo de nuevas prácticas basadas en la constante generación de ideas.

## **CONFIANZA**

- ✓ Generar creencia hacia la sociedad tramitando todos los procesos con claridad, integridad, secreto y rectitud.

## **TRABAJO EN EQUIPO**

- ✓ Crear compromiso dentro del departamento de postventa y servicio de mantenimiento y mantener respeto por las razones y opiniones de otros para lograr un objetivo positivo común.

### **3.2. Conceptualización de los Proceso de la Empresa**

#### Procesos Misionales

En la empresa los procesos misionales son:

- ✓ Proceso de Crédito y Cobranzas
- ✓ Proceso Postventa y Servicio de mantenimiento

#### Procesos de Apoyo:

- ✓ Proceso de Contabilidad

#### Proceso de Soporte:

La empresa cuenta con departamentos específicos que sirven de apoyo como son:

- ✓ Departamento de Talento Humano
- ✓ Departamento Informático

El trabajo se enfoca al proceso misional de Postventa y Mantenimiento

### 3.2.1 Cadena de valores de ANDINAMOTORS S.A.

Figura N° 2



Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Adaptación Cadena de Valor de Porter

### 3.3 Importancia

En el servicio de Postventa y mantenimiento la empresa ANDINAMOTORS S.A. basa la calidad del producto y está dada por su capacidad de satisfacer determinadas necesidades y expectativas de los clientes, dependiendo del valor total que estos atribuyan al producto.

El servicio postventa de ANDINAMOTORS S.A. tiene marcada importancia para el logro de la calidad pues es el último proceso de la espiral de la calidad y garantiza el paso a un nivel superior en cuanto a la calidad al permitir conocer la opinión de los clientes e identificar

oportunidades de mejora, así como evaluar los productos y procesos garantizando la retroalimentación necesaria.

En el centro del país el mercado actualmente se manifiesta una rivalidad entre las organizaciones para ganar clientes, por tanto, toda actividad que desarrolle una entidad debe considerar la manera de realizarla su competencia y el servicio postventa no es una excepción. Las características de las actividades posteriores a la venta que desarrolla ANDINAMOTORS S.A. son mejor que las del servicio que oferta sus competidores.

## **CAPÍTULO IV INFORME**

## **4.1 INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

### **A los Accionistas de ANDINAMOTORS S.A.**

#### **Alcance de la actividad de control**

Hemos practicado un examen de auditoría integral proceso Postventa y Servicio de Mantenimiento año 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen del balance general y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos en el efectivo, la evaluación del sistema de control interno, la evaluación del cumplimiento de leyes y regulaciones que le afecta, y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluados con los indicadores de desempeño.

#### **Responsabilidad de la administración**

La administración es responsable de la preparación, integridad, y presentación razonable de los estados financieros, de mantener una estructura efectiva control interno para el logro de los objetivos de la compañía, del cumplimiento de leyes y regulaciones que afectan a la compañía, y del establecimiento de los objetivos, metas y programas, así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

#### **Responsabilidad del Contador Público**

Nuestra responsabilidad son las de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerados necesarios para la obtención de evidencia suficiente, apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral.

#### **Limitaciones**

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados, también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

## **Estándares aplicables**

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a los estados financieros, al control interno, al cumplimiento de leyes y a la de gestión. Esas normas requieren que ésta se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a así los Estados Financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva ; si se ha cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables ; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración . Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados ; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los resultados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

## **Opinión sobre la información financiera**

En nuestra opinión las cuentas relacionadas con el Proceso de Postventa y Servicio de Mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS S.A. al 31 de diciembre de 2012, en lo que tienen que ver con la veracidad, integridad y correcta valuación presentan razonablemente la información en los estados financieros de la empresa de conformidad con los principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior, debido a la naturaleza especial de los componentes analizados, los resultados se encuentran plasmados en conclusiones adjuntas.

## **Otras Conclusiones**

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la empresa mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan.

La información suplementaria que se presenta en las siguientes páginas contienen los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en el departamento de Postventa y Mantenimiento en relación con los objetivos generales del mismo departamento, metas y actividades, esta información fue objeto de nuestro examen de auditoría integral y refleja la razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la empresa.

Ambato, noviembre 25 de 2013

CPA. Dra. Lucía Parra Miño

Auditora

Ambato, Noviembre 25 de 2013

Señor

**Gerente**

**ANDINAMOTORS S.A.**

Presente.

De mi consideración:

En aplicación del acuerdo con la Universidad Técnica Particular de Loja y a la autorización conferida por el Gerente General de la empresa, se efectuó el Examen de Auditoría Integral al Proceso de Postventa y Servicio de Mantenimiento de ANDINAMOTORS S.A., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Nuestra auditoría integral se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios y recomendaciones que constan en el presente informe.

Para mejorar la gestión de la empresa, las recomendaciones deben ser aplicadas de acuerdo al cronograma aprobado por la Gerencia.

