



**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA**

**La Universidad Católica de Loja**

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL**

**Auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa Fasnoteq  
S.A. correspondiente al período 2012**

**TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

**AUTOR:** Benítez Gaibor, Marcela Karina

**DIRECTOR:** Mancheno Vaca, Carlos Alberto, Mg

**CENTRO UNIVERSITARIO AMBATO**

2014

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

Doctora.

Grace Natalie Tamayo Galarza.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: "Auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa Fasnoteq S.A. correspondiente al período 2012" realizado por Marcela Karina Benítez Gaibor, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 25 de noviembre de 2012

---

Mg. Carlos Mancheno Vaca

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“ Yo Marcela Karina Benítez Gaibor declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa Fasnoteq S.A. correspondiente al período 2012” , de la Titulación de Magíster en Auditoría Integral, siendo Mg. Carlos Alberto Mancheno Vaca 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, concepto, 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. ....

Autor Marcela Karina Benítez Gaibor

Cédula 1803013539

## **DEDICATORIA**

A mi esposo Francisco, a mis hijos Paquito y Esteban por su apoyo incondicional en cada reto planteado, por acompañarme en cada triunfo y derrota, siempre dispuestos a brindarme una palabra de apoyo, una sonrisa, un abrazo; por ser mi fuente de energía y vida

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, por permitirme realizar mis estudios de cuarto nivel en la maestría de Auditoría Integral.

A los señores docentes, que compartieron sus experiencias y enseñanzas durante todo el proceso de formación, permitiendo fortalecer mi formación profesional.

Un agradecimiento especial al Ing. Edwin Rocha Gerente General de FASNOTEQ S.A. por su colaboración y apertura en el desarrollo de la presente investigación.

Marcela Karina Benítez Gaibor

## INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
INDICE DE CONTENIDOS .....	vi
RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I	
1. INTRODUCCIÓN	
1.1. Descripción del estudio y justificación .....	6
1.1.1. Descripción del estudio .....	6
1.1.1.1. Misión .....	7
1.1.1.2. Visión.....	7
1.1.1.3. Objetivo General .....	7
1.1.1.4. Objetivos Estratégicos 2012.....	7
1.1.1.5. Objetivos Estratégicos 2013.....	8
1.1.1.6. Valores Corporativos.....	8
1.1.2. Justificación. ....	9
1.2. Objetivos y resultados esperados .....	10
1.2.1. Objetivos .....	11
1.2.2. Resultados esperados. ....	11
1.3. Hipótesis.....	11
1.4. Presentación de la memoria .....	12
CAPITULO II	
2. MARCO REFERENCIAL	
2.1. Marco teórico .....	14
2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.....	14
2.1.1.1. Definición .....	14
2.1.1.2. Objetivos.....	15
2.1.2. Importancia y contenido del informe de auditoría integral .....	15
2.1.2.1. Importancia .....	15
2.1.2.2. Características de un informe. ....	16
2.1.2.3. Contenido del Informe de auditoría integral.....	17
2.2. Descripción conceptual .....	19

2.2.1. Auditoría financiera .....	20
2.2.2. Auditoría de control interno .....	20
2.2.3. Auditoría de cumplimiento.....	21
2.2.4. Auditoría de gestión .....	21
2.3. Criterios principales de las auditorías que conforman la auditoría integral. ....	22
2.3.1. Criterios aplicados a la auditoría financiera.....	23
2.3.2. Criterios aplicados a la auditoría de control interno.....	25
2.3.2.1. Componentes de la administración de riesgos del emprendimiento. ....	25
2.3.2.1.1. Ambiente interno.....	27
2.3.2.1.2. Establecimiento de objetivos.....	28
2.3.2.1.3. Identificación de eventos.....	28
2.3.2.1.4. Valoración de riesgos.....	29
2.3.2.1.5. Respuesta al riesgo .....	29
2.3.2.1.6. Actividades de control .....	30
2.3.2.1.7. Información y comunicación.....	30
2.3.2.1.8. Monitoreo.....	31
2.3.2.2. Métodos de evaluación de control interno. ....	32
2.3.2.2.1. Cuestionarios .....	33
2.3.2.2.2. Narrativo .....	33
2.3.2.2.3. Diagramas de flujo .....	33
2.3.2.2.4. Manual de referencia .....	34
2.3.3. Criterios aplicados a la auditoría de cumplimiento. ....	34
2.3.4. Criterios aplicados a la auditoría de gestión.....	34
2.4. Proceso de la auditoría integral.....	35
2.4.1. Planificación.....	36
2.4.1.1. Planificación estratégica o preliminar. ....	36
2.4.1.1.1. Elementos a considerar en la planificación preliminar.....	37
2.4.1.2. Planificación específica o definitiva .....	39
2.4.1.2.1. Planes de auditoría específicos.....	40
2.4.1.2.2. Evaluación de control interno y calificación del riesgo de control. ....	41
2.4.1.2.3. Programas de auditoría específicos .....	43
2.4.2. Ejecución .....	43
2.4.3. Comunicación .....	44
2.4.4. Seguimiento.....	45
CAPITULO III	
3. ANÁLISIS DE LA EMPRESA	
3.1. Antecedentes de la organización .....	49
3.1.1 Misión .....	51
3.1.2. Visión.....	51
3.1.3. Base legal.....	51
3.1.4. Estructura orgánica.....	51
3.1.5. Estructura funcional. ....	52
3.2. Cadena de valor.....	55

3.2.1. Actividades de la cadena de valor .....	55
3.3. Mapa de procesos .....	55
3.3.1. Procesos gobernantes. ....	57
3.3.2. Procesos operativos, misionales o agregadores de valor.....	57
3.3.3. Procesos de apoyo, asesoría o habilitantes .....	57
3.4. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. ....	57

#### CAPITULO IV

4. Informe de examen de auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. correspondiente al año 2012	
4.1. Informe .....	60
4.2. Plan de implementación de recomendaciones .....	70

#### CAPITULO V

5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	
5.1. Comprobación de hipótesis.....	79

#### CAPITULO VI

6. Conclusiones y Recomendaciones	
6.1. Conclusiones .....	81
6.2. Recomendaciones .....	81

#### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Estándares de calidad de la comunicación escrita.....	16
Tabla No. 2 Características de la finalidad.....	17
Tabla No. 3 Normas Internacionales de Información Financiera NIIF. ....	23
Tabla No. 4 Normas Internacionales de Contabilidad NIC .....	24
Tabla No. 5 Factores del ambiente de interno.....	27
Tabla No. 6 Contenido de los planes de auditoría específicos. ....	40
Tabla No. 7 Rangos para calificación del nivel de confianza y riesgo .....	42
Tabla No. 8 Seguimiento de recomendaciones.....	45

#### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No.1 Tipos de Auditoría que conforman la Auditoría Integral .....	19
Figura No.2 Características de los Criterios de la Auditoría .....	22
Figura No.3 Matriz Tridimensional de Gestión de Riesgos.....	26
Figura No.4 Características de la auditoría de gestión, sujetas a evaluación .....	35
Figura No.5 Fases de la auditoría integral.....	36
Figura No.6 Elementos de la visión sistémica .....	38
Figura No.7 Actividades a considerar en la ejecución de la auditoría.....	44
Figura No.8 Fases de la Auditoría Integral.....	47



Figura No.9 Ilustración del funcionamiento del sistema de rastreo satelital.....	50
Figura No.10 Organigrama .....	52
Figura No.11 Mapa de Procesos FASNOTEQ S.A. ....	56

#### ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen No. 1 Plan de implementación de recomendaciones.....	71
---	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
---------------------------------	----

#### ANEXOS

Anexo No. 1 Carta de autorización de la Gerencia de la empresa FASNOTEQ S.A .....	87
Anexo No. 2 Oficio de entrega de informe de auditoría integral a Gerente de la empresa FASNOTEQ S.A. ....	88
Anexo No.3 Memorando de Planificación Preliminar – producto de planificación Preliminar .....	89
Anexo No. 4 Programas de auditoría – productos de la planificación específica.....	100

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo realizar un examen integral a las operaciones administrativas, financieras y económicas de la empresa FASNOTEQ S.A., para determinar posibles riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos institucionales y a su vez plantear acciones de mejoras. Para cumplir con este propósito es importante analizar a la empresa desde cuatro enfoques: financiero, control interno, gestión y cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias.

El proceso de una auditoría integral consiste en desarrollar en forma sistemática, las fases de: planificación, ejecución, comunicación y seguimiento, con el propósito de proporcionar a la administración una herramienta válida y confiable para la toma de decisiones.

Cabe mencionar que el plan de implementación de recomendaciones, elaborado en la fase de seguimiento constituye un valor agregado a este proceso; su principal objetivo es que la Gerencia y el personal involucrado en el cumplimiento de las recomendaciones planteadas por el auditor cumplan con las acciones encomendadas en los plazos establecidos, con el fin de que el examen de auditoría integral surta el efecto deseado, en beneficio de la organización.

**PALABRAS CLAVES:** AUDITORIA, INTEGRAL, COMERCIALIZACION

## **ABSTRACT**

This research aims to conduct a comprehensive review of the administrative, financial and economic operations of the FASNOTEQ SA company to determine possible risks that impede the fulfillment of its corporate goals and in turn propose actions for improvement. To fulfill this purpose it is important to analyze the company from four approaches: financial status, internal controls, management and compliance to laws and regulations.

The comprehensive audit process is developed into a systematic order: the phases of planning, implementation, reporting and monitoring, in order to provide management with a valid and reliable tool for decision-making.

It is worth mentioning that the implementation plan recommendations, drawn up on the tracking phase is an added value to this process, its main goal is that management and staff involved in the implementation of the recommendations made by the auditor and to insure compliance with the mandated actions in time required, so that comprehensive audit exam has the desired effect, for the benefit of the organization.

**KEYWORDS:** AUDIT, INTEGRAL, MARKETING.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretende realizar una auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. correspondiente al período 2012, con el fin de fortalecer la credibilidad de la información desde el punto de vista financiero, de control, cumplimiento y gestión, permitiendo a la administración beneficiarse con las recomendaciones producto de la auditoría, para aquellos aspectos que requieren mejoras.

El desarrollo de este trabajo se lo realizará en cuatro capítulos, que a manera de resumen lo detallamos a continuación:

En el capítulo uno se presenta una breve descripción de la empresa, así como los justificativos, objetivos y resultados esperados que sustentan el tema de investigación.

En el segundo capítulo se desarrollará el marco conceptual que fundamenta el trabajo de investigación, entre los principales temas se puede mencionar la definición, objetivos e importancia de la auditoría integral, el proceso de auditoría y la descripción de sus fases.

El tercer capítulo describe en forma detallada los aspectos importantes de la empresa sujeta a examen, contiene temas como: la misión, objetivos, constitución, organización, cadena de valor; y la importancia y justificativos de la realización de una auditoría integral.

En el cuarto capítulo se desarrolla y sustenta el Informe de auditoría integral, respaldado en evidencia suficiente y apropiada, producto de la aplicación de los procedimientos de auditoría; además se detallan los comentarios y recomendaciones que deberán ser aplicadas por la Gerencia, con el fin de dar un seguimiento al cumplimiento de recomendaciones se incorpora a este capítulo un plan de implementación de recomendaciones, el mismo que será socializado con la Gerencia y personal involucrado de la empresa, para su aprobación.

En el quinto capítulo se comprueba la hipótesis en función de los resultados obtenidos en la investigación.

En el sexto capítulo, finalmente se plantean las conclusiones y recomendaciones en función de los resultados obtenidos.

La presente investigación es muy importante para la empresa FASNOTEQ S.A., en vista de que constituye un insumo que permitirá fortalecer sus operaciones, al disponer de un diagnóstico integral que abarca factores como financieros, de control interno, de cumplimiento y gestión, de esta manera la entidad podrá identificar sus debilidades para iniciar un plan de acción correctiva y fortalecer sus prácticas sanas.

Disponer de información confiable y oportuna incrementa la credibilidad en los usuarios internos (administradores y empleados); y externos (proveedores, instituciones financieras y entidades de control). Sin duda, contar con un informe integral permitirá a la administración de la empresa tomar decisiones acertadas en beneficio de los intereses institucionales.

Para dar respuesta al problema planteado se desarrollará un examen integral, aplicando cada una de las fases de auditoría en forma sistemática, para lo cual existe el comprometimiento del Gerente de la entidad y su personal, quienes proporcionaron oportunamente la información necesaria.

El alcance de la presente auditoría, es examinar a la empresa FASNOTEQ S.A. con énfasis al proceso de comercialización, en el periodo 2012, considerando los factores que forman parte de la auditoría integral.

En lo que respecta a la metodología aplicada, se realizará un proceso sistemático propio de una auditoría integral que incorpora las fases de planificación, ejecución, comunicación y seguimiento, es importante mencionar que en cada una de estas fases se generan papeles de trabajo, que respaldan la labor del auditor, los mismos que serán presentados en medio magnético.

**CAPITULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

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

### **1.1.1. Descripción del estudio.**

La necesidad de contar con una herramienta de seguridad que salvaguarde la inversión de los propietarios de vehículos, frente a las significativas cifras de robos reportados en la fiscalía año tras año, ha dado lugar a la creación de empresas dedicadas a brindar el servicio de rastreo satelital.

Es así que la empresa FASNOTEQ S.A. se crea en el año 2006 con el aporte de dos accionistas, según registro mercantil No 307, con un capital social de dos mil dólares, dividido en dos mil acciones ordinarias, de un dólar cada una.

Actualmente la empresa se dedica a la comercialización de equipos de seguridad y a la prestación de servicios de rastreo satelital, siendo esta última su principal actividad.

El sistema de rastreo satelital ofertado por FASNOTEQ S.A, permite al propietario del vehículo conocer en tiempo real, su ubicación exacta, y contar con un historial por fechas y recorridos para consultas.

Para brindar este servicio, la empresa utiliza un Sistema de Posicionamiento global GPS (Global Positioning System), además de mapas digitalizados, señales celulares, comunicación vía internet y un software especializado creado según los requerimientos de la empresa y los usuarios por personal altamente calificado. Este conjunto de elementos funciona bajo el sistema electrónico conocido como AVL (Automatic Vehicle Location).

El rastreo de vehículos es utilizado con fines de monitoreo y alerta temprana ante posibles eventos delincuenciales, es así que los usuarios cuentan con un botón de pánico instalado en sus vehículos, el mismo que envía un mensaje de alerta a la central de monitoreo en caso de ser presionado.

Como servicios adicionales tenemos la apertura de puertas de forma remota, el bloqueo del vehículo en el caso de robos y seguimiento de rutas de transporte pesado.

Con el fin de tener un conocimiento previo de la empresa FASNOTEQ S.A. a continuación detallamos los siguientes aspectos relevantes.

#### **1.1.1.1 Misión.**

Ser una entidad orientada a la satisfacción total del cliente a través del servicio de rastreo directo satelital, con una mayor apertura de seguridad y vigilancia a sus medios de transporte en tiempo real, con criterios de calidad, efectividad, rentabilidad e innovación incesante.

#### **1.1.1.2. Visión.**

FASNOTEQ NOVEDADES TECNOLOGICAS S.A. será para el 2013 líder en el sector de la prestación del servicio de rastreo directo satelital para todo tipo de transporte, utilizando honestamente el recurso económico, optimizando al máximo los recursos materiales, actualizando permanentemente los recursos tecnológicos, capacitando idóneamente al recurso humano, los mismos que emplearan valores como honestidad, liderazgo, mejoramiento continuo, creatividad, proveyendo una entrega total a la permanente satisfacción de nuestros clientes, accionistas y empleados, con una contribución positiva a la sociedad a través del cuidado permanente del medio ambiente.

#### **1.1.1.3. Objetivo general.**

Comercializar productos de seguridad y brindar servicios de rastreo satelital basados en GSM / GPRS, GPS y satelitales para una localización segura y rápida de vehículos en el país, con el fin de obtener una rentabilidad que le permita a la empresa incrementar su mercado a nivel nacional.

#### **1.1.1.4. Objetivos estratégicos 2012.**

Los objetivos estratégicos planteados por la empresa FASNOTEQ S.A. para el año 2012 son:

- ✚ Posicionar a la empresa con los mejores servicios y productos, fortaleciendo las relaciones con clientes.
- ✚ Incrementar el valor de la empresa con el fin de ser un ente más competitivo.



- ✚ Incrementar la liquidez de la empresa, con el fin de cubrir sus obligaciones con recursos propios.
- ✚ Generar acciones estratégicas que permitan aumentar nuevos nichos de mercado a nivel del país
- ✚ Consolidar una política de continua innovación tecnológica
- ✚ Definir y desarrollar políticas y procedimientos de control interno
- ✚ Propiciar acciones que permitan disminuir los costos

#### **1.1.1.5. *Objetivos estratégicos 2013.***

En lo que respecta al año 2013, la empresa ha planteado los siguientes objetivos:

- ✚ Convertir el soporte técnico que se brinda, en un referente de política empresarial.
- ✚ Incorporar convenios con empresas extranjeras
- ✚ Vislumbrar la posibilidad de encontrar nichos de mercado descuidados.
- ✚ Afianzarse a nivel nacional e internacional como una empresa con tecnología vanguardista
- ✚ Mantener y evaluar la aplicación de las diversas herramientas administrativas
- ✚ Incursionar en nuevos mercados
- ✚ Fortalecer las actividades emprendidas en la gestión comercial con los proveedores

#### **1.1.1.6. *Valores corporativos.***

A continuación detallamos los valores corporativos incorporados a la empresa.

➤ **Calidad:**

Ofrecer servicios y productos de calidad, con eficiencia, eficacia y a precios competitivos que satisfagan las necesidades de los clientes.

➤ **Compromiso:**

La excelente predisposición de las máximas autoridades con el personal de la entidad forjará el compromiso de trabajar en equipo decididos a retribuirla con el máximo de sus capacidades, potenciando las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales, para hacerlo mejor.

➤ **Comunicación:**

La buena comunicación en todas las áreas nos permitirá mejorar nuestra relación con el cliente y poder satisfacer de manera eficiente todas sus necesidades.

➤ **Responsabilidad:**

Con nuestra responsabilidad propiciaremos el desarrollo con calidad incesante en nuestros productos y servicios.

➤ **Respeto:**

La empresa siempre ha inducido en su convivencia laboral el respeto a la dignidad humana de todas las personas que son parte del convivir empresarial.

### **1.1.2. Justificación.**

Considerando que en nuestro país existe un porcentaje considerable de robo de vehículos y que en el año 2013, el Ministerio Coordinador de Seguridad<sup>1</sup> (2013), publicó en su revista una disminución de apenas el 7,50% en robos de vehículos de julio del 2012 a julio de 2013; la empresa FASNOTEQ S.A., con el propósito de brindar una herramienta que le permita salvaguardar la inversión de los usuarios de vehículos públicos y privados, pone a su disposición productos con tecnología GSM/GPRS, GPS, para una ubicación segura y rápida de vehículos en todo el país, a un costo módico.

El crecimiento de la empresa en los últimos 2 años ha creado la necesidad de disponer de informes que integren no sólo la parte financiera, al contrario, que además se considere el control, la gestión y cumplimiento de disposiciones legales vigentes, que permitirá disponer de información confiable y minimizar los riesgos en las operaciones de la empresa.

---

<sup>1</sup> <http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/09/Indicadores1.pdf>

Es así que la importancia de la auditoría integral toma fuerza al cubrir varios enfoques que permitan evaluar objetivamente a la entidad en su conjunto, en un periodo determinado, ofreciendo de esta manera un servicio de aseguramiento cuyo objetivo es fortalecer la credibilidad de la información generada.

La aplicación de una auditoría integral a FASNOTEQ S.A. permitiría incrementar la credibilidad de la información financiera, dando paso de esta manera a nuevas inversiones, créditos en el sector financiero, apertura de nuevos mercados y captación de nuevos clientes.

