



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORIA INTEGRAL

Examen de auditoría integral al área de ventas de la empresa

Proquimarsa S.A por el periodo de enero a diciembre 2012.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

AUTORA: Tafur Rodríguez, Yaira Elizabeth

DIRECTOR: Torres Maldonado, Xavier Mauricio, Mg.

CENTRO UNIVERISTARIO: MANTA

2014

APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

Doctora.

Grace Natalie Tamayo Galarza

DOCENTE DE LA TITULACIÓN.

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado “Examen de Auditoria Integral al área de ventas de la empresa Proquimarsa S.A por el periodo de Enero a Diciembre del 2012” realizado por la estudiante Tafur Rodríguez Yaira Elizabeth, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Marzo 2014

f) MG. Xavier Mauricio Torres Maldonado

DECLARACIÓN DE AUTORIAS Y CESION DE DERECHOS

Yo, YAIRA ELIZABETH TAFUR RODRIGUEZ, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría, Examen de Auditoria Integral al área de ventas de la empresa Proquimarsa S.A, por el periodo de Enero a Diciembre del 2012,de la Titulación, Magister en Auditoria Integral, siendo el Magister Torres Maldonado Xavier Mauricio, 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 la disposición del Art.67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad.

f)

Tafur Rodríguez Yaira Elizabeth

C.I-1308879988

DEDICATORIA

Todo esfuerzo tiene su recompensa, llegar a la meta que siempre anhelas es una de ellas, sientes que cada momento que invertiste en tus estudios, valió la pena, y que dediques el fruto de este trabajo a las personas que te apoyaron en la obtención de este logro es necesario.

Por ello el presente trabajo está dedicado...

A mi hijo que llego a mi vida a ser la razón más grande de querer superarme y luchar para ser una mujer de éxitos, gracias a él, he sentido el deseo más inmenso de seguir adelante aun en tiempos difíciles y no dejarme agobiar por todas las adversidades que la vida nos presenta.

Por haber sido la piedra angular en donde se cimentaron las bases de mi sacrificio, superación e inspiración y razón de mi existencia a quien le deseo lo mejor del mundo, esperando sea este un ejemplo a seguir y a ser superado.

Realmente es noble dedicar este esfuerzo y sacrificio a quienes me permitieron crecer y dieron lo mejor de ellos para educarme MIS PADRES.

A ustedes FERNANDO y LUIS ALFREDO (esposo e hijo) quienes se convirtieron en mi mayor apoyo para poder culminar otra etapa de mi vida profesional.

Y por último no podía faltar quien siempre me ha acompañado, en donde quiera que estés, a la memoria de mi inolvidable y recordado JORGE LUIS.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por ser quien está presente en todos los actos de mi vida y por darme la fortaleza, la existencia y el amor por la superación.

También agradezco a mis padres y hermanas quienes han sido las personas que siempre me han respaldado en todos los proyectos que he emprendido en mi vida, gracias a mi padre y a mi madre por formarme y guiarme siempre de la mejor manera. Además gracias por toda esa paciencia que me han tenido, no tienen idea de la felicidad que siento poder compartir con ustedes este triunfo.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, extensión Manta y todos sus catedráticos por ayudarme a ser lo que hoy soy, por darme los conocimientos y permitirme adquirir la experiencia de campo en el desarrollo de la tesis.

A todas las personas que de manera incondicional colaboraron de una u otra forma a la elaboración de este proyecto, al Ing. Mauricio Torres Maldonado, que con sus conocimientos estuvo presente para guiarme, a la Ec. Gina Andrade, Jefe Financiera Administrativa de la empresa Proquimarsa S.A quien en todo momento me brindo su ayuda oportuna.

Y de manera muy especial a mi esposo e hijo, ya que con su paciencia colaboraron a la realización de este trabajo.

En fin necesitaría mucho más, para nombrar a todas aquellas personas que con el pasar del tiempo han participado en nuestra vida para ser de ella algo extraordinaria, a todas aquellas personas que han creído que cada día dándonos mayores responsabilidades por cumplir en el trabajo nos probamos a nosotros mismos que podemos, los amigos, todos siempre serán parte importante, del momento que estoy viviendo.

Yaira Elizabeth Tafur Rodríguez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	I
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE FIN DE TITULACION.....	II
DECLARACION DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
INDICE DE CONTENIDOS.....	VI
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPITULO I	
1.1-Descripción del estudio y Justificación.....	8
1.2- Objetivos y Resultados Esperados.....	13
1.2.1- Objetivos General y Específicos.....	13
1.2.2-Resultados Esperados.....	13
1.3- Alcance.....	13
1.4-Presentación de la Memoria.....	14
CAPITULO II	
2.1_Marco Teórico.....	17
2.1.1_Auditoria Integral de Ventas.....	17
2.2-Marco Conceptual de la Auditoria Integral.....	17
2.2.1-Importancia y contenido del Informe de Aseguramiento.....	29
2.3-Descripción conceptual y los criterios principales de todas las	

Auditorias que conforman la auditoría Integra.....	32
2.3.1-Auditoria Financiera.....	32
2.3.2-Auditoria de Control Interno.....	35
2.3.3-Auditoria de Cumplimiento.....	40
2.3.4-Auditoria de Gestión.....	42
2.4-Proceso de la Auditoria Integral.....	44
2.4.1-Planeacion.....	46
2.4.2-Ejecucion.....	50
2.4.3-Comunicación.....	51
2.4.4-Seguimiento.....	52
CAPITULO III	
3.1-Introduccion-Antecedentes de la Empresa.....	54
3.2-Cadena de Valor.....	60
3.3-Importancia de realizar el examen de Auditoria Integral.....	61
CAPITULO IV	
4.1-Tema o Asunto determinado.....	69
4.2-Parte Responsable.....	69
4.3-Responsabilidad del Auditor.....	71
4.4-Limitaciones.....	73
4.5-Estandares aplicables o criterios.....	73
4.6-Opinion sobre la razonabilidad de los Estados Financieros.....	74
4.7-Otras Conclusiones.....	75
4.8-Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones.....	76
4.9-Presentacion y Aprobación del Informe.....	80

5-Demostracion deHipótesis.....	90
CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIONES.....	94
BIBLIOGRAFIA.....	100
ANEXOS.....	102
Figura N-1 Mapa Estratégico Proquimarsa.....	10
Figura N-2 Organigrama funcional de Proquimarsa.....	11
Figura N-3 Cuentas en el ciclo de ventas y cobranzas.....	20
Figura N-4 Proceso de la auditoría Integral.....	45
Figura N-5 Organigrama de Proquimarsa.....	59
Cuadro N-1 Cuentas en el ciclo de ventas y cobranzas.....	21
Cuadro N-2 Equipos que vende Proquimarsa.....	55
Cuadro N-3 Proceso de Empresa Proquimarsa.....	60
Cuadro N-4 Ciclo de Ventas Proquimarsa.....	63
Cuadro N-5 Foda de Proquimarsa.....	66
Cuadro N-6 Cronograma desarrollo de tesis.....	67

RESUMEN

Este trabajo de tesis tiene como objetivo aplicar los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la maestría en auditoría integral, el mismo que una vez aplicado ha demostrado la gran importancia que tiene en la actualidad el ejercer este tipo de auditorías, por la coherencia que debe existir entre los distintos entes de control.

En la actualidad toda empresa sea grande, pequeña o mediana tiene la necesidad de examinar su situación, para saber si los sistemas con los cuales trabajan permite que se cumplan las metas planificadas, en otras palabras saber si esta empresa tiene como resultado la mayor eficiencia y eficacia luego de aplicar los diferentes procesos establecidos dentro de este tipo de auditorías.

Los componentes que el Coso I sistematizo al control interno son básicos para cualquier auditoria de las empresas en general, y de suma importancia en el trabajo de campo que aplique en esta tesis.

Palabras Claves:

Auditoria

Procesos

Componentes

Eficacia

Eficiencia

ABSTRACT

this thesis work aims to apply the knowledge acquired in the development of expertise in comprehensive audit, which applied once demonstrated the great importance that currently has exercise this type of audits, the coherence which must exist between the different bodies of control.

Today every company is large, small or medium has the need to examine their situation, to know if the systems with which they work allows that planned goals are met, in other words know if this company has as a result the greater efficiency and effectiveness after applying the different processes established within this type of audit.

Components that the Coso I systematize to internal control are essential for any auditing of enterprises in general, and of the utmost importance in the field which apply in this thesis.

Key words:

Audit

processes

components

efficiency

effectiveness

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se aplicó un examen de auditoría integral al área de ventas de la empresa Proquimarsa S.A, correspondiente al periodo de Enero a Diciembre del 2012.

En el primer capítulo encontramos una breve reseña de la empresa, sus actividades, misión visión y políticas de calidad, junto con el organigrama de la empresa.

En el capítulo dos, la presente tesis describe la importancia del departamento de ventas y el personal o partes que lo conforman, las actividades que comprenden una operación de ventas. Se conoció el concepto de una auditoría integral, la importancia y el contenido del informe de aseguramiento, se trabajó con la conceptualización de cada una de las auditorías financiera, control interno, cumplimiento y gestión, y las respectivas afirmaciones de cada una. Se describió también las cuatro fases del proceso de auditoría profundizando en cada una de ellas y los elementos que la conforman, planeación, ejecución, comunicación y seguimiento.

Se indica de manera breve una reseña de los antecedentes de la empresa, a que se dedica la empresa, el mercado que abarca y los productos que vende, la misión, visión y también la importancia de realizar el examen de auditoría integral, y cronograma en el que se trabajó.

Y por último en el capítulo cuatro se desarrolla cada parte que involucra el informe del examen de auditoría integral, exponiendo las limitaciones encontradas en el trabajo de campo, los estándares aplicados, la opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, los comentarios, conclusiones y recomendaciones de cada uno de las auditorías, incluye también la presentación y aprobación del informe, demostración de hipótesis, conclusiones y recomendación, las hojas de hallazgos con sus respectivas condición criterio causa y efecto.

Este trabajo de investigación tiene mucha importancia, no solo a la empresa Proquimarsa S.A, ya que los usuarios y la sociedad en general deberían de conocer los beneficios que brindan a una empresa al aplicar este tipo de auditorías, ya que como es de conocimiento general asumíamos que la palabra auditoria solo tenía que ver con la parte financiera de la empresa, y no se evaluaba el control interno que debe existir en toda entidad, el nivel de cumplimiento y gestión que son muy importantes para que cualquier empresa se mantenga y salga siempre adelante.

Esta aplicación me permitió sacar a relucir falencias que venía teniendo la empresa, como por ejemplo la sobrecarga de trabajos que tenía cada persona al asumir responsabilidades que no eran de su departamento, y por ende muchas veces tenían que dejar un trabajo sin terminar por hacer otro, las declaraciones sustitutivas que por reiteradas ocasiones realizaba la empresa contable contratada por Proquimarsa, debido a que la documentación era manejada por varias personas y al momento de declarar se pasaba un valor que no era lo generado por la empresa, los incumplimientos que se mantenían con el Ministerio de Relaciones Laborales, y la evaluación a la gestión que venía manejando la Gerencia, también permitió rescatar las fortalezas y lograr avances mediante las conclusiones y recomendaciones en base a los conocimientos adquiridos en la maestría de auditoría Integral y así poder sugerir ideas o cambios.

Como respuesta a los diferentes problemas planteados y como prioridad fue la elaboración urgente de un manual de control interno, ya que la elaboración y aplicación del mismo nos permitiría disminuir los problemas de control interno, ante la necesidad de conocer en que se está fallando, evaluar si se mantienen o no los planes que llevan a cumplir las metas y objetivos planteados por la empresa en un periodo de tiempo determinado y lograr un mejor desempeño y efectividad.

Puedo decir que después de ejecutado el trabajo de investigación se ha podido cumplir con el alcance de los objetivos propuestos antes de iniciar el presente trabajo.

Debo indicar que las facilidades no fueron muchas, ya que para empezar toda empresa tiene sus reservas en cuanto a información, por otro lado la empresa no contaba con un modelo de control interno, y debido a las diferentes ocupaciones que tenía el personal, se tenía que trabajar en un horario que no les quitara demasiado tiempo en sus labores, sin contar que el departamento contable no funciona dentro de la empresa, debo aclarar que a pesar de estas circunstancias tuve el apoyo incondicional de la Ec. Gina Andrade, jefa del departamento financiero que despejó mis inquietudes y supo dar respuestas a cada una de las entrevistas, encuestas, solicitudes y reuniones fuera de su horario de trabajo.

En este plan de investigación se aplicó métodos como:

Método Deductivo-Inductivo

Es decir se recopiló toda la información por partes hasta llegar a una conclusión general de la empresa que muestra la situación actual, y entre las técnicas utilizadas en esta investigación menciono las siguientes: Observación directa, entrevistas, cuestionarios, cedulas, gráficos.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1 Descripción del estudio y justificación

La presente investigación se relaciona con un Examen de auditoría integral al área de ventas de la empresa PROQUIMARSA S.A, correspondiente al periodo de Enero a Diciembre del 2012.

Descripción del estudio.

PROQUIMARSA S.A es una empresa que se dedica a la elaboración de los productos químicos, para el tratamiento y purificación de agua para los diferentes sectores:

- ✓ Industrial
- ✓ Comercial
- ✓ Agrícola, entre otros

PROQUIMARSA S.A ha demostrado ser una compañía de excelencia y con amplia experiencia al servicio del sector productor de alimentos y bebidas, industrial, naval y turístico, brindando lo mejor en:

- Productos químicos.
- Programas de ahorro de energía en generación de vapor de calderos de baja presión de circuitos abiertos, cerrados o semi-abiertos.
- Equipos y sistemas de tratamiento de Tratamientos de maderas, metales, combustibles, medición de gases, y aguas para el sector de consumo humano, industrial naval, turístico y residencial.
- Tratamiento y diseño de sistemas de calderas, equipos de tratamientos de aguas: ablandadores, torres de enfriamiento, osmosis inversa, filtros, ozono, rayos UV y sistemas de purificación y envasado de agua, bebidas, aceites, líquidos y soluciones acuosas comestibles o no comestibles en general.

La empresa PROQUIMARSA S.A es una empresa con 13 años en el mercado, que ha ido creciendo de manera acelerada en los últimos años, debido a la fuerte demanda que existe en el mercado en cuanto a los productos y servicios que ofrece.

Misión

Desarrollar nuevas aplicaciones integrales basadas en los requerimientos de nuestros clientes, innovando equipos, productos químicos en tratamientos de aguas purificadas, residuales y microbiológicas. Dar soporte a nuestros clientes, brindándoles la mejor

solución y un servicio responsable, honesto, rápido, continuo y efectivo. Encontrar en conjunto con el cliente la mejor alternativa tecnológica y económica, constituye la esencia de esta investigación.

Visión

Ser socios tecnológicos de nuestros clientes en sus soluciones de tratamiento de agua. Consolidarnos como líderes en el mercado con la gama de nuestros productos e ingeniería en el tratamiento de agua, desarrollando nuevos sistemas, equipos y productos químicos con los más altos estándares de calidad, garantizando la calidad de nuestro servicio tanto a nivel local como nacional. Ser creadores de valor agregado en nuestro entorno, lo que incluye clientes, empleados, proveedores, socios y nuestra comunidad.

Política de Calidad

Diseñar proyectos, comercializar equipos, materiales e instrumentos de medida, realizar instalaciones y dar mantenimiento para:

- ✓ Control de sistemas de tratamiento de aguas residuales, industriales, desalinización y purificación de aguas para el consumo humano;
- ✓ Protección catódica.
- ✓ Productos químicos para sector productor de alimentos y bebidas, industrial, naval y turístico, enfocados en satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes en cuanto a la calidad del agua por medio del mejoramiento continuo de nuestro procesos a través de personal altamente capacitado.

El mapa estratégico de PROQUIMARSA S. se detalla a continuación

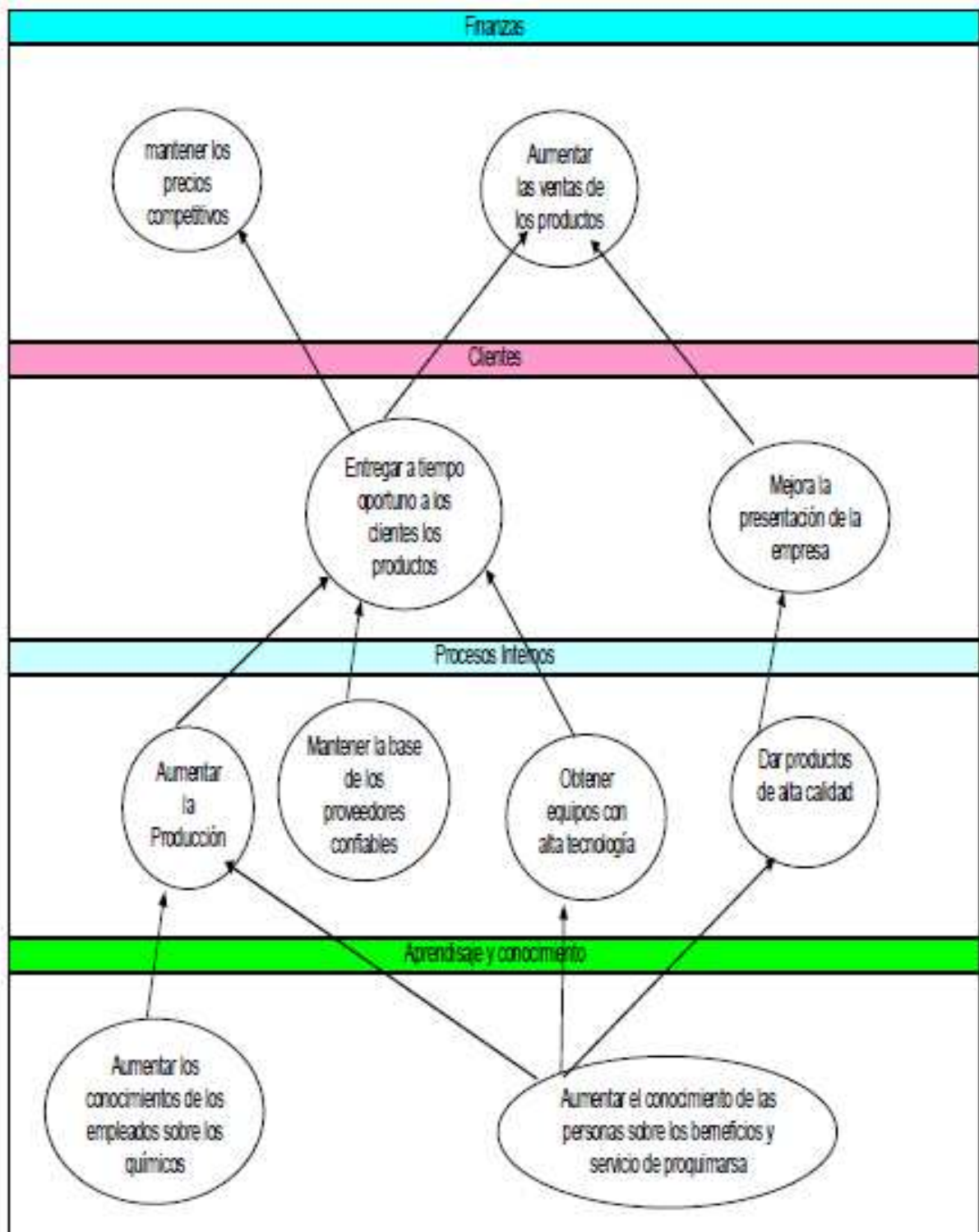


Figura N-1-Mapa estratégico de PROQUIMARSA SA

Elaborado por: Yaira Tafur

La estructura orgánica funcional de PROQUIMARSA S.A



Figura N-2-Organigrama funcional de PROQUIMARSA S.A.

Fuente: PROQUIMARSA S.A

La empresa PROQUIMARSA S.A., es una Cía. con más de 13 años de servicios a la industria ecuatoriana sus actividades generan un volumen de ventas promedios mensuales de \$120,000USD, con un promedio de 300 facturas y con un listado de 580 clientes entre empresas y personas naturales. Con un flujo de \$40.000 USD semanal, y un apalancamiento financiero del 15% en sus operaciones. Los productos que comercializa PROQUIMARSA, logran los mayores resultados de purificación y liberación de sólidos en aguas residuales, estos insumos mitigan el impacto ambiental; comparado con otros insumos de línea, la carga química es de 0.010 ppm.

Justificación

La necesidad de disponer informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo a la empresa. Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

La auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

Organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento, reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza la auditoría.