Atentamente,

CPA. Dra. Lucía Parra Miño

## **CAPÍTULO I**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **Motivos del examen**

El Examen de Auditoría Integral a la Empresa ANDINAMOTORS SA al proceso de Postventa y Servicio de Mantenimiento, se realizará de acuerdo a la autorización otorgada por el Gerente General Ing. Santiago Valencia para cumplir con los requerimientos del proceso de graduación aprobado por la Universidad Técnica Particular de Loja.

#### **Objetivos de la auditoría**

##### **General**

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de Postventa y servicio de mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS SA por el año 2012.

##### **Específicos**

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de Postventa y servicio de mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS SA.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de Postventa y servicio de mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS SA.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

#### **ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTEGRAL**

Comprendió el período entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, y se analizará el componente:

- Proceso de Postventa y servicio de Mantenimiento

## **INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

La empresa inició sus actividades comerciales con la inscripción de la escritura pública en la ciudad de Ambato donde el Notario Dr. Rodrigo Naranjo Garcés el 27 de septiembre de 2001, con Resolución de la Superintendencia de Compañías 251 del 13 de noviembre de 2001, inscrita en el registro Mercantil bajo el número 506 en el libro del repertorio 3429 de 24 de octubre de 2001.

Ante el Notario Séptimo del cantón, el 23 de diciembre de 2011, la Intendencia de Compañías de Ambato mediante Resolución No. SC.DIC.A.2011.491 de 27 de diciembre de 2011 aprueba y se registra el incremento de capital así:

Capital autorizado	USD 4 370 000
Capital Suscrito	USD 2 185 000

El capital suscrito se conforma por 2 185 000 acciones ordinarias nominativas de USD 1 cada una.

En sesión ordinaria de socios el 10 de enero de 2012 establecen que el departamento de Postventa y Mantenimiento se manejará en forma independiente y se consolidaran los valores mensualmente con el departamento de contabilidad para emitir los estados financieros para conocimiento de sus socios y las entidades de control.

### **Estructura Orgánica**

- ✓ Junta General de Socios
- ✓ Gerente General
  - Gerencia Comercial
  - Gerencia de Postventa
  - Contabilidad

## **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

### **General**

- ✓ Incrementar las ventas, participación de mercado y obtener mayores utilidades con el mejor servicio al cliente.

### **Específicos**

- ✓ Cumplir con los objetivos de ventas que nos permitirá obtener un crecimiento mayor y una mayor participación en el mercado.
- ✓ Mantener un excelente servicio al cliente para que se concrete la compra, ofreciendo atributos extras al producto y brindándole ventajas en el servicio de postventa.

## **PRINCIPALES POLÍTICAS**

El control contable de los recursos financieros y materiales de ANDINAMOTORS S.A se basa en las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera vigentes en el Ecuador.

## **REGISTRO DE LOS HECHOS ECONÓMICOS**

Las compras se las realiza luego de verificar la existencia de circulante para poder cubrir con sus proveedores, la adquisición de repuestos para la venta y servicio de mantenimiento también se las realiza luego de la requisición respectiva del jefe de taller.

## **GRADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

La empresa para el registro de sus transacciones utiliza el sistema contable Pairo, el cual se mueve por medio de claves de acceso las se son manejadas por el encargado de sistemas, por tal motivo no es manipulada y se puede decir que la información contable es confiable.

## CAPÍTULO II

### RESULTADOS DEL EXAMEN

#### EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE POSTVENTA Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN ANDINAMOTORS S.A.

Se realizó una tabla resumen para la evaluación del sistema del Control Interno en el Área de Postventa y Servicio de Mantenimiento.

Tabla N° 12

<b>ELEMENTOS</b>	<b>MATRIZ AMBATO</b>		
	<b>ÁREA DE POST-VENTAS</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO APLICA</b>
Integridad y Valores Éticos	<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>0%</b>
Compromiso con la competencia	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>
Filosofía de la Administración y Estilo de Operación	<b>76%</b>	<b>19%</b>	<b>5%</b>
Estructura Organizacional	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>
Asignación de Autoridad y Responsabilidad	<b>56%</b>	<b>44%</b>	<b>0%</b>
Políticas y Prácticas de RRHH	<b>28%</b>	<b>72%</b>	<b>0%</b>
Objetivos Globales de la Entidad	<b>60%</b>	<b>33%</b>	<b>7%</b>
Objetivos a Nivel de Actividad	<b>73%</b>	<b>20%</b>	<b>7%</b>
Riesgos	<b>60%</b>	<b>33%</b>	<b>7%</b>

