



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de Auditoría Integral a la empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., provincia del Azuay, cantón Cuenca, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Rivas Quizhpe, Juan Carlos

DIRECTOR: Izurieta Castro, Juan José, Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO MANTA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magíster

Liz Valle Carrión

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: Examen de Auditoría Integral a la empresa **Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.,** del período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2013, realizado por Juan Rivas Quizhpe, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero de 2015

Ing. Izurieta Castro, Juan José.

DIRECTOR DE TESIS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

"Yo, Juan Carlos Rivas Quizhpe, declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría: Examen de Auditoría Integral al Área Financiera de la empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, de la Titulación Magíster en Auditoría Integral, siendo el Magister Juan José Izurieta Castro, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones ilegales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 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, trabajo científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

Autor: Rivas Quizhpe Juan Carlos

Cédula de ciudadanía: 010374784-6

DEDICATORIA

A Dios por ser quien guía mis pasos y me da las fuerzas para cumplir día a día mis objetivos y metas. A mi Madre que es quien siempre está a mi lado y la que ha forjado esta gran familia Junto a mi Padre y quien nos ha dejado un gran legado y desafío que seguir y superarlo.

A mis hermanos Pablo, Mariana, Catalina y Sonia quienes aún distantes estamos unidos para cumplir y ver surgir nuestra familia y hogares, son los que me impulsan a ser cada día mejor.

A mi Esposa, Raisa, que es mi inspiración, apoyo y quien me ha dado la felicidad más grande que la vida me pudo dar y la dicha de ser Padre.

A todos mis sobrinos a quienes quiero y los cuido mucho.

A mi amigo y camarada Marcelo por ser el mentor y quien me ha impulsado a dar este paso en mi vida, y en fin a todos mis amigos y familiares cercanos que aportan día a día con cada conocimiento, experiencias, buenos y malos momentos que hacen esta vida más interesante.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a los Directivos y personal docente de la Universidad Técnica Particular de Loja, por cumplir con la noble tarea de formar profesionales y de esta manera darme la oportunidad de contribuir con mi familia con la aplicación del conocimiento adquirido.

Al Gerente General, socios y trabajadores de la empresa **Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.**, quienes aportaron en todo momento y de manera oportuna con la información para poder concluir el presente trabajo.

De manera especial, agradezco al Ingeniero. Juan José Izurieta Castro, Mgs. por haberme guiado y orientado con mucha paciencia y esmero en la presente tesis.

A todos mis compañeros de la Maestría y amigos que estaban siempre pendientes y que colaboraron conmigo hasta culminar con éxito el presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	li
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA.	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	Vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	
1.1. Antecedentes de la empresa.	6
1.2. Ubicación Geográfica	6
1.3. Base legal.	8
1.4. Planificación Estratégica	8
1.4.1. Misión....	9
1.4.2. Visión....	9
1.4.3. Objetivos Institucionales	9
1.4.4. Valores Institucionales	10
1.5. Estructura Orgánica	10
1.6. Estatuto de Constitución	11
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Auditoría Integral	13
2.2. Marco legal y normativo	14
2.3. Servicio de aseguramiento	18
2.3.1. Elementos de un servicio de aseguramiento	18
2.3.2. Importancia y contenido del servicio de aseguramiento	18
2.4. Descripción conceptual de una Auditoría Integral.	20
2.4.1. Auditoría Financiera.	20
2.4.2. Auditoría de Control Interno	20
2.4.3. Auditoría de Cumplimiento	21
2.4.4. Auditoría de Gestión	22
2.5. Riesgos de Auditoria	22
2.5.1. Riesgo Inherente:	22

2.5.2.	Riesgo de Control:	23
2.5.3.	Riesgo de Detección:	24
2.5.4.	Fórmula del Riesgo de Auditoría	24
2.6.	Cadena de valor	25
2.7.	Evidencias de Auditoría	25
2.8.	Papeles de trabajo	26
2.9.	Índices de Auditoría.	27
2.10	Indicadores de cumplimiento	30
2.11.	Fases de la Auditoría Integral	31
2.11.1.	FASE I. Conocimiento preliminar	31
2.11.2.	FASE II. Planificación.	32
2.11.3.	FASE III. Ejecución	32
2.11.4.	FASE IV.- Comunicación de resultados	33
2.11.5.	FASE V.- Seguimiento	34
CAPÍTULO III		
ANÁLISIS DE LA EMPRESA		
3.1.	Introducción	37
3.2.	Misión, visión y organigrama funcional	39
3.2.1.	Misión:	39
3.2.2.	Visión:	39
3.2.3.	Organigrama funcional	39
3.3.	Cadena de valor.	40
3.4.	Sistema informático	44
3.5.	Manual de Puestos	45
3.6.	Franquicia	45
3.7.	Competencia	47
3.7.1	Productos Sustitutos	48
3.7.2	Competencia Potencial	49
3.8.	Proveedores y Clientes	49
3.8.1.	Proveedores	49
3.8.2	Clientes	51
3.9.	Balances	51
3.9.1	Balance General	51
3.9.2	Estado de Resultados	53