La globalización de las economías exige que las empresas y negocios adopten un desarrollo sustentable frente a la competencia. Los resultados de gestión constituyen un dato de suma importancia para la toma de decisiones y por lo tanto para el mejoramiento continuo empresarial. Ante este escenario, disponer de un informe de aseguramiento que garantice una evaluación integral de los resultados es casi obligatorio.

A continuación, incluir los justificativos relacionados con:

- Importancia cualitativa de área de venta. Es decir, en la cadena de valor constituyen procesos básicos de valor con impacto directo en la misión empresarial
- Importancia cuantitativa. Presentar los recursos empresariales que se involucran en el área de ventas. Es necesario recurrir a información financiera – presupuestaria, para cuantificar porcentualmente el nivel de demanda de recursos para las actividades involucradas en el alcance del examen.
- Señalar los problemas frecuentes en el área de ventas a auditarse y su impacto potencial en la empresa.

- Con los antecedentes expuestos, es importante realizar el examen integral al componente de ventas de la empresa PROQUIMARSA S.A., de la ciudad de Manta en el periodo 2012.

1.2 Objetivo y resultados esperados

1.2.1 Objetivos

General:

Realizar un examen de auditoría integral al área de ventas de la empresa PROQUIMARSA S.A., correspondiente al periodo de enero a diciembre del 2012 en la ciudad de Manta.

Específicos:

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de ventas de la empresa PROQUIMARSA S.A.
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 área de ventas de la empresa PROQUIMARSA S.A.
3. Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

1.2.2 Resultados Esperados:

- Archivos de papeles de trabajo de todas las fases de auditoría integral (cuestionarios, entrevistas, cedula narrativas, cedula de referencia, verificación, matriz de riesgos)
- Informe de Auditoría
- Plan de implementación de recomendaciones en cuanto a la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información, cumplimiento de leyes y regulaciones, aplicación de un buen control interno y evaluación de la gestión administrativa.

1.3 Alcance

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

- Área de ventas de la empresa Proquimarsa S.A
- Enero a Diciembre del 2012.

La utilidad teórica se basa en la aplicación de todos los instrumentos conceptuales y metodológicos de las auditorías: financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión, abordado a lo largo de la maestría.

De la misma forma se incluirá el proceso integral de auditoría integral, que incluye planificación, ejecución, comunicación de resultados y planes de seguimiento, lo cual metodológicamente garantiza la procedencia técnica del modelo de auditoría integral como una alternativa innovadora a las acciones de control realizadas en empresas privadas y públicas, garantizando la emisión de un informe de aseguramiento, bajo los estándares definidos en la estructura desarrollada como producto final del trabajo de auditoría.

Al finalizar, los entregables que forman parte de la investigación, contienen el informe de auditoría con comentarios y recomendaciones así como los planes de implementación de sugerencias, debidamente aprobados por la administración, lo que constituye un elemento fundamental para el mejoramiento continuo en el área evaluada y un soporte para la toma de decisiones gerenciales. Es esencial por lo tanto escoger dentro de la estructura organizacional o cadena de valor empresarial un área o proceso agregador de valor.

La experiencia ecuatoriana con respecto a auditoría no evidencia la realización de exámenes de auditoría integral, lo que deja de lado los beneficios de una cobertura global de control, al menos en componentes sensibles de la empresa. Disponer de una herramienta de soporte y aseguramiento constituye el reto esencial de esta investigación.

1.4 Presentación de la memoria:

En el capítulo dos, la presente tesis describe la importancia del departamento de ventas y el personal o partes que lo conforman, las actividades que comprenden una operación de venta, como proponer los objetivos y aplicar políticas establecidas para las ventas, la coordinación en forma eficiente de los elementos materiales, técnicos y humanos, planear actividades para que se vendan los productos adecuados, las funciones administrativas en el ciclo y documentos y registros relacionados, procesamiento de las ventas, procesamiento y registros de las entradas de efectivo, estimación de cuentas incobrables.

Se conoció el concepto de una auditoría integral, la importancia y el contenido del informe de aseguramiento, se trabajó con la conceptualización de cada una de las auditorías financiera, control interno, cumplimiento y gestión, y las respectivas afirmaciones de cada

una. Se describió también las cuatro fases del proceso de auditoria profundizando en cada uno de ellos y los elementos que la conforman, planeación, ejecución, comunicación y seguimiento.

Se indica de manera breve una reseña de los antecedentes de la empresa, a que se dedica la empresa, como inicio, el mercado que abarca y los productos que vende, la misión, visión y también la importancia de realizar el examen de auditoría integral, y cronograma en el que se trabajó.

Y por último en el capítulo cuatro se desarrolla cada parte que involucra el informe del examen de auditoría integral, exponiendo las limitaciones encontradas en el trabajo de campo, los estándares aplicados, la opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, los comentarios, conclusiones y recomendaciones de cada uno de las auditorias, incluye también la presentación y aprobación del informe, demostración de hipótesis, conclusiones y recomendación, las hojas de hallazgos con sus respectivas condición criterio causa efecto.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Auditoría integral de ventas

Las ventas constituyen una operación de principal importancia en las empresas en virtud de que producen los ingresos y permiten cristalizar su objetivo; su influencia en los resultados que se obtienen son determinantes para el crecimiento de la empresa.

La auditoría de ventas es evaluar si los saldos en cuenta afectados por el ciclo, se presentan razonablemente de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados

Área de ventas

El área de ventas tiene como función la planificación, dirección y coordinación de las relaciones interpersonales entre el cliente y la agencia; establecer una relación ideal entre ambos, mientras sugiere alternativas viables de comunicación integral para lograr el éxito deseado. Esta área está integrada por el director o jefe de área y los ejecutivos de ventas, los cuales actúan en dos direcciones:

- Por una parte representa el cliente ante la agencia y transmiten sus necesidades, de manera que el resto del personal pueda resolver los problemas del cliente apropiadamente.
- Por otra parte, representan a la agencia ante el cliente y como son responsables de exponer las recomendaciones de la agencia y conseguir su aprobación, el ejecutivo de ventas debe conocer cada departamento, las posibilidades y alcances de la agencia.

Las operaciones de venta consisten en el conjunto de actividades que una previa investigación y análisis del mercado, permite que se adopten las medidas necesarias para asegurar el flujo continuo de los clientes de los artículos y servicios que produce

La empresa; en cantidades, precio, condiciones y calidad satisfactoria, obteniendo al mismo tiempo el rendimiento deseado.

Una operación de venta comprende las siguientes actividades:

- Proponer los objetivos y aplicar las políticas establecidas para ventas, dentro de los objetivos generales de la empresa y vigilar su cumplimiento. Específicamente los objetivos pueden estar relacionados con el nivel de servicio, el crecimiento de las ventas se estabilidad, las ganancias, la determinación de precios, el tipo de productos y servicios, la distribución, los canales de ventas, etc. Las políticas pueden

referirse al volumen y frecuencia de las ventas, las zonas, las remuneraciones al personal de ventas, etc.

- Coordinar en forma eficiente los elementos materiales, técnicos y humanos que integran la operación de ventas y proponer los cambios oportunos.
- Planear las actividades para que se vendan los productos adecuados, en el lugar que se necesiten, oportunamente, en las cantidades convenientes y a los precios correctos.
- Identificar las necesidades de los clientes en el campo de acción de la empresa y coordinar con los demás departamentos involucrados la posibilidad de satisfacer adecuadamente. Para ello, debe aprovecharse el resultado de investigaciones de mercado efectuadas para conocer sus preferencias y las condiciones del mercado.
- Conocer las características de sus competidores y las condiciones de venta que ofrecen.
- Participar en el establecimiento de las listas de precios
- Persuadir al cliente de que adquiera los productos de la empresa, surtidos y establecer condiciones de pago.
- Participar en el establecimiento de las políticas de crédito y respetar su cumplimiento.
- Vigilar la correcta secuencia de la venta desde el momento en que se coloca un pedido, hasta que se hace la entrega del artículo en cuestión, con oportunidad y a satisfacción del interesado. Esta secuencia incluye la distribución física de los artículos y la selección de los canales más adecuados.
- Coordinar la operación de ventas con la operación de publicidad para incrementar la efectividad de ambas.
- Realizar promociones de venta.
- Llevar registros de clientes que incluyan su historia, necesidades presentes y otras características convenientes.
- Preparar el pronóstico de ventas.
- Someter a la dirección de la empresa el presupuesto de ventas y una vez aprobado, explicar periódicamente las variaciones que se tengan. Estas explicaciones permitirán tomar las medidas correctivas necesarias y retroalimentar el proceso de planeación.
- Establecer las estadísticas necesarias, por zonas, líneas, artículos, agentes u otros criterios de clasificación, para tener información oportuna y suficiente que permita reaccionar adecuadamente ante las exigencias del mercado.
- Seleccionar y promover líneas y/o artículos con mejores márgenes.

- Adiestrar al personal de ventas en la obtención de sus objetivos, cumpliendo las políticas de comercialización y crédito y su aplicación.

.Las cuentas comunes que se incluyen en el ciclo de ventas y cobranzas:

- Ventas
- Rebajas y devoluciones sobre ventas
- Gastos de deuda incobrables
- Descuentos en efectivo tomados.
- Cuentas por cobrar con cargo a clientes.
- Estimación para cuentas incobrables.
- Efectivo en bancos (cargos de las entradas de efectivo)

La siguiente figura se muestra un breve resumen de la forma que influye la información de contabilidad a través de las diversas cuentas en el ciclo de ventas y cobranzas las cuentas T.

Esta figura muestra que existen cinco clases de operaciones incluidas en el ciclo de ventas y cobranzas:

- Ventas (efectivo y ventas a cuentas)
- Entradas de efectivo
- Rebajas y devoluciones sobre ventas
- Débitos de cuentas incobrables
- Gastos de ventas incobrables

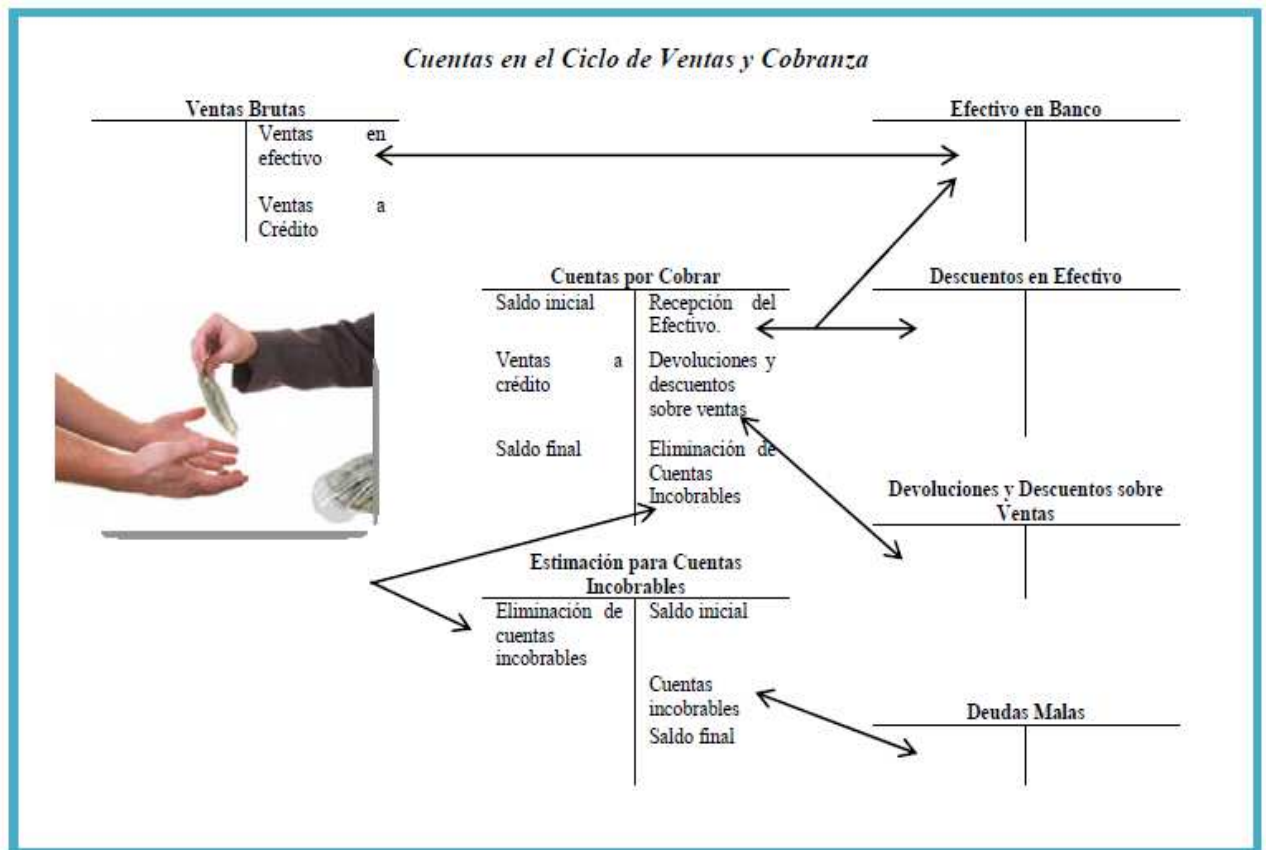


Figura N-3-Cuentas en el ciclo de ventas y cobranzas

Fuente: Auditoría Integral II FAREM – ESTELI (p.53)

Naturaleza del ciclo de ventas y cobranzas

El ciclo de ventas y cobranzas implica las decisiones y procesos necesarios para la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después de que se pone a disposición para su venta. Se inicia con una petición por parte de un cliente y concluye con la conversión del material o servicio en una cuenta por cobrar y por último en efectivo.

El ciclo incluye varias clases de operaciones, cuentas y funciones administrativas, así como varios documentos y registros. Estos se muestran a continuación:

CuadroN-1-Cuentas en el ciclo de ventas y cobranzas

Clase de transacción	Cuentas	Funciones Comerciales	Documentos y registros
Ventas	Ventas y cuentas por cobrar	Procedimiento de las órdenes del cliente Concesión de crédito Documento de envío Facturación al cliente y registro de las ventas	-Orden del cliente -Orden de venta -Orden del cliente u orden de venta -Envío de mercancía -Factura de venta -Diario de venta -Reporte resumido de ventas -Archivos muestra de cuentas por cobrar -Balance de comprobación de cuentas por cobrar -Estado mensual
Recepción de Efectivo	-Efectivo en el banco (débitos de la recepción de efectivo) -Cuentas por cobrar	Procesamiento y registro de recepción de efectivo	-Aviso de remesa -Lista preliminar de recepción de efectivo -Diario de devoluciones de efectivo
Devolución y Descuento sobre Venta	-Devolución y rebajas sobre ventas -Cuentas por cobrar	Procesamiento y registro de devoluciones y rebajas sobre ventas	-Memorándum de crédito -Diario de devoluciones y rebajas sobre ventas
Eliminación de cuentas no cobrables	-Cuentas por cobrar -Asignación para cuentas incobrables	Eliminación de cuentas por cobrar no cobrables	Forma de autorización para cuenta no cobrable
Gastos por cuentas malas	-Gastos por cuentas malas -Asignación para cuentas no cobrables	Asignación para deudas malas	No aplicable

Fuente: Auditoría Integral II FAREM – ESTELI (p.54)

Funciones administrativas en el ciclo y documentos y registros relacionados.

Las funciones administrativas para un ciclo son las actividades importantes que una empresa realiza para ejecutar y registrar las operaciones administrativas. En la columna tres del cuadro anterior se identifican las ocho funciones administrativas en un ciclo de ventas y cobranza. Es útil conocer estas funciones administrativas del ciclo de ventas y cobranzas para entender la forma en que se realiza la auditoría del ciclo. Con frecuencia se hace difícil determinar cuáles documentos existen en cualquier área de auditoría y como fluyen en la empresa del cliente.

Procesamiento de periodo de los clientes

La petición de bienes por parte de un cliente es el punto de partida de todo el ciclo. Legalmente es una oferta para comprar bienes de acuerdo con términos especificados. La recepción de un pedido de un cliente con frecuencia da como resultado la creación inmediata de una orden de venta.

- **Pedido del cliente.**- Es una petición de mercancía por parte de un cliente. Esta puede recibirse por teléfono o carta, una forma impresa que haya sido enviada a los clientes posibles ya existentes, a través de los vendedores o en otra forma.
- **Orden de venta.**- Es un documento para comunicar la descripción, cantidad e información relacionada de bienes solicitados por el cliente. Con frecuencia se utiliza para indicar la aprobación de crédito y la autorización de entrega.

Otorgamiento de crédito

Antes que se despache los bienes, una persona debidamente autorizada debe aprobar el crédito para el cliente por las ventas a cuenta. Las prácticas malas de la aprobación de crédito frecuentemente ocasionan un número excesivo de ventas malas y cuentas por cobrar que quizás sean incobrables. Para la mayoría de las empresas, una indicación de la aprobación del crédito para despachar los bienes.

Entrega de los bienes

Esta función importante es el primer punto en el ciclo en donde los activos de la compañía son otorgados. La mayor parte de las compañías reconocen las ventas cuando los bienes han sido despachados. Se prepara un documento de entrega en el momento del mismo, esto puede hacerse de manera automática en una computadora con base en la información

de la orden de venta. El documento de entrega, que a menudo cuenta con varias copias, es esencial para la facturación adecuada de entrega de bienes a los clientes. Las compañías que conservan registros perpetuos de inventario también los actualizan con base en la información de la entrega.

- **Documento de entrega.-** Es un documentos preparado para indicar la salida de los bienes, especificando la descripción de la mercancía, la cantidad despachada y otros datos pertinentes. El original es enviado al cliente y una o más copias se conservan en la compañía. También se utiliza como una señal de facturación para el cliente. El operador captura en la computadora los bienes descritos en el documento que han sido enviados.

Facturación a los clientes y registros de las ventas.

Dado que la facturación a los clientes es el medio por el cual el cliente es informado del monto que debe por los bienes, esto debe hacerse de manera correcta y oportuna. Los aspectos más importantes de la facturación son asegurarse que todas las entregas hayan sido facturadas, que ninguna entrega haya sido facturado más de una vez y que cada una sea facturado por el monto adecuado. La facturación por el monto adecuado depende de cobrar a los clientes por la cantidad entregada al precio autorizado. El precio autorizado incluye los cargos de flete, seguro y condiciones de pago.

En la mayoría de los sistemas, la facturación de los clientes incluye la preparación de una factura de ventas con varias copias y la actualización simultanea del archivo de operaciones de ventas, del archivo maestro de cuentas por cobrar y el archivo maestro del mayor para ventas y cuentas por cobrar. Esta información se utiliza para generar el diario de ventas y junto con las entradas de efectivo y los cargos varios, permite la preparación del balance de comprobación de cuentas por cobrar.

- **Factura de ventas.-** Es un documentos en el que se indica la descripción y cantidad de los bienes vendidos. El precio incluye flete, el seguro, condiciones y otros datos pertinentes. Por lo regular la factura de ventas se prepara de forma automática en la computadora después que captura el número del cliente, la cantidad, el destino de los bienes vendidos y las condiciones de venta. La factura de ventas es el método para indicar al cliente el monto de una venta y la fecha de vencimiento dl pago. El origen se envía al cliente y se conserva una o más copias.

- **Diario de ventas.**- Es un diario para registrar las operaciones de ventas. Un diario de ventas detallado incluye cada una de las operaciones de venta. Por lo general indica las ventas brutas para diferentes clasificaciones, tales como líneas de producción, la captura en cuentas por cobrar, cargos y abonos varios. El diario de ventas también puede incluir las devoluciones y rebajas sobre ventas. Este diario se elabora para cualquier periodo de las operaciones de ventas incluidas en el archivo de la computadora.
- **Resumen del informe de ventas.**- Es un documento generado por la computadora en el cual se resumen las ventas de un periodo. Por lo general el informe incluye información analizada por comprobantes importes tales como el vendedor, el producto y el territorio.
- **Archivo Maestro de cuentas por cobrar.**- Es un archivo para registrar las ventas individuales, las entradas de efectivo las provisiones de ganancias sobre las ventas para cada cliente y para conservar los estados de cuentas de los clientes. El archivo maestro se actualiza con las ventas, las ganancias y provisiones sobre ventas y las entradas de efectivo y los archivos de operaciones. El total de los saldo en cuentas individuales del archivo maestro es igual al balance total de las cuentas por cobrar del libro mayor. Una impresión del archivo maestro de cuentas por cobrar muestra por cliente: el saldo inicial en las cuentas por cobrar, cada operación de venta, devoluciones y rebajas sobre ventas, las entradas de efectivo y el saldo final.
- **Balanza de comprobación o relación de cuentas por cobrar.**- Es una lista de los montos que debe cada cliente en determinado momento. Se prepara directamente del archivo maestro de cuentas por cobrar. Con mucha frecuencia es una balanza de comprobación de saldos vencidos, en la que se muestra la antigüedad de los componentes de las cuentas por cobrar de cada saldo del cliente a la fecha del informe.
- **Estado de cuenta mensual.**- Es un documento enviado a cada cliente en el que se indica el saldo inicial de cuentas por cobrar, el monto y la fecha de cada venta, los pagos en efectivo recibidos, los memorandos de crédito emitidos y el saldo final pendiente de pago. En esencia, una copia de porción que corresponde a ese cliente el archivo maestro de cuentas por cobrar.