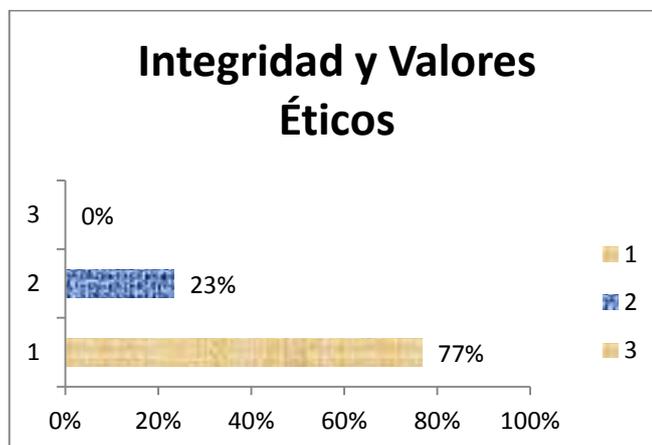
Manejo del Cambio	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>
Actividades de Control	<b>38%</b>	<b>62%</b>	<b>0%</b>
Comunicación	<b>63%</b>	<b>37%</b>	<b>0%</b>
Información	<b>50%</b>	<b>46%</b>	<b>4%</b>
Monitoreo on-going	<b>57%</b>	<b>37%</b>	<b>7%</b>
Evaluaciones Separadas	<b>57%</b>	<b>29%</b>	<b>14%</b>
Reporte de Deficiencias	<b>61%</b>	<b>39%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

### Integridad y Valores Éticos

Nos fijamos que el 77% de los empleados del Área de Postventa y Servicio de Mantenimiento realizan su trabajo enmarcados en la ética e integridad, el 23% varía por tener criterios distintos ya que no han sido difundidos por escrito dentro de la empresa.

Figura N° 3



Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

### Compromiso con la Competencia

El 75% de los empleados del área tienen la firme convicción de realizar sus trabajos enmarcados con visión a mantener una competencia sana, el 25% restante se mantiene al margen ya que este personal no es el que está en contacto directo con el cliente externo.

Figura N° 4



Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

### Filosofía de la Administración y Estilo de Operación

Del total de los empleados del área el 76% opina que la filosofía de la administración está adecuada, el 19% opina que no es adecuada ya que la rotación del personal ocasiona inestabilidad emocional de los empleados y el 5% no sabe en que está enfocado a la filosofía de la administración.

Figura N° 5

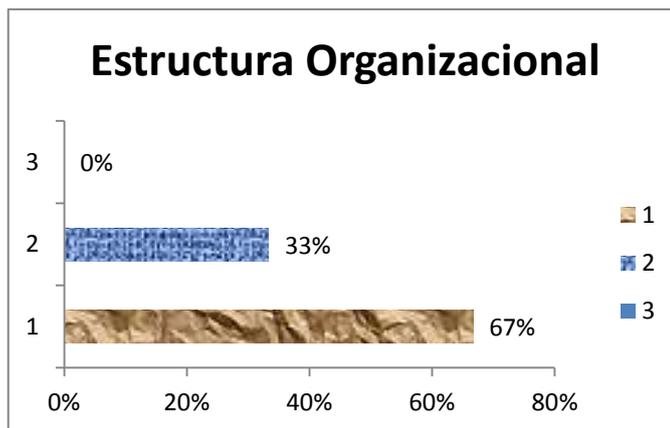


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Estructura Organizacional

El 67% de los colaboradores del área están de acuerdo con la estructura del departamento, el 33% no está de acuerdo ya que están en continua rotación y las funciones no son difundidas por escrito.

Figura N° 6

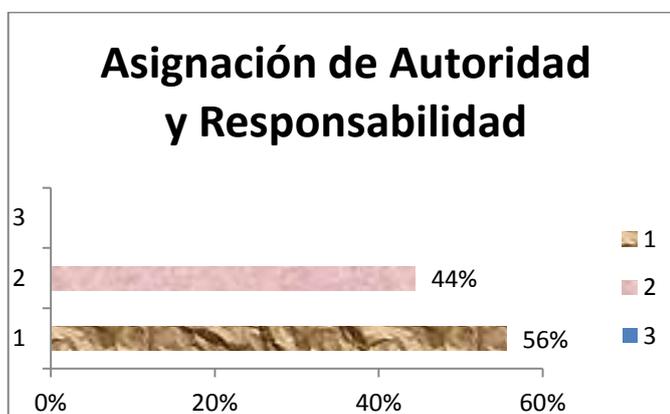


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Asignación de Autoridad y Responsabilidad

Esta interpretación nos dice que el 56% de los empleados del área está de acuerdo con las funciones a ellos encomendados, el 44% no está de acuerdo con las asignaciones encomendadas, este particular se da ya que las funciones o son dadas a conocer por escrito lo que ocasiona el desconocimiento de las mismas.