3.10.	Importancia de realizar un examen de auditoría integral a la Empresa Importadora Comercial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.	53
-------	---	----

CAPÍTULO IV

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

4.1.	Comunicación de resultados	56
4.2.	Informe de auditoría integral	59
4.3.	Presentación y Aprobación del Informe	71
4.4.	Demostración de Hipótesis	71

CAPÍTULO IV

5.1.	Conclusiones	73
5.2.	Recomendaciones	73
	GLOSARIO DE TÉRMINOS	74
	BIBLIOGRAFÍA	79
	ANEXOS	

RESUMEN

El examen de auditoría integral realizado a la Empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., permite aportar sugerencias a gerencia y socios, administradores con el fin de lograr su mejora continua.

En el primer capítulo encontraremos la descripción de la empresa, detallando sus antecedentes, ubicación geográfica, planificación estratégica, objetivos institucionales y su estructura orgánica.

El segundo capítulo contiene una descripción del marco teórico de la auditoría integral, un detalle de las cinco fases de una auditoría, empezando por el conocimiento preliminar y finalizando con el seguimiento y monitoreo.

En el tercer capítulo podremos apreciar una presentación y análisis de la empresa y su cadena de valor en el que se detallan los procesos gobernantes relacionado con el giro normal del negocio. Se indica los ítems del contrato de franquiciado, un análisis financiero a los valores que refleja los estados financieros como son el balance general y estado de resultados.

El capítulo cuarto contiene el informe de auditoría, resultado del trabajo realizado, el cual se entrega a la gerencia general para su cumplimiento, con un Plan de Implementación de Recomendaciones.

Palabras Claves: procesos, objetivos, recursos, organización.

ABSTRACT

The comprehensive audit examination conducted to Company Importer Industrial Commercial Co. Quizhpe Rivas. Ltda., Can make suggestions to management and shareholders, directors in order to achieve continuous improvement.

In the first chapter we find the description of the company, detailing their background, geographic location, strategic planning, corporate objectives and organizational structure. The second chapter describes the theoretical framework of the comprehensive audit, and a detail of the five phases of an audit, starting with the preliminary knowledge and ending with tracking and monitoring.

In the third chapter we will see a presentation and analysis of the company and its value chain, detailing the key processes, related to the normal course of business are listed. Items of the franchise agreement are presented.

The fourth chapter contains the audit report, the result of work performed, which will be presented to senior management for compliance, with a Recommendations Implementation Plan.

Keywords: processes, objectives, resources, organization.

INTRODUCCIÓN

En varias empresas familiares, la falta de una cultura organizacional por parte de sus miembros, hace que los procesos, así sean los más básicos, sean llevados de manera empírica, lo que ha ocasionado que estas empresas no conozcan su situación actual, ni se proyecten a futuro; o a su vez no cuenten con un control integral de sus procesos.

Un examen de auditoría integral consiste en verificar la gestión institucional de la empresa, una evaluación de la información financiera disponible, a fin de establecer la razonabilidad de sus estados financieros. El Control Interno (CI) a través de sus cinco elementos, que permitan evaluar el ambiente de control de la empresa, valorar su riesgo, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación. La Auditoría de Cumplimiento para determinar si los principales miembros directivos de la entidad han aplicado las disposiciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole dadas por los diversos Órganos de Control. La Auditoría de Gestión para evaluar su grado de eficiencia en el uso de los recursos disponibles, la eficacia en el logro de los objetivos y metas institucionales y economía de las operaciones. (Blanco, Luna 2009).

El examen de auditoría integral que se realizará a la empresa Importadora Comercial e Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., en el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2013, permitirá obtener un evaluación completa de los estados financieros, control interno, el cumplimiento de leyes y normativas, la gestión implementada por los directivos de la empresa, que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la Empresa.

En el primer capítulo se presenta un resumen de los antecedentes de la empresa Importadora Comercial e Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., su historia, los principales Directivos, estructura orgánica, base legal, misión, visión, valores y objetivos institucionales.