Procesamiento y registro de las entradas de efectivo.

Las cuatro funciones anteriores son necesarias para entregar los bienes a los clientes, facturarlos de forma adecuada y reflejar la información en los registros contables. El resultado de estas funciones es la operación de ventas. Las cuatro funciones restantes

implican la cobranza y el registro de efectivo, las devoluciones y rebajas sobre ventas, los débitos de cuentas incobrables y los gastos por deudas malas.

El procesamiento y registro de las entradas de efectivo incluye el recibir, depositar y registrar el efectivo. La preocupación más importante es la posibilidad de robo. Un robo puede ocurrir antes que las entradas se capturen en los registros o posteriormente. La consideración más importante en el manejo de las entradas de efectivo es que todo el efectivo debe ser depositado en el banco por el monto adecuado en forma oportuna y registrado el archivo de operaciones de entradas de efectivo que se utiliza para preparar el diario de entradas de efectivo y actualizar los archivos maestros de cuentas por cobrar y del libro mayor. Los avisos de remesas son importantes para este propósito.

- **Aviso de remesa.**- Es un documento que acompaña a la factura de venta enviada al cliente y que puede ser devuelta al vendedor con el pago en efectivo. Se utiliza para indicar el nombre del cliente, el número de factura de ventas y el monto de la factura cuando se recibe el pago. Si el cliente no incluye el aviso de remesa con su pago, es común que la persona que abra el correo prepare uno a la vez. Un aviso de remesa se utiliza para permitir el depósito inmediato del efectivo y para mejorar el control sobre la custodia de los activos.
- **Listado de las entradas de efectivo.**- Es una lista que prepara una persona independiente cuando se recibe el efectivo. Se utiliza para verificar se el efectivo recibido fue registrado y depositado en los montos correctos y en forma oportuna.
- **Diario de entradas de efectivo.**- Es un diario para registrar las entradas de efectivo por cobranzas, ventas en efectivo y otras entradas de efectivo. Indica el total del mismo recibido, al abono de las cuentas por cobrar en el monto bruto de las ventas original, descuentos comerciales, en efectivo, otros abonos y cargos. En el diario de entrada de efectivo se apoyan con los avisos de remesa. El diario se genera para cualquier periodo a partir de las operaciones de entrada de efectivo incluidas en los archivos de computadora.

Procesamiento y registro de ganancias y provisiones de venta.

Cuando un cliente no está satisfecho con los bienes, a menudo el vendedor acepta la devolución de bienes u otorga una reducción en los cargos. Las devoluciones y rebajas se registran en forma correcta y oportuna, en el archivo de operaciones de devoluciones y rebajas sobre ventas, y del archivo maestro de cuentas por cobrar.

Regularmente se emiten notas de crédito por las devoluciones y rebajas para conservar un control y facilitar la contabilidad.

- **Nota de crédito.**- es un documento que indica una reducción en el monto a favor de un cliente debido a la devolución de bienes o a una previsión otorgada. Con frecuencia toma la misma forma general de una factura de ventas, pero apoya reducciones en las cuentas por cobrar en lugar de aumentarlas.
- **Diario de devoluciones y rebajas sobre ventas.**- Es un diario en el que se registran las devoluciones y descuentos sobre ventas. Tiene la misma función que el diario de ventas.

Debito de las cuentas por cobrar incobrables.

Independientemente de la agresividad del departamento de crédito, es usual que algunos clientes no paguen sus facturas. Cuando la compañía llega a la conclusión que una cantidad ya no se puede cobrar a menudo es descartada. Comúnmente, esto ocurre después que un cliente se declara en bancarrota o cuando la cuenta se transfiere a una agencia de cobranzas. La contabilidad adecuada requiere un ajuste para estas cuentas incobrables.

- **Forma de autorización de cuentas incobrables.**- Es un documento que se utiliza en forma interna para el débito (cargo gasto) de una cuenta por cobrar por considerarse incobrable.

Estimación para cuentas malas

La estimación para cuentas malas debe ser suficiente para compensar en el periodo de ventas actual porque la compañía no podrá cobrar en el futuro; para la mayoría de las compañías la estimación representa un residuo que proviene del ajuste administrativo del final del periodo de la estimación de cuentas incobrables.

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

Conceptos principales de la auditoría integral.

Según el concepto de auditoría integral disponible en internet:

“Auditoría integral es el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiero, de gestión y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia, eficiencia y

economicidad en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales que le son aplicables, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad de la misma” [consulta 30-09-2013].

“Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación”(LUNA, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORIA INTEGRAL, 2009).

“Examen y evaluación de la planeación, organización, control interno operativo, control interno contable y mejoramiento administrativo, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables a un área o programa”(FRANKLIN E. B., 2007)

Los tres conceptos expuestos anteriormente demuestran algunas coincidencias:

- Es un proceso, cuya característica principal es la sistematicidad, constituida por un enlace lógico de fases, desde la planeación hasta la presentación de un informe.
- Independencia y objetividad: es un requisito fundamental para el desarrollo de toda auditoría. Constituyen un principio básico para el logro de los objetivos de evaluación a una empresa u organización y garantizan el logro de resultados ajustados a la realidad.
- La presentación de un informe, es uno de los objetivos básicos de la auditoría integral, con el objeto de aplicar correctivos y decisiones para el mejoramiento empresarial.
- Evalúa la eficiencia y eficacia. Por medio de la evaluación del uso de recursos y el logro de las metas y objetivos correspondientes a un área o programa.
- El cumplimiento de las normas administrativas, técnicas y legales, constituyen un elemento en común. Aparece la necesidad de utilizar los indicadores de gestión como herramienta de medición de la gestión y su posterior comparación con los estándares, normas o parámetros predefinidos en la planificación y en los procesos.
- Enfoque integral: se señala en forma explícita la necesidad de evaluar los siguientes aspectos:

- Información financiera
- Cumplimientos de leyes y normas aplicables a la empresa
- Sistema de control interno
- Resultado de la gestión con respecto al uso de recursos y logro de objetivos.

Las estructuras conceptuales tradicionales con respecto a la ejecución de auditorías financieras o exámenes especiales financieros, no cubren otras actividades fundamentales de una organización. Los conceptos desarrollados y sus coincidencias demuestran un enfoque complementario al financiero.

“... el desarrollo, evolución y modernización de las organizaciones o entidades; cualquiera sea su tipo o clase, privadas o públicas que se ha producido en un mundo cambiante casi permanentemente por los efectos de la evolución tecnológica, la investigación científica, el incremento vertiginoso del conocimiento, la depuración y perfeccionamiento de los sistemas de información, la internacionalización de los mercados y el fenómeno de la globalización que parece no tener límite, han generado una diversificación de operaciones que realizan y abarcan tales organizaciones y entidades, así como la aparición de corrientes empresariales, institucionales y de gobierno relativas a niveles de calidad, altos rendimientos y competitividad(A.E).

Esta situación ha hecho que la actividad del contador público, también se haga más compleja no sólo durante el desarrollo de su intervención como auditor, sino en el momento de redactar su informe, el mismo que debe responder a una gran diversidad de situaciones y a una amplia gama de finalidades” (consulta en internet 30-09-2013).

La cita textual descrita ratifica la necesidad de incursionar en una auditoría que cumpla con los requisitos reseñados y que en alguna forma han sido cubiertos por los diferentes tipos de auditoría tradicional, sin embargo los resultados serían mejores si esta auditoría comprendería todos los objetivos individuales.

2.2.1 Importancia y contenido del informe de aseguramiento

Los servicios de aseguramiento son actualmente un género, este género comprende una gran variedad de servicios, los mismos que son realizados por profesionales, lo que significa que se han confiado a personas con ciertos conocimientos, actitudes y habilidades, pero lo cual la norma señala que deben existir estándares específicos, entendiéndose por estándar las normas de desempeño o niveles deseados de gestión, y que constituye un parámetro de comparación.

De acuerdo con la norma internacional, el objetivo de un servicio de aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión esta de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando, de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. A este respecto, el nivel de confiabilidad suministrado por la conclusión del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad del asunto de que se trate.

La globalización de las economías exige que las empresas y negocios adopten un desarrollo sustentable frente a la competencia. Los resultados de gestión constituyen un dato de suma importancia para la toma de decisiones y por lo tanto para el mejoramiento continuo empresarial. Ante este escenario, disponer de un informe de aseguramiento que garantice una evaluación integral de los resultados es casi obligatorio.

El auditor en la actualidad debe cubrir una amplia gama de conocimientos asociados con la evaluación integral de la gestión empresarial. Abordar temas jurídicos, de control interno, de cumplimiento de leyes y normas, de planificación organizacional y su correspondiente evaluación, como complemento al enfoque financiero, es fundamental para atender los requisitos que la actualidad requiere.

Con sistemas de gestión de calidad implementados en varias organizaciones, el reto es aún mayor, ya que todos los requisitos señalados en el párrafo anterior se formalizan en una certificación internacional.

“El proceso de la auditoría entonces se hace también más complejo en este contexto y su enfoque debe orientarse a responder a los requerimientos del medio. Esto implica establecer procedimientos más eficientes que cubran las nuevas exigencias pero que representen menores costos para aumentar las condiciones de competitividad tanto para las empresas auditadas como para las firmas de auditoría. Entonces la esencia de la nueva auditoría debe ser el conocimiento integral del negocio auditado, la evaluación de riesgos centrada más en el entorno cambiante, profunda planeación estratégica y utilización extensiva de nuevas tecnologías de información y comunicación que tendrán influencia en los procedimientos de auditoría a aplicar”(A.E)

Este enfoque implica un análisis top-down de la empresa, enfatiza el conocimiento estructural y organizativo de la misma, comprensión total del negocio y en entorno empresarial, antes que las transacciones internas como lo hace la auditoría financiera tradicional. Hablar a las empresas de una auditoría financiera es actualmente un anacronismo, pues como se comentó al principio, esta era la función principal al inicio del siglo XX”. (Consulta en internet 30-09-2013).

Los objetivos de cada una de las auditorías financiera, de gestión, de cumplimiento y de control interno, no se pretenden, en la auditoría integral, en forma separada e independiente. Su reunión constituye un efecto sinérgico en cuanto a la ampliación integral de sus objetivos. Se complementan entre ellas y la cobertura de la auditoría, bajo éste enfoque, se potencializa, situación que es referida en el artículo Auditoría Integral una respuesta efectiva de lucha contra el fraude y la corrupción en los gobiernos regionales disponible en internet

“... la auditoría integral no es la suma de auditorías. Es más bien un modelo de cobertura global y por lo tanto, no se trata de una suma de auditorías, sino del mejor resultado de una evaluación conjunta. El trabajo de auditoría integral se basa en las Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Auditoría Gubernamental, Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, Manual de Auditoría Gubernamental y otras...”(Consulta en internet 30-09-2013).

Fraudes mundialmente conocidos como el caso ENRON, así como la detección de informes financieros con irregularidades en grandes empresas, no detectados por los auditores, originan una corriente de renovación y reingeniería de la auditoría, la cual está atravesando una seria crisis. Su credibilidad disminuye y los beneficios de esta actividad no son realmente palpables.

Prueba de lo expuesto, constituye la emisión de la Estructura Conceptual Integrada del Sistema de Control Interno, en septiembre de 1992 por parte del Comité de Entidades Auspiciantes de la Comisión Treadway (COSO), como respuesta a los problemas frecuentes en empresas, escándalos y pérdidas significativas.

Posteriormente y ante la gran utilidad del informe COSO, que ha significado la adopción del modelo en varias legislaciones a nivel mundial, en el año 2004, aparece una segunda versión, COSO II, conocido también como COSO ERM (Enterprise Risk Management) o Administración del Riesgo Empresarial.

“El período de desarrollo de la estructura conceptual estuvo caracterizado por una serie de escándalos y fracasos en negocios de alto perfil en los que inversionistas, personal de la compañía y otros stakeholders sufrieron tremendas pérdidas. En el período subsiguiente a ello hubo demandas por gobierno corporativo y administración de riesgos enriquecidos, con nuevas leyes, regulaciones, y estándares de registro. Se hizo más imperativa la necesidad de una estructura conceptual de administración de riesgos del emprendimiento, que proveyera principios y conceptos clave, un lenguaje común, y dirección y orientación claros. COSO considera que esta administración de riesgos del emprendimiento – Estructura conceptual integrada satisface esta necesidad, y espera que será ampliamente aceptada por compañías y otras organizaciones, así como por todos los stakeholders y partes interesadas”(B., 2005)

Los casos descritos junto a un evidente requerimiento de empresas y organizaciones públicas a nivel mundial determinaron que el alcance definido en las tradicionales auditorías financieras y exámenes especiales, no era suficiente.

La administración de riesgos, como elemento principal de COSO E.R.M., nos orienta hacia la necesidad de que, en cada empresa privada o pública, se deban identificar y tomar las acciones procedentes con respecto a los riesgos que potencialmente afectarían el logro de los objetivos operativos, financieros o de cumplimiento legal.

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

2.3.1 Auditoría Financiera

Los criterios aplicables para la auditoría financiera son las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las normas internacionales de información financiera (NIIFS)

Los inversionistas, empleados, prestamistas, proveedores, clientes, gobierno y organizaciones de control, demandan ciertos requisitos de la información financiera y la administración asume la responsabilidad de prepararla de forma, veraz, integra, correctamente valuada y adecuadamente presentada.

Las normas referidas, aportan con elementos clave en la preparación de estados financieros, adecuándolos a las características y requisitos particulares de la república del Ecuador. Si bien, la intención es estandarizar en lo posible la estructura y contenido de los reportes financieros, deben cumplirse las condiciones requeridas en el país.

En un enfoque universal, la auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna intervención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración. Esta definición, cosechada a lo largo de la práctica profesional, involucra también a los auditores externos que dictaminan estados financieros, y refleja una parte importante de las expectativas del mercado. Hay que asumirlo, el dictamen por sí solo no basta para que los clientes estén satisfechos.

A su vez la auditoría de estados financieros puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurado de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones.

Podemos concluir entonces, que la auditoría a los estados financieros, es un examen sistemático de los registros y las operaciones para determinar si están o no de acuerdo con los principios y las normas establecidas. La auditoría tiene por objeto determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos-contables presentados por la dirección, así como expresar las mejoras o sugerencias de carácter administrativo-contable.

Examen que realizan los auditores en forma objetiva, sistemática y profesional sobre los estados financieros de una entidad, a base de los registros, comprobantes y otras evidencias que sustenten las operaciones financieras, con el propósito de emitir una opinión profesional, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos y la productibilidad en la utilización de los recursos.

Principales componentes en una auditoría financiera.- Componente es una parte manejable de un todo, que se selecciona para facilitar el trabajo del auditor, es una división de una cuenta, de una subsidiaria, de un negocio en conjunto de una compañía asociada u otra entidad cuya información financiera se incluya para ser auditada.

Los aspectos a considerarse en la definición de los componentes o rubros relevantes para la auditoría financiera son los siguientes:

- ✓ Importancia monetaria, significativa
- ✓ Materialidad con respecto a los totales de los estados financieros
- ✓ Variaciones significativas, % respecto al total de activos/pasivos, estado de operaciones, % de relación de un periodo a otro.

La importancia monetaria es un criterio relacionado con la significatividad de un rubro o grupo de cuentas y tiene impacto directo en la materialidad con respecto a un total. Varios criterios y métodos se han utilizado para su determinación, es común hablar de un porcentaje con respecto al total de activos y al resultado del ejercicio.

Las variaciones significativas de un periodo a otro, constituyen un criterio importante al momento de escoger componentes de una auditoría financiera.

Los procedimientos de la auditoria están diseñados para obtener evidencia sobre las afirmaciones de la gerencia que acompañan los estados financieros. Cuando los auditores han reunido suficiente evidencia de auditoría sobre cada afirmación importante de los estados financieros, cuentan con bastante certeza para sustentar su opinión.

Afirmación.-Una afirmación es una aseveración o declaración hecha generalmente por la gerencia de una entidad, comunicada explícita e implícitamente a través de los estados financieros.

Estas aseveraciones se refieren a los activos, pasivos, ingresos, gastos y demás hechos económicos que se resumen y presentan como saldos en los estados financieros, en relación con:

- ✓ La veracidad de las transacciones individuales y de los saldos;
- ✓ La integridad de las transacciones individuales y la consecuente razonabilidad de los saldos;
- ✓ La adecuada valuación y exposición en los estados contables, de los saldos resultantes de las transacciones individuales.

La Veracidad También definida como existencia u ocurrencia, es decir que los activos, pasivos y patrimonio de los accionistas presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido.

La Integridad Significa que la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los propietarios, deben estar incluidas y ser presentadas en los estados financieros. La empresa tiene derecho sobre los activos y la obligación de pagar los pasivos que están incluidos en los estados financieros.

La valuación y exposición_ Expresa que los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Así también, que las cuentas descritas y clasificadas en los estados financieros, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados, y se presentan todas las revelaciones materiales.

Cuando leemos las cifras presentadas en los estados financieros, en realidad la gerencia o administración de la empresa nos está asegurando, que ese valor representa derechos, obligaciones, ingresos percibidos, costos y gastos realizados, por efecto de la gestión de producción y comercialización de bienes y servicios.

Dicha aseveración es de responsabilidad de la empresa auditada. A los auditores nos corresponde reunir evidencia y probar que esas cifras son reales y totales, que están debidamente presentadas, clasificadas y resumidas.

Ahora bien, detrás de cada cifra presentada, hay una norma, política, sistema o proceso relacionado, así por ejemplo:

- ✓ El saldo de inventarios o de activos fijos obedece a un proceso de adquisición o compra.
- ✓ El saldo de cuentas por cobrar y de la cuenta ventas, será seguramente el resultado del proceso de comercialización y de la aplicación de una política gerencial hacia los clientes.
- ✓ El saldo de las cuentas de pasivo y de costo de ventas guarda relación con un proceso de negociación de créditos con los proveedores o los bancos, según sea de corto o largo plazo.

“Para llegar finalmente a presentar los saldos de los balances, la gerencia de la empresa gestiona y utiliza personal, sistemas de información contable y tecnología, así como estructura física, administrativa y financiera(Dr. MARCELOS VELASQUEZ NAVAS, DR. JOSE MARIA ZALDUMBIDE COBEÑA, 2011).

Es por tanto obligación de la gerencia, implantar controles para el desarrollo de procesos así como para el adecuado uso de los recursos y la infraestructura empresarial. Sobre estos controles actúa el auditor, verificando si los controles existen y, de ser así, aplicando pruebas de cumplimiento sobre su eficacia.

2.3.2. Auditoria de Control interno

Considerando la difusión e importancia que han ido teniendo hasta la fecha los pronunciamientos del (coso), para nuestro estudio tomamos como referencia básica la definición establecida por este organismo que indica:

El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto de los integrantes de una organización, destinado a proveer razonablemente seguridad en relación al logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la elaboración e información contable
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables

Según el Comité internacional de prácticas de auditoría, normas internacionales de auditoría todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para

ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad. Los componentes del control interno son:

Ambiente interno o de Control-es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo el resto de los empleados, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

El entorno de control es la base o andamiaje de todo sistema de control interno. Determina las pautas de comportamiento en la organización e influye en el nivel de concientización del personal respecto del control. No obstante, su trascendencia radica en que como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento, o debilidad de políticas y procedimientos en una organización.

Establecimiento de objetivos- Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes internas y externas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.

En fin lo que pretende este estudio es analizar el vínculo entre la misión de una entidad y los objetivos estratégicos, así como con otros objetivos relacionados, y la alineación de estos dos tipos de objetivos con el nivel de riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo.