Figura N° 7

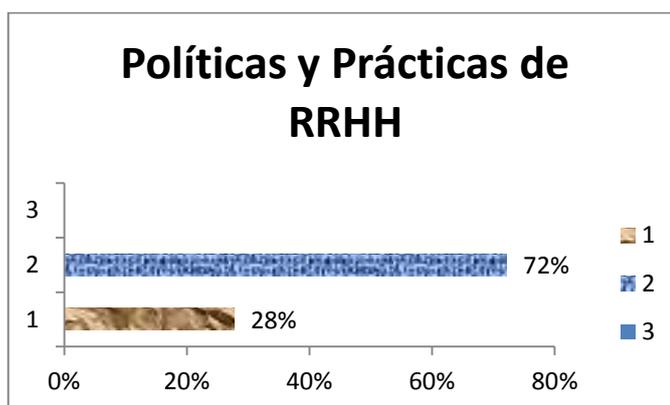


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Políticas y Prácticas de Recursos Humanos

El 72% de los colaboradores del área están en desacuerdo con las políticas y prácticas de recursos humanos ya que no se han cumplido con algunas especificaciones para los trabajadores que laboran lo que ocasiona un malestar dentro del departamento, el 28% si está conforme con las políticas establecidas dentro de la empresa.

**Figura N° 8**



Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Objetivos Globales de la empresa

Los empleados del área opinan en un 60% que conocen y aplican los objetivos de la empresa, el 33% no conocen los objetivos de la empresa ya que no han sido difundidos por escritos lo que ocasiona que los empleados no puedan trabajar con una perspectiva común dentro de la empresa y el 7% no opina.

**Figura N° 9**



Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Objetivos a nivel de Actividad

El 73% de los empleados del área conocen los objetivos y se sienten empoderados con ellos dentro de su departamento, el 20% no sabe de los objetivos que debe cumplir dentro de su área porque no han sido dados a conocer por escrito al personal y por ende los empleados no pueden dar su mejor predisposición en su trabajo.

Figura N° 10

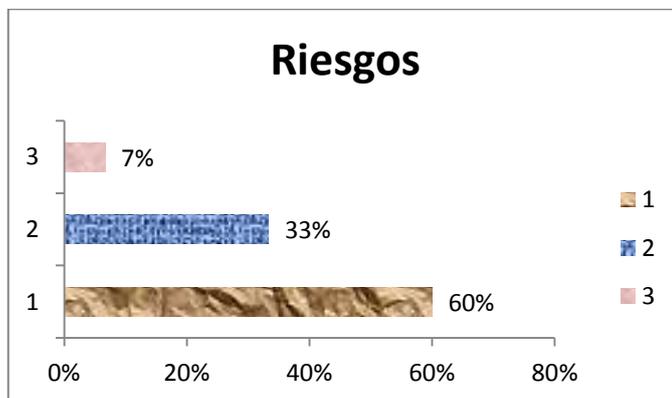


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Riesgos

El 60% conoce y sabe cómo solventar los riesgos que se pueden presentar dentro y fuera del área de trabajo, el 33% no sabe porque no se han realizado cursos de capacitación al personal sobre como solventar los posibles siniestros que se puedan producir dentro de la empresa y el 7% no opina.

Figura N° 11

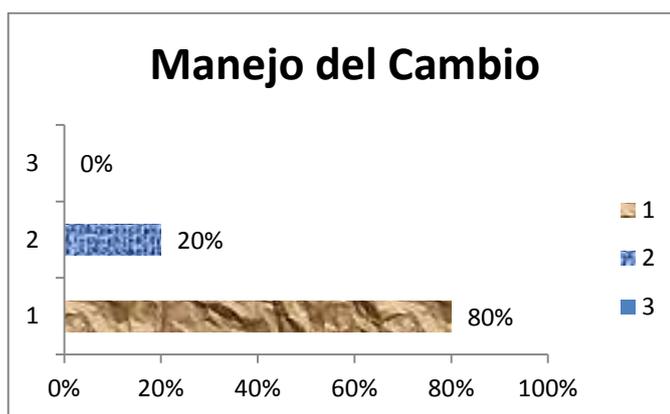


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Manejo del Cambio

El 80% de los colaboradores están de acuerdo con los cambios suscitados dentro de la empresa, el 20% opina no ya que no están bien delimitados los lineamientos por escrito lo que ocasiona un cierto rechazo al cambio dentro del departamento y no se produce una mejoría.

Figura N° 12

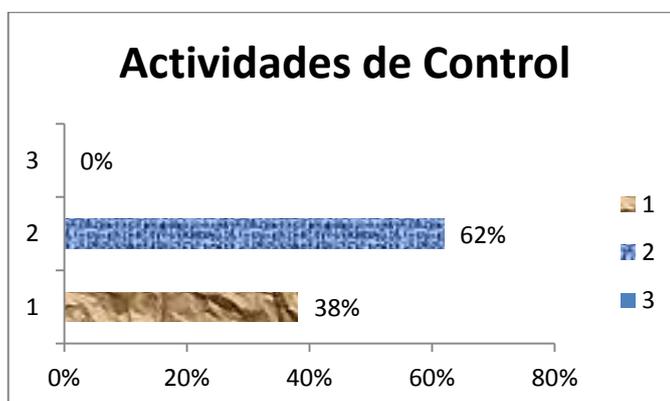


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Actividades de Control

En este componente el 62% opina que no sabe las actividades ni manuales con los que se está manejando dentro del departamento ya que no se están difundiendo por escrito todo lo referente a las actividades de control, el 38% si la conoce y están de acuerdo con lo aplicado.