El segundo capítulo aborda el marco teórico de la investigación, conceptos, descripción y criterios de las fases que conforman la auditoría integral, la experiencia y conocimientos plasmados de reconocidos auditores nacionales e internacionales que fomentan el criterio del auditor, el Marco Conceptual de la Auditoría Integral y los servicios de aseguramiento.

En el tercer capítulo se efectúa un análisis de la empresa y su cadena de valor en el que se detallan los procesos gobernantes, operativos y de soporte relacionado con el giro normal del negocio de compra y venta de materiales de construcción.

En el cuarto capítulo se presenta el proceso de la auditoría integral que incluye la planificación, ejecución, comunicación de resultados y el informe de auditoría que contiene comentarios y recomendaciones así como los hallazgos que se obtuvieron durante el proceso de la auditoría integral. En el quinto capítulo se adicionan las conclusiones y recomendaciones generales del trabajo realizado.

La metodología fue empleada por etapas conforme, en la planificación preliminar y específica, se aplicó el análisis estratégico, el método deductivo, observación y tabulación de resultados obtenidos, aplicando los cuestionarios de control interno, y el diseño del programa de auditoría a implementarse. Durante la ejecución se aplicará el programa de auditoría indicado anteriormente, se realizarán verificaciones, entrevistas y análisis que llevarán a la obtención de las conclusiones. En la comunicación de resultados se realizará su difusión, la recopilación documental y análisis de las posibles causas.

Como producto de este examen se obtendrá el informe de examen integral, presentando las acciones correctivas a ejecutar, en las que quedará establecido el compromiso del Director y de los miembros Jefes Departamentales para solventar las observaciones detectadas en el examen de auditoría integral realizado a la empresa.

Desde el punto de vista económico, el campo de la construcción actualmente tiene un incremento importante, es por ello que la Franquicia de Holcim, anteriormente Disensa, ha ampliado sus servicios y gama de productos gracias a las alianzas con proveedores destacados a nivel local e internacional. La ferretería Importadora Comercial e industrial se constituye en un franquiciado, con este nombre desde el 31 de mayo del 2001, cumple con lo establecido en la ley de Compañías y lo indicado en su Art. 137.

La comercialización de materiales de construcción y ferreterías en general, debe adoptar las mejores decisiones para que cuente con precios competitivos, mejora en su servicio, eficiencia del uso de sus recursos, eficacia y calidad; decisiones que deben quedar plasmadas en actas de reuniones de los Directivos y Socios, Jefes de Departamento y buró de Créditos a fin de establecer controles, seguimiento a procedimientos en base a las decisiones adoptadas, sus impactos en la satisfacción de sus clientes del sector, de la ciudad y de la provincia del Azuay.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1. Antecedentes de la empresa.

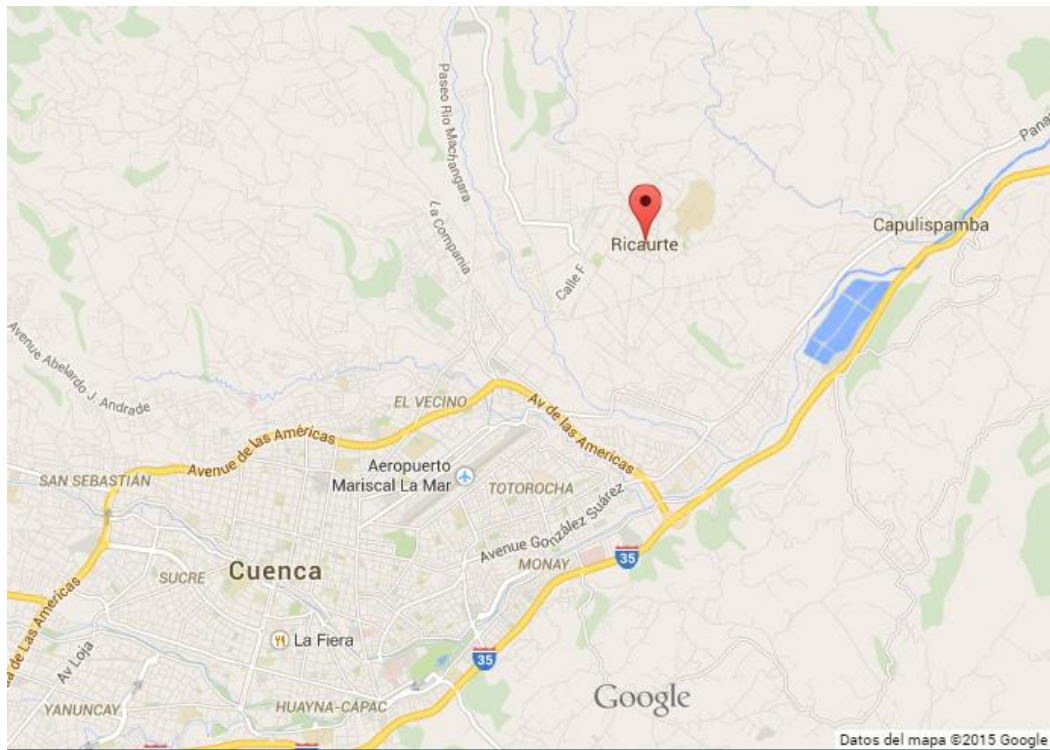
La empresa la inició la Sra. María Quizhpe y Sr. Octavio Rivas con una distribuidora de cemento en la década de los 90's, posteriormente y luego se constituye la empresa como "Importadora Comercial e Industrial Rivas Quizhpe, Cía. Ltda." que realizó la inscripción de la Constitución de la Compañía el 31 de mayo y reinició su actividad desde el 23 de junio del 2001, en su local ubicado en la ciudad de Cuenca, en la parroquia Ricaurte con una gran proyección para ampliar su mercado y actividad. En la constitución de la compañía se establece como objeto de la empresa: "La importación, exportación, compra y venta de todo tipo de materiales de materiales y elementos que se requieren para la construcción, ferretería e industria, b) la elaboración y fabricación de bloques.