El proceso de comercialización al ser el responsable directo de alcanzar el objetivo fundamental de FASNOTEQ S.A. que es el de generar ingresos, constituye un proceso básico dentro de la cadena de valor, con impacto directo en la misión de la empresa, pues, de este proceso depende el obtener una rentabilidad y mantener un nivel adecuado de productividad. Este antecedente justifica la importancia cualitativa que tiene la presente investigación.

Para hablar de la importancia cuantitativa del proceso de comercialización es necesario aclarar que las cuentas de los estados financieros directamente relacionadas son “ventas y cuentas por cobrar”, así, en el año 2012 según el estado de resultados el rubro más significativo del grupo de los ingresos son las ventas, con una representación del 99,69%, en concordancia con este evento se encuentran los gastos de comercialización que alcanzan el 39% aproximadamente del total de costos y gastos.

Con la aplicación de un examen de auditoría integral a FASNOTEQ S.A. al proceso de comercialización en el año 2012, de seguro se detectarán situaciones como: objetivos no cumplidos e indicadores de gestión no aplicados; en lo que respecta a lo financiero, cartera vencida, políticas contables inadecuadas o no aplicadas; en cuanto a los controles, aquellos que no cubren las necesidades del proceso sujeto a examen; en lo relacionado con disposiciones legales, omisión en el cumplimiento de la normativa contable.

Por todo lo expuesto en los párrafos anteriores, se justifica el realizar una auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012, con el fin de disponer de una herramienta de aseguramiento en un departamento considerado como sensible para la empresa.

## **1.2. Objetivos y resultados esperados**

### **1.2.1. Objetivos.**

A continuación presentamos un detalle del objetivo general y los objetivos específicos planteados en la presente investigación.

#### **General**

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. correspondiente al período 2012.

#### **Específicos**

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A.
- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A.
- Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

### **1.2.2. Resultados esperados.**

Producto del presente trabajo se obtendrá los siguientes resultados:

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

### **1.3. Hipótesis**

El examen de auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FANSOTEQ S.A. correspondiente al periodo 2012 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de

aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la empresa

#### **1.4. Presentación de la memoria**

El presente trabajo se realizará con el fin de practicar una auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. por el año 2012 con el propósito de obtener evidencia suficiente y competente y evaluar temas relacionados con la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de disposiciones legales y el grado de cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

A continuación se describen los capítulos a desarrollar en la presente investigación:

**Capítulo I:** Contiene la descripción de los principales antecedentes de la empresa sujeta a examen como misión, objetivos, estructura orgánica, entre otros; la justificación del área sujeta a examen y los objetivos y resultados esperados.

**Capítulo II:** Se presenta el marco conceptual de la auditoría integral, el detalle de sus fases y normativa que la rige.

**Capítulo III:** En este capítulo se realiza un análisis a la empresa, detallando su estructura y aspectos importantes, así como la descripción de la cadena de valor con sus respectivos procesos, incluye la importancia de aplicar una auditoría integral al proceso de comercialización.

**Capítulo IV:** Constituye el fundamento de la presente investigación, ya que contiene el informe de auditoría integral acompañado de los comentarios y recomendaciones, producto del proceso de auditoría; además se detalla un plan de implementación de recomendaciones, que será acogido por la Gerencia de la empresa.

**Capítulo V:** En este capítulo se realiza la comprobación de la hipótesis, en base a los resultados obtenidos.

**Capítulo VI:** Finalmente se redactan las conclusiones y recomendaciones producto del desarrollo de la auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. correspondiente al período 2012.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO REFERENCIAL**

## 2.1 Marco teórico

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

#### 2.1.1.1. *Definición.*

Según Blanco (2010) señala que:

*La auditoría integral 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 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. (p. 1)*

Si analizamos detenidamente este concepto podemos rescatar los siguientes términos básicos:

Es un **proceso**, siendo su característica clave la sistematicidad, ya que la auditoría integral abarca un conjunto de fases enlazadas en forma lógica, que va desde la planificación hasta la presentación de resultados.

**Evaluación objetiva**, pretende lograr una evaluación integral de operaciones específicas mediante el análisis de varios criterios, conservando un principio fundamental de la profesión contable como es la Objetividad, que consiste en mantener una actitud imparcial en todas las actuaciones del auditor.

**Evidencia**, está representada por los elementos obtenidos durante labores del examen, que permitan al auditor la formulación de un juicio razonable y la opinión profesional sobre las operaciones administrativas y financieras, según las circunstancias y la naturaleza del examen. La evidencia debe reunir las siguientes características: relevante, competente, suficiente y oportuna.

**Informar**, constituye un objetivo básico para la auditoría integral, lo realiza a través de la presentación de un informe a la Gerencia de la entidad, con el fin de aplicar correctivos y plantear recomendaciones para el mejoramiento empresarial.

**Indicadores de evaluación**, son rasgos o características cualitativas o cuantitativas de un evento, criterio o situación presentados en la entidad, están vinculados con criterios de juicio que determinan la información a recaudar para emitir una opinión.

### **2.1.1.2. Objetivos.**

Blanco (íbid.) menciona que entre los objetivos que persigue la auditoría integral podemos señalar los siguientes:

**Financieros.-** Expresar una opinión la razonabilidad de los estados financieros y si estos fueron elaborados de conformidad con las normas contables vigentes.

**De Control Interno.-** Evaluar el correcto funcionamiento del sistema de control interno, considerando los siguientes objetivos básicos: eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes y disposiciones legales.

**De cumplimiento.-** Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales y normativa vigente.

**De gestión.-** Evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión administrativa, con el propósito de determinar si al entidad se ha conducido de manera ordenada en la consecución de metas y objetivos propuestos.

En conclusión, la auditoría integral se basa en un análisis simultáneo de varios aspectos como son: financieros, de control interno, de cumplimiento de disposiciones legales y logro de metas y objetivos propuestos. Este enfoque global, sin duda constituye un beneficio que permite cubrir las actuales expectativas empresariales como son: obtener una herramienta para la toma de decisiones, mejoramiento continuo y alcanzar certificaciones a nivel internacional. El producto de esta auditoría es el informe de aseguramiento, que garantiza una evaluación integral de la gestión empresarial.

La auditoría integral es considerada como un servicio de aseguramiento que tiene como objetivo fortalecer la credibilidad de la información, de acuerdo a lo que establece la Norma Internacional de Auditoría sobre Servicios de Aseguramiento.

## **2.1.2. Importancia y contenido del informe de auditoría integral.**

### **2.1.2.1. Importancia.**

El informe de aseguramiento constituye el producto final de una auditoría integral, el mismo que contiene un dictamen u opinión profesional sobre los aspectos examinados durante



la auditoría así: estados financieros, sistema de control interno, cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias, y gestión administrativa.

La importancia de este documento radica en que provee un nivel de seguridad sobre la credibilidad de las operaciones administrativas y financieras de la entidad.

### 2.1.2.2. Características de un informe.

El informe de auditoría integral debe cumplir con ciertos parámetros de calidad, que respondan a los requerimientos de la administración de la empresa.

Según Sotomayor (2008) señala “Los objetivos de la auditoría deben cumplir con estándares de calidad, los cuales se refieren a dos aspectos: la comunicación escrita y la finalidad” (p.139).

#### Comunicación escrita

Se consideran como estándares de calidad dentro de este componente los siguientes:

**Tabla No. 1 Estándares de calidad de la comunicación escrita.**

ESTÁNDARES	DESCRIPCIÓN
<i>Directo</i>	Centrarse en el tema motivo del examen de auditoría.
<i>Persuasivo</i>	Su contenido debe ser convincente y debe revelar aspectos importantes detectados en la auditoría.
<i>Contundente y preciso</i>	Los hallazgos encontrados deben revelarse en forma clara y su contenido no debe dar lugar a ambigüedades.
<i>Atractivo</i>	Cuidar la presentación, redacción y contenido del informe.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Sotomayor (2008:140)

## Finalidad

En lo que respecta a este punto podemos mencionar las siguientes características:

**Tabla No. 2 Características de la finalidad.**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
<i>Oportuno</i>	Debe ser presentado en el tiempo y lugar adecuado con el fin de que permita tomar las acciones más acertadas.
<i>Constructivo y de apoyo</i>	Revelar aspectos administrativos y operativos sujetos de mejora.
<i>Orientado a resultados y con recomendaciones</i>	El aporte fundamental del informe, constituyen las revelaciones con sus respectivas recomendaciones que deben incluir tiempo de implementación y responsables.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Sotomayor (2008:140)

### 2.1.2.3. Contenido del Informe de Auditoría Integral.

Subía (2012) menciona que “la estructura del informe de auditoría integral es la siguiente:

- *Tema o asunto determinado*
- *Parte responsable*
- *Responsabilidad del auditor*
- *Limitaciones*
- *Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios*
- *Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros*
- *Otras conclusiones” (p. 19).*

*A continuación se describe cada una de las partes del informe de auditoría integral.*

**Tema o asunto determinado.-** Comprende la descripción del acuerdo entre el auditor y la empresa en cuanto al alcance de auditoría, el mismo que determina la extensión y profundidad de la actividad evaluada. De esta manera se indicará el tipo de auditoría, el año sujeto a examen y los aspectos a evaluar.

**Parte Responsable.-** Consiste en determinar con claridad la responsabilidad de la administración en cuanto a la preparación, integridad y presentación de la información financiera, de mantener un adecuado sistema de control interno, del cumplimiento de disposiciones legales y del establecimiento de metas y objetivos así como su cumplimiento.

**Responsabilidad del auditor.-** El informe debe contener una declaración clara de que la responsabilidad del profesional contable es emitir una opinión sobre los aspectos sujetos a análisis, basada en los procedimientos de auditoría aplicados y la evidencia recopilada.

**Limitaciones.-** En caso de existir limitaciones producto de falta de entrega de información por parte de la administración, estas deben ser reveladas en el informe.

Otro aspecto a considerar son las limitaciones inherentes al sistema de control interno que impide la detección de errores e irregularidades.

**Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios.-** Constituye la normativa y base legal bajo la cual se realizó el examen de auditoría, en este caso se aplica normativa para los estados financieros, sistema de control interno, disposiciones legales y reglamentarias y actividades de gestión.

**Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros.-** Sin duda este párrafo es el más importante del informe de auditoría donde se expresa la opinión del auditor sobre la razonabilidad de la situación financiera en base a la evidencia recopilada.

**Otras conclusiones.-** Como complemento a la opinión del auditor, en el caso de la auditoría integral debe añadirse conclusiones respecto a lo adecuado de la estructura de control interno, considerando sus objetivos: 1. Conducción ordenada de las operaciones, confiabilidad de la

información financiera y cumplimiento de disposiciones legales. Además se debe emitir criterios sobre el desempeño de la administración frente a las metas y objetivos propuestos.

Considero que además de los elementos detallados, se debe incorporar como parte de la estructura del informe de auditoría integral lo siguiente:

- Título del documento
- Destinatario
- Fecha y lugar de emisión del informe
- Nombre y firma de responsabilidad.

## 2.2. Descripción conceptual

La auditoría integral permite realizar un examen completo a las operaciones administrativas y financiera de la entidad, con el fin de brindar un apoyo a la administración de la entidad en la toma de decisiones, para lo cual se apoya en los siguientes tipos de auditoría:



**Figura No. 1 Tipos de Auditoría que conforman la Auditoría Integral.**

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Blanco (2010:1)

### **2.2.1. Auditoría financiera.**

Según Blanco (ibid.) menciona:

*La auditoría financiera tiene como objeto la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparo la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee. El informe o dictamen que presenta el auditor otorga fe pública a la confiabilidad de los estados financieros, y por consiguiente, de la credibilidad de la gerencia que los preparó. (p. 151)*

Por su parte Sánchez (2006), define a la auditoría de estados financieros.

*...como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar respecto de si la información que incluyen está estructurada de acuerdo con las normas e información financiera aplicable a las características de sus transacciones. (p.2)*

Según Marín (2009), auditoría financiera es:

*Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso sólo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa. (p. 7)*

Como conclusión mencionaré que la auditoría financiera es el examen sistemático, objetivo y profesional realizado con posterioridad, a los estados financieros de una entidad a una fecha determinada, por un profesional independiente, con el fin de verificar la razonabilidad de los saldos, y emitir una opinión profesional sobre el cumplimiento de normas y disposiciones legales vigentes.

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

De acuerdo con Mantilla (2005) señala:

*Control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías.*

- *Efectividad y eficiencia de las operaciones*
- *Confiabilidad de la información financiera*
- *Cumplimiento de las leyes y disposiciones legales.* ( p. 9)

Por su parte Perdomo (2004) menciona que control interno es: *“Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa”* (p. 1).

Partiendo de los conceptos antes detallados, se concluye que la auditoría de control interno es la evaluación y verificación de la existencia de controles a nivel de toda la entidad, con el fin de establecer si dichos controles funcionan y si proporcionan seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

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

Según Blanco (íbid.) menciona: *“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...”* (p. 189).

Por su parte Whittington (2000) señala *“La auditoría de cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de la diversas leyes, regulaciones y acuerdos”* (p. 598).

Finalmente se puede concluir que la auditoría de cumplimiento es la responsable de examinar si las operaciones realizadas por una empresa cumplen con las disposiciones legales y normativa vigente, tanto interna como externa.

### **2.2.4. Auditoría de gestión.**

Según Blanco (íbid.) señala:

*La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista*

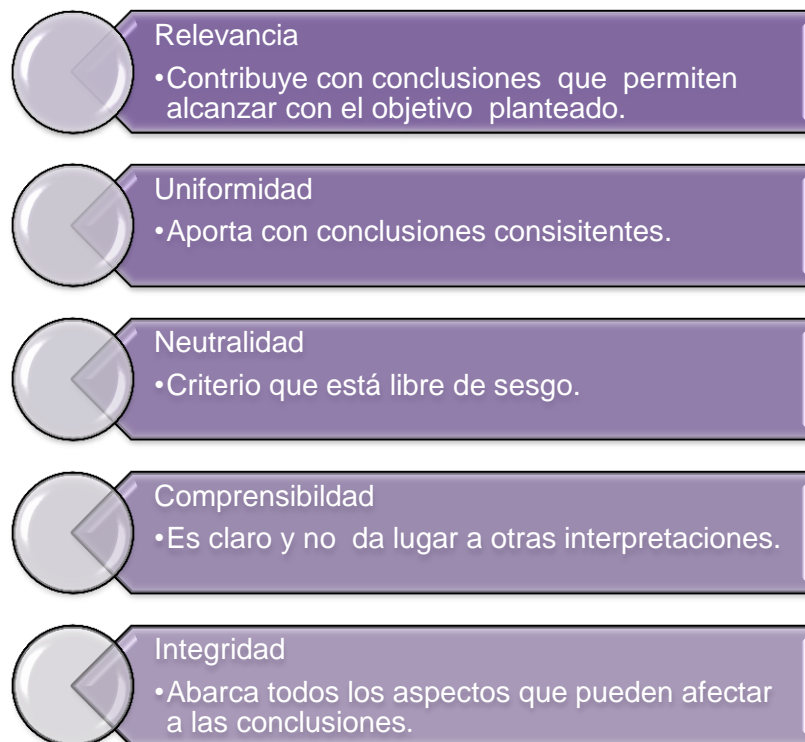
*competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p. 233)*

Sin duda la auditoría de gestión es un examen que nos permite evaluar las actividades desarrolladas por la administración de la empresa, con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en los productos y servicios ofertados por la organización, evaluación que se realiza con el apoyo de indicadores de gestión.

### **2.3. Criterios principales de las auditorías que conforman la auditoría integral.**

Luego de analizar lo expuesto por Blanco (ibid.) un criterio constituye un parámetro de comparación, una norma de desempeño o una situación deseada y se los utiliza para evaluar los diferentes aspectos de la auditoría integral.

Para determinar la confiabilidad de un criterio se debe analizar las siguientes características:



**Figura No. 2 Características de los Criterios de la Auditoría.**

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Blanco (2010:16)

### 2.3.1. Criterios aplicados a la auditoría financiera.

Las normas de desempeño que rigen a la auditoría financiera, permiten encaminar el trabajo del auditor con el fin de cumplir su objetivo y emitir una opinión sobre la razonabilidad de los saldos.

Es así que los criterios aplicables a la auditoría financiera son:

- ✚ Las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF
- ✚ Las Normas Internacionales de Contabilidad NIC

Las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF se encuentran en vigencia a partir del año 2010, se crearon con el fin de manejar un lenguaje común en el ámbito contable y financiero. La Superintendencia de Compañías adopta mediante la Resolución 08.G.DSC.010 del 10 de noviembre de 2008, las NIIF para lo cual diseña un calendario de implementación para los años 2011 y 2012.

Las NIIF vigentes al 31 de diciembre del 2012 son las siguientes:

**Tabla No. 3 Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.**

NORMA	TÍTULO DE LA NORMA
NIIF 1	Adopción por Primera Vez de las Normas Internacionales de Información Financiera
NIIF 2	Pagos Basados en Acciones
NIIF 3	Combinaciones de Negocios
NIIF4	Contratos de Seguros
NIIF 5	Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta y Actividades Interrumpidas
NIIF 6	Exploración y Evaluación de los Recursos Minerales
NIIF 7	Instrumentos Financieros Información a Revelar
NIIF 8	Segmentos de Operativos
NIIF 9	Instrumentos Financieros
NIIF 10	Estados Financieros Consolidados y Separados
NIIF 11	Acuerdos Conjuntos
NIIF 12	Información a Revelar sobre Participaciones en otras Entidades
NIIF 13	Medición del Valor Razonable

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Hansen-Holm (2012:64)



Complementariamente con la descripción de las NIIF, a continuación detallamos las Normas Internacionales de Contabilidad NIC.

**Tabla No. 4 Normas Internacionales de Contabilidad NIC.**

<b>NORMA</b>	<b>TÍTULO DE LA NORMA</b>
NIC 1	Presentación de Estados Financieros
NIC 2	Existencias
NIC 7	Estados de Flujo de Efectivo
NIC 8	Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores
NIC 10	Hechos Posteriores a la Fecha del Balance
NIC 11	Contratos de Construcción
NIC 12	Impuestos a las Ganancias
NIC 16	Inmovilizado Material
NIC 17	Arrendamientos
NIC 18	Ingresos
NIC 19	Retribuciones a los Empleados
NIC 20	Contabilización de las subvenciones oficiales e información a revelar sobre las ayudas públicas
NIC 21	Efectos de las variaciones en los tipos de cambio de la moneda extranjera.
NIC 23	Costos por Intereses
NIC 24	Información a Revelar sobre Partes Vinculadas
NIC 26	Contabilización e Información Financiera sobre Planes por Prestaciones por Retiro
NIC 27	Estados Financieros Consolidados e Individuales
NIC 28	Contabilización de Inversiones en Empresas Asociadas
NIC 29	Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias
NIC 31	Participación en negocios conjuntos
NIC 32	Instrumentos Financieros: Presentación e Información a Revelar
NIC 33	Beneficios por Acciones
NIC 34	Información Financiera Intermedia
NIC 36	Deterioro del valor de los activos
NIC 37	Provisión, activos contingentes y pasivos contingentes
NIC 38	Activos Intangibles
NIC 39	Instrumentos Financieros Reconocimiento y Valorados
NIC 40	Inmuebles de Inversión
NIC 41	Agricultura

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Deloitte (2009 citado en Superintendencia de Compañías, 2013)

### **2.3.2. Criterios aplicados a la auditoría de control interno.**

La auditoría de control interno toma como referente el Informe COSO I que fue emitido por el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) en el año 1992, con cinco elementos de control interno, a partir del año 2005 surge el COSO II, enfocado a la Administración de Riesgos Empresariales E.R.M., contando con 8 componentes.

El Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (2004 citado en Mantilla, íbid.) señala:

*La administración de riesgos del emprendimiento es un proceso, efectuado por la junta de directorio de una entidad, por la administración y por otro personal, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, a fin de proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad. (p. 337)*

#### **Categorías de Objetivos**

EL enfoque COSO II, considera las siguientes categorías de objetivos, encaminados a proporcionar una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Estratégica.**- objetivos alineados con la misión de la empresa y con metas de alto nivel.