Figura N° 13

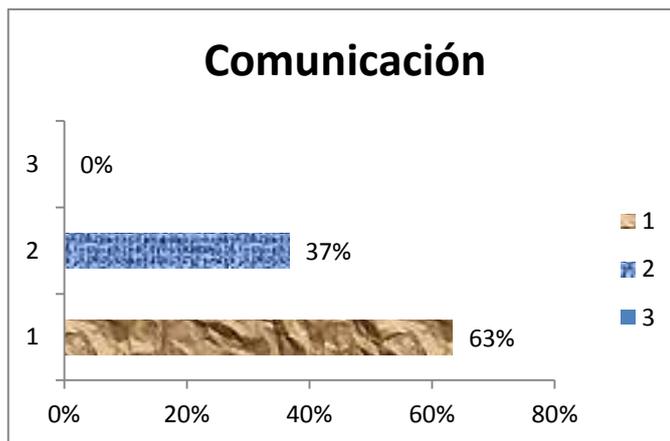


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Comunicación

El 63% de los colaboradores opinan que existe una buena comunicación dentro de la empresa, el 37% opina que no es tan eficiente la comunicación por la falta de disposiciones por escrito lo que ocasiona desconocimiento y por ende inconformidad en el desempeño laboral.

Figura N° 14

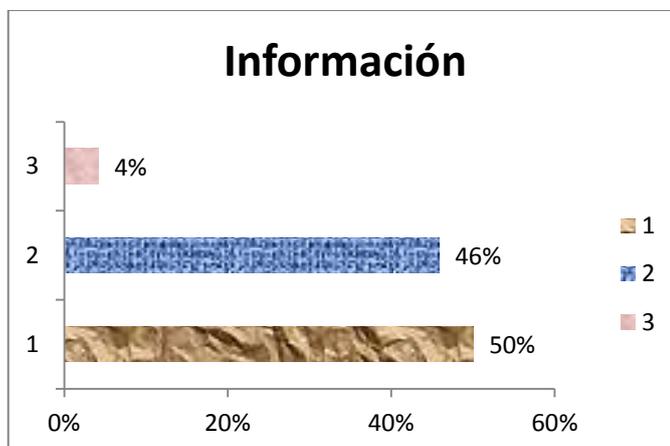


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Información

De la información que se genera el 50% de los colaboradores opina que no presta información para reporte directos de ventas o clientes por lo que se debería tomar más en cuenta a este personal para poder realizar las actividades cotidianas de la empresa, el 46% ha reportado información necesaria para su labor, y el 4% no opina.

Figura N° 15

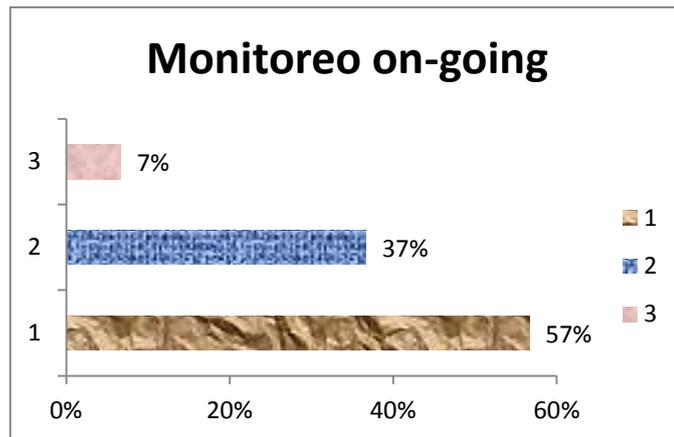


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Monitoreo

Los empleados opinan en un 57% que existe un monitoreo en relación a los controles internos implementados dentro de la empresa, la información generada etc., un 37% opina que existe un poco de falencia sobre el control interno ya que no se realizan el monitoreo respectivo para poder tener la información más real y verídica, el restante 7% no opina.

Figura N° 16

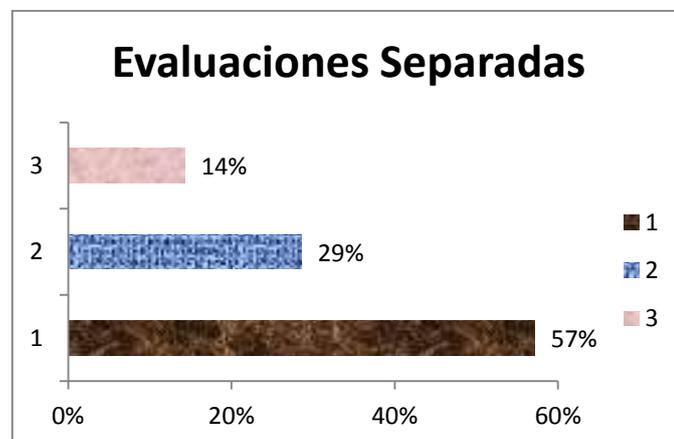


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Evaluaciones separadas

El 57% de los encuestados dentro del área están de acuerdo que la intervención de los auditores externos dejen recomendaciones y sean revisadas sus actividades, el 29% opina que la información emitida sale directamente del sistema con el que se trabaja y el 14% no opina.