Hasta el año del 2005 la empresa todavía funcionaba como un franquiciado de Disensa, de la Cemento Nacional y además producía derivados de Cemento, como son bloques y tubos de toda medida. A partir 2005, la franquicia fue adquirida por el grupo HOLCIM con capital extranjero y con ello vino un cambio de políticas más estrictas, así como más amplias, que implicarían incluso un control del sistema informático-financiero de la empresa, hasta el control de proveedores a través del sistema contable SADFI (Sistema de Administración Financiera DISENSA), a pesar de estas nuevas políticas, la empresa Importadora Comercial e Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., ha logrado mantenerse debido al buen servicio y ubicación.

1.2. Ubicación Geográfica

La Parroquia Ricaurte se encuentra ubicada al noreste de Cuenca y de la provincia de Azuay, sus principales fuentes de trabajo e ingresos es la compra y venta de materiales de construcción, así mismo, se produce tubos de hormigón de toda medida que se comercializan en el Azuay y en otras provincias; existe una vía de primer orden hasta la Parroquia, la población está en constante emigración, tiene recursos naturales, turísticos y culturales desaprovechados.

Figura No. 1.1. Ubicación de la Parroquia Ricaurte



Fuente: Fuente: Google Maps

La empresa se encuentra ubicada al sur de la Parroquia Ricaurte, en las calles Julia Bernal No. 4-20 y Antonio Ricaurte.

Figura No. 1.2. Ubicación de la Parroquia Ricaurte



Fuente: Google Maps

1.3. Base legal.

Las actividades de compra – venta que realiza la Importadora Comercial e Industrial Rivas Quizhpe, Cía. Ltda. Están regidas y reguladas por la Constitución de la República del Ecuador, por el marco regulatorio dictado por la Superintendencia de Compañías y por la normativa interna (en proyecto) establecida por la Junta de Socios. Las principales normas de carácter regulatorio son:

Respecto al franquiciado HOLCIM, en nuestro país no existe una legislación específica. Existen disposiciones legales generales en el Código Civil, Código de Comercio y demás leyes, pero principalmente la franquicia se la estableció por el acuerdo entre las partes. En el Ecuador existe la libertad para que las partes negocien y establezcan las condiciones, incluyendo aspectos legales, comerciales, tributarios, etc. En los casos en que se negocie una franquicia internacional, normalmente las compañías que desean otorgar la franquicia tienen un modelo de contrato conocido como “CONTRATO MASTER”, documento que en este caso sirvió de base para iniciar las negociaciones.

Tabla No. 1.1. Normativa y Organismos de Control de la Empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cia. Ltda.

Normativas que rigen a la empresa	Organismos de control
Ley de Compañías	Superintendencia de Compañías
Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su reglamento.	Servicio de Rentas Internas (SRI)
Códigos de Trabajo	Ministerio del trabajo
Código de Comercio	Cámara de Comercio
Normas regulatorias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Instituto de Seguridad Social (IESS)
Ordenanzas Municipales	Municipio de Cuenca
Normativa de la Franquicia HOLCIM	Empresa HOLCIM

Fuente: Recopilación a Directivos de la Empresa.