**Operaciones.** – objetivos relacionados con el uso de eficiente y efectivo de los recursos.

**Presentación de Reportes.**- objetivos encaminados a presentar información confiable.

**Cumplimiento.**- objetivos orientados al cumplimiento de leyes, regulaciones y normativa

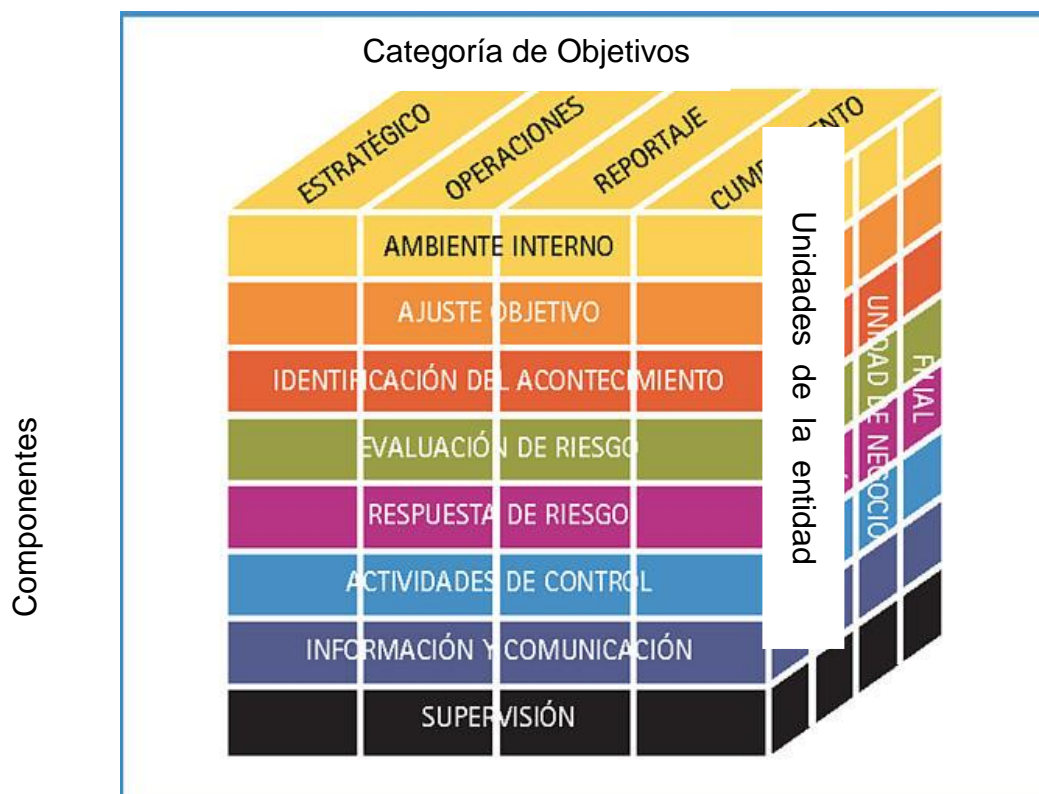
#### **2.3.2.1. Componentes de la administración de riesgos del emprendimiento.**

Luego de analizar los criterios emitidos por (Ambrosone, 2007; Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (2004 citado en Mantilla, íbid.); Estupiñán, 2006) a continuación se presenta un detalle de los aspectos más importantes de los componentes de control interno.

Los siguientes componentes se encuentran relacionados entre sí y se integran en el proceso administrativo de la empresa.

- ✚ Ambiente Interno
- ✚ Establecimiento de Objetivos
- ✚ Identificación de eventos
- ✚ Valoración de Riesgos
- ✚ Respuesta al Riesgo
- ✚ Actividades de Control
- ✚ Monitoreo

A continuación se presenta una ilustración que relaciona los componentes del COSO ERM y categorías de objetivos y los diferentes niveles de la organización.



**Figura No. 3 Matriz Tridimensional de Gestión de Riesgos**

Fuente: Tomado de [www.COSO.org](http://www.COSO.org)

### 2.3.2.1.1. Ambiente interno.

El ambiente interno, establece el tono de la organización, la integridad y los valores éticos; permite establecer una filosofía respecto al riesgo e incluye como percibe la organización los mismos. Proporciona disciplina y estructura; y tiene influencia en la estructura del negocio, el establecimiento de objetivos y la forma de valorar los riesgos.

#### Factores del Ambiente de Interno

A continuación detallamos los aspectos más importantes de los factores del ambiente de interno son:

**Tabla No. 5 Factores del ambiente de interno.**

<b>FACTORES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<i>Filosofía de la Administración de Riesgos</i>	Forma parte de este factor las creencias y la forma como la empresa enfrenta al riesgo, incluye los valores, estilo y la forma de guiar a la entidad. En lo que respecta al riesgo incluye como identificar los eventos, que riesgos son aceptados y como se los administra.
<i>Apetito de Riesgo</i>	Es la cantidad de riesgo que una empresa está dispuesta a aceptar, como medida de alcanzar un valor agregado. La cuantificación al inicio es cualitativa y cuando la empresa alcanza un grado de madurez puede ser cuantitativa. Se lo considera como el reflejo de la filosofía de gestión de riesgos.
<i>El Consejo de Dirección</i>	El consejo de directores es un organismo importante de la empresa, goza de independencia de criterio frente a la Gerencia, las personas que lo conforman deben tener habilidades técnicas y gerenciales y mantener una interacción con la auditoría interna y externa.
<i>Integridad y Valores Éticos</i>	La integridad y los valores éticos influyen en el estilo gerencial que la empresa utiliza para cumplir con sus estrategias y objetivos. La conducta ética y la integridad deben ser parte de la cultura organizacional y debe estar presente en todos los niveles de la organización.
<i>Compromiso para la capacidad</i>	La entidad deberá definir las capacidades que requiere del personal para los diferentes puestos de trabajo y estos a su vez convertirse en requisitos de conocimiento y habilidad.

<i><b>FACTORES</b></i>	<i><b>DESCRIPCIÓN</b></i>
<i>Estructura Organizacional</i>	Es la forma como está estructurada la organización y su habilidad para proporcionar el flujo de información que permita administrar sus actividades. Incluye la asignación de áreas claves de autoridad y responsabilidad.
<i>Asignación de Autoridad y Responsabilidad</i>	Consiste en asignar responsabilidades y autoridad en la ejecución de las actividades operativas. Designación de número apropiado de personal respecto al procesamiento de datos y funciones de contabilidad, considerando el tamaño de la organización.
<i>Estándares de Recursos Humanos</i>	Políticas sobre empleo, orientación, entrenamiento, evaluación, promoción y compensación, lo que permitirá que los empleados estén preparados para posibles cambios en la organización y conozcan los niveles esperados de integridad y valores éticos.
<i>Relación con los restantes competidores</i>	Demuestra el impacto positivo o negativo que provoca sobre el resto de competidores el ambiente interno.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Ambrosone (2007:13-17)

### **2.3.2.1.2. Establecimiento de objetivos.**

En la empresa deben estar instaurados los objetivos, para que la administración pueda detectar los eventos que obstaculizan su cumplimiento. Estos objetivos deben guardar concordancia con la misión de la entidad y deben ser consistentes con su apetito por el riesgo.

Se debe establecer objetivos estratégicos, operacionales, relacionados con la presentación efectiva de los reportes e informes y orientados a cumplir las disposiciones legales y regulaciones a las que está sujeta la entidad

### **2.3.2.1.3. Identificación de eventos.**

Consiste en identificar eventos que pueden afectar positiva o negativamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Un evento con afectación negativa constituye un riesgo y debe ser evaluado y administrado, lo contrario un evento con afectación positiva se

convierte en una oportunidad y se canalizan hacia la estrategia de la administración o el planteamiento de objetivos. El origen de estos eventos puede ser de factores internos o externos.

Existen varias técnicas para identificar los eventos, a continuación se detallan dos:

- Análisis PEST (factores políticos, económicos, tecnológicos y sociales)
- Análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

#### **2.3.2.1.4. Valoración de riesgos.**

Todas las empresas se ven afectadas por riesgos, que provienen de fuentes internas o externas e impiden el cumplimiento de los objetivos institucionales fijados con anterioridad.

La valoración de riesgos se puede realizar desde dos perspectivas: probabilidad de ocurrencia e impacto, la metodología utilizada combina técnicas cuantitativas y cualitativas. El objetivo de evaluar riesgos es determinar la estrategia para administrarlos y estos se valoran sobre una base de inherentes y una base residual.

#### **2.3.2.1.5. Respuesta al riesgo.**

Posterior a la valoración del riesgo, la administración selecciona la respuesta al riesgo entre: evitar, aceptar, reducir o compartir el riesgo, para lo cual desarrolla una serie de acciones con el fin de alinear los riesgos al nivel tolerable y de acuerdo al apetito del riesgo planteado en la organización.

A continuación se detalla cada una de las categorías de respuesta al riesgo:

**Evitarlo:** Acciones con el fin de discontinuar aquellas actividades que generan riesgo.

**Reducirlo:** Acciones enfocadas a reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

**Compartirlo:** Acciones para transferir una parte del riesgo y disminuir la probabilidad de ocurrencia o impacto.

**Aceptarlo:** No se realiza ninguna acción al respecto.

#### **2.3.2.1.6. Actividades de control.**

Constituyen las políticas y procedimientos implementados, como respuesta al riesgo, que aseguran que se están tomando acciones para administrar los riesgos y permitir la consecución de los objetivos institucionales. Se generan en toda la organización, en los distintos niveles y departamentos.

Como ejemplo de actividades de control tenemos:

- ✓ Revisiones de alto nivel
- ✓ Aprobaciones
- ✓ Autorizaciones
- ✓ Verificaciones
- ✓ Reconciliaciones
- ✓ Funciones directas o actividades administrativas
- ✓ Procesamiento de información
- ✓ Controles físicos
- ✓ Indicadores de desempeño
- ✓ Segregación de responsabilidades

#### **2.3.2.1.7. Información y comunicación.**

La información que se genera dentro y fuera de la empresa debe ser capturada en forma oportuna, para luego entregarla al personal, con el fin de que cumplan con sus responsabilidades y ejerzan los controles.

##### **Información**

La información es identificada, capturada, procesada y reportada mediante sistemas de información formales e informales; manuales o computarizados. Estos sistemas generan documentos con información financiera y operacional que permite operar y guiar a la entidad.

Es importante que los sistemas de información estén preparados para posibles cambios, de acuerdo a las necesidades de la entidad y de esta manera apoyar los nuevos objetivos institucionales.

Con el fin de garantizar la calidad de la información generada en los sistemas y que servirá de base para la toma de decisiones apropiadas por parte de la administración, la información deberá cumplir con las siguientes características:

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

## **Comunicación**

La comunicación debe desarrollarse en un sentido amplio, esto quiere decir que debe fluir de arriba hacia abajo; y a lo largo y ancho de la entidad, con el fin de garantizar que todos los miembros de la empresa conocen de sus responsabilidades frente a la ejecución de los controles. De la misma manera debe existir un canal de comunicación con fuentes externas, como proveedores, clientes, inversionistas, etc.

En definitiva la comunicación es de carácter permanente, interna y externa, los medios que permiten difundir la información son los manuales de políticas, memorandos, boletines de noticias de consejo, un medio importante es la actitud que toma la administración en el trato a sus empleados.

### **2.3.2.1.8. Monitoreo.**

Los procesos de una organización al igual que sus actividades y sistemas de control son cambiantes, frente a estos cambios los controles que en un inicio eran bastante efectivos, pueden tornarse ineficientes. Con el fin de garantizar la calidad del sistema de control interno y la detección temprana de nuevos riesgos, la administración debe implantar acciones de monitoreo.

Las actividades de monitoreo aseguran que el control interno siga funcionando, el proceso consiste en evaluar los controles en un determinado tiempo, detectar si requieren acciones correctivas e implementarlas.

Las actividades de monitoreo pueden ser ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de las dos.



## **Actividades de Monitoreo Ongoing**

Consiste en monitorear la efectividad de los controles en el curso de las operaciones, es decir en tiempo real, incluye actividades regulares de administración y supervisión; comparaciones, conciliaciones, entre otras y son ejecutadas por el personal inmerso en el mismo proceso.

## **Evaluaciones Separadas**

Las evaluaciones separadas generalmente son realizadas por personal externo al proceso, el alcance y periodicidad de estas evaluaciones, dependerá en gran parte de la valoración de riesgos y de lo adecuado de las actividades ongoing.




Sea cual fuere el mecanismo de monitoreo, que la administración elija, es importante que las deficiencias encontradas, sobre el control interno sean reportadas hacia arriba, si se trata de asuntos relevantes y delicados deberá conocer la gerencia y la junta directiva.

### ***2.3.2.2. Métodos de evaluación de control interno.***

La evaluación del sistema de control interno es una de las actividades importantes, en una auditoría financiera. El auditor debe conocer y comprender la estructura del control interno de la empresa, con el fin de identificar riesgos y diseñar los procedimientos de auditoría a ser ejecutados.

La evaluación del control interno permite cuantificar el riesgo de auditoría, identificar áreas críticas, establecer el enfoque de auditoría, formular los objetivos y procedimientos de auditoría, plantear recomendaciones y desarrollar hallazgos de auditoría.

Luego de analizar lo expuesto por Estupiñan (2006) referente a los métodos de evaluación de control interno más utilizados por el auditor, se puede mencionar los siguientes:

-  Cuestionarios
-  Narrativo
-  Diagramas de Flujo

Adicional a estos métodos tradicionales, el Informe COSO I incorporó el Manual de Referencia que constituye un verdadero manual de controles.

#### **2.3.2.2.1. Cuestionarios**

Consiste en evaluar el sistema de control interno utilizando preguntas cerradas, donde una respuesta positiva significa que existe un control y una respuesta negativa da origen a una debilidad, para lograr este resultado es importante que las preguntas se preparen acorde a las necesidades de la entidad y del componente analizado, enfocadas siempre a evaluar controles.

El cuestionario será contestado por los responsables del área evaluada y el auditor deberá documentar la comprensión del sistema de control interno. Las firmas de auditoría generalmente preparan sus propios cuestionarios por componente y lo mantiene en una base de datos.

La aplicación de cuestionarios ayuda a determinar áreas críticas, que deberán recibir atención especial por el auditor.

#### **2.3.2.2.2. Narrativo.**

Consiste en una descripción escrita de los controles evaluados por el auditor al observar un proceso o área específica; o al realizar una entrevista a los funcionarios responsables del área a evaluar.

Este método es fácil de aplicar y requiere de la habilidad del auditor para redactar los procesos sujetos a evaluación, es importante además, evidenciar los hechos encontrados con referencias de papeles de trabajo.

#### **2.3.2.2.3. Diagramas de flujo.**

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de un proceso o sistema, en forma secuencial y ordenada, que el auditor utiliza con el fin de identificar en el gráfico las debilidades de control interno.

Este método debe aplicarlo el auditor con experiencia, tomando en cuenta símbolos universales previamente definidos. Hoy en día existe software que facilita esta tarea.

Es importante recordar que la aplicación de esta técnica no consiste en sólo elaborar el diagrama de flujo, el auditor debe analizar y concluir si existen controles internos o deficiencias, para lo cual utilizará marcas. Las debilidades de control interno detectadas serán reportadas al final.

#### **2.3.2.2.4. Manual de referencia.**

El Manual de referencia es una herramienta que incorporó el Informe COSO I, permite la evaluación del sistema de control interno y está diseñado para identificar objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento, determinar los riesgos y plantear las actividades de control necesarias para mitigar los riesgos.

Esta herramienta ayuda y brinda asistencia en la estimación del control interno preliminar, a la administración y a los auditores.

#### **2.3.3. Criterios aplicados a la auditoría de cumplimiento.**

Interpretando a Blanco (íbid.) en este caso el auditor debe verificar que la entidad cumpla con criterios relacionados con las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias a las que está sujeta la empresa, dependiendo de su actividad y si es pública o privada.

Para cumplir con su objetivo el auditor deberá conocer y entender el marco legal y regulador de la entidad auditada, con el fin de practicar los procedimientos de auditoría que recaben evidencia suficiente y competente de que la entidad cumple con lo dispuesto en leyes y reglamentos.

En forma general podemos citar las siguientes disposiciones legales a las que están sujetas las empresas privadas en el Ecuador.

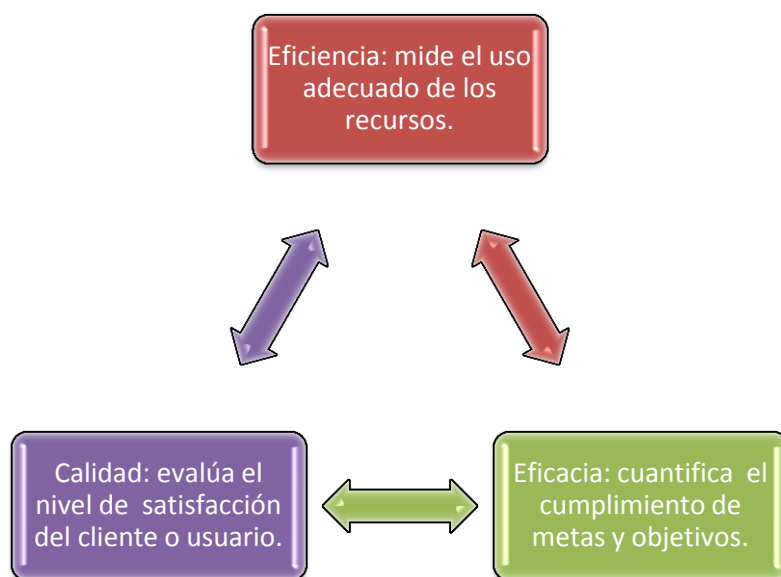
1. Leyes societarias
2. Leyes tributarias
3. Leyes laborales y de seguridad social
4. Leyes aduaneras
5. Normas contables
6. Reglamentos y disposiciones internas

#### **2.3.4. Criterios aplicados a la auditoría de gestión.**

Interpretando a Subía (2010), la auditoría de gestión tiene como objetivo evaluar el grado de cumplimiento de la misión, metas y objetivos planteados, mediante la utilización de

indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia, eficacia y calidad y el impacto que genera.

Las características descritas tienen relación con la planificación empresarial donde se definen las metas y objetivos que serán evaluados, lo que la convierte en el principal criterio de la auditoría de gestión.



**Figura No. 4 Características de la auditoría de gestión, sujetas a evaluación.**  
Fuente: Elaborado a partir de Fleitman (2007:98)

#### 2.4. Proceso de la auditoría integral

Parafraseando a (Blanco, íbid.; Subía, íbid.) a continuación se detalla el proceso de la auditoría integral.

Al ser la auditoría integral un proceso sistemático y ordenado, el auditor debe realizar su trabajo de tal manera que le permita obtener evidencia suficiente y apropiada para sustentar su opinión, de esta manera será importante recabar información de carácter financiero, disposiciones legales y reglamentarias, planes estratégicos y operativos, políticas y procedimientos aplicados por la organización entre otros, será importante además conocer informes de auditorías anteriores con el propósito de tener un conocimiento profundo del ente auditado.