Figura N° 17

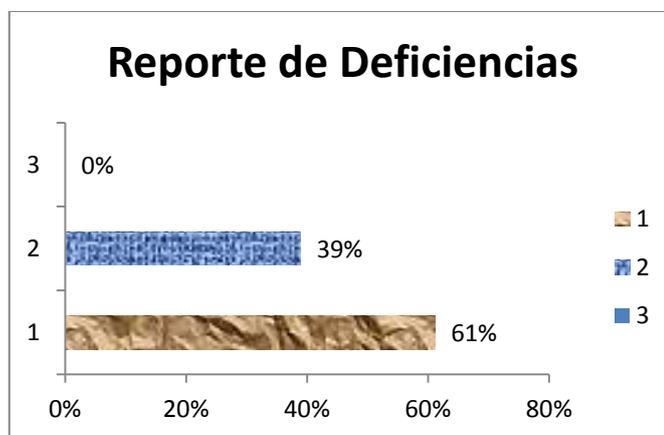


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Reporte de deficiencias

El 61% de los encuestados opinan que si se hacen los reportes de deficiencias y se toman en consideración, el 39% no sabe cuáles son los métodos que se realizan para tomar correctivos ya que no se hace la difusión de los resultados obtenidos en los monitoreos para conseguir los objetivos propuestos por la empresa.

Figura N° 18



Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Evaluación de CI

## Respuesta de la Administración

Según la comunicación al Gerente en donde se le hizo saber sobre la evaluación de control interno dentro del Área de Postventa y Servicio de Mantenimiento manifestó que los datos obtenidos son los adecuados con la realidad dentro del departamento.

## Recomendaciones

### Al Gerente General

1. Realizará manuales de funciones donde consten las actividades que debe cumplir cada colaborador de la empresa.

2. Difundirá por escrito todas las decisiones tomadas con respecto a desempeño del personal.
  
3. Elaborará con el apoyo del Jefe de Talento Humano un cronograma para capacitación de todo el personal que labora dentro del departamento de Postventa y Servicio de Mantenimiento.

## **AUDITORÍA FINANCIERA**

### **CAJA**

En el examen practicado a la cuenta Caja, no se pudo determinar hechos reportables por lo que el movimiento del componente fue el siguiente:

**Tabla N° 13**

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR EN USD</b>
Caja General	503 696,00
Caja Chica	66 445,68
<b>Total</b>	<b>570 141,68</b>

Elaborado por: Lucía Parra Miño

Fuente: Estados Financieros

Tanto el valor de Caja General como el de Caja Chica son altos pero la empresa posee seguridad en cajas fuertes y cuando está en exceso se procede a enviar al depósito en la entidad financiera que es al cruzar la calle con el respectivo resguardo policial, por lo que no es un hecho reportable.

### **INVENTARIO DE REPUESTOS**

En esta cuenta no se detectaron hechos reportables en su movimiento, los resultados se presentan así:

**Tabla N° 14**

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR EN USD</b>
Saldo Inicial	34 578,14
Ingresos	89 689,00
Egresos	48 698,00
<b>Saldo Final</b>	<b>75 569,14</b>

Elaborado por: Lucía Parra Miño

Fuente: Estados Financieros

## **CLIENTES**

En esta cuenta no se detectó hechos reportables, el desglose del movimiento es el siguiente:

**Tabla N° 15**

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR EN USD</b>
Saldo Inicial	239 574,10
Ingresos	346 046,57
Egresos	395 800,00
<b>Saldo Final</b>	<b>189 820,67</b>

Elaborado por: Lucía Parra Miño

Fuente: Estados Financieros

Nota: Se debe tomar en cuenta que es en lo referentes de Clientes en venta de repuestos y accesorios.

## AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Se evaluó el cumplimiento de las obligaciones que debe cumplir el departamento de Postventa y Servicio de Mantenimiento con lo referente a normativa interna y externa concluyendo que no existe ninguna observación relevante.

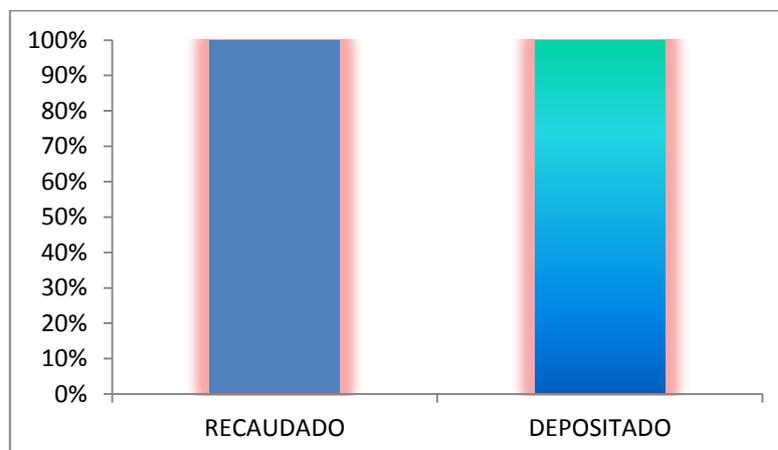
## AUDITORÍA DE GESTIÓN

ANDINAMOTORS S.A. no cuenta con indicadores de gestión en los cuales se pueda evaluar la eficiencia, eficacia y calidad, de la información obtenida en el transcurso de la auditoría integral se formuló algunos indicadores y sus resultados son los siguientes:

### Porcentaje de incremento de valores recaudados en el año 2012 Vs depositados de inmediato

Este indicador hace notorio que dentro de las políticas implementadas dentro de la cuenta Caja los cobros por venta de repuestos e ingresados a Caja son depositados de inmediato para facilitar la liquidez de la empresa.

**Figura N° 19**

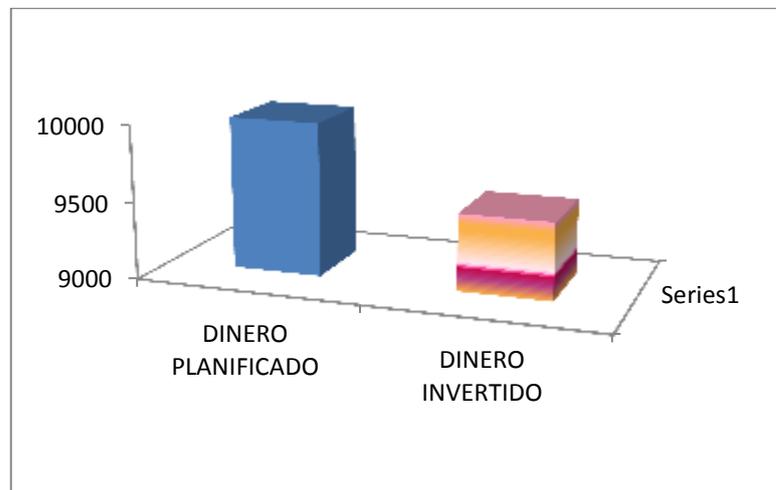


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Aplicación de Indicadores

### Porcentaje de dinero utilizado para rotación de Inventarios de Repuestos durante el año 2012

En este indicador queda evidenciado claramente que la empresa está siendo eficiente con lo referente a la cantidad de dinero utilizado para la rotación de inventario de repuestos por lo que existe una brecha favorable de 5000 USD que no fueron necesarios para cumplir con los objetivos propuestos.

**Figura N° 20**

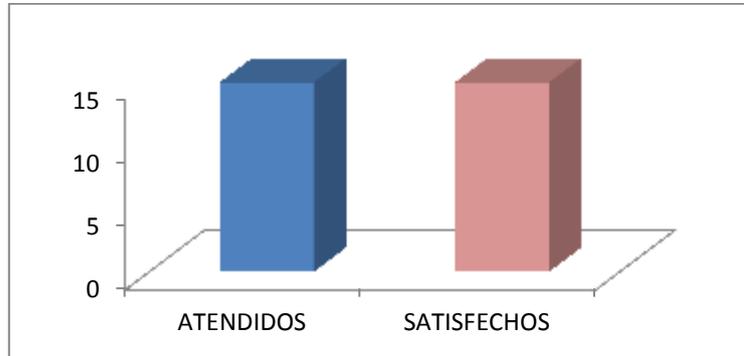


Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Aplicación de Indicadores

### Porcentaje de satisfacción de clientes atendidos en ANDINAMOTORS S.A. durante el año 2012

Con este indicador la empresa cumple con la misión propuesta dentro de la empresa por ende dentro del Área de Postventa y Servicio de Mantenimiento ya que una parte fundamental es el cliente y esto demuestra que sus compradores están muy satisfechos al momento de adquirir los repuestos o accesorios, cumpliendo con esto la calidad en servicio al cliente.

**Figura N° 21**



Elaborado por: Lucía Parra Miño  
Fuente: Aplicación de Indicadores

### **Respuesta de la Administración**

El Gerente manifestó estar de acuerdo con los indicadores aplicados dentro del Área de Postventa y Servicio de Mantenimiento en lo que corresponde a las tres cuentas más relevantes y que los datos obtenidos son los correspondientes a la realidad dentro del departamento y con la colaboración del todo el personal se tomarán en cuenta las observaciones para futuras intervenciones de auditorías externas.

### **Recomendaciones**

#### **Al Gerente General**

4. Evaluará periódicamente los indicadores propuestos por esta auditoría para fomentar el mejoramiento continuo dentro de la empresa.