Identificación de eventos- La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectaran a la organización y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito, los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la

evaluación y respuesta de la dirección, los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que puede dar lugar a riesgos y oportunidades en el contexto del ámbito global de la organización.

Evaluación de riesgos- Todas las organizaciones independientemente de su tamaño, naturaleza o estructura, enfrentan riesgos. Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de sobrevivir, de competir con éxito para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios. El riesgo es inherente a los negocios. No existe forma práctica de reducir el riesgo a cero. La dirección debe tratar de determinar cuál es el nivel de riesgo que se considera aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados.

Los riesgos de negocio determinados por la alta dirección incluyen aspectos tales como:

- ✓ Tamaño del activo, liquidez o volumen de transacciones
- ✓ Procesos y sistemas de información automatizados.
- ✓ Clima de ética y presión a la dirección para el logro de objetivos.

Los riesgos identificados por la alta dirección están directamente relacionados con los procesos críticos en los que se involucran a diversas áreas de la organización. La función de la auditoría interna es identificar los riesgos y asignar prioridades de revisión a las actividades con probabilidad de riesgo mayor.

Dicho de otro modo, la evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva-probabilidad-impacto- y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual, tomaremos en cuenta que nos señalan que riesgo inherente es aquel que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto, mientras que riesgo residual es aquel que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a riesgos.

Respuesta a los riesgos-Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos, las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

Actividades y procedimientos de control- Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos, las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones, etc.

Los sistemas de información y comunicación- Las diferentes actividades que se ejecutan a lo largo de un proceso con el objetivo de elaborar un producto o proporcionar un servicio, y para lograr los objetivos planteados por la administración, en general siempre tienen una interrelación, implicando la existencia de detalle de datos que se van recopilando manual o automáticamente, y la generación de reportes que debe ser intercambiados o entregados para conducir, administrar y controlar las operaciones (reportes de procesos, de entregas, compras, ventas, cartera, financiera, no financiera, informes de actividades, información externa, etc.)

Al tratar el tema de información nos involucramos en, conceptos de infraestructura disponible, software, gente, procesamiento de datos, y en función de la existencia y calidad de estos elementos entramos a formularnos criterios o inquietudes respecto de la calidad, disponibilidad y oportunidad de la información que puede tener o disponer la administración para la toma de sus decisiones.

La calidad de la información incluye características básicas a cuidar:

- Contenido apropiado
- Información oportuna
- Información actual
- Información exacta
- Información accesible

Una empresa que quiere lograr sus objetivos, debe tener bien definidos sus canales de comunicación y la información que debe llegar a cada nivel de la organización, garantizando que sea un flujo multidireccional.

Monitoreo (supervisión y seguimiento de controles)-Los sistemas de control interno al igual que los procesos y actividades son dinámicos y pueden variar en el tiempo, requiriendo ser monitoreados con determinada periodicidad para valorar su calidad y necesidad de renovación, o incluso definir su razón de existir.

Estas tareas de seguimiento se las puede realizar en dos modalidades, mediante acciones denominadas ongoing (en tiempo real, en la medida que ocurren los acontecimientos), tareas que generalmente son efectuadas por personal inmerso en el mismo proceso, y en evaluaciones separadas que generalmente son realizadas por personal externo o independiente al proceso, y que responden a un programa de trabajo establecido en base de la criticidad, importancia y riesgos que impliquen o se relacionen con el proceso a ser evaluado.

Las actividades de monitoreo aseguran que el control interno continua operando efectivamente. La afirmación de auditoría en control interno es la existencia, actualización y aplicación del sistema de control interno.

2.3.3 Auditoría de Cumplimiento

“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”(LUNA, NORMAS Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORIA INTEGRAL, 2006).

“La auditoría de cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones y acuerdos”(K, 2000).

En definitiva, la auditoria de cumplimiento consiste en el procedimiento mediante el cual se verifica que las distintas operaciones efectuadas por una compañía en un determinado periodo, se hayan realizado conforme a la legislación general, disposiciones reglamentarias, estatutarias y demás que les fueren aplicables, a fin de establecer las inconformidades resultantes de esa constatación y, aplicar los correctivos necesarios para superarlas.

“La auditoría de cumplimiento determina la distancia entre la situación actual y la deseada frente normativas legales vigentes o la estructura documental y procedimental de una organización. Para ello, inicialmente se establece el marco de referencia deseado y se realiza un análisis gap para identificar los porcentajes de cumplimiento...” (El análisis gap examina la diferencias entre la gestión actual y la información presupuestada, los resultados obtenidos representan el grado en el que una empresa ha cumplido sus objetivos) información disponible en: <http://www.tagetik.es/glosario/análisis-gap>” (p.598).

Elementos principales de la auditoria de cumplimiento-De las definiciones expuestas, podemos inferir que la auditoria de cumplimiento comprende los siguientes aspectos:

- Comprobación o examen de la conformidad legal general-Su objetivo final es la verificación de que las distintas operaciones desempeñadas por una organización, guarden conformidad con la legislación general y específica aplicable a las mismas.
- Confirmación del cumplimiento de los preceptos estatutarios-Lo cual comprende cuestiones como la verificación del desempeño efectivo de las actividades autorizadas por el objeto social, constatación del adecuado y oportuno ejercicio de las facultades y cumplimiento de las obligaciones de los representantes y organismos de gobierno y administración, cabal ejercicio de los derechos y obligaciones de los accionistas y socios, entre otras.
- Constatación de cumplimiento de la normativa interna- en lo relativo a reglamentos internos, procedimientos específicos, manuales operativos y demás instrumentos que posibilitan el desempeño de las actividades administrativas y operativas para el funcionamiento de la organización.

- Verificación de cumplimiento de los sistemas de control interno- a fin de obtener una seguridad razonable sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, técnico y administrativo aplicable a la entidad.
- Revisión de las principales operaciones administrativas y operativas- la auditoria de cumplimiento se practica mediante la constatación de la documentación legal, técnica, financiera y contable que sustenta las operaciones financieras, administrativas y económicas desarrolladas por la entidad en un determinado periodo, lo cual permite alcanzar una visión integral sobre el desempeño general de esa organización en particular.
- El informe resultante permite determinar inconformidades y aplicar correctivos en la organización- el informe emitido por el auditor al finalizar el procedimiento, servirá para que las personas y organismos responsables de las operaciones en la entidad, conozcan con exactitud el grado de cumplimiento de la normativa aplicable, y, de ser el caso, implementen las medidas necesarias para corregir cualquier desviación.

La inclusión de las fortalezas y debilidades en el informe, también posibilitara determinar los procedimientos internos en los cuales se están obteniendo los niveles de eficiencia esperados, frente a aquellos que presentan falencias. Esto posibilitara tomar modelos y establecer patrones de proceso utilizables en aquellos que presentan debilidades y, por tanto, requieren ser reformados, actualizados o incluso sistematizados, de forma distinta, para lo cual naturalmente se tomara en consideración, el área específica de la organización en la que son utilizados, los recursos disponibles y la finalidad que con ellos se persiga.

También podría asegurarse que el análisis del cumplimiento de disposiciones legales y regulaciones, se aplica en la ejecución de una auditoria tributaria, mediante la facultad determinadora que el código orgánico tributario, le otorga a la administración tributaria central.

En el sector privado la ejecución de auditoría de cumplimiento en forma separada, no es común, sino que es parte de la auditoría financiera, por ejemplo, cuando se realiza una evaluación del cumplimiento de obligaciones tributarias como parte del estudio de estados financieros anuales. No obstante, podría ejecutarse de manera separada, bajo procedimientos acordados a requerimientos específicos, cuyo objetivo global es presentar hallazgos específicos para ayudar a los usuarios a evaluar la afirmación de la gerencia, acerca del cumplimiento de la organización de las leyes y regulaciones específicas, en uno u otro caso el diseño de la auditoria para aplicar procedimientos adecuados es imperativo.

“El auditor debe diseñar la auditoría de cumplimiento para proporcionar una seguridad razonable de que la entidad cumple con las leyes, regulaciones y otros requerimientos importantes para el logro de los objetivos”(LUNA, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORIA INTEGRAL, 2004)

La afirmación de auditoría en cumplimiento es la adopción de las principales normas y disposiciones legales.

2.3.4 Auditoría de gestión.

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 los procesos y la entrega de productos o de 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 del informe de auditoría.

Todo proceso de auditoría se basa en criterios o estándares que permiten medir la calidad de resultados que se obtienen en cada una de las fases, las mismas que constituyen una cadena de valor, que se inicia con el diagnóstico preliminar.

Con esta información preliminar, se sustenta la planificación específica de la auditoría, para identificar sus áreas o componentes relevantes, siendo estos evaluados por el control interno, como resultado de este proceso, se define una estrategia de trabajo a la medida de la organización auditada, es decir, considerando las áreas que requieren acciones correctivas o debilidades detectadas, que se conocen como hallazgo o inconformidades, los mismos que son comunicados en forma permanente para generar acciones oportunas que mejoren la gestión, concluye este modelo con el seguimiento a la implementación de recomendaciones y la verificación de su cumplimiento.

En conclusión la auditoría de gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de metas y objetivos propuestos.

Se ejecuta a través de un equipo de trabajo multidisciplinario, a fin de evaluar en forma objetiva y profesional los niveles de Eficiencia, eficacia y calidad.

La eficiencia mide el uso de los recursos, ejemplo dólares invertidos.

La eficacia mide el logro de resultados-Ejemplo número de pacientes atendidos.

Calidad-Nivel de satisfacción logrado es un resultado de impacto, ejemplo cumplimiento de requisitos en la entrega de un producto o servicio.

Proceso de la auditoría de gestión- para efectuar la auditoría de gestión se propone seguir las siguientes fases que comprenden el proceso como se presenta a continuación:

- Diagnóstico y planificación preliminar-Cuyo propósito es desarrollar una estrategia global para su administración y conducción, al igual que el establecimiento de un enfoque apropiado sobre la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que pueden aplicarse. En conclusión el propósito en esta fase es tener un conocimiento integral de la organización, es decir conocer su estructura organizacional, funcional, la base legal de creación, los sistemas de información que dispone, informes de gestión desde la gerencia hasta los niveles operativos, toda esta información es necesaria para comparar con criterios sean estos de carácter legal o técnico ejemplo estatutos, decretos de creación, plan de negocios, etc.
- Planificación específica-cumple con el objetivo fundamental, que es diseñar una estrategia de trabajo a la medida ya que sus procedimientos se diseñan sobre la base del grado de cumplimiento del control interno.
- Ejecución-el propósito es evidenciar la aplicación de los programas de trabajo diseñados para cumplir con la estrategia de auditoría a seguir. En esta se sustentan los hallazgos cuyos atributos son la condición, criterio, causa y efecto. La calidad en el desarrollo de estos resultados, es la conformidad con criterios de carácter legal y técnico sustentando con esto, el análisis efectuado, ya que se puede demostrar en forma suficiente, competente y pertinente los resultados obtenidos.
- Comunicación de resultados-La comunicación con los sujetos relacionados, se cumple durante todo el proceso de la auditoria uno de los propósitos es impulsar la toma de acciones correctivas de inmediato. Es importante que el informe de auditoría antes de su emisión, sea discutido en una conferencia final con los responsables de los procesos que fueron considerados en el alcance.
- Seguimiento-Como anexo al informe de auditoría, se integra la matriz de implementación de recomendaciones, documento que es el insumo básico para esta fase.
- La afirmación en esta auditoría de gestión es eficiencia, eficacia y calidad.

2.4 Proceso de la Auditoría Integral

En esta etapa tratare sobre las cuatro fases del proceso de auditoría, ampliando en forma detallada cada una de ellas y los elementos que las conforman, esto con el fin de que se conozcan a fondo cada uno de los puntos que inciden en cada fase y que su objetivo permita al desarrollo de la auditoría integral.

El proceso de la auditoría integral, está dividido en cuatro fases: Planeación, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento, estas fases se llevan a cabo en el orden señalado, este es el producto o resultado que servirá de base para planear el trabajo de auditoría. Las cuatro fases forman parte de un proceso total, que en la práctica están bien interrelacionados.

La auditoría integral, debido a su amplitud y cobertura, involucra la participación de profesionales de diversas especialidades de acuerdo a la naturaleza y actividades propias de la empresa a auditar. Este elemento es fundamental al momento de iniciar el proceso y se lo debe considerar previamente a la contratación del servicio de auditoría.

Una revisión documental de las actividades principales del cliente es necesaria para ubicar exactamente la extensión del trabajo a realizar. La revisión de informes de auditoría anteriores, información especializada del tipo de empresa, legislación y normativa aplicable, información financiera, planes estratégicos, operativos, de inversión y de gestión, constituyen elementos válidos para orientar el proceso de la auditoría.

EL PROCESO DE AUDITORIA INTEGRAL

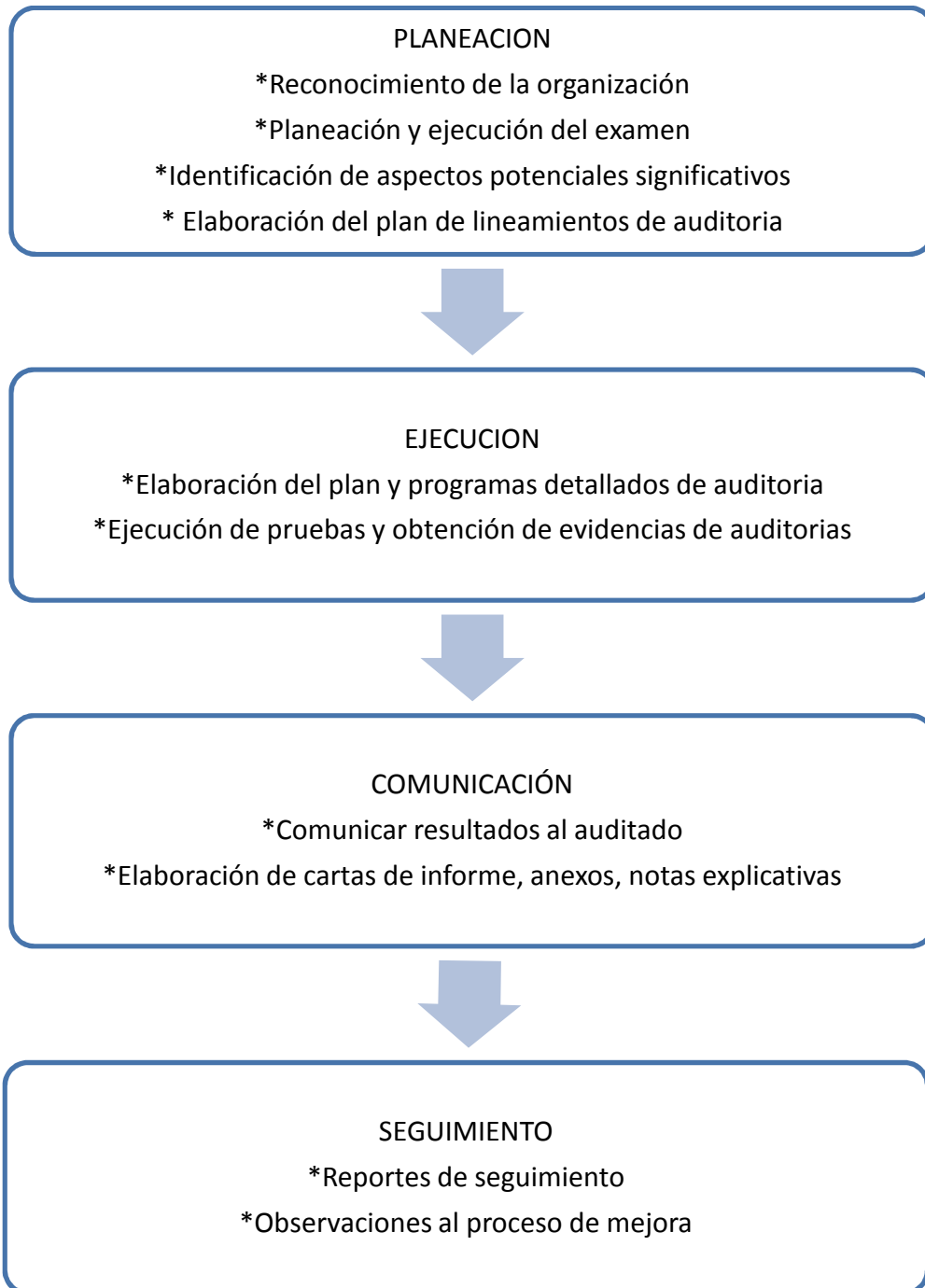


Figura N-4- Proceso de la Auditoria Integral
Elaborado por: Yaira Tafur R.

2.4.1 Planeación

Planear la auditoría tiene implicaciones en determinar su alcance, el momento para practicarla, los objetivos, criterios, metodología a emplear y los medios o recursos requeridos para asegurar que la auditoría cubra las actividades, sistemas y controles más importantes.

La fase de planeación está comprendida en dos etapas:

- Etapa de Reconocimiento
- Etapa de examen preliminar

Etapa del reconocimiento-El punto clave para poder planear una auditoría integral consiste en comprender en una forma casi perfecta a la empresa y el medio ambiente en el que esta desarrolla sus operaciones o actividades. El equipo de auditores debe entender lo que la empresa hace y bajo qué autoridad opera, así como sus metas, programas y los recursos con que cuenta para cumplir con sus objetivos.

En esta etapa de reconocimiento, se logra conocer a la entidad a través de la recopilación de información y de la observación física de la empresa y de sus operaciones. El contenido de la información obtenida nos proporciona un conocimiento general y la identificación de los siguientes aspectos:

El plan de auditoría integral constituye la definición de la estrategia de la auditoría y varía dependiendo del tamaño y complejidad de la organización auditada. Los elementos principales que incluye son:

Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno

- Evaluación de los riesgos de auditoría
- Planes de auditoría específicos
- Puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto negocio en marcha
- Programas de auditoría.

Basada en la revisión de la información obtenida, se prepara un análisis preliminar para:

- Identificar las áreas a ser evaluadas durante el examen preliminar
- Identificar fuentes de los criterios de auditoría para las áreas a ser evaluadas durante el examen preliminar
- Preparar los proyectos y el plan para llevar a cabo el examen preliminar

Las áreas a revisar durante el examen preliminar pueden diferir entre una auditoria y otra dependiendo de la naturaleza de los objetivos de la empresa, su tamaño y la complejidad de sus operaciones y los tipos de recursos humanos, financieros y materiales que utiliza.

Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno-Obtener una visión sistémica que involucre el ciclo productivo de la organización, es una herramienta útil, al momento de comprender el funcionamiento empresarial, sus elementos son:

- Proveedores
- Insumos
- Procesos
- Productos
- Metas, objetivos, misión y visión
- Clientes
- Entorno

El conocimiento de los mismos nos involucra con el quehacer empresarial, lo que además de la observación e inspección in situ de los procesos principales de la empresa, garantizaran al auditor la obtención de un conocimiento general de las actividades.

Igualmente, es necesario el análisis de la estructura orgánico funcional, planes estratégicos, corporativos y operativos, con sus correspondientes indicadores de gestión. La metodología del cuadro de mando integral (B.S.C), sirve para verificar los indicadores bajo las cuatro perspectivas sugeridas por el modelo.

El análisis del entorno nos permite ubicar a la empresa y su relación con los factores próximos (proveedores, competidores y competencia) y con factores remotos (legislación y aspectos sociales, entre otros), para determinar la situación de la empresa en su relación externa, su ubicación con respecto a la competencia y las perspectivas.

Evaluación de los riesgos de la auditoria-Las áreas de interés están identificadas con actividades relevantes dentro de la organización y es importante para definir una estrategia de auditoría adecuada a las circunstancias particulares se evalúen los riesgos.

Los riesgos en auditoria deben ser manejados como un modelo interrelacionado que a base de su determinación nos permita definir la extensión y características de las pruebas de auditoría a aplicarse bajo circunstancias específicas.

El riesgo en términos generales es la posibilidad de error. Puede estar asociado a operaciones, transacciones o áreas de negocio. Debemos, como auditores, estar en capacidad de definir en qué áreas o actividades de la empresa se presentan factores que incrementan esta posibilidad y orientar los esfuerzos de la auditoría precisamente a esos aspectos y de esa forma evitar una interpretación errónea de la gestión empresarial.