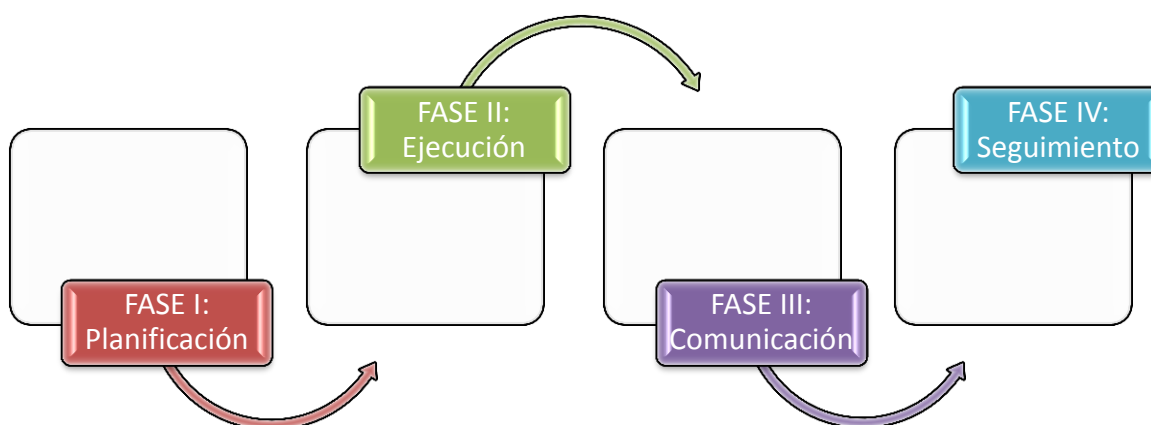
Según Subía (íbid.) señala “las siguientes fases de la auditoría integral:

✚ *Planeación*

✚ *Ejecución*

✚ *Informe”* (p. 37).

Según Dueñas (2012) incluye la fase de seguimiento, ya que proporciona un valor agregado a la auditoría integral al comprobar que las recomendaciones emitidas sean cumplidas de manera oportuna. A continuación se detalla las fases de la auditoría integral.



**Figura No. 5 Fases de la auditoría integral**

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Dueñas (2012:21)

#### **2.4.1. Planificación.**

La fase de planificación contempla la planificación estratégica o preliminar y la planificación específica o definitiva.

##### **2.4.1.1. Planificación estratégica o preliminar.**

En esta fase se define la importancia cualitativa y cuantitativa de los aspectos sujetos a análisis, incluye además, la detección de riesgos inherentes.

Constituye un primer acercamiento a la entidad, el auditor deberá conocer la estructura del negocio con el fin de establecer un primer diagnóstico empresarial, que nos permite obtener una visión global de la empresa.

Para cumplir con este fin el auditor puede realizar entrevistas o aplicar cuestionarios, en todos los niveles de la organización: directivos, gerentes, jefes de área, asistentes, analistas, etc., de esta manera conocerá información relacionada con aspectos financieros, de control interno, disposiciones legales y reglamentarias a las que está sujeta la entidad, y planes estratégicos, operativos y presupuestarios, que le permita identificar en forma preliminar componentes significativos y posibles riesgos que requieren mayor atención de parte del auditor.

La planificación preliminar pretende establecer el objetivo y alcance de cada auditoría, para lo cual es fundamental tener presente los objetivos que persiguen la auditoría financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión.

#### **2.4.1.1.1. Elementos a considerar en la planificación preliminar.**

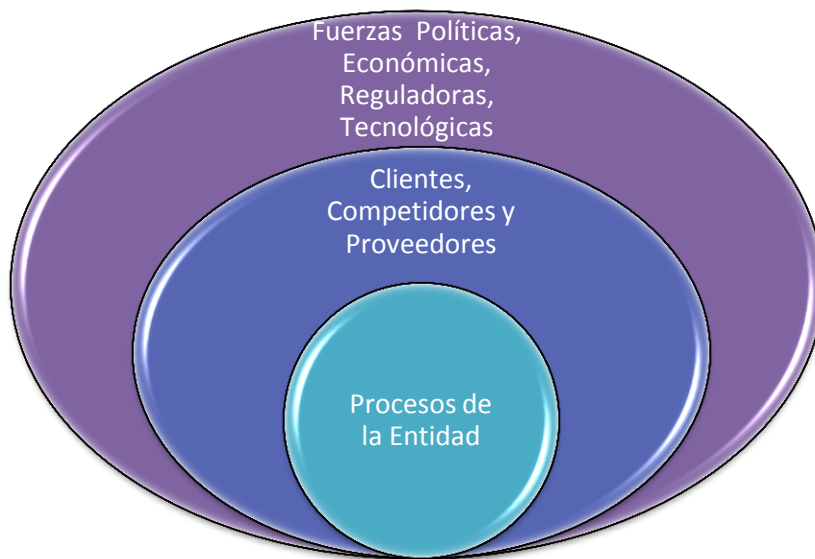
A continuación detallamos elementos importantes que permitirán elaborar la planificación preliminar de una auditoría integral.

##### **1. Conocimiento de la entidad y su entorno.**

El auditor debe tener un conocimiento profundo de toda la entidad y concentrar su atención en aquellas transacciones o actividades que puedan representar mayor riesgo o presentar características inusuales a fin de asegurar que dichos temas reciban una especial atención.

Según Subía (íbid.) señala que *“Obtener una visión sistémica que involucre el ciclo productivo de la organización, es una herramienta útil, al momento de comprender el funcionamiento empresarial” (p. 40).*

Interpretando a Dueñas (íbid.), la Visión sistémica está integrada por factores internos representados por los procesos de una entidad y factores externos como son: el entorno próximo, conocidos por como actores (clientes, proveedores, competidores) y entorno remoto denominadas fuerzas (sociales, políticos, tecnológicos, económicos).



**Figura No. 6 Elementos de la visión sistémica.**

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Dueñas (2012:25-35)

Particularmente por cada auditoría en función de su objetivo, se debe observar y recopilar información sobre los siguientes aspectos:

**Auditoría financiera.**- estados financieros, sistema contable y presupuestario.

**Auditoría de Control Interno.**- procedimientos y políticas de control, códigos de ética.

**Auditoría de Cumplimiento.**- disposiciones legales externas y normas y reglamentos internos.

**Auditoría de Gestión.**- Planes estratégicos, operativos, indicadores financieros, estructura orgánica y funcional.

En lo que respecta al análisis del entorno, consiste en identificar posibles ventajas y desventajas, que la entidad puede tener frente a los factores próximos como son: los proveedores y la competencia; o los factores remotos en el caso de: aspectos sociales, políticos, tecnológicos, reguladores, etc.

En conclusión con la información obtenida se puede identificar las áreas de riesgo potencial, de manera preliminar.

## **2. Evaluación preliminar de riesgos inherentes global y el ambiente de control.**

En este punto se procede a evaluar el riesgo inherente global y el ambiente de control, partiendo del conocimiento adquirido de la organización y sobre los Elementos del Sistema de Control Interno, para lo cual se puede utilizar cuestionarios.

La evaluación de riesgos, parte del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, y una vez identificados, deben ser medidos y clasificados, con el fin de destinar el mayor esfuerzo de auditoría a las áreas de mayor riesgo.

Conjuntamente con la evaluación de riesgos es importante definir el enfoque de auditoría preliminar o estrategia a seguir por componente, para cumplir con este objetivo se debe analizar el ambiente de control y los riesgos inherentes de cada componente, de esta manera se concentrarán la labor de auditoría en aquellas áreas que presentan mayor riesgo.

Recordemos que Riesgo es la posibilidad de que ocurran errores o irregularidades importantes en un área determinada. De igual manera, requieren mayor atención de auditoría aquellas áreas de riesgo calificadas como alto, que de aquellas calificadas como riesgo bajo.

Con los resultados obtenidos se prepara la Matriz de Riesgo Inherente y Enfoque Global, en la que se detalla por componente, los riesgos detectados en la evaluación, y el enfoque preliminar que el auditor a su juicio propone.

El enfoque de auditoría consiste en determinar si se aplicarán pruebas sustantivas o de cumplimiento, dependiendo del nivel de confianza y nivel de riesgo.

Finalmente se elaborará el Memorando de Planificación Preliminar, que constituye un resumen de esta fase.

### ***2.4.1.2. Planificación específica o definitiva.***

En la planificación específica se evaluará los controles para cada tipo de auditoría, siendo estos: contables para auditoría financiera, legales para la de cumplimiento, operativos para la de gestión y controles internos. Con los resultados de esta fase se diseñará procedimientos de auditoría a la medida.

Los puntos a tratar son los siguientes:



#### 2.4.1.2.1. Planes de auditoría específicos.

Se deben diseñar planes específicos para cada una de las auditorías, a continuación detallamos la información que se debe recopilar.

**Tabla No. 6 Contenido de los planes de auditoría específicos.**

Planes de Auditoría	Información
Financiera	Recopilación y análisis de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Los resultados de auditorías o exámenes anteriores</li><li>• La identificación de aquellos rubros significativos presentados en los estados financieros.</li><li>• Las variaciones importantes de un período a otro.</li><li>• La materialidad de las operaciones.</li><li>• El proceso del registro de transacciones, verificar el cumplimiento de las afirmaciones a los estados financieros (veracidad, integridad, valuación y exposición)</li></ul>
De Control Interno	Evaluación de controles y procedimientos disponibles en los diferentes ciclos que conforman los estados financieros.
De Cumplimiento	Identificar normativa interna y externa a la que está sujeta la entidad: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interna: Estatutos, manuales, políticas, Resoluciones de junta</li><li>• Externa: Leyes, reglamentos, códigos.</li></ul>
De Gestión	Información referente a los objetivos de una auditoría de gestión: <ul style="list-style-type: none"><li>• Eficiencia: presupuestos, su seguimiento y evaluación.</li><li>• Eficacia: plan estratégico, operativo, de inversiones de adquisiciones, otros.</li><li>• Calidad: plan de comercialización, resultados de ventas, encuestas de satisfacción.</li></ul>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Subía (2010:44-47)

#### **2.4.1.2.2. Evaluación de control interno y calificación del riesgo de control.**

La evaluación de control interno se realiza por cada una de las auditorías para lo cual es importante considerar los siguientes puntos:

- a. Seleccionar un método de evaluación de control interno
- b. Establecer los controles claves
- c. Determinar los niveles de confianza y nivel de riesgo de control, enfoque de auditoría y presentar la matriz de riesgos.

Existen varios métodos para evaluar el sistema de control interno de una entidad, entre los más utilizados podemos seleccionar un cuestionario, un diagrama de flujo, o un manual de referencia, siendo el más utilizado el método de cuestionarios.

Se conoce como controles clave, aquellos considerados de mayor jerarquía, desde el punto de vista de la auditoría, y que ofrecen mayor satisfacción de auditoría. Un control clave es una acción implantada y ejecutada por el personal de la empresa, el auditor deberá verificar que esas acciones sean confiables, adecuadas y oportunas.

El nivel de confianza indica el grado de cumplimiento de los controles internos de una entidad a nivel global o individual y se expresa en porcentajes. La fórmula utilizada es:

$$NC=CT/PT \times 100$$

**En donde:**

**NC=** Nivel de confianza

**CT=** Calificación Total (total respuestas positivas)

**PT=** Ponderación Total (total preguntas del cuestionario)

La ponderación total se obtiene del total de preguntas (TP) por el total de fuentes de información (TFI), estas pueden ser datos, personas, documentos, informes, etc.

El nivel de confianza es inversamente proporcional al nivel de riesgo, así; frente a un nivel de confianza alto el nivel de riesgo es bajo y viceversa. El nivel de confianza y riesgo se clasifican en: Alto, Moderado o Bajo.

Según la Contraloría General del Estado (2001), para calificar el nivel de confianza y deducir el nivel de riesgo se utiliza los siguientes rangos convencionales, en una escala de 15 a 95 por ciento.

**Tabla No. 7 Rangos para calificación del nivel de confianza y riesgo.**

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

**Fuente:** Tomado de Contraloría General del Estado (2001)

El complemento de este paso es la Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control, esta matriz se construye con las respuestas validadas por el auditor, asignando el número (1) para las respuestas positivas y (0) para las negativas.

El enfoque de auditoría consiste en definir la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas o procedimientos de auditoría, la evaluación del riesgo está directamente relacionada con este enfoque.

Finalmente un compendio de la calificación de riesgos y nivel de confianza, producto de los cuestionarios de control aplicados por componente es la Matriz de Riesgos. Su objetivo es plasmar en un solo cuadro el resultado de la evaluación de control interno, con la identificación

de riesgos por componente. Este documento contiene el detalle de los controles claves y los procedimientos de auditoría sustantivos y de cumplimiento según el caso, que serán aplicados en la fase de la ejecución.

#### **2.4.1.2.3. Programas de auditoría específicos.**

El producto final de la planificación específica es la presentación de los programas de auditoría que contempla los procedimientos que serán aplicados en la fase de ejecución.

Un programa de auditoría es un conjunto de procedimientos sustantivos y de cumplimiento, constituyen una guía de trabajo para el auditor que va a ejecutar los procedimientos y un documento de control para el auditor supervisor o jefe de auditoría, por lo que deben ser diseñados a la medida.

#### **2.4.2. Ejecución.**

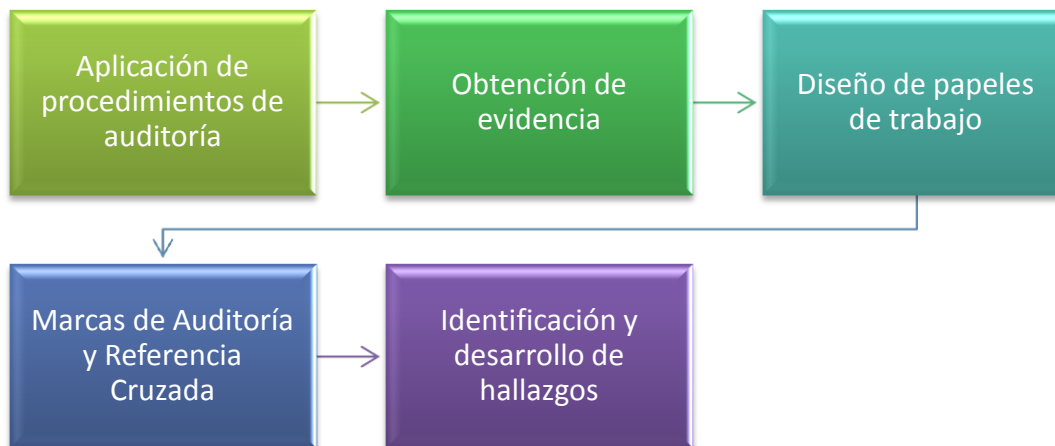
Después de analizar a Dueñas (íbid.) señalaré que en esta fase se aplicarán los procedimientos de auditoría diseñados en la fase de planificación, con el fin de obtener evidencia suficiente y competente de cada tipo de auditoría, que permita respaldar la opinión del auditor.

La evidencia producto del análisis del auditor al aplicar los programas de auditoría, estará respaldada en papeles de trabajo. De igual forma, en este punto conviene identificar los hallazgos de auditoría, redactar las conclusiones y recomendaciones, para posteriormente informar a la administración de la empresa.

Producto de la ejecución de la auditoría se identificarán hallazgos que revelan condiciones que se contraponen a los criterios planteados para cada tipo de auditoría, así: para la auditoría financiera las normas contables, para la de control procedimientos de control interno, para la de gestión planes operativos y estratégicos, para la de cumplimiento disposiciones legales y reglamentarias.

El desarrollo de los hallazgos encontrados contribuye a la comunicación de resultados mediante la emisión del informe de auditoría integral.

A continuación se detallan las actividades a realizar en esta fase:



**Figura No. 7 Actividades a considerar en la ejecución de la auditoría.**

**Fuente:** Elaborado a partir de Dueñas (2012:20)

### **2.4.3. Comunicación.**

Interpretando a Dueñas (ibid.) producto de esta fase se elabora el Informe de Auditoría Integral, que incluye el dictamen a los estados financieros preparados por la entidad, además la evaluación de control interno, de cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias a las que está sujeta la empresa y el grado de eficiencia, eficacia y calidad de la gestión administrativa.

Es importante mencionar, que la comunicación con la administración de la empresa debe efectuarse durante todo el proceso de auditoría, es importante que antes de emitir un informe, el auditor tenga una reunión previa que le permita socializar los hallazgos, para discutirlos y obtener el punto de vista de la administración de la entidad, ya que pueden existir criterios erróneos por parte del auditor frente a un evento, por falta de documentos o transacciones no analizadas y que la administración puede aclarar. Esto no significa una pérdida de independencia en el trabajo desempeñado por el auditor, ya que al final la opinión emitida estará sustentada en evidencia.

#### 2.4.4. Seguimiento.

Interpretando a Sotomayor (2008) señala que la fase de seguimiento, consiste en monitorear el grado de cumplimiento de las recomendaciones por parte de la Gerencia del ente auditado.

El papel del auditor en esta fase es de observador, no deberá involucrarse al punto de encargarse de actividades propias del personal de la entidad, su función es cumplir con su responsabilidad de auditor.

El personal auditado deberá reportar el cumplimiento de las recomendaciones realizadas a través de un informe, a una fecha establecida o exponer posibles novedades.

Producto de esta fase, se genera un informe de lo que se ha cumplido, que por lo general es reportado en una nueva, siendo este documento su punto de partida.

Para facilitar el seguimiento de recomendaciones se propone el siguiente formato.

**Tabla No. 8 Seguimiento de recomendaciones.**

**NOMBRE DE LA EMPRESA**  
**SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES**  
**ÁREA O DEPARTAMENTO**  
**PERIODO: 2XXX**

<b>No</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>MEDIDA CORRECTIVA IMPLANTADA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA ESTIMADA DE SOLUCIÓN</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

**Fuente:** Elaborado a partir de Sotomayor (2008:156)

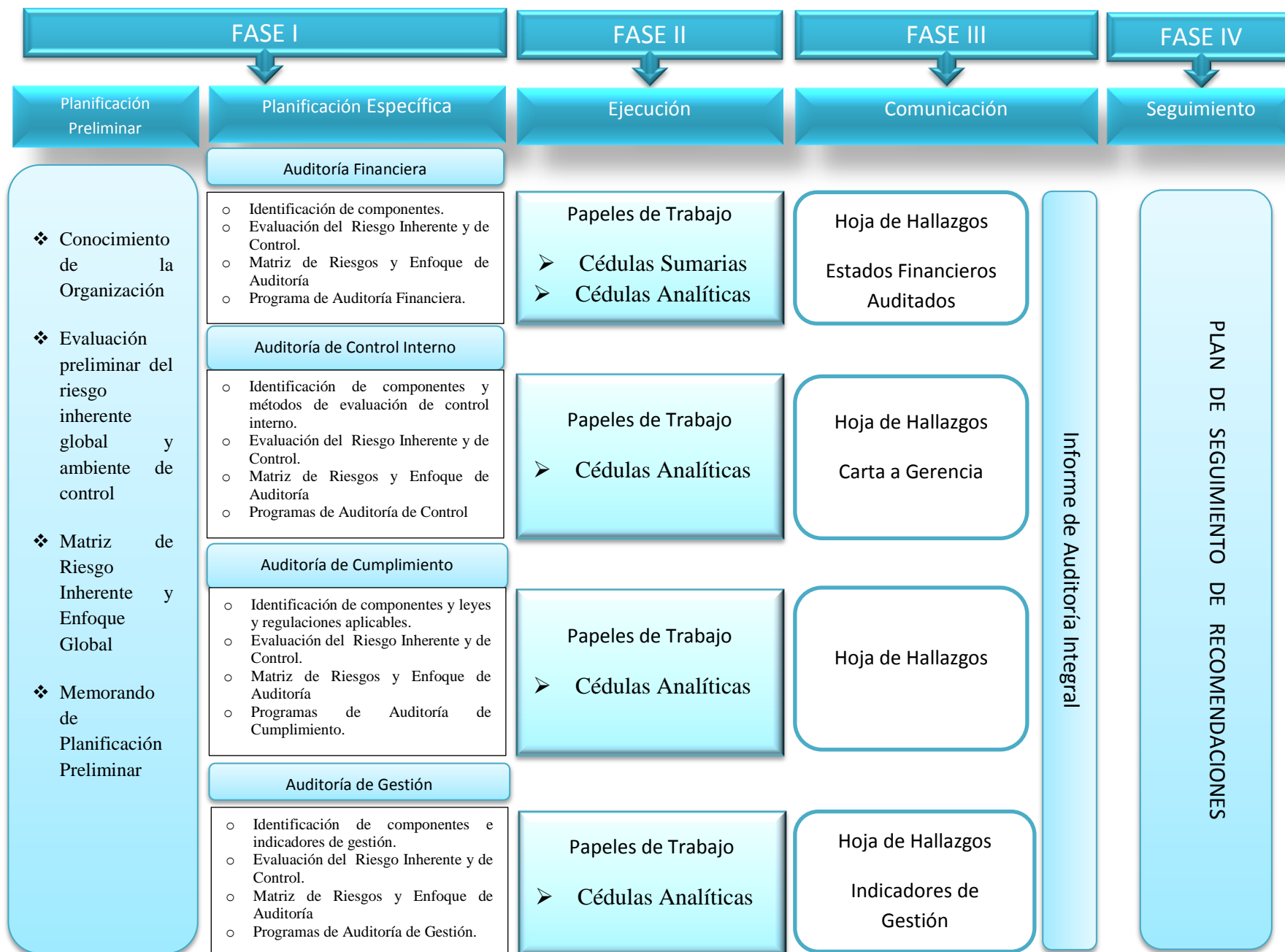
Finalmente es importante mencionar que en cada fase se generarán papeles de trabajo que serán clasificados en los siguientes legajos:

**Archivo permanente.**- contiene documentación proporcionada por la empresa como base legal y normativa interna.

**Archivo de Planificación.** – agrupa documentación que respalda el diagnóstico organizacional, evaluación del proceso de comercialización, identificación de controles claves, evaluación de control interno, determinación del nivel de confianza y nivel de riesgo, y programas de auditoría.