1.4. Planificación Estratégica

La Empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., definió y puso en vigencia su Plan Estratégico Empresarial aprobado por la Junta de Socios, en el

que establecieron lineamientos para su gestión a mediano plazo que involucra a todos los departamentos que integran la compañía en mención.

1.4.1. Misión

Brindar materiales de construcción de calidad acompañado de una buena atención al cliente, con un excelente ambiente laboral que permita la camaradería y confianza, manteniendo posicionamiento en el mercado, cumpliendo con las exigencias a las leyes pertinentes en el campo comercial, y rigiéndonos a las normas de la administradora de franquicias de DISENSA, a fin de incrementar ventas y clientes satisfechos. (Plan Estratégico ICI Rivas Quizhpe, 2012-2013, p.3)

1.4.2. Visión

Ser una empresa que alcance el mayor índice de ventas en el sector llegando a ubicarnos entre los primeros en el mercado ampliando el área de cobertura de los servicios en toda la ciudad, con una excelente atención al cliente reflejados en la ética, la calidad y el profesionalismo como nuestra norma de vida, con la implementación de estrategias adecuadas que incluyen nuevos puntos de venta, servicio oportuno y personalizado llegando a captar los requerimientos de grandes constructoras y nuevos proyectos de viviendas y edificios. (Plan Estratégico ICI Rivas Quizhpe, 2012-2013, p.3)

1.4.3. Objetivos Institucionales

- Ser la empresa líder en venta de materiales de construcción en la parroquia Ricaurte para el año 2013.
- Aumentar la utilidad de los socios de la empresa en el 2013 en un 20% en relación al año anterior con una inversión de USD 100.000,00.
- Alcanzar el 100% de clientes satisfechos en el 2013 con un presupuesto de gestión de ventas de USD 920.000,00.
- Capacitar a todos los agentes de ventas, responsables de caja y bodega en el primer cuatrimestre del, a fin de que cuenten con los conocimientos necesarios para cumplir con los objetivos establecidos.
- Aumentar las ventas netas durante el año 2013 con un presupuesto de compras de USD 840.000,00 dólares. (Plan Estratégico ICI Rivas Quizhpe, 2012-2013, p.3)

1.4.4. Valores Institucionales

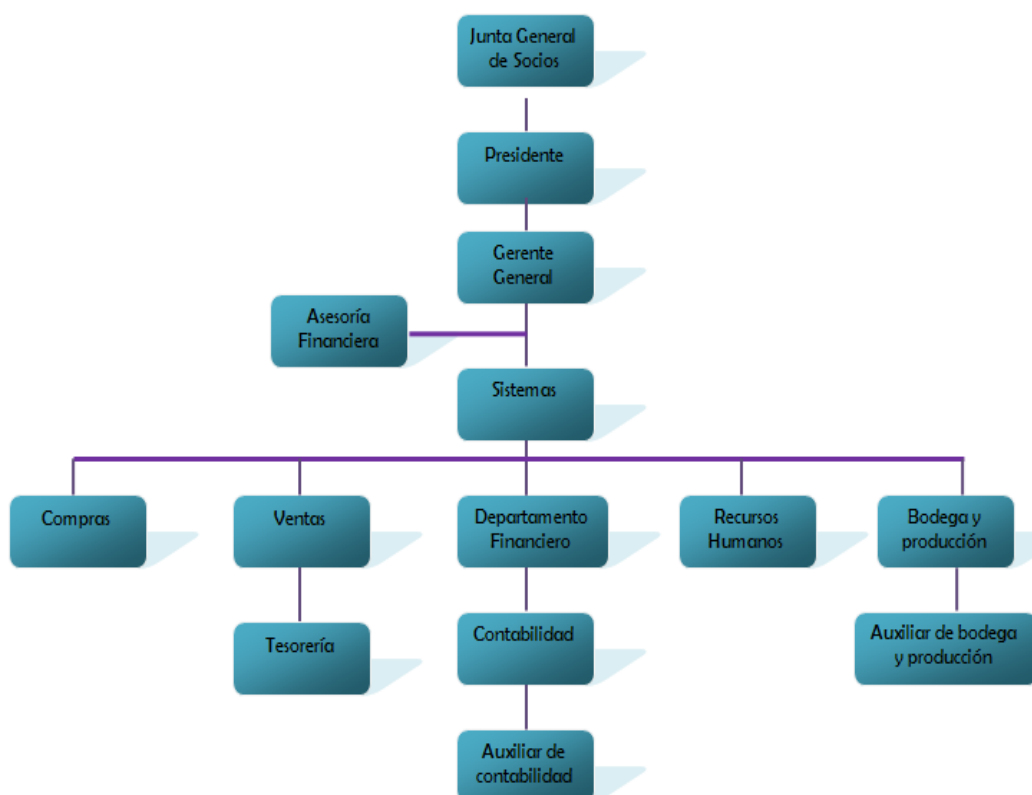
La empresa regula sus actividades de conformidad y de acuerdo con los siguientes principios:

- **Ética:** Actuar con profesionalismo bajo los principios de legalidad, la moral y la buena conducta en todas nuestras actividades y labores.
- **Respeto:** Comprendiendo, aceptando y valorando las cualidades inherente a las personas, con derechos y deberes.
- **Responsabilidad:** Asumir y cumplir nuestros deberes y obligaciones consientes de las consecuencias que ocasionará aquello que hagamos o dejemos de hacer para alcanzar los objetivos de la empresa.
- **Honestidad:** Actuando con rectitud, honorabilidad, transparencia y decoro, en concordancia con la verdad y la justicia entre lo que se piensa, se expresa y se hace.
- **Eficiencia:** Desempeño de las funciones con profesionalismo, disciplina, oportunidad y diligencia en la gestión que se realiza.
- **Amabilidad:** Actuación oportuna, efectiva, precisa y confiable.
- **Integridad:** Actuar en base la justicia y transparencia, cumpliendo a cabalidad los compromisos de la empresa
- **Trabajo en equipo.-** Se debe tomar en cuenta que para alcanzar una meta se debe trabajar en equipo, sinergia, obteniendo resultados mayores. (Plan Estratégico ICI Rivas Quizhpe, 2012-2013, p.3)

1.5. Estructura Orgánica

Para el cumplimiento de los objetivos institucionales, la empresa está conformada por 05 departamentos, 01 Asesoría y una Unidad de Sistemas, en lo que respecta a los procesos gerenciales, cuenta con la Junta General de Socios, la presidencia y la Gerencia General, cuya estructura orgánica se presenta a continuación:

Figura No. 1.3. Organigrama Estructural de la empresa ICI Rivas Quizhpe Cía. Ltda.



Fuente: Gerencia ICI Rivas Quizhpe

1.6. Estatuto de Constitución

El Estatuto de constitución de la empresa fue legalizado a los 31 días del mes de mayo del 2001, en el cual se detalla a sus socios, el capital social, su objeto, plazo de duración y su domicilio.

MARCO TEÓRICO

2.1. Auditoría Integral

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 del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (Blanco, 2003, p.11).

2.1.1. Objetivos

- Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y normas aplicables. El propósito de este objetivo es el de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros están libres de manifestaciones erróneas importantes.
- Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona electivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:
 - ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
 - ✓ Confiabilidad en la información financiera.
 - ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Establecer si las operaciones financieras, administrativas y económicas se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. El propósito de esa revisión es proporcionar al auditor una certeza razonable si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen.
- Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, electiva y económica.

2.1.2. Importancia

Por sus características la Auditoría Integral, constituye una herramienta fundamental en las organizaciones, y su importancia está dada puesto que impulsa su crecimiento, toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor

cohesión al funcionamiento de dichas áreas y sobre todo, realizar un análisis causa – efecto que concilie en forma congruente los hechos de las ideas.

2.2. Marco legal y normativo

La Superintendencia de Compañías con Resolución 06-Q,ICI-003-2006 de 21 de agosto de 2006, adoptó las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, NIAA, sean de aplicación obligatoria, a partir del 1 de enero de 2009, a quienes ejercen funciones de auditoría. Adicionalmente, ésta Institución dictó el Instructivo complementario para la implementación de los principios contables establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF para los entes controlados por la Superintendencia de Compañías, que en cierto modo se convierte en la base legal que sustenta la aplicación de las NIIF en el Ecuador utilizando para el efecto la traducción al español de las IFRS, es decir, los Estándares Internacionales de Reportes Financieros.

En relación a lo dispuesto en la Resolución No. 08.G.DSC.010 de 20 de noviembre de 2008, publicada en el Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre de 2008, se dispone las siguientes opciones de presentación de estados financieros para el primer grupo de compañías que aplicarán Normas Internacionales de Información Financiera NIIF a partir del 1 de enero de 2010:

OPCIÓN 1.- Presentación de estados financieros trimestrales y anuales de 2010 (incluidas notas explicativas) comparativos con 2009, aplicando íntegramente las NIIF.