Según el artículo concepto de riesgo, disponible en internet:

“...Riesgo esta (sic) íntimamente relacionado al de incertidumbre, o falta de certeza, de que algo pueda acontecer y generara una pérdida del mismo... Se conocen como diversidad de conceptos sobre el riesgo, entre ellos se pueden señalar los siguientes:-Riesgo es un conjunto de circunstancias que representan una posibilidad de pérdida...-Riesgo es la incertidumbre de que ocurra una pérdida económica... Riesgo es la posibilidad de que por azar ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial...-Riesgo es la eventualidad del suceso cuya realización ha de obligar al asegurador a efectuar la prestación que le corresponde. (Consultado 01-09-2013).

El riesgo inherente se relaciona con la naturaleza propia de un componente, área o proceso evaluado en una auditoría. Existe en la empresa, por su propia naturaleza y se afecta por la cantidad de operaciones, el tipo de operaciones, el volumen de recursos involucrados, la complejidad de las actividades u operaciones realizadas, entre otros factores. Es independientemente del funcionamiento de los controles internos.

El riesgo de control depende del nivel de funcionamiento de los controles internos. Un proceso que cumpla eficazmente los controles internos, será beneficiario de una alta confianza y un riesgo bajo y viceversa. Por lo tanto, para su determinación debemos evaluar el proceso, sus procedimientos y controles para determinar el nivel de confianza y por oposición el nivel de riesgo.

Los riesgos inherentes y de control, de acuerdo a lo explicado en los párrafos precedentes, dependen de la naturaleza de la empresa y del funcionamiento de los controles internos. Es decir se involucran directamente con la organización auditada. Su evaluación es fundamental y tiene impacto en el riesgo de detección que el auditor está dispuesto a asumir.

El riesgo de detección constituye la posibilidad de que los procedimientos aplicados por el auditor, no detecten errores o problemas significativos. Se afecta por factores como la experiencia del auditor, la asignación de los recursos necesarios y la oportunidad y profundidad de las pruebas de auditoría aplicadas.

El modelo que combina los tres riesgos señalados anteriormente nos permite administrar el riesgo de auditoría, que constituye el margen de error que el auditor estaría en capacidad de aceptar en una auditoría y constituye la posibilidad de que el auditor brinde una opinión inadecuada con respecto a información financiera inadecuada. Normalmente el riesgo de auditoría, según la rigidez con que el auditor pretenda aplicar sus pruebas, se ubica entre el 1% al 5%.

Planes de auditoría específicos-para el caso de auditoría de cumplimiento debemos conocer y comprender el marco legal y regulatorio que tenga mayor impacto en el negocio. Hay determinada normativa, que al ser incumplida, pueda genera incluso el cese de actividades empresariales o la aplicación de sanciones importantes.

El propósito al desarrollar este tema no es enumerar la base legal aplicable en todas las empresas, sino determinar el enfoque que tiene la administración hacia el cumplimiento legal y sobre todo identificar aquella normativa que tiene un impacto fundamental en la marcha del negocio y que con especial atención deben ser cumplidas.

En la auditoría de gestión no existen principios básicos, se sugiere adaptar nuestra planificación hacia las áreas o sistemas relevantes en la organización.

En la auditoría de control interno se relaciona con los controles que deben cumplirse en el ciclo de las transacciones que originan la información financiera. Para el efecto, es conveniente que las mismas, se organicen por ciclos, que se pueden aplicar a las empresas. Cada uno de estos ciclos comprende un grupo de funciones y actividades o controles, que formando parte de un sistema, son susceptibles de evaluarse y con estos resultados se diseñan los procedimientos de auditoría para el programa respectivo.

En la auditoría financiera su objetivo es dictaminar la razonabilidad de las cifras de los estados financieros. Se orienta a determinar la veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos presentados a determinada fecha.

Puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha.

Siempre el auditor realizara su trabajo con la confianza de que la empresa ha preparado información sustentada en la sostenibilidad del negocio. Al margen de esto, podrían observarse indicativos de que dicho principio no esté respaldado.

Los indicadores financieros que demuestran posiciones incómodas y consecutivas, retrasos en pago de dividendos, cambios frecuentes de los términos de negociación con proveedores, contingencias de tipo legal con alta probabilidad de ocurrencia, pérdida de negocios importantes, entre otros, determinan que el auditor mantenga alerta al respecto, la misma que obliga a verificar las acciones alternativas asumidas por la empresa para mitigar estos hechos. Es decir, aun en el evento de la existencia de estos factores potencialmente negativos, es necesario contrastar la respuesta por parte de la administración, para juzgar con suficiencia el peligro de mantener el principio de empresa en marcha.

Programas de auditoría específicos-Es el producto final de la planeación y constituye la agrupación ordenada de procedimientos y pruebas de auditoría, diseñados a base de los niveles de riesgo generados para cada componente. Incluye pruebas de control o de cumplimiento, y pruebas sustantivas, las primera orientadas a la verificación de los controles aplicados en la organización y las segundas a analizar con profundidad áreas de mayor riesgo.

Las técnicas que apoyan estos procedimientos pueden ser la observación, inspección, conciliación, confirmación, rastreo y revisión selectiva.

2.4.2Ejecución

Es la aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo.

Sera el cumplimiento de estas pruebas, el que nos permita lograr los objetivos que se plantearon para cada una de las auditorias que conforman la auditoría integral. Debemos verificar para la auditoría de gestión, el logro de objetivos, la inversión de recursos y lo adecuado de la estructura organizacional, la de control interno, confirmar que los procesos y sus controles operan de forma eficaz, la de cumplimiento, con respecto a las disposiciones legales aplicables. En esta fase se generan los hallazgos que sustentaran posteriormente el informe de auditoría integral.

La fase de ejecución, consiste en llevar a cabo pruebas, evaluar controles y recopilar evidencias suficientes y confiables para concluir si los aspectos previamente identificados en la fase de planeación como potencialmente significativas son o no consideradas para el informe de auditoría integral. Todas las conclusiones encontradas estarán relacionadas con la evaluación de los resultados de las pruebas sustantivas de desempeño, exactitud o razonabilidad de la información, de la confiabilidad de los sistemas y controles importantes y la calidad de los trabajos producidos.

Una vez obtenido los productos y subproductos de la planificación y luego del control de calidad y aprobaciones en la firma de auditoría, simplemente las previsiones contenidas, deben ser llevadas a la práctica con extrema disciplina, pero poniendo en práctica permanente el juicio profesional, que debe sobreponerse al tema de cuestión que obligatoriamente se presentaran durante el proceso del trabajo de campo.

2.4.3 Comunicación

Los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos de auditoría, deben ser aglutinados en un solo documento que luego de los controles de calidad de la firma, deben ser puestos a conocimiento del auditado.

Se debe tomar en cuenta que los resultados no solo deben ser las opiniones de los auditores, sino que deben ser compartidos previamente con los auditados, para obtener elementos de calidad que refuercen o desvanezcan dentro del proceso de la auditoría, los resultados obtenidos.

Las observaciones y conclusiones del informe deben estar fundamentadas en las evidencias suficientes, convincentes y pertinentes, para que puedan ser utilizadas oportunamente en la toma de decisiones destinadas a erradicar las causas de las desviaciones, promover la eficiencia, la efectividad y la calidad en el desempeño de la unidad objeto de análisis.

La información debe fluir en las cantidades y calidades necesarias a los niveles que corresponden, para lo cual, se necesita de un sistema estructurado que la distribuye y la alcance hacia su destino específico. Este proceso también debe ser analizado como parte de la familiarización de los auditores con el negocio.

No debe haber solo información, debe existir una consulta permanente del sentir de la organización y sus partes entre sí, la gerencia en contacto con la gente de la organización, que se comunican ideas, opiniones y posibles soluciones a los obstáculos que se van presentando.

El desarrollo de la organización está condicionado por factores externos e internos, la realidad externa es un dato importante y debe ser conocido. Estas necesidades de información (externa e interna) han originado la creación de sistemas especiales, las principales fuentes de información se refieren a, los registros contables, extracontables y la información externa provista por el gobierno.

Otro aspecto importante en este proceso, es la evolución de la modalidad de procesamiento. Las tareas manuales fueron reemplazadas por sistemas de procesamiento electrónico de datos, lo que ha permitido el manejo de volúmenes crecientes de datos y la generación de información actualizada en tiempo real y oportuno.

2.4.4Seguimiento

Posterior a la presentación del informe definitivo, se efectuara el seguimiento, que tiene por objeto verificar el grado de cumplimiento de las acciones correctivas contenidas en las recomendaciones u observaciones formuladas, promover la eficacia de a actividad de control, retroalimentar el proceso continuo del control interno de la entidad auditada, la efectividad de las decisiones gerenciales adoptadas, dirigidas a corregir las desviaciones detectadas, fundamentar la aplicación de incentivos o sanciones, según sea el caso.

Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real se construyen en actividades recurrentes normales de una entidad e incluyen la administración regular y las actividades de supervisión. Los administradores de ventas, compras y producción a niveles de división y corporativos se encuentran frente a las operaciones y pueden cuestionar los informes que difieren significativamente de su conocimiento sobre las operaciones; regularmente proveen información sobre el funcionamiento del control interno, prestando considerable atención a la evaluación del diseño y a la operación del control interno. Comunican información sobre fortalezas y debilidades y ofrecen recomendaciones para mejorar el control interno.

CAPITULO III

ANALISIS DE LA EMPRESA

3.1 Introducción (antecedentes de la organización)

PROQUIMARSA S.A., es una empresa que está ubicada en la Av. 4 de Noviembre frente al Paseo (Shopping Center) en la ciudad de Manta. Es una empresa que se dedica a la elaboración de los productos químicos, para el tratamiento y purificación de agua para los diferentes sectores industrial, comercial y agrícola, entre otros.

Esta empresa surgió durante el año 2003 cuando el Ing. Eddie Cevallos quiso probar fórmulas que consistían la utilización de equipos especiales, para así purificar el agua. Después se unieron 2 trabajadores que le brindaron su apoyo condicional al Ing. Eddie Cevallos, para así después formar un gran equipo, para brindar un excelente servicio para todos los sectores en la ciudad de Manta.

PROQUIMARSA S.A. se considera en la actualidad una empresa especializada en el tratamiento, depuración y purificación de aguas para consumo humano y uso industrial, con más de 10 años de servicios a la industria Ecuatoriana en tratamientos de efluentes, desalinización, desmineralización, clarificación, esterilización ultra violeta, ozonificación, filtración, el ablandamiento, esterilización, purificación, ultra purificación y potabilización de aguas superficiales, mar, pozos y ríos en costa, sierra y región insular, utilizando para esto la más alta tecnología disponible en el mundo y con las consideraciones y cuidados para el medio ambiente.

El mercado de PROQUIMARSA S.A., abarca las industrias de Petróleos y refinerías, bebidas, farmacéuticos, cosméticas, diálisis, turística, generación de poder, pesquera, camaronera y acuicultura, extracción de aceites y grasas, hospitalaria, generación de vapor, industrial en general.

PROQUIMARSA S.A., cuenta además con representación para Ecuador de fábricas líderes mundiales de tecnología de aguas desde USA, CANADA, ALEMANIA, DINAMARCA, ITALIA Y ASIA, tales como: WATCH WATER ablandamiento sin regeneración, KING LEE TECHNOLOGIES, PWTINC, TORAYMEMBRANE USA entre otros

Cuenta además con servicio técnico de mantenimiento, servicio técnico de asesoría, equipos de medición y análisis de campo de los parámetros del agua que estén tratando los equipos, servicio técnico de entrenamiento de personal y capacitación con videos, personal capacitado. Los Equipos que presentan PROQUIMARSA S.A., son los siguientes:

Cuadro N-2-Equipos que presenta PROQUIMARSA S.A

EQUIPO	FIGURA
<p>Osmosis Inversa: Es un sistema que se utiliza para la purificación y obtención de aguas de altacalidad para uso humano, industrial, turístico, farmacéutico, se lo realiza mediante la generación eléctrica y microelectrónica a partir de aguas de mar, salobres, de superficie, efluentes recuperados, etc.</p>	
<p>Ablandadores: Los ablandadores son equipos que sirven para la obtención de agua para el uso de calderas, sistemas de equipos de procesos industriales.</p>	
<p>Sistemas de Purificación de Agua: Son sistemas que purifican el agua y envases, con una excelente calidad.</p>	
<p>Embotelladoras de líquidos: Sistemas de embotellado de aguas purificadas y bebidas de todo tipo. Sistemas completos, que se encargan de tapar, etiquetar los envases</p>	
<p>Destiladores Marinos: Sistemas que se encargan de generar de agua dulce a partir de evaporación de agua salada para buques pesqueros, mercantes, cruceros, yates, y cualquier tipo de embarcación.</p>	

<p>Sistemas de Radiación Ultra Violeta</p> <p>Sistemas que se encargan de generar de luz UV para la desinfección de aguas, bebida y superficies de equipos, mediante cámaras de acero inoxidable.</p>	
<p>Sistemas de Purificación de Agua. Son sistemas que purifican el agua y envases, con una excelente calidad.</p>	
<p>Tratamiento de Aguas de Desecho o Efluentes: Tratamientos químicos y biológicos para desinfectar de aguas de procesos industriales, agrícolas y de asentamientos humanos.</p>	
<p>Clarificadores: Son sistemas de clarificación de aguas de superficie para uso humano o industrial diseñadas de acuerdo a las necesidades de caudal y características del agua de captación.</p>	
<p>Membranas: Sirven para sistemas operativos para mejorar su desempeño, o en nuevos proyectos de osmosis inversa, nano filtración, ultrafiltración.</p>	

Elaborado por: Yaira Tafur R

Los Productos químicos que elabora PROQUIMARSA S.A., son los siguientes:

- **Limpieza industrial.** Nuestros productos cumplen con las normas FDA, EPA, Comunidad Europea, entre otras para limpieza de áreas de procesos de alimentos.
- **Desinfección:** Son químicos que se encargan de garantizar la inocuidad de procesos de alimentos y bebidas siempre y cuando cumpliendo las normas: FDA y la comunidad Europea
- **Desincrustantes y limpiadores de metales:** Productos de eficiencia y calidad comprobada. Son productos químicos que se encargan de la limpieza de los metales.
- Son intercambiadores de calor de buques.
- **Tratamientos de Aguas de Calderos:** Son tratamientos, bajos sólidos y programas de ahorro de energía.
- **Tratamiento para Aguas de Sistemas De Enfriamiento:** Tratamiento completo para sistemas de enfriamiento, de tierra o de buques. Nueva generación de productos biodegradables
- **Tratamiento de Combustibles y Dispersantes de Petróleo:** Estos tratamientos sirven para los combustibles livianos y pesados, mejora la combustión y elimina depósitos en quemadores de hornos y calderos.
- **Tratamiento de Maderas:** Son termiticidas y fungicidas para la preservación de la madera.
- **Tratamiento para Aguas de Sistemas de Osmosis Inversa:** Son los mejores limpiadores para todo tipo de incrustación conocida. Aumenta la eficiencia de su sistema de osmosis inversa
- **Tratamiento para Evaporadores de Agua:** Son destiladores marinos y tierra, al vacío y a presión atmosférica.
- **Antiespumantes:** Son desestabilizadores de espumas formadas en procesos de alimentos. Productos de normas F.D.A. o con certificación KOSHER
- **Limpieza maquinarias:** Para motores mecánicos y eléctricos productos dieléctricos y de elevada presión de vapor, para el sector industrial, naval, generación termoeléctrica entre otros.
- **Insecticidas:** Súper concentrados, diluibles en agua, órgano-fosforados y ecológicos.
- **Tratamiento de efluentes:** Bajo normas EPA y NSF. Catiónicos y aniónicos, Normas EPA.

Misión

Desarrollar nuevas aplicaciones integrales basadas en los requerimientos de nuestros clientes, innovando equipos, productos químicos en tratamientos de aguas purificadas, residuales y microbiológicas. Dar soporte a nuestros clientes, brindándoles la mejor solución y un servicio responsable, honesto, rápido, continuo y efectivo. Encontrar en conjunto con el cliente la mejor alternativa tecnológica y económica, constituye la esencia de esta investigación.

Visión

Ser socios tecnológicos de nuestros clientes en sus soluciones de tratamiento de agua. Consolidarnos como líderes en el mercado con la gama de nuestros productos e ingeniería en el tratamiento de agua, desarrollando nuevos sistemas, equipos y productos químicos con los más altos estándares de calidad, garantizando la calidad de nuestro servicio tanto a nivel local como nacional. Ser creadores de valor agregado en nuestro entorno, lo que incluye clientes, empleados, proveedores, socios y nuestra comunidad.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE PROQUIMARSA
ESP GESC 001 VER 21 06 12

PROQUIMARSA

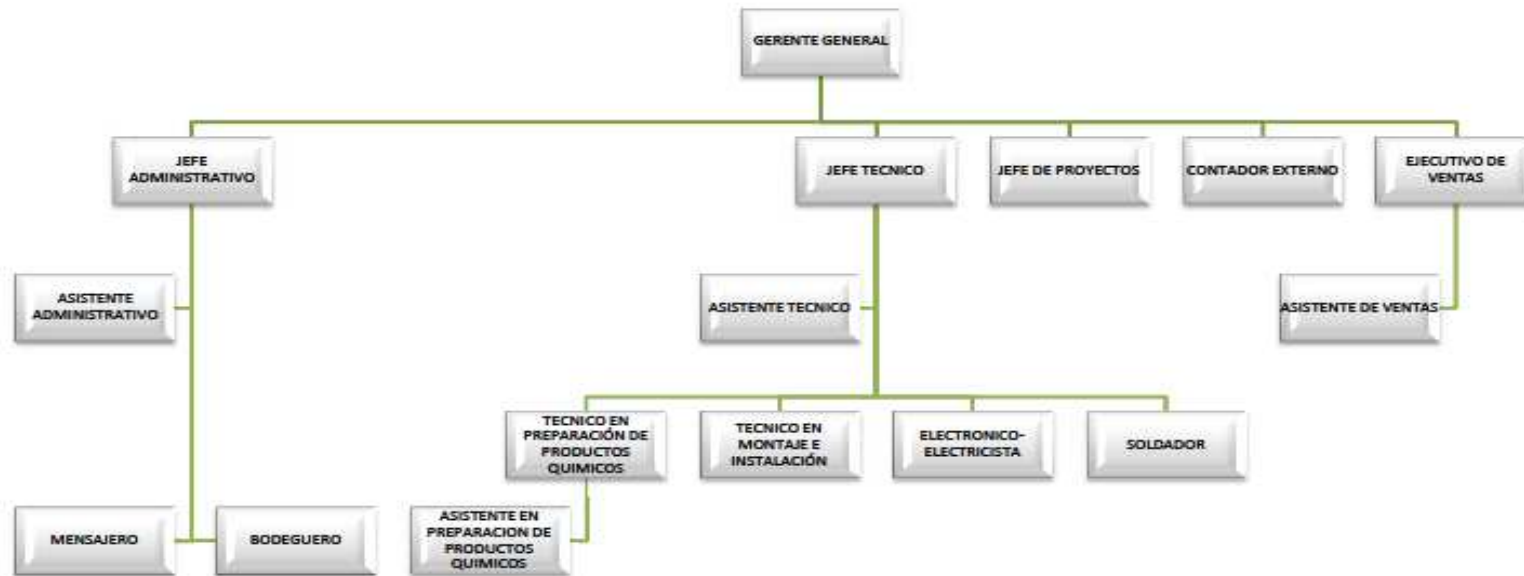


Figura N-5 ORGANIGRAMA DE EMPRESA PROQUIMARSA .SA
Fuente: PROQUIMARSA S.A

3.2 Cadena de valor

El Mapa de Procesos cuya clasificación es: Gobernantes, básicos o agregados de valor y de habilitantes con el cual la PROQUIMARSA S.A., establece las actividades que se realizarán de acuerdo a cada proceso

Cuadro N-3- Los procesos de la empresa Proquimarsa S.A.

EMPRESA	TIPO DE PROCESO	PROCESO	RESPONSABLE
PROQUIMARSA S.A.	GOBERNANTE	Elaboración de la planificación estratégica	-Gerente General -Jefe Administrativo -Jefe Técnico -Jefe de proyectos
	BASICOS O AGREGADORES DE VALOR	Abastecimiento Operaciones Comercialización Servicio al cliente Facturación	-Asistente técnico -Técnico en preparación productos químicos -Técnico en montaje e instalación -Electronico-electricista -Soldador -Ejecutivo de ventas -Asistente ventas
	HABILITANTES	Gestión contable Gestión administrativa y RR.HH.	-Contador externo -Jefe administrativo

Elaborado por: Yaira Tafur R

En los Procesos Gobernantes está la Gerencia General la misma que direcciona las actividades fundamentales a las demás Jefaturas.