**Archivo Corriente.** – agrupará la evidencia suficiente y competente producto de la aplicación de los programas de auditoría, hojas de hallazgo y sustento de los comentarios expuestos en los informes.

A continuación se presenta una ilustración que resume las fases de la auditoría integral.



**Figura No. 8** Fases de la Auditoría Integra I  
**Fuente:** Varios autores



**CAPÍTULO III**  
**ANÁLISIS DE LA EMPRESA**

### **3.1. Antecedentes de la organización**

El 2 de mayo del 2006 ante la Notaria Primera del cantón Ambato, bajo la iniciativa del Sr. Francisco Quiroga Soria e Ing. Francisco Quiroga Aillón, con amplia experiencia en el sector de servicios de seguridad, se constituye la empresa FASNOTEQ Novedades Tecnológicas S.A., con sede en la ciudad de Ambato.

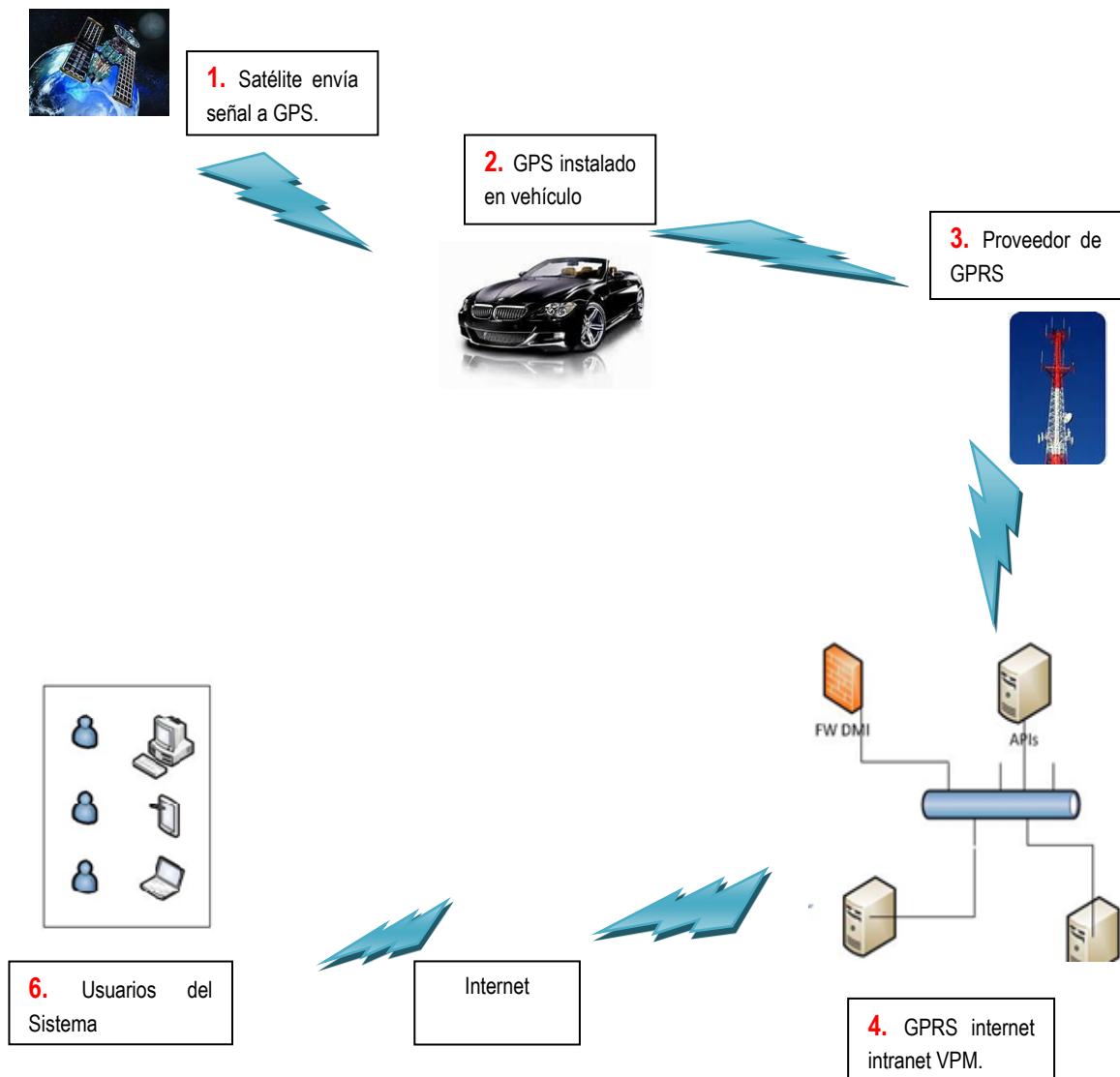
Su objeto social de acuerdo a la escritura de constitución es: (a) comercializar, distribuir, importar, exportar y producir todo equipo, maquinaria, instrumento o herramienta tecnológica, referidos al área informática, de salud, industrial, automotriz y científica, b) comercializar, distribuir, importar, exportar y producir todo componente y accesorio tecnológico, de cualquier naturaleza, especie y calidad, referidos al área informática, de salud, industrial, automotriz; y c) prestar servicios tecnológicos especialmente aquellos relacionados con la transferencia tecnológica y generación de tecnologías para idear, concretar y administrar procesos industriales, de comercialización y de servicios, referidos al área informática, de salud, industrial, automotriz y científica.

El capital social es de dos mil dólares de los Estados Unidos de América, divididos en dos mil acciones ordinarias y nominativas, de un dólar cada una.

Actualmente las principales actividades económicas de la compañía, son la venta de artículos de seguridad y servicio de rastreo satelital de vehículos a nivel nacional. FASNOTEQ S.A. mantiene convenios con compañías de transporte pesado a nivel nacional y empresas del sector público, constituyéndose en una empresa líder en el segmento de seguridad, rastreo y localización de vehículos.

El servicio que presta FASNOTEQ S.A. es la localización vehicular en tiempo real desde cualquier punto del país, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año. Cuenta con tecnología moderna basada en GPS (Global Positioning System) y GPRS (General Packet Radio Service). Además; y en caso de existir robo o asalto, la empresa coordina las labores de rescate conjuntamente con el personal de la policía nacional.

A continuación presentamos de manera gráfica el funcionamiento del sistema de rastreo satelital, implementado en la empresa FASNOTEQ S.A.



**Figura No.9 Ilustración del funcionamiento del sistema de rastreo satelital**

**Fuente:** FASNOTEQ S.A.

En los dos últimos años la empresa ha desarrollado su software de monitoreo, con el fin de brindar un mejor servicio al cliente, reducir costos y no crear dependencia con ciertos proveedores.

Sin duda, frente al alto índice delincriminal que vive nuestro país este tipo de servicio se ha convertido en una necesidad. Necesidad que es atendida por varias empresas nacionales e internacionales, de ahí que nuestros principales competidores son Hunter, Carlin y Sherlock.

### **3.1.1 Misión.**

Ser una entidad orientada a la satisfacción total del cliente a través del servicio de rastreo directo satelital, con una mayor apertura de seguridad y vigilancia a sus medios de transporte en tiempo real, con criterios de calidad, efectividad, rentabilidad e innovación incesante.

### **3.1.2. Visión.**

FASNOTEQ NOVEDADES TECNOLOGICAS S.A. será para el 2013 líder en el sector de la prestación del servicio de rastreo directo satelital para todo tipo de transporte, utilizando honestamente el recurso económico, optimizando al máximo los recursos materiales, actualizando permanentemente los recursos tecnológicos, capacitando idóneamente al recurso humano, los mismos que emplearan valores como honestidad, liderazgo, mejoramiento continuo, creatividad, proveyendo una entrega total a la permanente satisfacción de nuestros clientes, accionistas y empleados, con una contribución positiva a la sociedad a través del cuidado permanente del medio ambiente.

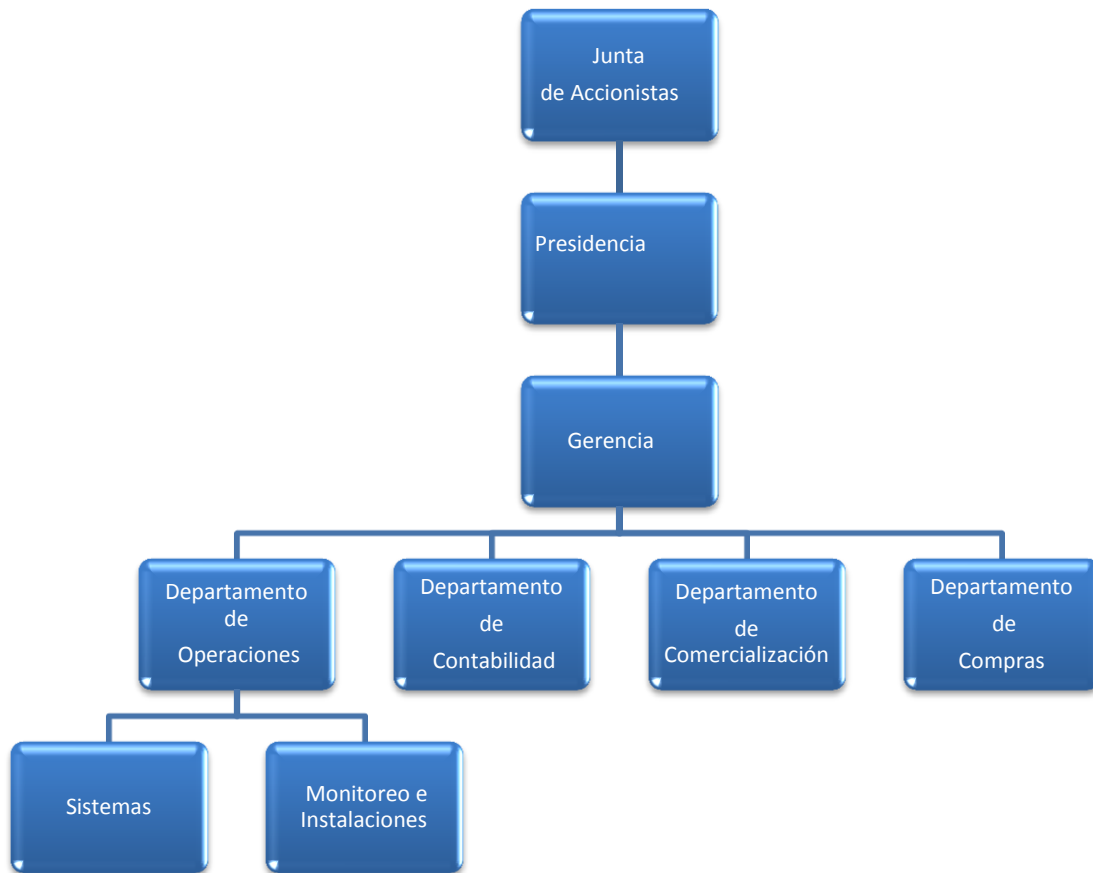
### **3.1.3. Base legal.**

Las disposiciones legales a las que está sujeta la empresa FASNOTEQ S.A. son las siguientes:

- Ley de Compañías
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Seguridad Social
- Código Tributario
- Código de Trabajo
- Código de Comercio
- NIIF PYMES
- Normas Internacionales de Contabilidad

### **3.1.4. Estructura orgánica.**

La estructura orgánica de la empresa FASNOTEQ S.A. se presenta a continuación.



**Figura No. 10 Organigrama**

**Fuente:** FASNOTEQ S.A.

### 3.1.5. Estructura funcional.

Con el fin de brindar una orientación sobre la estructura funcional de la empresa, a continuación se realiza una breve explicación de los principales departamentos.

**Junta General de Accionistas.-** Corresponde a la Junta el ejercicio de todas las facultades que la ley confiere al órgano de gobierno. Deberá resolver sobre el reparto o el destino de las utilidades, conforme a la ley.

Además deberá estar informada de la situación económica y financiera. Le corresponde deliberar sobre el aumento o disminución del capital, la transformación, la fusión, la escisión, la disolución anticipada de la compañía y modificaciones al estatuto.

**Presidencia.-** El Presidente de la compañía es nombrado por la Junta de Accionista, le corresponde, presidir las reuniones de la junta y suscribir las actas respectivas; suscribir con el gerente general los títulos de acciones; subrogar al gerente general en el ejercicio de sus funciones; cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Junta General; firmar cheques conjuntamente con el Gerente de la compañía; presentar a la Junta el informe anual de sus actividades.

**Gerencia.-** Le corresponde actuar de secretario de las reuniones de la junta general, suscribir con el presidente los títulos de acción; ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía; ejercer las atribuciones previstas en el artículo doce de la Ley de Compañías.

Supervisará y dirigirá la elaboración de planes estratégicos, operativos, presupuestos, así como la presentación de los estados financieros que serán presentados a la Junta de Accionistas para su aprobación.

Supervisará las actividades de los departamentos de conforman la empresa.

Es la responsable de la selección y contratación del personal, así como de la planificación de capacitaciones y entrenamientos.

En caso de que exista auditoría interna o externa, deberá controlar y supervisar la implementación de las recomendaciones planteadas.

**Departamento de Operaciones.-** Es el responsable de diseñar, implementar y actualizar el software de rastreo; actualizar la base de datos de clientes en el sistema informático; realizar mantenimientos periódicos a la plataforma informática, tanto al software como hardware; instalación de nuevos dispositivos de rastreo y mantenimiento a las unidades de rastreo satelital instaladas en los vehículos; monitoreo de los vehículos las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días el año; generar reportes de recorrido por requerimiento del cliente.

**Departamento de Contabilidad.-** Es el encargado del registro de las transacciones económicas de la entidad y; la aplicación y cumplimiento de las disposiciones legales a las que

está sujeta; su función es proporcionar información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

Además se encarga de la supervisión y coordinación de las actividades de facturación, manejo de efectivo y sus equivalentes, para lo cual cuenta con un auxiliar contable.

En lo que respecta a los contratos de trabajo y nómina estará a cargo de este departamento.

**Departamento de Comercialización.-** Es el responsable de la captación de nuevos clientes y atender los requerimientos de los actuales, para lo cual preparará cronogramas de visita y seguimiento de contratos para posibles renovaciones; de acuerdo a los requerimientos de la Gerencia presentará reportes de ventas.

Este departamento deberá alcanzar un conocimiento profundo de las características de los clientes; y de los productos y servicios que oferta la empresa. Además deberá conocer las debilidades y fortalezas de la competencia.

El departamento de comercialización es el encargado del control y seguimiento de cartera de clientes, así como la labor de cobro, para lo cual deberá presentar periódicamente reportes a Gerencia.

**Departamento de Compras.-** Es el encargado de mantener el stock de materiales y equipos suficientes para cumplir con los proyectos de monitoreo, para lo cual solicitará cotizaciones en caso de un nuevo producto o realizará el pedido al proveedor permanente, considerando siempre el mejor precio y calidad.

Será el encargado de verificar que los productos adquiridos cumplan con las características solicitadas y supervisará que se entregue de manera oportuna.

Las adquisiciones serán coordinadas con el Gerente de la empresa y el Departamento de Contabilidad.

En caso de importaciones será el responsable de supervisar el proceso de importación desde la transferencia del dinero al proveedor extranjero hasta el ingreso de la mercadería a la empresa.

### 3.2. Cadena de valor

Porter (1991) señala que la cadena de valor es una herramienta que permite dividir a la empresa en sus actividades claves, con el fin de determinar cómo se comportan los costos y los hechos que agregan valor.

Una actividad de valor requiere de insumos como: materiales o materia prima, recursos humanos y tecnología que le permita ofrecer un producto o proveer de un servicio. Además usa información referente a clientes y genera información como pruebas de desempeño.

#### 3.2.1. Actividades de la cadena de valor.

Para que la cadena de valor de Porter, cumpla con su objetivo, esta se subdivide en las siguientes actividades:

- ✚ Primarias y

- ✚ De apoyo

**Actividades Primarias.**- tienen que ver con la creación del producto o servicio, el proceso de venta y la asistencia posterior a la venta. Estas a su vez se subdividen en las siguientes actividades: logística interna, operaciones, logística externa, marketing y ventas; servicio de posventa o mantenimiento.

**Actividades de apoyo.**- respaldan a las actividades primarias ya que, ofrecen los insumos o materiales, el recurso humano, la tecnología y otros factores necesarios en la empresa.

En conclusión, la empresa es considerada como una cadena, donde cada una de las etapas agregan valor al producto o servicio que será ofertado a los clientes, sin duda el aporte realizado por Michael Porter en la década de los ochenta con el tema: cadena de valor, fue el cimiento para la creación de los mapas de procesos utilizados por las empresas en la actualidad.

### 3.3. Mapa de procesos

(Riveros 2007; Zaldumbide 2010) señalan que el mapa de procesos es la representación gráfica de los procesos de un sistema de gestión y su interrelación entre ellos.

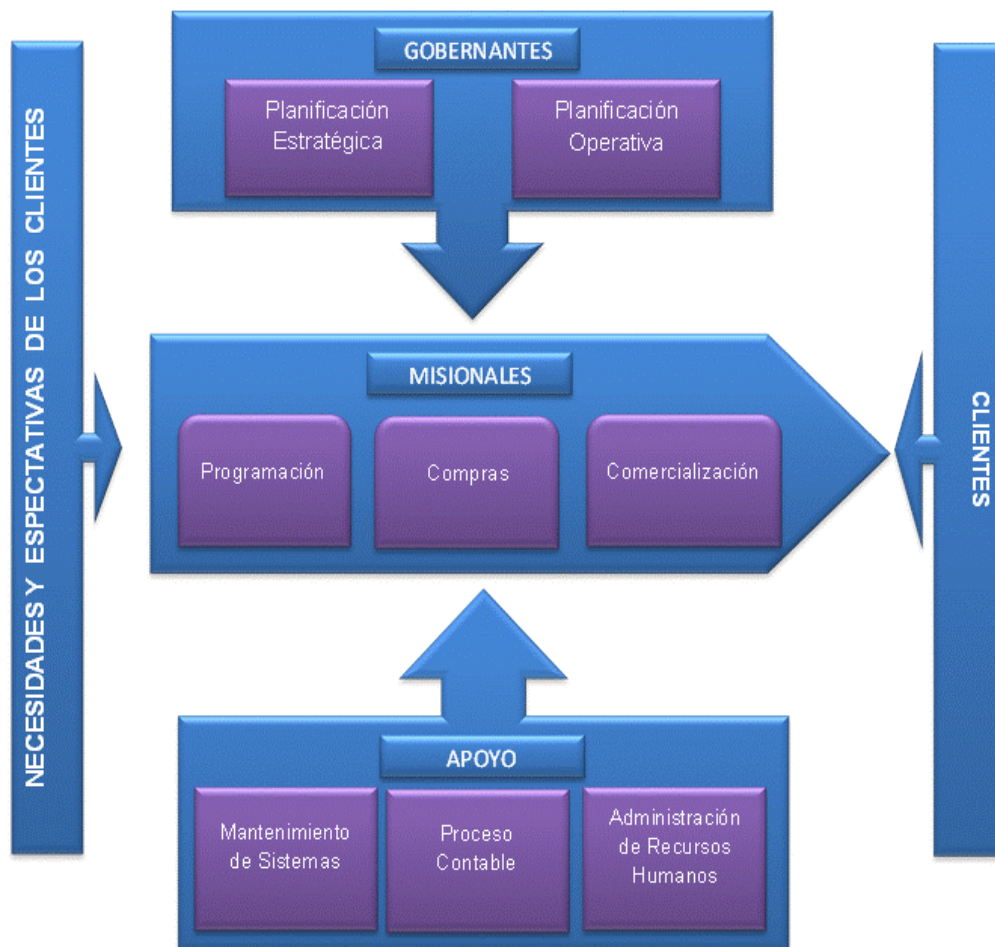


Esta herramienta contiene básicamente los siguientes procesos:

- ✚ Estratégicos o gobernantes
- ✚ Operativos, misionales o agregadores de valor
- ✚ De apoyo, asesoría o habilitantes

Con los antecedentes expuestos y considerando la importancia de contar con un mapa de procesos que permita visualizar la relación que existe entre ellos, a continuación se presenta esta herramienta aplicada a la empresa FASNOTEQ S.A.