OPCIÓN 2.- Presentación de Estados Financieros bajo normas locales NEC los primeros tres trimestres de 2010, y presentación de estados financieros anuales de 2010 (incluidas notas explicativas) comparativos con 2009, aplicando íntegramente las NIIF. A partir del 2011 deben presentar estados financieros comparativos 2010, aplicando íntegramente las NIIF.

Las NIIF son consideradas "basadas en principios" como un conjunto de normas en el sentido de que establecen normas generales, así como dictar tratamientos específicos. Las Normas Internacionales de Información Financiera comprenden:

- Normas Internacionales de Información Financiera (Normas después de 2001)
- Normas Internacionales de Contabilidad (Normas antes de 2001)
- Interpretaciones NIIF (Normas después de 2001)
- Interpretaciones de las NIC (Normas antes de 001)

Suplemento del Registro Oficial No. 94 de 23 de diciembre de 2009

Al 2013 se encuentran vigentes 13 NIIF, las cuales direccionan al contador u auditor a comparar los procesos aplicados en los estados financieros por la entidad evaluada, a continuación se detallan las NIIF con sus respectivos objetivos:

NIIF 1. Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.- El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como su información financiera intermedia, relativos a una parte del periodo cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que:

- (a) sea transparente para los usuarios y comparable para todos los periodos que se presenten;
 - (b) suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y
 - (c) pueda ser obtenida a un costo que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.
- (...)

NIIF 2. Pagos basados en acciones. - El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que ha de incluir una entidad cuando lleve a cabo una *transacción con pagos basados en acciones*. En concreto, requiere que la entidad refleje en el resultado del periodo y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo los gastos asociados a las transacciones en las que se conceden opciones sobre acciones a los empleados. (...)

NIIF 3. Combinación de negocios.- El objetivo de esta NIIF es mejorar la relevancia, la fiabilidad y la comparabilidad de la información sobre combinaciones de negocios y sus efectos, que una entidad informante proporciona a través de sus estados financieros. Para lograrlo, esta NIIF establece principios y requerimientos sobre la forma en que la entidad adquirente:

- (a) reconocerá y medirá en sus estados financieros los activos identificables adquiridos, los pasivos asumidos y cualquier participación no controladora en la entidad adquirida;
- (b) reconocerá y medirá la plusvalía adquirida en la combinación de negocios o una ganancia procedente de una compra en condiciones muy ventajosas; y
- (c) determinará qué información revelará para permitir que los usuarios de los estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de la combinación de negocios. (...)

NIIF 4. Contratos de seguro.- El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que debe ofrecer, sobre los contratos de seguro, la entidad emisora de dichos contratos (que en esta NIIF se denomina aseguradora), hasta que el Consejo complete la segunda fase de su proyecto sobre contratos de seguro. En particular, esta NIIF requiere: (...)

(a) realizar un conjunto de mejoras limitadas en la contabilización de los contratos de seguro por parte de las aseguradoras.

(b) revelar información que identifique y explique los importes de los contratos de seguro en los estados financieros de la aseguradora, y que ayude a los usuarios de dichos estados a comprender el importe, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros procedentes de dichos contratos.

NIIF 5. Mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas.- El objetivo de esta NIIF es especificar el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta, así como la presentación e información a revelar sobre las *operaciones discontinuadas*. En particular, la NIIF requiere que:

(a) Los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al menor valor entre su importe en libros y su valor razonable menos los costos de venta, así como que cese la depreciación de dichos activos; y

(b) los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, se presenten de forma separada en el estado de situación financiera, y que los resultados de las operaciones discontinuadas se presenten por separado en el estado del resultado integral. (...)

NIIF 6. Exploración y evaluación de recursos minerales.- El objetivo de esta NIIF es especificar la información financiera relativa a la *exploración y evaluación de recursos minerales*. En particular, la NIIF requiere que:

(a) mejoras limitadas en las prácticas contables existentes para los desembolsos por exploración y evaluación;

(b) que las entidades que reconozcan activos para exploración y evaluación realicen una comprobación de su deterioro del valor de acuerdo con esta NIIF, y midan cualquier deterioro de acuerdo con la NIC 36 Deterioro del Valor de los Activos;

(c) revelar información que identifique y explique los importes que en los estados financieros de la entidad surjan de la exploración y evaluación de recursos minerales, que ayude a los usuarios de esos estados financieros a comprender el importe, calendario y certidumbre de los flujos de efectivo futuros de los activos para exploración y evaluación que se hayan reconocido. (...)