CPA. Dra. Lucía Parra Miño  
**Auditora**

#### 4.2 MATRIZ DE RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO A CUMPLIR
1. Realizará manuales de funciones donde consten las actividades que debe cumplir cada colaborador de la empresa.	Gerente General	Inmediato
2. Difundirá por escrito todas las decisiones tomadas con respecto a desempeño del personal.	Gerente General	Inmediato
3. Elaborará con el apoyo del Jefe de Talento Humano un cronograma para capacitación de todo el personal que labora dentro del departamento de Postventa y Servicio de Mantenimiento.	Gerente General	Inmediato
4. Evaluará periódicamente los indicadores propuestos por esta auditoría para fomentar el mejoramiento continuo dentro de la empresa.	Gerente General	Periódicamente

## **CAPÍTULO V DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS**

## **5.1 DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS**

Fue posible realizar el examen integral al proceso de Postventa y Servicio de Mantenimiento de la empresa ANDINAMOTORS SA, por el año 2012 con esto permitió obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión para generar un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la empresa.

## **CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **6.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1.1 Conclusiones**

- ✓ La Auditoría Integral practicada al proceso de Postventa y Servicio de Mantenimiento en la empresa ANDINAMOTORS S.A. fue de gran importancia ya que con las diferentes evaluaciones se logró concienciar de las actividades con que se estaban manejando dentro de ella.
- ✓ En ANDINAMOTOR S.A. empresa tomada para realizar la auditoría integral fue viable por la colaboración de todo el personal que la integra formó parte fundamental para alcanzar las metas propuestas en nuestro trabajo.
- ✓ Por ser una auditoría integral la experiencia adquirida fue muy buena ya que se integran varias evaluaciones y permitió observar las posibles desviaciones que se podían presentar durante la ejecución de la misma.
- ✓ La Gerencia al tener en sus manos los resultados obtenidos de la auditoría decidió aplicar algunas recomendaciones de inmediato y las otras de manera paulatina de acuerdo como se sigan dando.
- ✓ Como se elaboró de manera independiente el trabajo se tornó un poco amplio para cumplir con los objetivos propuestos en los tiempos estimados por la Universidad.

### **6.1.2 Recomendaciones**

- ✓ Para futuro se deberá tomar en cuenta para que se realicen más auditorías integrales dentro de más empresas.
- ✓ Es necesario del apoyo de personal especializado de acuerdo a las áreas analizadas para poder tener un aporte técnico.

## **Bibliografía:**

- BELTRÁN C., JESÚS M. (1998): Indicadores de gestión, Herramientas para lograr la competitividad.
- KAPLAN, Robert y NORTON, David. (2001): El Cuadro de Mando Integral Balanced Scorecard, Boston, USA: Harvard Business Publishing Corporation.
- Harvard Business School Press. The Balanced ScoreCard. (1996): Translating Strategy into Action, Boston.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín (2007): Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, México, Prentice Hall.
- INEN, Norma ISO 19011, Directrices para la Auditoría de Sistemas de la Calidad.
- MANTILLA, Samuel Alberto (2005): Auditoría del Control Interno, Colombia, ECOE EDICIONES
- BLANCO LUNA, Yanel (2004): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Colombia, ECOE EDICIONES
- MALDARRIAGA, Juan, (2004): Manual Práctico de Auditoría, DEUSTO, España
- SÁNCHEZ CURIEL, Gabriel (2006): Auditoría de estados financieros, Prentice Hall, México.
- COTECNA, Quality Resources Inc., Curso de Auditor Líder de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, Quito-Ecuador 2005.
- DAVID MILLS, Manual de Auditoría de la Calidad, Editorial Gestión 2000, 2003.
- WILLIAM TRISCHLER, Mejora de Valor Añadido en los Procesos, Editorial Gestión 2000, 2003.
- FRANCISCO ALVAREZ HEREDIA, Calidad y Auditoría en Salud, ECOEDICIONES, 2003.
- ANDRES SENLLE, Evaluar la Gestión y la Calidad, Editorial Gestión 2000, 2003.
- ISO, Normas Internacionales 9000, 9001, 9004 y 19011.
- MILLS, David (2003): Manual de Auditoría de la Calidad. España, Editorial Gestión 2000.

- ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo (2007): Pruebas selectivas en la auditoría, Colombia, ECOE EDICIONES.
- Robert S. Kaplan y NORTON, David P. (2001): Cómo utilizar el cuadro de mando integral, España, Editorial Gestión 2000.
- CEPEDA, Gustavo (2002): Auditoría y Control Interno, Mc. Graw Hill, Colombia
- CANO C., Miguel (2004): Auditoría Forense, Colombia, ECOE EDICIONES
- JAIME SUBÍA GUERRA, Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y proceso sistemático de la auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2007.
- OLACEFS, Curso de Auditoría Integral de Servicios Públicos con énfasis en Salud y Educación, Bogotá-Colombia, 2005.
- HUMBERTO CANTÚ DELGADO, Desarrollo de una Cultura de Calidad, Mc Graw Hill, 2002.
- ALBERT BADÍA JIMÉNEZ, Modelo ISO 9001, Editorial DEUSTO, 2000.