**Figura No. 11 Mapa de Procesos FASNOTEQ S.A.**



Elaborado por: Karina Benítez Galbor  
Fuente: FASNOTEQ S.A.

### **3.3.1. Procesos gobernantes.**

Están a cargo de la alta dirección y se orientan a definir políticas, estrategias y objetivos de la entidad.

En el caso de la empresa FASNOTEQ S.A. los procesos gobernantes lo integran la planificación estratégica y operativa.

### **3.3.2. Procesos operativos, misionales o agregadores de valor.**

Permiten cumplir con las políticas, objetivos y estrategias planteadas por la organización, con el fin de brindar un servicio de excelencia al cliente. Partiendo de este concepto este conjunto de procesos deben estar en concordancia con la misión de la empresa, entre los más importantes tenemos: el proceso productivo y el proceso de comercialización.

Como podemos observar en el gráfico anterior, los procesos que integran este grupo son: programación, compras y comercialización y servicio posventa.

### **3.3.3. Procesos de apoyo, asesoría o habilitantes.**

Este grupo lo conforman aquellos procesos que no están relacionados directamente con el cumplimiento de objetivos, políticas estrategias, sin embargo su cumplimiento incide en los procesos misionales u operativos, ya que aportan con recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

Los procesos de apoyo de FASNOTEQ S.A. son: Mantenimiento de Sistemas, Proceso Contable y Administración de Recursos Humanos.

### **3.4. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A.**

Disponer de un informe integral de auditoría, que comprenda criterios financieros, de control interno, de gestión y; cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias constituye un valioso aporte para la empresa FASNOTEQ S.A., considerando que su crecimiento y posicionamiento en el mercado en los dos últimos años es bastante significativo, lo que compromete su confianza frente a clientes, proveedores, instituciones financieras y entes de control,

El proceso de comercialización, es uno de los más importantes en el grupo de los procesos agregadores de valor, ya que está relacionado directamente con la misión de la empresa y constituye la fuente de ingresos que da vida a la organización y permite generar rentabilidad, trabajo y seguridad en las inversiones de los accionistas.

Entre las posibles situaciones a encontrar producto de la realización de un examen de auditoría integral a FASNOTEQ S.A. al proceso de comercialización en el año 2012, podemos mencionar: cartera vencida, créditos sin sustento e incobrables, inexistencia de controles internos o incumplimiento de los mismos; presupuestos sin seguimiento, falta de aplicación de indicadores de gestión, incumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias, inobservancia de normativa contable, entre otros.

Sin duda, es de suma importancia para FASNOTEQ S.A. contar con un informe integral, que permita detectar posibles falencias o inobservancias, producto de la aplicación de procedimientos de auditoría según el enfoque analizado y luego de obtener evidencia suficiente y apropiada que respalde la opinión del auditor. Las conclusiones planteadas en el informe de auditoría permitirán a la administración de la empresa tomar medidas correctivas que involucren acciones a corto y mediano plazo en beneficio de la organización.

**CAPÍTULO IV**  
**INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE**  
**COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA FASNOTEQ S.A. CORRESPONDIENTE AL AÑO**  
**2012**

#### **4.1. Informe**

A los Accionistas de la empresa FASNOTEQ S.A.

Estimados Señores:

Hemos practicado una auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A., por el año 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen especial a las cuentas deudoras comerciales y ventas; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de leyes y regulaciones que la afectan; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de gestión. La administración 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 entidad; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la Institución; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Nuestra obligación es expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral.

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

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría del control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se 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 que le son aplicables; y si es confiable la

información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de gestión en la evaluación de los resultados de la administración.

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros correspondientes a los procesos analizados; la evaluación de las Normas Internacionales de Información Financiera; las principales estimaciones efectuadas por la administración. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre las cuentas del proceso sujeto a examen y conclusiones sobre la otra temática.

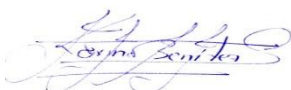
En nuestra opinión, las cuentas deudores comerciales y ventas se presentan razonablemente en los estados financieros de la empresa FASNOTEQ S.A. al 31 de diciembre del año 2012, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la empresa en el proceso de comercialización, mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. En relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la compañía.

Por la naturaleza de nuestro examen especial las conclusiones y recomendaciones se anexan a continuación.

Ambato, 11 de noviembre de 2013.

Atentamente,



Dra. Karina Benítez G.

**Auditora**

**Comentarios y Recomendaciones**

Los comentarios y recomendaciones detalladas a continuación se originan en el examen de auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. por el período 2012, en cada uno de sus enfoques: financiero, control interno, cumplimiento y gestión.

## **Auditoría Financiera**

### **1. Título: Incumplimiento de la política de cobro**

**Comentario.-** El período medio de cobro de la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012, son 52 días, incumpliendo de esta manera, su política de cobro establecida, que es de 30 días plazo, esto se debe a que no existe un control en el otorgamiento de créditos, ni un seguimiento adecuado de los créditos pendientes, lo que afecta a la liquidez de la empresa por un retraso en los cobros de 22 días aproximadamente.

#### **Recomendación**

A Gerencia, a Comercialización.

Plantear estrategias de recaudación y cronogramas de visitas a clientes, bajo la supervisión de un responsable.

### **2. Título: Controles en el otorgamiento de créditos**

**Comentario.-** La empresa para otorgar los crédito no verifica los antecedentes del cliente y estos no poseen documentación de respaldo, por lo que no se cumple con un control interno básico como es mantener documentación de respaldo, esto se debe a que no existe un procedimiento por escrito que regule la concesión de créditos y establezca controles mínimos, la consecuencia de este evento son pagos atrasados que originan cartera vencida y posibles pérdidas por cuentas incobrables.

#### **Recomendación**

A Gerencia, a Comercialización

Establecer por escrito el procedimiento a seguir para la concesión de créditos, instaurando controles y responsables de su cumplimiento.

### **3. Título: Observaciones en registros de clientes**

**Comentario.-** Se detectó registros incorrectos en abonos a clientes, incumpliendo una afirmación a los estados financieros como es la veracidad, esto se genera por negligencia del responsable del registro, el contador; generando como resultado que los saldos de los clientes no sean reales.

#### **Recomendación**

A Gerencia, a Contabilidad.

Instaurar como política para su aplicación la verificación de saldo de clientes por medio de confirmaciones, por lo menos una vez al año, considerando que la información proporcionada por terceros es más confiable.

### **4. Título: Información de clientes no actualizada**

**Comentario.-** La empresa desconoce la ubicación de un cliente con saldo pendiente de cobro por un valor de 1.980 usd., el criterio sería los procedimientos para la concesión de créditos que toda empresa debería tener, la causa es la falta de estos procedimientos que establezcan controles y responsables del proceso, como resultado tenemos un deterioro de la cartera valorado en 1980 dólares, y una disminución de la liquidez de la empresa.

#### **Recomendación**

A Gerencia, a Comercialización

Establecer por escrito que previa a la concesión de créditos se realice un análisis y verificación de datos del cliente; y referencias personales y comerciales presentadas.

### **5. Título: Cancelaciones de clientes registradas a destiempo**

**Comentario.-** Se detectó que la empresa realiza registros inoportunos referentes a cancelación de clientes, es decir la empresa no cumple con la característica cualitativas de la información de los estados financieros: Oportunidad; la causa es por negligencia del responsable del registro, lo que ocasiona que el saldo de clientes no sea real a la fecha de cierre.



### **Recomendación**

A Gerencia, a Contabilidad

Recordar al encargado de contabilidad que toda transacción debe ser registrada oportunamente y en caso de abonos o cancelación de clientes, debe ser depositada de inmediato y de manera íntegra.

### **6. Título: Cartera vencida**

**Comentario.-** Se detectó un alto porcentaje de cartera vencida, correspondiente al 75% de la cartera total, con un vencimiento superior a la política de crédito instaurada por la empresa, que es 30 días plazo, la causa de este evento es que no existe una estrategia definida para recaudación de cartera, ocasionando una disminución en la liquidez de la empresa.

### **Recomendación**

A Gerencia, a Comercialización.

Solicitar al responsable de la recaudación de cartera, se planteen estrategias de recuperación a corto y mediano plazo, con el fin de disminuir la cartera vencida y evitar se convierta en incobrable.

### **7. Título: Diferencia en cálculo de la provisión cuentas incobrables**

**Comentario.-** Existe una diferencia de 82.11 usd en el cálculo de la provisión cuentas incobrables, la política que mantiene la empresa para la provisión es del 1% sobre los créditos concedidos y no recaudados, esto se debe a que contabilidad no verifica el cálculo de la provisión previo al registro contable, lo que ocasiona una afectación a la veracidad del saldo de la cuenta provisión cuentas incobrables.

### **Recomendación**

A Contabilidad

Verificar el cálculo de la provisión y elaborar un anexo que evidencia la base de cálculo y el valor a provisionar, de conformidad con la política de la empresa.

## **Auditoría de Cumplimiento**

### **8. Título: Declaraciones a destiempo de obligaciones con el IESS y SRI**

**Comentario.-** Se detectaron declaraciones atrasadas del IVA, Retenciones del Impuesto a la Renta y aportes al IESS, en cumplimiento del art. Art. 101 de la Ley de Régimen Tributario Interno (Responsabilidad por la Declaración) y el Art. 96 de Código Tributario (Deberes Formales) y Art. 89 de la Ley de Seguridad Social, debido a un olvido involuntario por parte del Contador, lo que ocasionan multas e intereses que constituyen gastos no deducibles para la empresa.

#### **Recomendación**

A Gerencia, a Contabilidad

Establecer por escrito la responsabilidad del Contador de realizar las declaraciones en su oportunidad con el fin de evitar multas e intereses.

### **9. Título: Declaraciones sustitutivas del Impuesto al Valor Agregado.**

**Comentario.-** Se detectó que la empresa realiza sustitutivas por errores en las declaraciones del IVA, siendo la base legal el Art. 101 de la Ley de Régimen Tributario Interno (Responsabilidad por la Declaración) y el art. 96 de Código Tributario (Deberes Formales), debido a que el personal del Departamento de Operaciones no entrega a tiempo las facturas de compra y retenciones a contabilidad, para su registro y declaración; y además por errores involuntarios del Contador, lo que ocasiona que la empresa tenga que realizar declaraciones sustitutivas e incurrir en posibles gastos por intereses.

#### **Recomendación**

A Contabilidad, al Dpto. de Operaciones.

Establecer fechas límite de entrega de facturas y retenciones al personal de operaciones. Solicitar a Contabilidad lleve un control de las facturas y retenciones declaradas y verifique la coincidencia de estos valores con los mayores auxiliares respectivos, para evitar errores u omisiones.

## **10. Título: Diferencias en cálculo de multas e interés en declaraciones de impuestos**

**Comentario.-** Al realizar el análisis de cumplimiento se pudo detectar que existen diferencias en el cálculo de multas e intereses en declaraciones de impuestos, siendo la base legal el Art 21 (intereses) y Art. 100 (multas) del Código Tributario, estas diferencias se deben a errores involuntarios por parte del Contador, lo que ocasiona que la empresa incurra en gastos adicionales y que no son deducibles.

### **Recomendación**

A Gerencia, a Contabilidad

Establecer por escrito la responsabilidad del Contador de realizar las declaraciones en su oportunidad y en caso de existir multas o intereses estos deben ser calculados correctamente.

## **11. Título: Políticas para el proceso de comercialización inexistentes**

**Comentario.-** La empresa no ha establecido políticas por escrito para el proceso de comercialización, un adecuado sistema de control interno requiere que como parte de las actividades de control existan políticas y procedimientos para los distintos procesos, esto se debe a que la Gerencia no consideró el crecimiento de la entidad y se mantuvo políticas adoptadas de manera empírica por la administración, lo que ocasiona que el proceso de comercialización se vea afectado por no existir políticas que regulen esta actividad, dejando aspectos como: tiempo de vigencia de cotizaciones, descuentos en ventas y parámetros para calificación de clientes, sin un fundamento que los regule.

### **Recomendación**

A Gerencia, a Comercialización

Diseñar políticas por escrito que orienten el proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. para luego implementarlas y socializar a todo el personal de la entidad.

## **Auditoría de Control Interno**

### **12. Título: Código de ética y conducta inexistente**

**Comentario.-** La empresa no dispone de un código de ética y conducta, incumpliendo con lo establecido en el Informe COSO ERM, elemento Ambiente Interno, esto se debe a que no se consideró el pronto crecimiento de la empresa, ocasionando que el comportamiento y disciplina del personal, no tenga un documento que lo guíe.

#### **Recomendación**

A la Gerencia

Implementar un código de ética y conducta a acorde a los requerimientos de la entidad y socializar a todo el personal.

### **13. Título: Los puestos de control no están descritos**

**Comentario.-** La empresa no dispone de una descripción de puestos de trabajo, con lo que se estaría incumpliendo el Informe COSO ERM referente al Ambiente Interno, esto se debe a que la Gerencia no consideró que la empresa creció en corto tiempo, ocasionando que el personal no disponga de una guía sobre las actividades a realizar, ni el perfil requerido en cada puesto de trabajo.

#### **Recomendación**

A la Gerencia.

Elaborar un documento que contenga la descripción de los puestos de trabajo, perfil requerido; y destrezas y habilidades esperadas del personal.

### **14. Título: Falta de evidencias de acciones tomadas por la empresa frente a riesgos**

**Comentario.-** No existe evidencia de las acciones tomadas por la empresa frente a riesgos detectados, el criterio lo establece el Informe COSO ERM en su elemento respuesta a los Riesgos, esto se debe a que la Gerencia no tomó las medidas necesarias para sustentar sus acciones, lo que ocasiona una posible llamada de atención por parte de la Junta de Accionistas.

## **Recomendación**

A la Gerencia

Instaurar como política, que toda acción tomada por la Gerencia o cualquier otro departamento de la empresa sea documentado, como evidencia del hecho realizado.

### **15. Título: Actividades de control por escrito, inexistentes**

**Comentario.-** La empresa no dispone de actividades de control por escrito y por proceso, de esta manera, se incumple con el elemento: actividades de control del informe COSO ERM, esto se genera debido a que la Gerencia desconoce la importancia de disponer de un sistema de control interno que integre actividades de control por escrito, lo que ocasiona, que no todo el personal conozca los controles que debe observar en los distintos procesos, dando lugar a que aparezcan riesgos e incumplimientos.

## **Recomendación**

A la Gerencia

Diseñar e implementar actividades de control por escrito y por procesos que permita salvaguardar los recursos y alcanzar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad.

## **Auditoría de Gestión**

### **16. Título: Indicador de eficiencia, referente a gastos sueldos, salarios y beneficios no cumplido.**

**Comentario.-** El porcentaje de sueldos, salarios y beneficios pagados al personal de comercialización en el año 2012, con respecto a las ventas fue del 11.32%, sin embargo que el objetivo planteado por la entidad fue lograr que el gasto correspondiente a los rubros detallados no supere el 10% del total de las ventas en el año 2012, la razón por la que no se cumplió el objetivo es que no existe un control y seguimiento de los indicadores de eficiencia, que permitan ajustar las brechas de manera oportuna, lo que ocasiona una

brecha desfavorable de 13.20% originando un incremento en los gastos y disminución de la rentabilidad de la empresa.

### **Recomendación**

Gerencia, a Contabilidad

Delegar por escrito la aplicación, seguimiento y reporte de variaciones de los indicadores de gestión al Departamento de Contabilidad, con el fin de disponer de elementos de juicio que permitan tomar decisiones oportunas.

## **17. Título: Objetivo de eficacia, referente a disminución de cartera vencida no cumplido**

**Comentario.-** La cartera vencida de la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012 disminuyó en un 18.13% en comparación con el año 2011, siendo el objetivo planteado por la empresa, disminuir en un 25% el porcentaje de cartera vencida en la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012, el incumplimiento de este objetivo de eficacia se debe a que la gestión de cobro no es adecuada debido a que el personal de comercialización no trabaja planificadamente ni existe un proceso definido, lo que ocasiona que exista una brecha desfavorable del 27.48% en la disminución del porcentaje de cartera vencida planificado para el año 2012, generando una disminución de la liquidez de la empresa.

### **Recomendación**

A Gerencia, a Dpto. de Comercialización.

Establecer por escrito el proceso de comercialización y recaudación de cartera, incorporando controles en las diferentes actividades. Socializar los procesos al personal involucrado y solicitar su cumplimiento.

## **18. Título: Objetivo de calidad referente a satisfacción del cliente no cumplido.**

**Comentario.-** En el año 2012 el porcentaje de clientes satisfechos con el servicio prestado por la empresa FASNOTEQ S.A. es del 84%, el objetivo planteado por la empresa fue: Lograr que el 90% de los clientes se encuentren satisfechos con la calidad del servicio prestado por la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012, el objetivo no se cumplió debido a que en el año 2012 existió problemas de conectividad con el proveedor, reflejado en

interrupciones de servicio; esto a su vez ocasionó que exista una brecha de 6.67% lo que podría desembocar en una pérdida de clientes y con ello disminución de las ventas.

### **Recomendación**




A Gerencia, A Dpto. de Operaciones

Verificar la conveniencia de mantener o cambiar al proveedor de conectividad previo reporte del departamento de operaciones y análisis de costo – beneficio.




### **4.2. Plan de implementación de recomendaciones.**




A continuación detallamos el plan de implementación de recomendaciones que ha fue socializado con el personal responsable de la empresa, para poder ejecutarlo, el 18 de noviembre del 2013.