En los Procesos Principales se detalla cada una de las actividades para la obtención del producto y su comercialización, como son: Abastecimiento, Operaciones, Comercialización.

En el último bloque del Mapa podemos encontrar los Procesos Habilitantes o de Apoyo, es decir las actividades administrativas y de gestión que complementan la Estructura Organizacional de PROQUIMARSA S.A., como son: Financiera, Servicio de ventas y Facturación.

3.3 Importancia de realizar el examen de auditoría integral

Tanto en el sector público como privado juega un papel fundamental la auditoría integral, verificando que las acciones de los gobiernos o gerentes de empresas se realicen con criterios de eficiencia, eficacia y calidad, para promover así la productividad y contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

En la constitución de la compañía se establecen objetivos, acuerdos, leyes, resoluciones que permiten el funcionamiento de la misma, en la empresa se constituyen las responsabilidades de los funcionarios designados y nombrados, para estos sean los que conduzcan y administren los recursos humanos, financieros y materiales con el fin de que sean utilizados en forma eficiente, económica, eficaz y por consiguiente se persigue el logro de los objetivos.

El conocer la importancia de los resultados de una auditoría integral en el área de ventas nos permitirá con toda seguridad saber nuestras fortalezas y debilidades, con la finalidad de mejorar en este departamento que es la base de todo negocio el departamento de VENTAS, ya que de la generación de estas depende toda la empresa.

La empresa PROQUIMARSA S.A., genera alrededor de \$2.400.000 USD anualmente en ventas con un promedio de 300 facturas y con un listado de 580 clientes entre empresas y personas naturales. Con un flujo de \$40.000 USD semanal, y un apalancamiento financiero del 15% en sus operaciones. Realiza inversiones aproximadamente de \$1.160.000 USD, de las cuales el 64% corresponden a importaciones de bienes no producidos por la sociedad, es por esto una razón más por lo que se considera necesario una auditoría a este componente ya que es uno de los más fuertes dentro de los estados financieros.

El personal encargado en este departamento no alcanza a cumplir a cabalidad todas las necesidades de los clientes, por lo que su mayoría tiene que aportar en estas dejando a un lado sus funciones por lo que se consideraría que la empresa no estaría aplicando una buena gestión para el departamento de ventas ya que no está suficientemente completa para dar el 100% de la misma, como una opción la contratación de nuevo personal para esta área.

La falta de aplicación de procesos en el área de ventas es notable, y por la detección de estas fallas y otras de atrasos e incumplimientos en otros departamentos será posible mediante la ejecución de la auditoría integral, ya que en ella se evaluarán los procesos administrativos, operativos y financieros que les permita a los funcionarios responsables de

esta entidad tener una visión completa de la situación y las sugerencias o mejoras a implementarse para volver a encauzar el rumbo correcto de las mismas.

En vista de que la auditoria tanto interna como externa tienen otros campos de actuación y tomando en consideración de que los clientes que solicitan la realización de trabajos en sus instituciones han incorporado a la auditoría financiera, otras solicitudes de trabajo de auditoría que van más allá de la financiera, que les permita saber o conocer a estos su actuación y manejo de los recursos que les han sido confiados tanto humanos, financieros y materiales, lo que ha venido a dar como resultado la aplicación de un nuevo concepto de la auditoria, la cual denominamos "AUDITORIA INTEGRAL" que tiene por objeto velar por el cumplimiento de la misión que tiene establecido la empresa PROQUIMARSA S.A., aplicando cada una de las afirmaciones de los diferentes tipos de auditoría que conforman la integral, con lo planteado en los párrafos anteriores y tomando en consideración toda la información que he recabado con respecto a la auditoría integral considero que la importancia de este trabajo, recae en que las empresas deberían realizar este tipo de auditoría que les permita conocer en forma integral los resultados de la administración, por lo cual pretendo abordar en la realización de esta investigación un examen al componente de ventas de la empresa PROQUIMARSA S.A de la ciudad de Manta en el periodo 2012.

El objetivo general que tiene la auditoria en el área de ventas es evaluar si los saldos en cuenta afectados por el ciclo presentan razonablemente de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Las siguientes son cuentas comunes que se incluyen en el área de ventas:

- Ventas.
- Devoluciones en ventas.
- Estimación para cuentas incobrables.
- Descuentos en efectivo.
- Cuentas por cobrar con cargo a clientes.
- Efectivo en bancos.

El ciclo de ventas implica las decisiones y procesos necesarios, para la transferencia de propiedad de bienes y servicios a los clientes después que se ponen a disposición para su venta, se inicia con una petición por parte del cliente y concluye con la conversión del material o servicio en una cuenta por cobrar o en efectivo.

Cuadro N-4 Ciclo de ventas Proquimarsa S.A

Transacciones	Cuentas	Funciones comerciales	Documentos y registros
Ventas	Ventas y cuentas por cobrar	-Procesamiento de las órdenes del cliente. -Concesión del crédito -Documento de envío -Facturación al cliente y registro de las ventas	-Orden del cliente -Orden de venta. -Orden del cliente u orden de venta -Envío de los productos -Factura de venta Diario de venta Reporte resumido de ventas. Mayor de ventas
Recepción del efectivo	Efectivo en el banco (ventas o cobranzas)	Procesamiento y registro de recepción del efectivo	-Papeleta de depósito. -Comprobante de ingreso.
Devoluciones y descuentos en ventas	Devolución de ventas y cuentas por cobrar	Procesamiento y registro de devoluciones en ventas	-Notas de crédito -Registro de las notas de crédito.

Elaborado por: Yaira Tafur

El informe de ventas se reviste de gran importancia, porque suministra a la administración de la empresa PROQUIMARSA S.A., información sustancial sobre su proceso administrativo, como una forma de contribuir al cumplimiento de sus metas y objetivos programados.

El informe a través de sus observaciones, conclusiones y recomendaciones, constituye el mejor medio para que la empresas pueda apreciar la forma como está operando Uno de los procesos más importantes para el área de ventas es la planificación y comercialización, el mismo que tiene por objetivo detallar la forma que tiene de planificar la ejecución de los proyectos en desarrollo con los clientes y los diferentes servicios que se brindan. Obtener y atender necesidades de repuestos y equipos de clientes para cotizar o proveer de estos.

Descripción del procedimiento

Planificación

El Asistente de ventas presentará al Gerente un Plan de Trabajo mensual con visitas a los clientes de acuerdo a necesidades y prioridades. Esta información se documentará en el formulario 'Planificación de trabajo' **FOR VNTS 004**.

A fin del año el Gerente planifica junto con Jefe de Proyectos, Jefe Técnico el presupuesto de ventas del año entrante. Este presupuesto se revisará el primero, segundo y tercer trimestre del año

Mensualmente el Jefe de Ventas, Asistente de Ventas reportarán al Gerente el "Informe de Ventas" **FOR VNTS 003**, indicando el presupuesto a cumplir, el valor facturado en el mes, el % de cumplimiento y los justificativos del caso, de no haberse obtenido el 80% mínimo.

Comercialización

Una vez realizada la visita por el Asistente de Ventas conjuntamente con Jefe Técnico o Jefe de Proyectos en las instalaciones del cliente o lugar que este hubiera asignado para el proyecto, se realiza la **Inspección Técnica FOR TECN 010** de ser el caso Y se obtiene el requerimiento del cliente. En caso de considerarlo necesario llenará el formato "Visita a clientes" **FOR VNTS 006**.

El Asistente de Ventas, Jefe Técnico o Jefe de Proyectos entregará los requerimientos al Gerente, éste a su vez analizará si procede o no la provisión del producto o servicio. En caso negativo se enviará un correo electrónico al cliente solo si este lo requiera o se le informara verbalmente el respectivo análisis de su propuesta. En caso afirmativo, El Asistente de Ventas codificará al **cliente de acuerdo a la Especificación "Trazabilidad e identificación del cliente" ESP VNTS 001**.

El Asistente de Ventas, Jefe Técnico, Jefe de Proyectos en caso de Proyectos preparará "Cotización" **FOR VNTS 001** y la enviará al Gerente para su aprobación, sin que esto supere el tiempo límite de presentación de la oferta, indicado por el cliente en la invitación a cotizar.

Si el Gerente tiene observaciones, las analizará conjuntamente con el Jefe de proyectos, Jefe Técnico y el Asistente de Ventas de ser el caso, para concretar la cotización.

De darse la aprobación de la oferta por el cliente el Asistente de Ventas elaborara la “Confirmación de orden de Compra o Trabajo” **FOR VNTS 002**

Asistente de Ventas, Jefe Técnico o Jefe de Proyectos presentará la Oferta personalmente, por correo electrónico ó correo normal al Cliente final.

Mensualmente el Asistente de Ventas entregará hasta el 10 del siguiente mes el “Informe de Ventas Mensual” **FOR VNTS 003**

Con una frecuencia al menos anual, El Asistente de Ventas, Asistente Técnico visitara a cada cliente y le propondrá cubrir una encuesta sobre su satisfacción con preguntas desglosadas “Encuesta Satisfacción del Cliente” **FOR VNTS 005** y ofreciéndose para darle toda la información que necesite sobre la interpretación y objetivo de la encuesta, e incluso para ayudarle en la confesión de la misma.

Salvo casos excepcionales de manifiesta negativa, El Asistente de Ventas, Asistente Técnico insistirá sobre el cliente respecto a la realización de la encuesta, a fin de recopilar el mayor número de datos posible y los resultados del mayor número de clientes.

CUADRO N-5 -FODA DE PROQUIMARSA S.A

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none"> *Variedad de productos y servicios *Productos que gozan de popularidad y aceptación *Garantía de 13 años en el mercado. *Cumplimiento de entrega en los clientes. *Personal con experiencia *Reconocimiento de la calidad del producto 	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de personal *Falta de Capacitación a personal en sus diversas áreas. *Falta de aplicación de política y normativas internas
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externos	<ul style="list-style-type: none"> *Nuevas Tecnologías *Evidente aumento de la demanda *Adquisiciones en buen precio *Apertura de nuevas plazas de trabajo *Nuevos equipos para el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> * Permanente publicidad de la competencia. *Fuerte posicionamiento de la competencia. *Incremento de competencias en El mercado. *Proliferación de productos de fábrica artesanal

Elaborado por: Yaira Tafur

Cuadro N-6 Cronograma de elaboración de tesis

		CRONOGRAMA DEL DESARROLLO DE EXAMEN DE AUDITORIA A PROQUIMARSA S.A VENTAS 2012													
	Nombre de la tarea	Duración	Comienzo	Fin	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept	octub	novie	dic
1	Proyecto de investigación	176 días													
2	Asesoría metodológica	8 días	19-feb	28-feb											
3	Propuesta	3 días	01-mar	05-mar											
4	Observaciones	5 días	06-mar	19-mar											
5	Recolección de información	60 días	20-mar	11-jun											
6	Clasificación del material	20 días	12-jun	09-jul											
7	Tratamiento de la información	45 días	10-jul	10-sep											
8	Análisis e interpretación	10 días	11-sep	24-sep											
9	Redacción preliminar	15 días	25-sep	15-oct											
10	Revisión y aprobación	10 días	16-oct	29-oct											
11	Fin del proyecto	0 días	30-oct	30-oct											

Elaborado por: Yaira Tafur R

CAPITULO IV

INFORME DE LA AUDITORIA

4.1- Tema o asunto determinado

He practicado una auditoría integral al área de ventas de la empresa PROQUIMARSA S.A, por el periodo comprendido entre enero a diciembre del 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 de efectivo, la evaluación del sistema de control interno, la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta, y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluados con los indicadores de desempeño. El presente examen de auditoría integral contiene un conocimiento más profundo sobre las actividades realizadas para el área de ventas, basado en entrevistas, y documentación analizada, está enfocada a verificar que sus ingresos se deriven de requerimientos reales demostrando así la afirmación de veracidad, que estén de conformidad a lo establecido con el cliente y a la vez hayan sido entregados por la empresa de acuerdo a lo establecido en la facturación. PROQUIMARSA S.A es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros, de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la empresa, del cumplimiento de leyes y regulaciones que afectan la empresa, y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

4.2- Parte responsable

La administración de la empresa PROQUIMARSA S.A es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros, de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la empresa, del cumplimiento de leyes y regulaciones que afectan la empresa, y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio. La empresa PROQUIMARSA S.A entrego información de cada uno de los estados financieros, expreso la falta en la empresa de un sistema de control interno, entrego la base legal de la empresa y nos dio a conocer las metas por ellos propuestas para el periodo 2012.

Las afirmaciones son el termómetro utilizado en esta auditoría por lo cual me permito mencionarlas:

Afirmación.-Una afirmación es una aseveración o declaración hecha generalmente por la gerencia de una entidad, comunicada explicita e implícitamente a través de los estados financieros.

Estas aseveraciones se refieren a los activos, pasivos, ingresos, gastos y demás hechos económicos que se resumen y presentan como saldos en los estados financieros, en relación con:

- ✓ La veracidad de las transacciones individuales y de los saldos;
- ✓ La integridad de las transacciones individuales y la consecuente razonabilidad de los saldos;
- ✓ La adecuada valuación y exposición en los estados contables, de los saldos resultantes de las transacciones individuales.

La Veracidad También definida como existencia u ocurrencia, es decir que los activos, pasivos y patrimonio de los accionistas presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido.

La Integridad Significa que la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los propietarios, deben estar incluidas y ser presentadas en los estados financieros. La empresa tiene derecho sobre los activos y la obligación de pagar los pasivos que están incluidos en los estados financieros.

La valuación y exposición_ Expresa que los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Dicha aseveración es de responsabilidad de la empresa auditada. A los auditores nos corresponde reunir evidencia y probar que esas cifras son reales y totales, que están debidamente presentadas, clasificadas y resumidas.

En la auditoría financiera- Cuando leemos las cifras presentadas en los estados financieros, en realidad la gerencia o administración de la empresa nos está asegurando, que ese valor representa derechos, obligaciones, ingresos percibidos, costos y gastos realizados, por efecto de la gestión de producción y comercialización de bienes y servicios.

Dicha aseveración es de responsabilidad de la empresa auditada. A los auditores nos corresponde reunir evidencia y probar que esas cifras son reales y totales, que están debidamente presentadas, clasificadas y resumidas.

Es por tanto obligación de la gerencia, implantar controles para el desarrollo de procesos así como para el adecuado uso de los recursos y la infraestructura empresarial. Sobre estos controles actúa el auditor, verificando si los controles existen y, de ser así, aplicando pruebas de cumplimiento sobre su eficacia.

En la auditoría de gestión- Evalué la eficacia, eficiencia y calidad de los resultados empresariales, basándome en entrevistas, cuestionarios, analizando los comentarios emitidos por el personal involucrado, ya que la gerencia no emite informes sobre estas afirmaciones aplique pruebas para medir el nivel de cumplimiento de cada una de ellas.

En la auditoría de control- La empresa no cuenta con un sistema de control interno, pero se identificó las inconsistencias más notables a falta de este.

En la auditoría de cumplimiento- se verifico con la base legal y las leyes que le aplican por ser una sociedad anónima con los diferentes entes que le regulan, saliendo a relucir los incumplimientos que la empresa mantiene a la fecha.

Con estos antecedentes procedo a indicar la responsabilidad del auditor.

4.3-Responsabilidad del auditor

El auditor es aquella persona que lleva a cabo una auditoría capacitado con conocimientos necesarios para evaluar la eficacia, eficiencia y economía de una empresa a la vez de poseer una ética profesional y una responsabilidad hacia los clientes y colegas con el fin de prestarle un mejor servicio en el campo en que se desempeña e integridad de la información de los métodos empleados para identificar, medir, clasificar y reportar dicha información.

La actuación del auditor durante la ejecución de la auditoría será conservar la integridad y la objetividad en todas las cuestiones sometidas a la revisión del auditor. El auditor debe expresar su opinión imparcialmente, en atención a hechos reales comprobables, según su propio criterio y con perfecta autonomía y, para tal fin, estar desligado a todo vínculo con los dueños, administradores e intereses de la empresa u organización que audite.

La actuación del auditor también debe incluir la diligencia con que aplique los criterios, métodos, técnicas, pruebas y procedimientos de auditoría, durante el análisis de las diferentes actividades que se esté auditando.

El auditor debe observar las normas generales y técnicas de la profesión y luchar constantemente por mejorar su competencia y la calidad de sus servicios. Las normas generales y técnicas son reglas de conducta que exigen la observancia de las normas relacionadas con la realización del trabajo.

El auditor debe tener en cuenta que las comunicaciones entre el cliente y el auditor son confidenciales; es decir, el auditor no debe revelar la información contenida en la comunicación sin el permiso del cliente.

Por lo tanto mi obligación es la de expresar opiniones y conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral como son:

Financiera:

1-Las actividades de la empresa han sido manejadas por la administración violando las prácticas financieras acostumbradas.

2- No existe métodos contables y los procedimientos administrativos de la compañía, ya que la contabilidad de la empresa es llevada por una oficina externa.

Control Interno:

1-No se encuentran limitados los accesos al sistema que maneja la empresa en cuanto a información de precios, ya que este es variable.

2-No hay una persona fija responsable de la facturación y recaudación, ya que esta función la realizan varias personas

3- La empresa no aplica pruebas de psicología o de prácticas al área que se espera cubrir cuando selecciona a un personal.

4-No se realiza inventario a los activos fijos

Cumplimiento:

Las conclusiones generales, basadas en mi investigación son las siguientes:

La empresa PROQUIMARSA S.A, en su gran mayoría cumple con todos los entes de control que la supervisan, claro que tiene sus excepciones las cuales menciono en las páginas siguientes:

Gestión:

Las conclusiones generales, basadas en mi investigación son las siguientes:

La empresa PROQUIMARSA S.A, en su gran mayoría cumple con las metas y objetivos establecidos a pesar de que los procedimientos que llevan deberían ser modificados para poder lograr una efectividad y eficiencia mayor a la que tienen hasta ahora, por lo que procedo a concluir y recomendar en las siguientes páginas.

Se tomó una muestra considerable en cuanto a la facturación emitida por la empresa, ante la imposibilidad de analizar el cien por ciento de las operaciones administrativas, financieras y operativas, dejo constancia de que los resultados fueron sustentados en muestras considerables, los mismos que se evidencian en el anexo de archivos corrientes, es decir son los que sustentan la seguridad razonable de las opiniones emitidas.

4.4-Limitaciones

Dejo constancia explícita de que por efecto del muestreo obligatorio en el trabajo de auditoría y por las limitaciones al no existir el sistema de control interno, pueden existir errores no detectados por parte del mismo. Insisto en la creación y aplicación urgente del sistema de control interno para la empresa PROQUIMARSA SA, el mismo que evitara la disfuncionalidad de los procesos y controles, también dejo constancia de la limitación de cierta información financiera, ya que esta es manejada por la oficina contable independiente.

4.5-Estandares aplicables o criterios

Los estándares constituyen la base legal, normativa, reglamentaria y procedimental, la misma que me sirvió de parámetro para comparar las situaciones observadas en la organización, y de las cuales permitieron identificar las deficiencias en la auditoría de cumplimiento y que menciono dentro de las conclusiones y recomendaciones, dejo constancia de que la auditoría integral cumplió con los estándares, normas internacionales de auditoría aplicables para los cuatro enfoques, es decir.

- De que los estados financieros están exentos de errores significativos
- La estructura de control interno se actualizo y es funcional (no existe sistema de control interno en la empresa)
- De que se cumplen las principales disposiciones legales y reglamentarias, y
- La veracidad de la información reportada en los principales indicadores de gestión.

En la auditoría financiera se comprobó que la contabilidad esta llevada en base a las normas internacionales de información financiera NIIFs y las normas internacionales de contabilidad NIC.

En cuanto al control interno a pesar de que la empresa no cuenta con este sistema se evaluó de manera ligera los componentes del coso mediante cuestionarios.

Para la auditoría de cumplimiento legal las disposiciones de los entes que regulan a esta institución como sociedad anónima y que son la superintendencia de compañías, servicio de rentas internas, ministerio de relaciones laborales, instituto ecuatoriano de seguridad social, y consep por la naturaleza de la empresa.

En cuanto a la auditoría de gestión evalué el nivel de cumplimiento mediante indicadores de desempeño tomando de base para comparación las metas y objetivos establecidos por la empresa.

4.6-Opinion sobre la razonabilidad de los estados financieros.

En mi opinión los estados financieros, en este caso el componente de ventas de la empresa PROQUIMARSA S.A del periodo 2012, dan un punto de vista verdadero y razonable en todos los aspectos importante, la posición financiera de la empresa al 31 de diciembre del 2012 y de su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado, de acuerdo con las normas internacionales de información financiera, ya que se trabajó con una muestra representativa en cuanto a la facturación emitida en dicho periodo y evalué la veracidad, integridad y correcta valuación de la misma, para poder identificarlas, realice los análisis a los registros contables que genera la facturación y los documentos que la justifican así por ejemplo:

Ventas

Naturaleza: Comprende el intercambio de productos y servicios con los clientes, por el efectivo, cuentas por cobrar, pasando por la determinación del costo de ventas.

Funciones: Desde el ingreso de los pedidos, embarque y despacho de los productos terminados, facturación, otorgamiento de crédito, generación de la cuenta por cobrar, cobranzas, ingresos de efectivo, determinación del costo de venta.

Objetivos del control interno:

- Políticas de atención y aprobación de clientes, precios y condiciones de servicio de entrega de mercancías o prestación de servicios
- Aprobación de pedidos acordes a las políticas de comercialización de la empresa.
- Política de análisis y autorización de crédito a los clientes y cobranzas
- Políticas de comisiones por ventas
- Clasificación oportuna y exacta de la facturación y costo de ventas
- Control de cuentas por cobrar

Riesgos potenciales: Al no cumplirse los objetivos del control interno se producen algunas debilidades que serían:

OBJETIVO	RIESGO POTENCIAL
Políticas de atención y aprobación de clientes, precios y condiciones de servicio de entrega de mercancías o prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> -Ventas no autorizadas por la gerencia -Fijación de precios no autorizados -Condiciones no favorables para la empresa
Aprobación de pedidos acordes a las políticas de comercialización de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> -Aceptación de pedidos no acordes a los estándares de la empresa -Incumplimientos contractuales y legales -Clientes insatisfechos
Políticas de análisis y autorización de créditos a los clientes y cobranza	<ul style="list-style-type: none"> -Incurrir en cuentas incobrables -Exclusión intencional de facturación
Políticas de comisiones por ventas	<ul style="list-style-type: none"> -Costo de venta irreal -Distorsión del precio de venta -Disminución no prevista de la rentabilidad
Clasificación oportuna y exacta de la facturación, devoluciones y costo de ventas	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo negligente de las devoluciones -Omisión de ventas al contado -Sobre o subestimación del costo de ventas
Control de cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> -Ajustes o reclasificaciones erróneas -Clasificación errónea de cuentas de dudoso cobro

4.7-Otras Conclusiones

Con base en los procedimientos de trabajo y con las evidencias obtenidas, concluyo que a excepción de la falta de sistema de control interno la empresa mantuvo en todos sus aspectos importantes, confiabilidad de la información financiera, y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. La información suplementaria que presento en los archivos permanentes, de planificación y corriente, contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración de la empresa PROQUIMARSA SA, en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la empresa, esta información fue objeto de la auditoria y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la empresa.

4.8- Comentarios, conclusiones y recomendaciones

Resumen de los resultados

Las conclusiones generales, basadas en mi investigación limitada son las siguientes:

*Las actividades de la empresa han sido manejadas por la administración violando las prácticas financieras acostumbradas.

* No existe métodos contables y los procedimientos administrativos de la compañía, ya que la contabilidad de la empresa es llevada por una oficina externa.

Comentarios de Auditoría Financiera

Se encontró que en el periodo evaluado existen los siguientes procedimientos financieros defectuosos:

1-En varias ocasiones la compañía ha realizado rectificatorias en sus declaraciones mensuales al servicio de rentas internas.

2-Las conciliaciones bancarias son realizadas por el Jefe Financiero más no por la oficina contable.

3-La compañía PROQUIMARSA S.A, termino con un saldo de \$331.877,94 en la cuenta de productos terminados y mercaderías en almacén, los mismos que se consideran altos en comparación al periodo anterior a la misma fecha donde no mantuvieron ningún saldo.

Recomendaciones de Auditoría Financiera

Al Gerente General:

1-Solicitar a la oficina contable la aplicación de un manual de políticas internas donde estipulen que la información deberá ser verificada muy cuidadosamente antes de emitir la declaración al servicio de rentas internas, o caso contrario ellos asumirán las sanciones posteriores por errores en declaraciones.

2- Asignar por escrito a la oficina contable las funciones y responsabilidades que ellos tienen con la empresa PROQUIMARSA S.A, con las fechas máximas de entrega a la empresa, para de esta manera tener el tiempo necesario para la revisión del mismo y así evitar errores por inconsistencia o incumplimientos.

3-La empresa PROQUIMARSA S.A, debería realizar un estudio de los suministros más vendidos y que tienen mayor rotación para de esta manera no tener el dinero inmovilizado en inventarios que son de poca rotación.

Conclusiones y Recomendaciones

Resumen de los resultados

Las conclusiones generales, basadas en mi investigación limitada son las siguientes:

*La empresa PROQUIMARSA S.A, no tiene creado el manual de control interno que debe llevar toda empresa, sin embargo los pocos controles que lleva no son tan efectivos al momento de aplicarlos es así que encontré las siguientes deficiencias:

Comentarios de Auditoría de Control Interno

1-No se encuentran limitados los accesos al sistema que maneja la empresa en cuanto a información de precios, ya que este es variable.

2-No hay una persona fija responsable de la facturación y recaudación, ya que esta función la realizan varias personas

3- La empresa no aplica pruebas de psicología o de prácticas al área que se espera cubrir cuando selecciona a un personal.

4-No se realiza inventario a los activos fijos

Recomendaciones de Auditoría de Control Interno

Al Gerente General:

- 1- Establecer límites al personal para el acceso al sistema, de acuerdo a las funciones asignadas a su área.
- 2- Definir con claridad las funciones y responsabilidades que tiene cada persona dentro de la empresa.
- 3- Establecer procedimientos para selección del ingreso del personal, para de esta manera tener conocimiento de la calidad de personal que labora dentro de la empresa.
- 4- Si bien los inventarios a los activos fijos no se dan con mucha frecuencia es recomendable que los realicen por lo menos una vez al año, ya que de esta manera se podrán dar cuenta de equipos o maquinas que ya no estén funcionando o que se encuentren obsoletos.

Conclusiones y Recomendaciones

Resumen de los resultados

Las conclusiones generales, basadas en mi investigación son las siguientes:

La empresa PROQUIMARSA S.A, en su gran mayoría cumple con todos los entes de control que la supervisan, claro que tiene sus excepciones las cuales menciono y recomiendo a continuación:

Comentarios de Auditoría de Cumplimiento

1-La empresa PROQUIMARSA S.A, no tiene al día el libro de actas de las juntas ordinarias, solo se encuentran las juntas extraordinarias.

2-La empresa no tiene los contratos del personal legalizados, muchos de ellos aún se encuentran sin contratos.

3-La empresa no tiene legalizado los pagos de beneficios sociales a pesar de que estos ya fueron pagados.

4-La empresa no aplica exámenes médicos a sus empleados como lo estipula la ley

Recomendaciones de Auditoría de Control Interno

Al Gerente General:

1-Solicitar al abogado de la empresa que presente los libros de actas y juntas al día para cualquier visita de los funcionarios reguladores y no estar en apuros o incurrir en multas.

2-Designar a un funcionario para el área de Recursos Humanos, el mismo que debe ponerse al día en cuanto a contratos, liquidaciones, legalización de decimos y otros beneficios, actualización de datos del personal, crear o sugerir procedimientos para una mejor relación laboral.

3-A la brevedad posible legalizar los decimos que aún no tienen legalizados para evitar así que la multa sea mayor y no tener inconvenientes cuando los funcionarios del MRL visiten la empresa y pidan esta información.

4-Establecer como política que todo empleado que ingrese a trabajar tiene que realizarse exámenes médicos, más aun si el área de ellos es Producción.

Conclusiones y recomendaciones

Resumen de los resultados

Las conclusiones generales, basadas en mi investigación son las siguientes:

La empresa PROQUIMARSA S.A, en su gran mayoría cumple con las metas y objetivos establecidos a pesar de que los procedimientos que llevan deberían ser modificados para poder lograr una efectividad y eficiencia mayor a la que tienen hasta ahora, por lo que procedo a concluir y recomendar lo siguiente:

Comentarios de Auditoría de Gestión

- 1-La empresa tiene déficit de personal en varios departamentos.
- 2-Falta coordinación entre el área de ventas y producción
- 3-Falta de materia prima para elaboración de productos
- 4-Falta de capacitación al personal
- 5-Visitas tardías a clientes

Recomendaciones de Auditoría de Control Interno

Al Gerente General:

- 1-Contratar a la brevedad posible nuevo personal para las áreas de ventas y recursos humanos y administración.
- 2-Establecer de manera muy rigurosa los procedimientos a seguir entre ambas áreas para lograr una excelente entrega y a buen tiempo el producto requerido.
- 3-Definir los mínimos y máximos de materias primas para no quedarse en cero y poder disponer de estos cuando el cliente los necesite.
- 4-Capacitar al personal de ventas y administración y difundir a todos las diferentes políticas y procedimientos que adoptara la empresa para un mejor rendimiento en los diferentes departamentos.
- 5-Coordinar de manera responsable y cumplida las visitas ofrecidas a los clientes, ya que ellos estarán entregando un tiempo para poder expresar sus necesidades y requerimientos en cuanto a los productos solicitados.

4.9-Presentación y aprobación del Informe

P.T 1 1/4

PROQUIMARSA S.A
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Objetivo: Programar la comunicación de resultados que se dan entre la entidad auditada y los auditores

N	PROCEDIMIENTO	REALIZADO POR	REVISADO POR	OBSERVACIONES
	Comunicación de Resultados			
1	Convocatoria a la conferencia final	Yaira Tafur R	Ec. Gina Andrade	
2	Guía de distribución de la convocatoria a la conferencia final	Yaira Tafur R	Ec. Gina Andrade	
3	Acta de Conferencia Final de comunicación de resultados	Yaira Tafur R	Ec. Gina Andrade	
4	Lectura del borrador del informe	Yaira Tafur R	Ec. Gina Andrade	
Elaborado por: Yaira Tafur R		Fecha: 30 de Septiembre 2013		
Revisado por: Ec. Gina Andrade		Fecha: 30 de Septiembre 2013		

Convocatoria a la conferencia final

OFICIO N-0085

P.T 1 1/4

Manta, 25 de Septiembre del 2013.

Ec. Gina Andrade

Jefe Financiero Proquimarsa S.A

Presente

De mis consideraciones:

El motivo de la presente es convocar a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la Auditoria Integral del área de ventas, por el periodo comprendido entre enero a diciembre del 2012, realizado por la maestrante Yaira Tafur R, de acuerdo a oficio emitido por la empresa donde se le autoriza a realizar la auditoría integral al área de ventas con periodo 2012.

La diligencia se llevara a cabo en las instalaciones de la empresa Avda. 4 de Noviembre s/n frente a la distribuidora de coca cola, el día 30 de septiembre del 2013 a las 15h00 pm. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y números de cedula de ciudadanía de la persona que participara en su representación.

Atentamente,

Yaira Tafur R

Auditora/Maestrante

PROQUIMARSA GUIA DE DISTRIBUCION DE LA CONVOCATORIA A LA CONFERENCIA FINAL PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 PERSONAS A LAS QUE SE LES DEBE CONVOCAR

N-	FUNCIONARIO	AREA/DPTO	FIRMA RECIBIDO	OBSERVACIONES
1	Ing. Eddie Cevallos/Gerente General	Administración		
2	Ec. Gina Andrade/Jefe Financiero	Financiero		
3	Ing. José Franco/Jefe Técnico	Técnico		
4	Sra. Ginger Cedeño/Vendedora	Ventas		
5	Srta. Liseth Andrade/Secretaria	Recepción		

Elaborado por: Yaira Tafur R Revisado por: Ec. Gina Andrade	Fecha: 29 de Septiembre 2013 Fecha: 29 de Septiembre 2013
--	--

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL AL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA PROQUIMARSA S.A POR EL PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2012.

En la ciudad de Manta, provincia de Manabí, a los treinta días del mes de septiembre del 2013, a las tres de la tarde, los suscritos: Ec. Gina Andrade, Jefe Financiero y Lcda. Yaira Tafur, Auditora/Maestrante, se constituyen en la sala de reuniones de la empresa, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la auditoría integral al área de ventas de la empresa PROQUIMARSA SA por el periodo de enero a Diciembre del 2012, ubicado en la avda. 4 de noviembre s/n, frente a la distribuidora de coca cola, que fue realizado por Yaira Tafur R, de conformidad a la autorización emitida con fecha de mayo del 2013.

En cumplimiento de lo establecido, se convocó mediante oficio circular N-0085 con fecha 25 de septiembre del dos mil trece, a los servidores personas relacionadas con el examen, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

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

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

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	CEDULA DE CIUDADANIA
Ec. Gina Andrade	Jefe Financiero		130185345-2
Ing. José Franco	Jefe Técnico		131845242-4
Sra. Ginger Cedeño	Vendedora		130457257-3
Srta. Liseth Andrade	Recepcionista		130454797-8
Lcda. Yaira Tafur R	Auditora/Maestrante		130887998-8

PROQUIMARSA S.A

PLAN DE ACCION DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO

PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2012

Aspecto Recomendado	Acción Correctiva	Periodo de ejecución		Responsable	Observaciones
		Inicia	Termina		
Falta de capacitación al personal	Presupuestar capacitaciones al personal de ventas y otras áreas para un mejor rendimiento en la empresa	1/10/2013	15/10/2013	Ec. Gina Andrade	
Saldo alto de inventario	Determinación de mínimos y máximos en productos terminados, para evitar tener inventario sin movimiento	1/10/2013	15/10/2013	Ing. José Franco	
Documentos no legalizados por el MRL	A la brevedad posible proceder a la legalización de los documentos referidos	1/10/2013	15/10/2013	Ec. Gina Andrade	El MRL se encuentra con déficit de personal y no alcanzan a legalizar con prontitud dichos documentos

No se encuentra al día los libros de juntas y actas de la compañía	Solicitar al abogado de la compañía solicitar de manera urgente los libros de juntas y actas	1/10/201 3	15/10/201 3	Ab. Washington Alarcón	
Déficit de personal	Contratar a la brevedad posible personal en el área de ventas y administración	1/10/201 3	15/10/201 3	Ec. Gina Andrade	No cuenta con aprobación del Ing. Eddie Cevallos
Falta de coordinación entre el área de ventas y producción	Establecer de manera rigurosa los procedimientos que debe cumplir cada area para entregar un buen producto y al tiempo establecido	1/10/201 3	15/10/201 3	Ing. José Franco/Sra. Ginger Cedeño	
Elaborado por: Yaira Tafur R		Revisado por: Ec. Gina Andrade			

Informe del examen de auditoría integral al área de ventas de la empresa Proquimarsa S.A, por el periodo de Enero a Diciembre del 2012.

Señores:

PROQUIMARSA S.A.

Presente:

He practicado una auditoría integral a la empresa PROQUIMARSA S.A para el año 2012, la cual cubre la siguiente temática: examinar ciertos aspectos administrativos que constituyen el conjunto de actividades que comprenden el concepto y alcance de la operación de ventas, con el propósito de detectar problemas o deficiencias en los controles operativos existentes o en la realización misma de las operaciones de cuya solución puedan surgir disminuciones de costos y/o aumentos de la eficiencia operativa; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta.

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 las 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.

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

La auditoría integral se realizó de acuerdo con las normas para el ejercicio Profesional de la auditoría interna promulgadas por el instituto de auditores internos, en consecuencia incluyo las técnicas y procedimientos de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión, excepto que no pude obtener mayores evidencias debido a la falta de un control interno dentro de la empresa. Esas normas requieren que la auditoría del control interno, ya que la empresa no cuenta con

este, planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si 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 han cumplido con las principales leyes y regulaciones. 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, los principales parámetros propios de la empresa y aquellos que se aplican dentro de una administración eficiente y honesta, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Considerando que la auditoría integral proporciona una base razonable para expresar mi opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales al área de ventas de la empresa PROQUIMARSA S.A., al 31 de diciembre del año 2012.

Las recomendaciones han sido discutidas y aceptadas por las autoridades y el jefe de área de ventas reflejando razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la compañía.

En mi opinión, los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la empresa PROQUIMARSA S.A, al 31 de diciembre del 2012, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluyo que la empresa Proquimarsa S.A mantuvo en todos sus aspectos importantes, una conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. La información suplementaria que se presenta en los archivos corrientes, contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía, esta información fue objeto de la auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la empresa PROQUIMARSA S.A.

Reitero mi compromiso de asesorar al área de ventas para contribuir al desarrollo de la empresa PROQUIMARSA S.A. A la vez dejo constancia del reconocimiento por tal colaboración que he recibido en mi trabajo.

Manta, 25 de Octubre del 2013

C.P.A. Yaira Tafur R
AUDITOR/MAESTRANTE

5-Demostracion de Hipótesis (según los resultados)

Una vez realizada la auditoria puedo demostrar que la auditoría integral me permite optimizar tiempo y recurso en los diferentes enfoques que he trabajado.

Financiera_ Basada en las afirmaciones de veracidad, integridad y correcta valuación se evidencio que la facturación se encuentra correcta, lo que nos permite tener una seguridad razonable en cuanto a la situación financiera de la empresa ya hemos comprobado mediante indicadores que la empresa cuenta con buena liquidez.

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES	FORMA DE CALCULO	RESULTADOS
Solvencia	Activo Corrientes/Pasivos Corrientes =806.738/575.483,65 =1,40	Proquimarsa puede cubrir con sus activos corrientes y cumplir sus obligaciones de corto plazo con 1.40 por cada dólar de deuda que esta tenga.
Prueba Acida	Activo Corriente- Inventarios/Pasivos Corrientes =806.738-331877,84/575,483,65 =0,82	Esta operación me dio como resultado que por cada dólar que debe Proquimarsa si no llegara a vender sus inventarios el activo solo le cubriría o.82 centavos de dólar.
Índice de cobros	Cuentas por cobrar clientes/Ventas/360 días =250.075,20/2362966,48/360 =250.075,20/6563,80 =38 días	Este indicar refiere a los días promedios que la empresa tarda en recuperar sus ventas a créditos.
Índice de Pagos	Cuentas por pagar a proveedores/Compras/360 =249243,09/1161824,94/360 =249243.09/3227,29 = 77 días	Este indicado refiere a los días promedios que la empresa tarda en pagar a sus proveedores.
Rotación del Activo Total	Ventas netas/Activo Total =2362966,48/1264150,70 =1,87	Muestra la capacidad que tiene Proquimarsa para generar suficientes ingresos por ventas, con relación al tamaño de su inversión en activos totales
Solidez	Patrimonio/Activo Total =564620,05/1264150,70 =0,45	Este indicador me demuestra la participación de los fondos propiedad de los accionistas, en el financiamiento del activo total.

Control interno- No existe sistema de control interno, sin embargo se demuestra que con la creación y aplicación del mismo la empresa PROQUIMARSA S.A, tendría mejores resultados de los obtenidos, para lo cual expongo los riesgos potenciales en los que se incurren al no tener el sistema de control interno.

OBJETIVO	RIESGO POTENCIAL
Políticas de atención y aprobación de clientes, precios y condiciones de servicio de entrega de mercancías o prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> -Ventas no autorizadas por la gerencia -Fijación de precios no autorizados -Condiciones no favorables para la empresa
Aprobación de pedidos acordes a las políticas de comercialización de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> -Aceptación de pedidos no acordes a los estándares de la empresa -Incumplimientos contractuales y legales -Clientes insatisfechos
Políticas de análisis y autorización de créditos a los clientes y cobranza	<ul style="list-style-type: none"> -Incurrir en cuentas incobrables -Exclusión intencional de facturación
Políticas de comisiones por ventas	<ul style="list-style-type: none"> -Costo de venta irreal -Distorsión del precio de venta -Disminución no prevista de la rentabilidad
Clasificación oportuna y exacta de la facturación, devoluciones y costo de ventas	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo negligente de las devoluciones -Omisión de ventas al contado -Sobre o subestimación del costo de ventas
Control de cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> -Ajustes o reclasificaciones erróneas -Clasificación errónea de cuentas de dudoso cobro

En la auditoria de cumplimiento, pude evidenciar en base a las normas y reglamentos que regulan a la empresa PROQUIMARSA S.A, tiene ciertos incumplimientos legales y laborales.