Imagen No. 1 Plan de implementación de recomendaciones

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES												
N°	DETALLE DE LA RECOMENDACIÓN	DIRIGIDO A :	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZOS ASIGNADO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ACCIÓN A REALIZAR	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	ACCIONES REALIZADAS	CUMPLIMIENTO			OBSERVAC.
									SI	PARC	NO	
1	Plantear estrategias de recaudación y cronogramas de visitas a clientes, bajo la supervisión de un responsable.	Gerencia Comercialización	Ing. Francisco Quiroga  Jefe de Comercialización	diciembre 2013	Documento con estrategias y cronograma	*Plantear estrategias *Elaborar cronograma *Supervisión de actividades						
2	Establecer por escrito el procedimiento a seguir para la concesión de créditos, instaurando controles y responsables de su cumplimiento.	Gerencia Comercialización.	Tglo. Edwin Rocha  Gerente	diciembre 2013	Procedimientos por escrito	*Redactar procedimientos *Establecer controles responsables *Socializar para su cumplimiento.						
3	Instaurar como política para su aplicación la verificación de saldo de clientes por medio de confirmaciones, por lo menos una vez al año, considerando que la información proporcionada por terceros es más confiable.	Gerencia Contabilidad	Tglo. Edwin Rocha  Gerente	diciembre 2013	Políticas por escrito	*Redactar política *Socializar para su cumplimiento						






PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES										
N°	DETALLE DE LA RECOMENDACIÓN	DIRIGIDO A :	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZOS ASIGNAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ACCION A REALIZAR	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	ACCIONES REALIZADAS	COMPLIMIENTO SI PARC NO	OBSERVAC.
4	Establecer por escrito que previa a la concesión de créditos se realice un análisis y verificación de datos del cliente; y referencias personales y comerciales presentadas.	Gerencia Comercialización.	Tglo. Edwin Rocha Gerente	diciembre 2013	Políticas por escrito	* Elaborar políticas por escrito. *Socializar para su cumplimiento.				
5	Recordar al encargado de contabilidad que toda transacción debe ser registrada oportunamente y en caso de abonos o cancelación de clientes, debe ser depositada de inmediato y de manera íntegra	Gerencia Contabilidad	Ing. Jessica Sotamba Contadora	diciembre 2013	Instrucción por escrito a contabilidad	*Instrucción por escrito *Cumplimiento de registros oportunos.				
6	Solicitar al responsable de la recaudación de cartera, se plantee estrategias de recuperación a corto y mediano plazo, con el fin de disminuir la cartera vencida y evitar se convierta en incobrable.	Gerencia Comercialización	Ing. Francisco Quiroga Jefe de Comercialización	diciembre 2013	Documento con estrategias	*Disponer la elaboración de estrategias *Elaborar estrategias para recuperación de cartera				

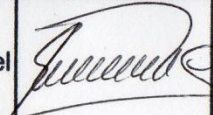
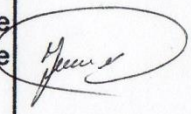
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES													
N°	DETALLE DE LA RECOMENDACIÓN	DIRIGIDO A :	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZOS ASIGNAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ACCION A REALIZAR	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	ACCIONES REALIZADAS	CUMPLIMIENTO			OBSERVAC.	
									SI	PARC	NO		
7	Verificar el cálculo de la provisión y elaborar un anexo que evidencie la base de cálculo y el valor a provisionar, de conformidad con la política de la empresa.	Contabilidad	Ing. Jessica Sotamba Contadora	diciembre 2013	Anexo con cálculo de provisión	* Verificación de cálculo de provisión de cuentas incobrables.							
8	Establecer por escrito la responsabilidad del Contador de realizar las declaraciones en su oportunidad con el fin de evitar multas e intereses.	Gerencia Contabilidad	Tglo. Edwin Rocha Gerente  Ing. Jessica	diciembre 2013	Instrucción por escrito a contabilidad	*Instrucción por escrito  *Realizar declaraciones oportunas.							
9	Establecer fechas límite de entrega de facturas y retenciones al personal de operaciones. Solicitar a Contabilidad lleve un control de las facturas y retenciones declaradas y verifique la coincidencia de estos valores con los mayores auxiliares respectivos, para evitar errores u omisiones.	Contabilidad, Dpto. Operaciones de	Ing. Jessica Sotamba Contadora	diciembre 2013	Instrucción por escrito con fechas límite de entrega de facturas  Documento que evidencie el control de facturas y retenciones	*Establecer fechas límite.  *Llevar un control de facturas y retenciones							

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES												
N°	DETALLE DE LA RECOMENDACIÓN	DIRIGIDO A :	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZOS ASIGNAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ACCION A REALIZAR	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	ACCIONES REALIZADAS	CUMPLIMIENTO			OBSERVAC.
									SI	PARC	NO	
10	Establecer por escrito la responsabilidad del Contador de realizar las declaraciones en su oportunidad y en caso de existir multas o intereses estos deben ser calculados correctamente.	Gerencia Contabilidad	Tglo. Edwin Rocha Gerente	diciembre 2013	Instrucción por escrito a contabilidad	*Establecer por escrito la responsabilidad del contador en cuanto a las declaraciones.  *Calcular correctamente intereses y multas en caso se requiera.						
11	Diseñar políticas por escrito que orienten el proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. para luego implementarlas y socializar a todo el personal de la entidad.	Gerencia Comercialización	Tglo. Edwin Rocha Gerente	diciembre 2013	Políticas por escrito	*Diseñar políticas por escrito para comercialización.  *Socializar para su cumplimiento						
12	Implementar un código de ética y conducta acorde a los requerimientos de la entidad y socializar a todo el personal.	Gerencia	Tglo. Edwin Rocha Gerente	enero 2014	Código de ética	* Diseñar un código de ética  *Socializar para su cumplimiento						



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES											
N°	DETALLE DE LA RECOMENDACIÓN	DIRIGIDO A :	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZOS ASIGNAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ACCION A REALIZAR	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	ACCIONES REALIZADAS	CUMPLIMIENTO		OBSERVAC.
									SI	PARC NO	
13	Elaborar un documento que contenga la descripción de los puestos de trabajo, perfil requerido; y destrezas y habilidades esperadas del personal.	Gerencia	Tglo. Edwin Rocha Gerente	enero 2014	Documento con descripción de puestos.	*Elaborar documento *Socializar para su conocimiento.					
14	Instaurar como política, que toda acción tomada por la Gerencia o cualquier otro departamento de la empresa sea documentado, como evidencia del hecho realizado.	Gerencia	Tglo. Edwin Rocha Gerente	enero 2014	Políticas por escrito	*Redactar política *Socializar para su cumplimiento					
15	Diseñar e implementar actividades de control por escrito y por procesos que permita salvaguardar los recursos y alcanzar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad.	Gerencia	Tglo. Edwin Rocha Gerente	enero 2014	Documento con actividades de control	*Redactar actividades de control por procesos. *Socializar para su cumplimiento.					

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES												
N°	DETALLE DE LA RECOMENDACIÓN	DIRIGIDO A :	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZOS ASIGNAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ACCION A REALIZAR	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	ACCIONES REALIZADAS	CUMPLIMIENTO			OBSERVAC.
									SI	PARC	NO	
16	Delegar por escrito la aplicación, seguimiento y reporte de variaciones de los indicadores de gestión al Departamento de Contabilidad, con el fin de disponer de elementos de juicio que permitan tomar decisiones oportunas.	Gerencia Contabilidad	Tglo. Edwin Rocha Gerente  Ing. Jessica Sotamba Contadora	diciembre 2013	Documento que delega responsabilidades	*Delegación por escrito  *Seguimiento y reporte de indicadores de gestión	  					
17	Establecer por escrito el proceso de comercialización y recaudación de cartera, incorporando controles en las diferentes actividades. Socializar los procesos al personal involucrado y solicitar su cumplimiento.	Gerencia Comercialización	Tglo. Edwin Rocha Gerente	diciembre 2013	Procedimientos por escrito	*Redactar procedimientos  *Establecer controles y responsables  *Socializar para su cumplimiento.						

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES												
N°	DETALLE DE LA RECOMENDACIÓN	DIRIGIDO A	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZOS ASIGNAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ACCION A REALIZAR	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	ACCIONES REALIZADAS	CUMPLIMIENTO			OBSERVAC
									SI	PARC	NO	
18	Verificar la conveniencia de mantener o cambiar al proveedor de conectividad previo reporte del departamento de operaciones y análisis de costo - beneficio.	Gerencia,  Dpto. de Operaciones	Tglo. Edwin Rocha Gerente   Ing. Xavier Villacrés Jefe de Opciones	enero 2014	Reporte del encargado de Operaciones	*Análisis del servicio otorgado por proveedor.  *Informe de servicio de conexión	  					

## **CAPÍTULO V**

### **COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **5.1. Comprobación de hipótesis**

Fue factible realizar el examen de auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. correspondiente al año 2012, producto de este examen se obtuvieron resultados que se presentan en el informe correspondiente, el mismo que abarca aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión.



## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **6.1. Conclusiones**

1. La importancia de una auditoría integral radica en el examen completo que se realiza a una entidad, desde varios enfoques como son: financiero, de cumplimiento, de control interno y de gestión, lo que permite identificar errores, incumplimientos y debilidades que amenazan el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Sin duda el examen de auditoría integral constituye una experiencia enriquecedora para el auditor, ya que le permite poner en práctica sus conocimientos desde varios enfoques pero con un mismo fin, el obtener un informe de auditoría que contenga los comentarios y recomendaciones respectivas para ser socializadas a la Gerencia y al personal de la empresa; en lo que respecta a la empresa, contar con un informe de auditoría integral significa disponer de una herramienta completa para la toma de decisiones de carácter financiero, económico, administrativo y operativo.
3. El examen de auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. por el periodo 2012, se realizó observando todas las fases del proceso de auditoría, el producto final de este proceso es el informe y el plan de implementación de recomendaciones que fueron socializados y aceptados por la Gerencia.

## **6.2. Recomendaciones**

1. Las empresas deberían considerar la posibilidad de contratar los servicios de un auditor para la realización de una auditoría integral, con el fin de obtener un diagnóstico completo de las operaciones de la entidad, que le permita tomar medidas correctivas a tiempo y de esta manera incrementar su credibilidad frente a terceros.
2. Esta nueva corriente, llamada auditoría integral, debe ser considerado como parte de la formación profesional de los estudiantes que optan por el título Contador - Auditor y similares, con el fin de que conozcan las ventajas de este nuevo enfoque y puedan promocionar sus servicios hacia un nuevo mercado, el obtener una visión integral de la empresa que les permita emitir una opinión sobre aspectos no solo financieros, sino también, relacionados con el cumplimiento de disposiciones legales, control interno; y cumplimiento de metas y objetivos.

**3.** Particularmente, se recomienda a la empresa FASNOTEQ S.A. que se considere en el corto plazo la ejecución de una auditoría integral a toda la entidad, con el fin de disponer de una evaluación completa que le permita tomar acciones correctivas en las áreas misionales y de apoyo, en beneficio de la institución.

Además es importante que se cumpla con las recomendaciones planteadas, producto del examen de auditoría integral al proceso de comercialización, las mismas que constan en el plan de seguimiento de recomendaciones; con el fin de corregir los errores y debilidades detectadas de manera oportuna.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, Y. (2010). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de auditoría financiera gubernamental*. Quito.
- Dueñas, N. (2012). *Auditoría de gestión II guía didáctica*. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fleitman, J. (2007). *Evaluación Integral para implantar modelos de calidad*. México: Editorial PAX
- Hansen, M. (2012). *NIF para PYMES teoría y práctica*. Guayaquil
- Mantilla, S. (2005). *Control interno informe COSO*. Bogotá: ECOE EDICIONES
- Marín, H. (2009). *Auditoría financiera*. Argentina: El Cid.
- Porter, M. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Barcelona: Industria Gráfica S.A.
- Riveros, P.E. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de estados financieros*. México: PEARSON Educación.
- Slosse, C. y otros (1991). *Auditoría. Un nuevo enfoque empresarial*. Argentina: Ediciones Macchi.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGRAW-HILL Interamericana ECOE Ediciones.
- Subía, J. (2010). *Marco conceptual de la auditoría integral guía didáctica*. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.
- Subía, J. (2012). *Informe de Auditoría Integral Guía Didáctica*. Loja: EDILOJA Cia. Ltda.,
- Whittington, K. (2000). *Auditoría: Un enfoque integral*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Zaldumbide, J. M. (2011). *Auditoría de control interno II guía didáctica*. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.

## LINKGRAFÍA

Ambrosone, M. (2007). *La administración del riesgo empresarial: una responsabilidad de todos – el enfoque COSO*. Disponible en: <http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>

Ecuador, Superintendencia de Compañías (2013). *Guía Rápida NIC/NIIF Deloitte*. Disponible en: [http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd\\_supercias/descargas/niif/guiarapida2009.pdf](http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd_supercias/descargas/niif/guiarapida2009.pdf)

Ecuador, Ministerio Coordinador de Seguridad (2013). *Estadísticas de Seguridad*. Disponible en: <http://www.seguridad.gob.ec/wp-ontent/uploads/downloads/2013/09/Indicadores1.pdf>

Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. Disponible en: <http://books.google.com.ec/books?id=VobCCBsMJtoC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ei=LdQ0UtTYJofY9QTThYG4AQ&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=control%20interno&f=false>. [Versión Books Google].

**ANEXOS**

## Anexo No. 1 Carta de autorización de la Gerencia de la empresa FASNOTEQ S.A



Supervise su vehículo por INTERNET

VEHICULOS - PERSONAS - MERCADERIAS

Ambato, 15 de febrero del 2013.

Señores  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
Presente:

De mi consideración.

Por medio del presente suscribo la autorización expresa para el desarrollo de la tesis con el tema: **"AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA FASNOTEQ S.A. CORRESPONDIENTE EL PERIODO 2012"**, a ser elaborado por la Dra. **Marcela Karina Benítez Gaibor**. Cl. 1803013539, a su vez certifico que el desarrollo de la presente investigación es una necesidad para la empresa y será aplicado como una herramienta útil en el desarrollo de las funciones efectuadas por la empresa en la cual actualmente me desempeño como gerente y Representante Legal, razón por la cual me comprometo a prestar las facilidades del caso para su desarrollo.

Por la atención que se digne dar a la presente solicitud, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

  
Igl. Edwin Rocha  
**GERENTE GENERAL**  
C.I: 1711049096

Teléfono(s) contacto: 0998600945 Oficina:032420060  
Email: [gerencia@rastreodirecto.com](mailto:gerencia@rastreodirecto.com)



Dirección: Av. Victor Hugo y Av. Athualpa Edif. Franz Viegner 3er Piso Telfs: 095441149 / 080788288 / 099293029 / 032 846592  
[www.rastreosatelital.ec/entry.php](http://www.rastreosatelital.ec/entry.php) [www.rastreodirecto.com](http://www.rastreodirecto.com) Email: [ingenieria@rastreodirecto.com](mailto:ingenieria@rastreodirecto.com)  
Ambato - Ecuador



**Anexo No. 2 Oficio de entrega de informe de auditoría integral a Gerente de la empresa FASNOTEQ S.A.**

Ambato, 20 de noviembre de 2013.

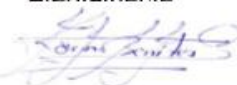
Tglo.  
Edwin Rocha  
GERENTE  
FASNOTEQ S.A.  
Presente

Señor Gerente:

La presente tiene por objeto hacer la entrega oficial del informe de examen de auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. correspondiente al año 2012, con sus respectivos comentarios y recomendaciones, con el propósito de que se cumpla con el compromiso de ejecutar las recomendaciones producto de los comentarios socializados con anterioridad a usted señor Gerente y al personal involucrado como es el caso del Ing. Francisco Quiroga Jefe de Comercialización e Ing. Jessica Sotamba Contadora de la empresa.

Agradezco la confianza depositada en mi persona y las facilidades brindadas para realizar este examen de auditoría integral.

Atentamente

  
Dra. Karina Benítez G.  
Auditora

  
  
Nov. 21. 2013

**Anexo No.3 Memorando de Planificación Preliminar – producto de planificación preliminar.**

**FASNOTEQ S.A.**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

**1. Motivo de la auditoría**

Según consta en el Acta de la Junta de Accionistas No 01-2013, con fecha 25 de marzo de 2013, mediante la cual se solicita el examen de auditoría integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. en el periodo 2012, como un mecanismo de práctica sana, que permita incrementar la credibilidad de la información generada en la entidad, se procede a contratar los servicios de un auditor calificado con fecha 30 de mayo del 2013.

**2. Objetivos de la auditoría**

El objetivo de la auditoría integral es expresar una opinión sobre asuntos relacionados con el examen a los estados financieros, la evaluación del sistema de control interno, evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afecta a la entidad; y el grado de eficiencia y eficacia en el manejo de las operaciones.

**Naturaleza y alcance de la auditoría**

La naturaleza y alcance de nuestro trabajo es el siguiente:

- **Financiero:** Determinar si los saldos de las cuentas deudores comerciales y ventas, que se originan en el proceso de comercialización presentan razonablemente su saldos, mediante la verificación del cumplimiento de las normas contables vigentes que rigen la presentación de estos rubros en los estados financieros.
- **Cumplimiento:** Establecer si FASNOTEQ S.A. cumple con las disposiciones legales y reglamentarias internas y externas a las que está sujeta, en el desarrollo de sus operaciones.
- **Gestión:** Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos planteados por la organización y en la utilización de los recursos disponibles.

- **Control Interno:** Evaluar el sistema de control interno, para verificar si los controles existentes son adecuados o requieren ajustes, con el fin de salvaguardar los recursos de la entidad.

### 3. Conocimiento General de la Organización

#### 3.1. Base legal de creación y/o constitución

La empresa FASNOTEQ S.A. fue creada mediante escritura pública el 2 de mayo del 2006, ante la Doctora Helen Rubio L. Notaria Pública Primera del Cantón Ambato y fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante resolución 06.A.DIC.0156.

Se encuentra domiciliada en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Está constituida con un capital social de \$2.000 dividido en 2.000 acciones de \$1.00 cada una.

Cabe mencionar que la empresa está sujeta a las siguientes disposiciones legales, entre las más importantes:

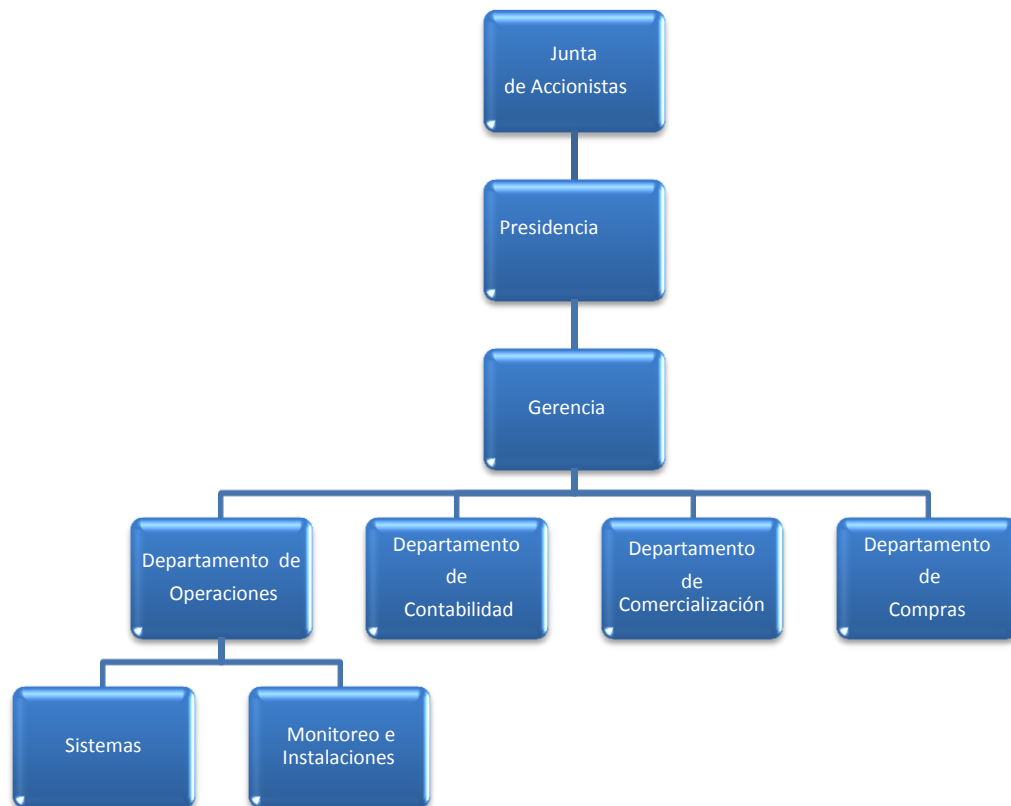
- Ley de Compañías
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Ley de Seguridad Social
- Código de Trabajo
- Código Tributario
- Código de Comercio
- Reglamentos Internos elaborados por la compañía.
- NIIF PYMES
- Normas Internacionales de Contabilidad NIC

El capital social está integrado, suscrito y pagado de la siguiente forma:

<b>Accionistas</b>	<b>Capital Suscrito en Numerario</b>	<b>Capital Pagado en Numerario</b>	<b>Acciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Luis Quiroga Soria	USD 1000	USD 1000	1000	50%
Francisco Quiroga Aillón	USD 1000	USD 1000	1000	50%

### 3.2. Estructura orgánica

La empresa mantiene la siguiente estructura orgánica:



### 3.3. Misión, visión y objetivos estratégicos

#### Misión.

Ser una entidad orientada a la satisfacción total del cliente a través del servicio de rastreo directo satelital, con una mayor apertura de seguridad y vigilancia a sus medios de transporte en tiempo real, con criterios de calidad, efectividad, rentabilidad e innovación incesante.