CONDICIONES	TECNICAS DE AUDITORIA	EVIDENCIAS
Ley de Compañías art. 164 juntas ordinarias	Documental, Análisis, y confirmación.	No se encontró físico de las actas de las juntas ordinarias de la compañía del periodo 2012
Acuerdo Ministerial N-046 reglamento para el pago y declaración del décimo tercero cuarto y utilidades	inspección, confirmación y cálculo de los décimo tercero	La empresa Proquimarsa S.A no ha presentado y legalizado dicho formulario, a pesar de haberle cancelado a los empleados, según lo estipulado en el acuerdo ministerial 046 del reglamento de pago y declaración de decimos y utilidades
Reglamento interno Art. 4 Información de los trabajadores	Documentos, Investigación, interrogación, revisión analítica.	El departamento de recursos humanos no cuenta con los documentos actualizados del personal que se encuentra laborando para la empresa
Reglamento interno Art. 4 Información de los Trabajadores	Documentos, Investigación, Interrogación, revisión analítica.	El departamento de recursos humanos no Tiene contratos al día y legalizados de sus últimos empleados ingresados a la empresa, a pesar de que si se encuentran ingresados al Seguro Social.

En la auditoría de gestión se evidencio los inconvenientes que presenta la gestión administrativa.

Objetivo Operativo

“Plantas de tratamiento de aguas residuales operando y cumpliendo con la normatividad”

Indicador:

Porcentaje de plantas de tratamientos de aguas residuales operando en cumplimiento con la normatividad de los procesos establecidos”

Formula:

Número de plantas con apoyo de los procesos que cumplen con la normatividad en el trimestre/Numero de Plantas proyectadas con apoyo de los procesos en el ejercicio*100

$$=5/10*100$$

$$=50$$

“Implementar 5 proyectos de mejora durante el año 2012, en la empresa Proquimarsa S.A, con un presupuesto de 895.679”

En base a información recolectada se confirmó que la empresa solo pudo cumplir con tres de los proyectos de mejora, con un presupuesto de 578,359

$$\text{Eficacia} = 3/5 = 0,60 * 100 = 60\% \text{ de cumplimiento}$$

$$\text{Eficiencia} = 578359/895679 = 65\%$$

Objetivo de calidad

Porcentaje de la población que cuenta con agua desinfectada para consumo en el año 2012/Total de la población del país en el año 2012 *100

$$=192322/226477*100$$

$$= 84.92$$

Cumplir con el 90% de satisfacción de cliente.

En base a la información recolectada en los papeles de trabajo se confirmó que la empresa cumplió con el 85% de satisfacción al cliente.

Entrevistas de satisfacción percibido por los clientes/Total de entrevistas de evaluación de satisfacción del clientes

$85/100= 85\%$

Todas estas evidencias producto del análisis y aplicación de procedimientos, sirvieron para que los administradores de empresa PROQUIMARSA SA, conozcan de manera más detallada las falencias que tiene y las recomendaciones a seguir para mejorar a la brevedad posible, también expresaron y ratificaron la importancia de este tipo de auditoría no conocida por ellos, pero que despierta mucho el interés al conocer los beneficios que esta brinda.

6-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el estudio realizado sobre la auditoría integral, se define su concepto, naturaleza, normas que regulan su desarrollo, principios fundamentales que la identifican, los objetivos y el alcance que se debe tomar en cuenta al ejecutar un examen de este tipo de auditoría y la importancia que tiene tanto para las empresas que la solicitan como para los auditores que la deben desarrollar, ya que su realización conlleva a tener una experiencia en un campo donde se conjugan la auditoría financiera, control interno, cumplimiento y gestión en forma integral, buscando conocer de manera total la situación de la empresa que es sujeta a revisión.

En la forma en que se realizó el estudio sobre la auditoría integral, me permitió identificar términos que nos señalan cuales son los propósitos que se persiguen al tratar de ejecutar esta auditoría, los cuales se señalan en el capítulo tres.

Se puede indicar que la auditoría integral tiene un enfoque del presente al futuro, considerando necesario que los auditores que asuman la responsabilidad de ejecutarla, tengan pensamientos creativos y en sus exámenes o análisis, traten de ubicarse en la posición mental del encargado de tomar decisiones en el más alto nivel de la empresa que es auditada y la que debe ser considerada como un reto para el auditor profesional.

Si tomamos en cuenta los aspectos referentes a las habilidades requeridas para que un auditor pueda desarrollar una auditoría integral, y poder determinar quién debe realizar esta auditoría, se concluye que los auditores desarrollan, deben poseer conocimientos en diferentes disciplinas que se conjuguen y de aplicación a las empresas, las cuales pueden ser contabilidad, administración, finanzas, derecho mercantil, fiscal y otras que se relacionen con su funcionamiento. Por lo tanto se puede afirmar que en el desarrollo de esta auditoría se aplicó todos estos procedimientos que me permitieron realizar un trabajo de manera eficaz y con resultados óptimos.

Al final concluyo que este trabajo sobre auditoría integral me permitió indagar sobre el tema a través de las diferentes ponencias hechas por profesionales de la contabilidad, y que en alguna forma me permitió establecer parámetros para llegar a profundizar sobre el tema de auditoría integral. Considero que estos puntos y ponencias hacen que el campo de ejecución de esta auditoría sea considerado, tanto por los auditores internos de las empresas, como por los auditores externos, que tienen a su cargo el control y vigilancia del uso de recursos y administración de las empresas.

Quiero agregar a esta conclusión, que la aplicación de esta auditoría es considerada actualmente por las empresas privadas, ya que su ejecución permite a los accionistas, ejecutivos y administradores de altos rangos, conocer en forma integral el estado de situación de las áreas que forman la estructura de organización de la empresa, abarcan aspectos financieros, de control interno, cumplimiento y gestión administrativa, y que el informe o diagnóstico que se emita a través de la auditoría integral les permitirá tomar las acciones correctivas que consideren apropiadas, logrando con ello que las mismas se desarrollen y amplíen eficazmente sus perspectivas hacia el futuro.

PROQUIMARSA S.A
HOJA DE HALLAZGOS
AREA DE VENTAS
PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

ACPT1.12

1/2

Inconsistencia en los valores declarados en ventas con rectificatorias posteriores

Condición: Las sumatoria de facturas de ventas con el valor declarado por la oficina contable, en declaraciones originales no coinciden, por lo que después proceden a realizar las rectificatorias, y esto se da en la mayoría de los meses.

Criterio.- Que según resolución N. NAC-DGERCG13-00451, indica que según el artículo 73 de la codificación de la ley del régimen tributario interno, el referido inciso establece que el servicio de rentas internas verificara los valores pagados de IVA contra la presentación formal de declaración y anexos correspondientes, e informara al ministerio de finanzas, a efectos del inicio del proceso de compensación presupuestaria.

Causa-El poco o mucho control que pueda dar la parte financiera a la revisión de los ingresos es lo que ha permitido que el departamento contable proceda a realizar estas rectificaciones, ya que el mismo también no cuenta con personal suficiente para el control de las empresas que manejan y siempre el financiero tiene que estar enviando correcciones a dicho departamento.

Efecto-La empresa no cuenta con el suficiente personal en el área administrativa lo que hace muy permisible que puedan pasar estos errores, y lo que les hace sujeto de revisión ante los entes de control.

Conclusión-Que la empresa contrate personal para el área administrativa y ventas o la oficina contable empiece asumir responsabilidades en cuanto a errores en la parte financiera.

Recomendación:

ACPT1.12 2/2

Al Gerente General:

Proceder a la contratación de personal en las áreas de ventas y administración, para de esta manera evitar errores o sanciones que puedan perjudicar a la empresa, y al mismo tiempo estas personas ayudaran a que la empresa pueda cumplir sus metas y objetivos establecidos.

Elaborado por: Yaira Tafur R.

Fecha: 3-6-2013

PROQUIMARSA S.A
HOJA DE HALLAZGOS
AREA DE VENTAS
PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

ACPT1.12

1/2

No existe control interno establecido por la empresa Proquimarsa S.A para sus Diferentes departamentos

Condición- La empresa PROQUIMARSA S.A, no cuenta con manuales de control interno para ninguna de sus áreas.

Criterio-Toda empresa debe tener manuales de control interno el mismo que es elaborado por el directorio, la dirección y resto de integrantes de la empresa, destinado a proveer seguridad razonable en relación al logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Confiabilidad de la elaboración e información contable
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables

Causa-Considero que la falta de organización dentro de la empresa no les ha permitido la elaboración del mismo.

Efecto-El efecto que tiene la ausencia de un control interno dentro de una empresa es muy relevante, ya que este nos brinda una seguridad razonable por las distintas acciones que genere la empresa.

Conclusión- En vista de que la empresa no cuenta con el manual de control interno, procedí a analizar los pocos controles existentes que se practican dentro de la empresa, identificando los riesgos potenciales con las posibles acciones correctivas.

Recomendación-

Al Gerente General

Proceda de manera urgente a la elaboración del control interno de los diferentes departamentos que tiene la empresa, con la finalidad de que pueda establecer una seguridad razonable en cuanto a sus finanzas y procedimientos.

Elaborado por:	Yaira Tafur R.	FECHA: 3-6-2013

Falta legalización de formularios de beneficios sociales

Condición- La empresa PROQUIMARSA S.A, ha pagado a sus trabajadores los beneficios de ley, pero esta no tiene legalizado el formulario.

Criterio- Acuerdo Ministerial N-046 reglamento para el pago y declaración del décimo tercero, cuarto y utilidades al personal.

Causa-Nuevamente se insiste en que la sobrecarga de trabajo que es producto de falta de personal no permite que las personas encargadas de este procedimiento lo hayan realizado en el tiempo que establece la ley.

Efecto- Uno de los efectos que causa es la multa que cobra el MRL, en base al tiempo que se dejó de presentar el formulario, sin considerar que hay la posibilidad de que algún personal se retire de la empresa y no tenga firmado el formulario.

Efecto- Retraso en el cumplimiento de las obligaciones que se tiene con el MRL y la multa que se genera y hay que pagar por este retraso.

Conclusión-Falta de personal en la empresa, hace que esta incurra en multas y sanciones.

Recomendación-

Al Gerente General-Jefe Administrativo

Proceda a la contratación de personal para poder cubrir estas áreas, donde se necesita de mucha ayuda.

Elaborado
por:

Yaira Tafur R.

FECHA: 3-6-2013

Poca coordinación entre el área de ventas y producción

Condición- Al departamento de venta y producción le falta coordinación ya que el departamento de ventas a tomado pedidos para elaboración de productos a los que posteriormente producción responde que no tiene, cuando en un principio se había confirmado de la existencia de los mismos.

Criterio- Dentro del reglamento interno en su art.19, literal (a y b) indica, brindar una esmerada atención a clientes y al público en general y Respetar en toda forma y tiempo a los compañeros y superiores, clientes y público en general, procediendo con cortesía, educación y diligencia.

Causa-La falta de coordinación causa que se pierda tiempo, no solo el agente vendedor sino que se estaría jugando con el tiempo del cliente, al momento que se le toma su pedido creyendo que va obtener un producto en cierto tiempo.

Efecto- Uno de los efectos que causa es la posible pérdida del cliente, ya que al sentirse engañado de cierta manera, este lo pensaría nuevamente para regresar a la empresa, otro efecto es que en caso de poder conseguir los insumos para la preparación del producto este se entregaría tarde, y afectaría al nivel de calidad en atención a los clientes.

Conclusión-
Debido a esta falta de coordinación no se cumple con los niveles de calidad en atención al cliente y se da la posible pérdida del cliente.

Recomendación-
Establecer de manera muy rigurosa los procedimientos a seguir entre ambas áreas para lograr una excelente entrega y a buen tiempo el producto requerido.

Elaborado por:	Yaira Tafur R.	FECHA: 3-6-2013
----------------	----------------	------------------------

Bibliografía

A.E, R. F. (s.f.).

A.E, R. F. (s.f.).

ARIZAGA, M. M. (2012). *Auditoria de Cumplimiento I*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.

B., S. A. (2005). *CONTROL INTERNO INFORME COSO*. COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

Benjamin, F. (2007). *Auditoria Administrativa*. Mexico: Edi.

COBEÑA, D. J. (2012). *Auditoria de Control Interno II*.Loja: EdiLoja Cia Ltda.

COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMISION (COSO). (2005). *Control Interno Informe Coso*. Colombia-Bogotá: EcoEdiciones cuarta edición.

CORNEJO, M. G. (2012). *Auditoria de Gestion V*. Loja : EdiLoja Cia Ltda.

CORNEJO, M. M. (2011). *AUDITORIA FINANCIERA I*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.

CURIEL, G. S. (2006). *Auditoria de Estados Financieros*. México: Edicion Pearson Educación.

DR. MARCELO VELASQUEZ NAVAS, DR. JOSE MARIA ZALDUMBIDE COBEÑA. (2011). *Auditoria Financiera II*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.

Dr. MARCELOS VELASQUEZ NAVAS, DR. JOSE MARIA ZALDUMBIDE COBEÑA. (2011). *EVALUACION AL CONTROL INTERNO, AUDITORIA FINANCIERA II*. LOJA: EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA.

Ec.MARCO ANTONIO JIMENEZ ORTEGA, DR. MANUEL RODRIGO BENAVIDES ROJAS. (2012). *Auditoria de Control Interno I*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.

FRANKLIN, E. B. (2007). *AUDITORIA ADMINISTRATIVA*. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.

FRANKLIN, E. B. (2007). *AUDITORIA ADMINISTRATIVA*. MEXICO: PEARSON PRENTICE HALLI.

GAITAN, R. E. (2011). *Control Interno y Fraudes*. Colombia-Bogotá: EcoEdiciones.

GONZALEZ, I. M. (2013). *Auditoria de Gestion VI*. Loja : EdiLoja Cia Ltda.

GUERRA, E. J. (2011). *Marco Conceptual de Auditoria Integral*. Loja: Ediloja Cia Ltda.

GUERRA, E. J. (2012). *Auditoria de gestion III*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.

GUERRA, E. J. (2013). *Informe de Auditoria Integral*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.

K, O. W. (2000). *PRINCIPIOS DE AUDITORIA INTEGRAL*. MEXICO: KURT PANY.

LASTRA, M. J. (2012). *Auditoria de Cumplimiento II*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.

LOPEZ, D. N. (2012). *Auditoria de Gestion II*. Loja: EdiLoja.

- LUNA, Y. B. (2004). *NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORIA INTEGRAL*. COLOMBIA BOGOTA: ECOE EDICIONES.
- LUNA, Y. B. (2006). *NORMAS Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORIA INTEGRAL*. COLOMBIA BOGOTA: ECOE EDICIONES.
- LUNA, Y. B. (2009). *Normas y Procedimientos de la auditoria Integral*. Colombia-Bogotá: EcoEdiciones.
- LUNA, Y. B. (2009). *NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORIA INTEGRAL*. COLOMBIA: ECOE EDICIONES.
- MADARIAGA, J. M. (2004). *Manual Práctico de auditoria*. España: Ediciones Deusto.
- MIGUEL CANO, DONALIZA CANO, DANILO LUGO. (2010). *Auditoria Financiera Forense*. Colombia-Bogotá: EcoEdiciones.
- Moncayo, M. P. (2011). *Auditoria Financiera III*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.
- NAVAS, D. M. (2012). *Auditoria de Gestion I*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.
- SOTOMAYOR, A. A. (2008). *Auditoria Administrativa*. México: Edicion Mc Graw Hill Interamericana.
- SUMMERS, D. C. (2006). *Administracion de la Calidad*. México: Pearson Educación.
- VELASQUEZ, E. E. (2013). *Auditoria de Gestion IV*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.
- VILLA, M. M. (2012). *Trabajo de Grado*. Loja: EdiLoja Cia Ltda.

ANEXOS

AUTORIZACION POR PARTE DE LAS AUTORIDADES DE LA EMPRESA

PROQUIMARSA

Productos Químicos - Tratamientos de Agua y Combustibles
Osmosis Inversa - Ablandamiento - Esterilización
Normas FDA, IBWA, AWWA

Manta, 25 de febrero 2013



Sres.
Universidad Técnica Particular de Loja
Ciudad.-



Mediante la presente, se aprueba el ingreso de la Lcda. Yaira Elizabeth Tafur Rodríguez, con cedula de identidad N° 1308879988, para que proceda a realizar una auditoría integral al departamento de ventas por el periodo de Enero a Diciembre del 2012, ya que ella ha solicitado y expresado que esta es con fines académicos previo a la obtención de su titulación de Magister en Auditoria Integral, para los fines pertinentes adjunto copia del Ruc de la empresa.



Por la atención prestada agradezco y me suscribo.



Atentamente.

PROQUIMARSA S.A.
Yaira Elizabeth Tafur Rodríguez
Lcda. Yaira Elizabeth Rodríguez
CONTADORA
Gerente Financiero



PAPELES DE TRABAJO

ARCHIVOS PERMANENTES:

- *Superintendencia de la compañía
- *Iso 9001-2008
- *Constitución de la Sociedad Anónima
- *Nombramiento del Gerente
- *Cedula y votación del Gerente
- *Nombramiento del Presidente
- *Cedula y votación del Presidente
- *Ruc de la empresa
- *Información básica y políticas contables
- *Reglamento Interno
- *Listado de cuentas por cobrar
- *Listado de Cuentas por pagar
- *Listado de Clientes
- *Mayores de cuentas

ARCHIVOS DE PLANIFICACION:

Planificación Preliminar

*Programa de planificación preliminar.....	PP1/2
*Entrevista a Gerente Financiero Administrativo.....	PP1.1 ½
*Entrevista a Jefe de Área Técnica.....	PP 1.2 ½
*Entrevista a funcionario de Venta.....	PP 1.3 ½
*Entrevista a Secretaria.....	PP 1.4 ½
*Cedula Narrativa de recorrido a oficina y planta.....	PP 1.5 ½
*Manual de Funciones.....	PP 1.6 ½
*Planificación Estratégica.....	PP 1.7 1/1
*Listado de personal con cargos.....	PP 1.8 1/1
*Matriz de Riesgo Preliminar.....	PP1.9 1/4
*Reporte de Planificación preliminar.....	PP1.10 1/3
*Planificación Específica Financiera.....	P.E.1.1
*Planificación Especifica Control Interno.....	P.E 1.2
*Planificación Especifica Cumplimiento.....	P.E 1.3
*Planificación Especifica Gestión.....	P.E 1.4

ARCHIVO CORRIENTE:

Auditoría Financiera

- *Programa de trabajo área de ventas.....ACPT 1.1 ½
- *Cedula de análisis a ejecutivo de ventas.....ACPT 1.2 ½
- *Cedula de aspectos relevantes.....ACPT 1.3 1/1
- *Cedula de Observación.....ACPT 1.4 1/1
- *Cedula Narrativa –Ventas.....ACPT 1.5 1/1
- *Programa de Auditoria-Ventas.....ACPT 1.6 1/1
- *Matriz de Evaluación de Control Interno Ventas.....ACPT 1.7 1/7
- *Evaluación de Control Interno-Ventas.....ACPT 1.8 1/1
- *Evaluación de Control Interno Créditos y Cobros.....ACPT 1.9 1/1
- *Evaluación de Cuentas por Cobrar.....ACPT 1.10 1/1
- *Matriz de Identificación y priorización de riesgos.....ACPT 1.11 1/3
- *Hoja de Hallazgos.....ACPT 1.12 ½

Auditoria de Control Interno

- *Programa de trabajo –Ventas.....ACPT 2.1 1/1
- *Cedula de Observación al Control Interno.....ACPT 2.2 1/1
- *Listado de Controles Existentes.....ACPT 2.3 1/1
- *Riesgos potenciales y acciones de prevención.....ACPT 2.4 1/1
- *Hoja de Hallazgos –Ventas.....ACPT 2.5 ½

Auditoria de Cumplimiento

- *Programa de Trabajo-Ventas.....ACPT 3.1 1/1
- *Cuestionario de Aspectos Legales.....ACPT 3.2 1/3
- *Condiciones, técnicas y evidencias.....ACPT 3.3 ½
- *Análisis de Cumplimientos.....ACPT 3.4 ½
- *Hoja de Hallazgos.....ACPT 3.5 1/1

Auditoría de Gestión

- *Programa de Trabajo-Ventas.....ACPT 4.1 1/1
- *Revisión de la información de la empresa.....ACPT 4.2 1/1
- *Verificación de Indicadores.....ACPT 4.3 1/1
- *Ficha Técnica del Indicador.....ACPT 4.4 1/1
- *Cálculo de indicadores financieros.....ACPT 4.5 1/1
- *Medición de Objetivos.....ACPT 4.6 1/1
- *Hoja de Hallazgos.....ACPT 4.7 1/1