#### Visión.

FASNOTEQ NOVEDADES TECNOLOGICAS S.A. será para el 2013 líder en el sector de la prestación del servicio de rastreo directo satelital para todo tipo de transporte, utilizando honestamente el recurso económico, optimizando al máximo los recursos materiales, actualizando permanentemente los recursos tecnológicos, capacitando idóneamente al

recurso humano, los mismos que emplearan valores como honestidad, liderazgo, mejoramiento continuo, creatividad, proveyendo una entrega total a la permanente satisfacción de nuestros clientes, accionistas y empleados, con una contribución positiva a la sociedad a través del cuidado permanente del medio ambiente.

### ***Objetivos estratégicos 2012.***

Los objetivos estratégicos planteados por la empresa FASNOTEQ S.A. para el año 2012 son:

- ✚ Posicionar a la empresa con los mejores servicios y productos, fortaleciendo las relaciones con clientes.
- ✚ Incrementar el valor de la empresa con el fin de ser un ente más competitivo.
- ✚ Incrementar la liquidez de la empresa, con el fin de cubrir sus obligaciones con recursos propios.
- ✚ Generar acciones estratégicas que permitan aumentar nuevos nichos de mercado a nivel del país.
- ✚ Consolidar una política de continua innovación tecnológica.
- ✚ Definir y desarrollar políticas y procedimientos de control interno.
- ✚ Propiciar acciones que permitan disminuir los costos.

### ***Objetivos estratégicos 2013.***

En lo que respecta al año 2013, la empresa ha planteado los siguientes objetivos:

- ✚ Convertir el soporte técnico que se brinda, en un referente de política empresarial.
- ✚ Incorporar convenios con empresas extranjeras
- ✚ Vislumbrar la posibilidad de encontrar nichos de mercado descuidados.
- ✚ Afianzarse a nivel nacional e internacional como una empresa con tecnología vanguardista

- ✚ Mantener y evaluar la aplicación de las diversas herramientas administrativas
- ✚ Incursionar en nuevos mercados
- ✚ Fortalecer las actividades emprendidas en la gestión comercial con los proveedores

### **3.4. Objetivos operativos de las áreas misionales**

#### ***Programación***

**Objetivo 1.-** Cubrir en un 100% las necesidades de software, de los clientes de FASNOTEQ S.A. con el fin de capturar nuevos mercados, en el año 2012.

**Objetivo 2.-** Incrementar en un 100% la capacitación y entrenamiento del personal responsable de la programación del sistema de rastreo satelital de la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012, con el fin de evolucionar de una empresa de servicios a una empresa de desarrollo.

**Objetivo 3.-** Incrementar en un 80% la inversión en el área de programación de la empresa FASNOTEQ S.A. con el fin de proveer de los recursos necesarios para mejorar y cubrir las necesidades de los clientes, en el año 2012.

#### ***Compras***

**Objetivo 1.-** Conseguir que el total de compras realizadas por FASNOTEQ S.A. cuente con el análisis y autorización previa para optimizar el costo de los productos adquiridos en el año 2012.

**Objetivo 2.-** Mejorar el proceso de cancelación y acreditaciones a los proveedores de la empresa FASNOTEQ S.A. con el fin de eliminar las pérdidas por este efecto en el año 2012.

**Objetivo 3.-** Asegurar el 100% de los montos por concepto de importaciones de la empresa FASNOTEQ S.A. con el fin de minimizar el riesgo por pérdidas o robos en el año 2012.

### **Comercialización**

**Objetivo 1.-** Alcanzar el 90% de satisfacción del cliente, con los productos y servicios que oferta la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012.

**Objetivo 2.-** Alcanzar un 80% en el valor del costo de ventas en relación al total de ventas en la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012.

**Objetivo 3.-** Lograr que el gasto correspondiente a sueldos, salarios y beneficios pagados al personal de comercialización no supere el 10% del total de ventas de la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012.

**Objetivo 4.-** Disminuir en un 25% la cartera vencida en la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012.

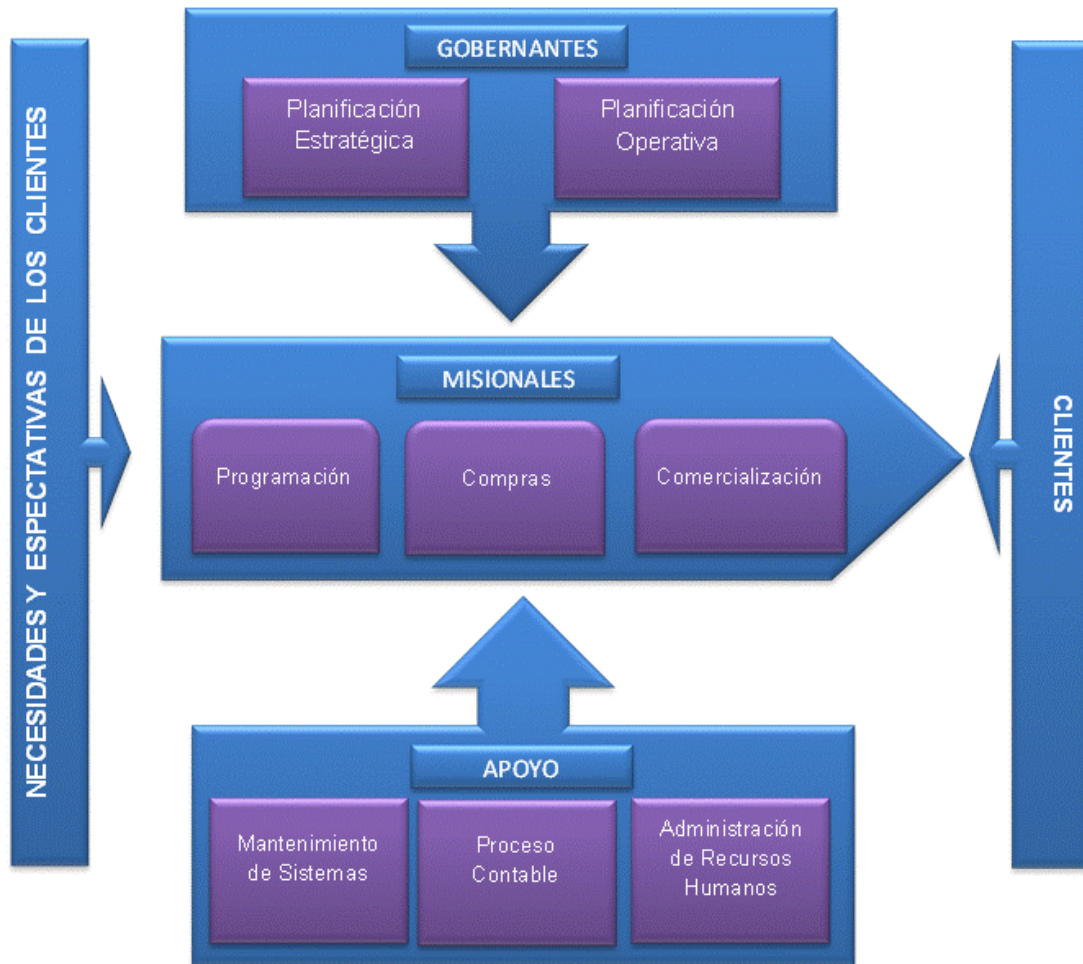
### **3.5. Líneas o giro del negocio (objeto social) y/o temas relacionadas con la auditoría**

El objetivo social de la empresa consiste en:

- a) Comercializar, distribuir, importar, exportar y producir todo equipo, maquinaria, instrumento o herramienta tecnológica, referidos al área informática, de salud, industrial, automotriz y científica.
- b) Prestar servicios tecnológicos, especialmente aquellos relacionados con la transferencia de tecnología y generación de tecnologías para idear, concretar y administrar procesos industriales de comercialización y de servicios, referidos al área informática, de salud, automotriz y científica.

### **3.6. Mapa de procesos**

A continuación presentamos la representación gráfica del sistema de gestión de la empresa FASNOTEQ S.A.



Elaborado por: Karina Benítez Gaibor  
Fuente: FASNOTEQ S.A.

#### 4. Evaluación de control interno

Para la evaluación del Control Interno se utilizó cuestionarios (ver anexo PE 01), posteriormente se elaboró la Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente y de Control (ver anexo PE 02) con el fin de establecer el enfoque preliminar de auditoría (ver anexo PE 03).

#### 5. Matriz de riesgos inherente y enfoque global

El resumen de los riesgos inherentes y el enfoque global de auditoría integral se detalla en la siguiente matriz (ver Anexo PE 04)



## 6. Materialidad

Producto del análisis efectuado podemos determinar que el proceso de comercialización es un componente significativo que requiere ser analizado en el examen de auditoría integral aplicado a FASNOTEQ S.A. en el año 2012 debido a que constituye un proceso misional que agrega valor al sistema de gestión de la empresa ya que de él depende la generación de ingresos.

Como resultado de la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo inherente global, se identifica una concentración de riesgos en el proceso de comercialización que afecta el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Al aplicar el análisis vertical al estado de resultados con fecha de corte 31 de diciembre del 2012, se concluye que el rubro más representativo son las ventas con un 99.69%.

En cuanto al análisis vertical del Estado de Situación Financiera, el rubro deudores comerciales, que está directamente ligado con el proceso de comercialización representa el 12.70% en relación al activo total. A continuación se detalla el análisis realizado.

**FASNOTEQ S.A**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**ANÁLISIS VERTICAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>SALDO</b>	<b>ANÁLISIS VERTICAL EXPRESADO EN %</b>
	<b>INGRESOS</b>		
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	295,966.35	100.000
4102	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	295,049.63	99.69%
4108	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	916.85	
4109	(-) DESCUENTO EN VENTAS	(0.13)	
51	<b>COSTOS DE VENTAS</b>	64,082.78	21.65%
52	GASTOS	203,310.16	68.69%
79	<b>GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	28,573.41	9.65%

FASNOTEQ S.A  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
ANÁLISIS VERTICAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CÓDIGO	NOMBRE	SALDO	ANÁLISIS VERTICAL EXPRESADO EN %	
1.	ACTIVO	\$ 330,432.55		100.00%
101	ACTIVO CORRIENTE	\$ 277,160.12		
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	\$ 8,666.80		2.62%
10102	ACTIVOS FINANCIEROS	\$ 91,201.33		27.60%
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS	\$ 41,950.77	12.7%	
1010208	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	\$ 50,312.29	15.2%	
1010209	(-)PROVISION CUENTAS INCOBR.	\$ (1,061.73)	-0.3%	
10103	INVENTARIOS	\$ 141,640.15		42.87%
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	\$ 4,436.39		1.34%
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	\$ 31,215.45		9.45%
102	ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 53,272.43		
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	\$ 53,272.43		16.12%

En conclusión se reconoce al proceso de comercialización como un componente significativo que al estar sujeto a la amenaza de riesgos importantes y formar parte del grupo de procesos misionales, requiere ser examinado de manera integral, en el período 2012, con el fin de determinar acciones que permitan corregir posibles errores o desviaciones.

## 7. Identificación de Componentes

A continuación detallamos los componentes a ser auditados por cada tipo de auditoría:

### Financiera

Proceso de Comercialización: Deudores Comerciales y Ventas

### Control Interno

Basado en COSO ERM, los elementos:

- ✓ Ambiente Interno
- ✓ Establecimiento de Objetivos
- ✓ Identificación de eventos
- ✓ Valoración de Riesgos
- ✓ Respuesta al Riesgo
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Monitoreo

### **Cumplimiento**

Disposiciones legales y normativas que afecta al proceso de comercialización:

- ✓ Disposiciones Internas
- ✓ Disposiciones Externas

### **Gestión**

Se analizará los siguientes aspectos, de las áreas misionales:

- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Calidad

## **8. Recursos humanos, materiales y financieros**

### ***Humanos:***

Jefe de Equipo.- Dra. CPA. Karina Benítez  
Supervisor.- Mg. Carlos Mancheno

### ***Materiales:***

Útiles de oficina necesarios para el desarrollo de esta auditoría

### ***Tiempo estimado:***

El tiempo estimado según la planificación es de 30 días, para el desarrollo de la auditoría integral y presentación del informe final.

## 9. Cronograma de Actividades

El examen de auditoría integral se lo realizará en 480 horas, desde el mes de septiembre hasta el mes de noviembre del año 2013, de acuerdo al siguiente cronograma:

FASES	No Horas	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Planificación	96			
Planificación Preliminar				
Planificación Específica por componente.				
Ejecución	240			
Auditoría Financiera				
Auditoría de Control Interno				
Auditoría de Cumplimiento				
Auditoría de Gestión				
Comunicación de Resultados	120			
Seguimiento	24			
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>			

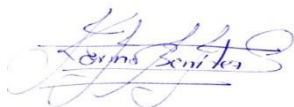
## 10. Productos a obtener

Como resultado de la Auditoría Integral al proceso de comercialización de la empresa FASNOTEQ S.A. en el año 2012, se obtendrá el Informe de Auditoría Integral.

## 11. Firmas de revisión y aprobación

Ambato, 1 de septiembre de 2013

**Elaborado por:**



Dra. CPA. Karina Benítez G.  
**Jefe de Equipo**

**Revisado por:**

Mg. Carlos Mancheno V,  
**Supervisor**

## Anexo No. 4 Programas de auditoría – productos de la planificación específica

### Enfoque de control interno

**FASNOTEQ S.A**  
**PROGRAMA DE AUDITORIA**  
**PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN**  
**PERIODO 2012**

PE/ACI 05

OBJETIVOS				
1	Evaluar la efectividad y conveniencia del sistema de control interno, con el propósito de identificar posibles debilidades que puedan ser consideradas como áreas críticas.			
N°	PROCEDIMIENTOS	Ref./PT	ELABORADO POR	FECHA
<b>PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO</b>				
1	Entrevistar al Gerente para conocer la existencia de lineamientos que regulen la conducta y disciplina del personal que labora en la empresa.	ACI-A1	MKBG	30/09/2013
2	Entrevistar al Gerente para determinar la existencia de un documento que describa los puestos de trabajo.	ACI-A2	MKBG	30/09/2013
3	Entrevistar al Gerente para conocer las posibles acciones para identificar riesgos internos y externos que amenazas a la consecución de objetivos.	ACI-A3	MKBG	30/09/2013
4	Entrevistar al Gerente para identificar las posibles acciones tomadas por la empresa ante riesgos presentados.	ACI-A4	MKBG	30/09/2013
5	Entrevistar al Gerente para conocer si existen actividades de control implantadas por la entidad.	ACI-A5	MKBG	30/09/2013
<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>				
6	Redacte una Hoja de Hallazgos	H/H	MKBG	20/10/2013

Elaborado por: Karina Benítez Gaibor

**Enfoque financiero**

**FASNOTEQ S.A  
PROGRAMA DE AUDITORIA  
DEUDORES COMERCIALES Y VENTAS  
PERIODO 2012**

<b>PE/AF 06</b>
-----------------

<b>OBJETIVOS</b>				
1	Verificar que la cuenta Deudores Comerciales y Ventas existan, estén registrados en el periodo 2012 y sean reales.			
2	Comprobar que la totalidad de Deudores Comerciales y Ventas estén incluidos y presentados en los Estados Financieros.			
3	Analizar si las transacciones de Deudores Comerciales y Ventas están correctamente valoradas de acuerdo a las normas contables.			
4	Verificar que las cuentas de Deudores Comerciales y Ventas presentadas en los Estados Financieros estén descritas, clasificadas y reveladas en concordancia con las normas contables.			
N°	PROCEDIMIENTOS	Ref./PT	ELABORA DO POR	FECHA
<b>PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO</b>				
1	Analizar la rotación de cartera y el período medio de cobro, aplicando el índice correspondiente, y compare con la política de crédito establecida en la empresa.	AF-A1	MKBG	18/09/2013
2	Tomar una muestra de los expedientes de clientes y verificar el cumplimiento de controles mínimos en el proceso de concesión de créditos.	AF-A2	MKBG	18/09/2013
<b>PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS</b>				
3	Verificar la integridad de los saldos de clientes mediante la aplicación de confirmaciones de saldos y su análisis.	AF-A3	MKBG	30/09/2013
4	Elabore un análisis de antigüedad de saldos y determine los porcentajes de cartera vencida.	AF-A4	MKBG	30/09/2013
5	Identificar si la empresa calculo un valor de provisión, que permita reflejar la imagen fiel de la situación financiera y verificar su correcto cálculo.	AF-A5	MKBG	30/09/2013
<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>				
6	Elabore una Cédula Sumaria	AF-A	MKBG	30/09/2013
7	Elabore Hojas de Ajustes y Reclasificaciones	H/A H/R	MKBG	30/09/2013
8	Redacte una Hoja de Hallazgos	H/H	MKBG	20/10/2013

Elaborado por: Karina Benítez Gaibor

## Enfoque de cumplimiento

**FASNOTEQ S.A**  
**PROGRAMA DE AUDITORIA**  
**PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN**  
**PERIODO 2012**

**PE/AC 05**

OBJETIVOS				
1	Verificar el cumplimiento oportuno de las disposiciones legales emitidas por entes externos a la organización, referentes al proceso de comercialización			
2	Verificar el cumplimiento oportuno de las disposiciones internas emitidas por la organización, referentes al proceso de comercialización.			
N°	PROCEDIMIENTOS	Ref./PT	ELABORADO POR	FECHA
	<b>PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO</b>			
1	Verificar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias en calidad de agente de percepción y retención del IVA.	AC-A1	MKBG	24/09/2013
2	Verificar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias en calidad de agente de retención del impuesto a la Renta.	AC-A2	MKBG	24/09/2013
3	Indagar que la empresa cumpla con políticas generales de comercialización, utilizando una lista de verificación	AC-A3	MKBG	24/09/2013
4	Verificar el cumplimiento oportuno de las declaraciones al IESS.	AC-A4	MKBG	24/09/2013
	<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>			
5	Redacte una Hoja de Hallazgos	H/H	MKBG	20/10/2013

**Elaborado por:** Karina Benítez Gaibor

**Enfoque de gestión**

**FASNOTEQ S.A  
PROGRAMA DE AUDITORIA  
PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN  
PERIODO 2012**

**PE/AG 05**

<b>OBJETIVOS</b>				
1	Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa, para el proceso de comercialización, a través de la aplicación de indicadores que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad.			
N°	PROCEDIMIENTOS	Ref./PT	ELABORADO POR	FECHA
	<b>PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO</b>			
1	Aplicar indicadores de gestión para medir la eficiencia del proceso de comercialización, analizar brechas y graficar resultados.	AG-A1 AG-A2	MKBG	15/10/2013
2	Aplicar indicadores de gestión para medir la eficacia del proceso de comercialización, analizar brechas y graficar resultados.	AG-A3	MKBG	15/10/2013
3	Aplicar indicadores de gestión para medir la calidad del proceso de comercialización, analizar brechas y graficar resultados.	AG-A4	MKBG	15/10/2013
	<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>			
4	Redacte una Hoja de Hallazgos	H/H	MKBG	20/10/2013

**Elaborado por:** Karina Benítez Gaibor