NIIF 7. Instrumentos financieros: Información a revelar.- El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

(a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y

(b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el periodo y lo esté al final del periodo sobre el que

se informa, así como la forma de gestionar dichos riesgos. Los principios contenidos en esta NIIF complementan a los de reconocimiento, medición y presentación de los activos financieros y los pasivos financieros de la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación y de la NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición. (...)

NIIF 8. Segmentos de operación.- Principio básico.- Una entidad revelará información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrolla y los entornos económicos en los que opera. (...)

NIIF 9. Instrumentos financieros.- El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la información financiera sobre *activos financieros* de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad. (...)

NIIF 10. Estados financieros consolidados.- El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la presentación y preparación de estados financieros consolidados cuando una entidad controla una o más entidades distintas. (...)

NIIF 11. Acuerdos conjuntos.- El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la presentación de información financiera por entidades que tengan una participación en acuerdos que son controlados conjuntamente (es decir *acuerdos conjuntos*). (...)

NIIF 12. Información a revelar sobre participaciones en otras entidades.- El objetivo de esta NIIF es requerir que una entidad revele información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar:

- (a) la naturaleza de sus participaciones en otras entidades y los riesgos asociados con éstas, y
- (b) los efectos de esas participaciones en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo. (...)

NIIF 13. Valor razonable.- Esta NIIF:

- (a) define valor razonable;
- (b) establece en una sola NIIF un marco para la medición del valor razonable; y
- (c) requiere información a revelar sobre las mediciones del valor razonable. (Nostrum Cypreus SL, 2007-2015, <http://plancontable2007.com/index.php/niif-nic/niif-normas-internacionales-de-informacion-financiera.html>)

2.3. Servicio de aseguramiento

De acuerdo con la Norma Internacional, el objetivo de un servicio de aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión esta de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando, de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. A este respecto, el nivel de confiabilidad suministrado por la conclusión del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad del asunto de que se trate. (Blanco Luna, 2003)

2.3.1. Elementos de un servicio de aseguramiento

Blanco Luna, Yanel, (2003), señala:

De acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, para que un contrato determinado constituya un servicio de aseguramiento requerirá que contenga todos y cada uno de los elementos siguientes:

- Una relación tripartita que implica a:
 - Un contador profesional;
 - Una Parte responsable; y
 - Un supuesto destinatario de la información
- Un Tema, o asunto determinado:
 - Criterios confiables
 - Un proceso de contratación; y
 - Una conclusión (p.4).

2.3.2. Importancia y contenido del servicio de aseguramiento.

El informe de un servicio de aseguramiento de un conjunto del análisis que se realizó en los diferentes aspectos de la entidad como son el Financiera, Control Interno, Cumplimiento y de Gestión; de acuerdo con la norma internacional debe incluir:

- Título: ayuda a identificar la naturaleza del servicio de aseguramiento, la naturaleza del informe y para distinguir el informe del profesional en ejercicio de otros informes emitidos

por otros, tales como aquellos que no tienen que atenerse a los mismos requerimientos éticos del profesional en ejercicio;

- Un destinatario: identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe.
- Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto: la descripción incluye el objetivo del contrato, la materia sujeto, y (cuando es apropiado) el período de tiempo cubierto;
- Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio: esto le informa a los lectores que la parte responsable es responsable de la materia sujeto y que el rol del profesional en ejercicio es expresar una conclusión sobre la materia sujeto.

Cuando el informe tiene un propósito restringido, se debe tener la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado: si bien el profesional en ejercicio no puede controlar la distribución del informe, éste informará a los lectores sobre la parte o partes para quienes está restringido el informe y para qué propósito, y provee una advertencia para otros lectores diferentes de los identificados respecto de que el informe está destinado solamente para los propósitos especificado:

- Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato: cuando un profesional en ejercicio desempeña un contrato para el cual existen estándares específicos, el informe identifica estos estándares específicos. Cuando no existen estándares específicos, el informe señala que el contrato fue desempeñado de acuerdo con este estándar. El informe incluye una descripción del proceso del contrato e identifica la naturaleza y la extensión de los procesos aplicados.
- Identificación del Criterio: El informe identifica el criterio contra el cual fue evaluada o medida la materia sujeto del contrato, de manera tal que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del profesional en ejercicio. El criterio puede ya sea ser descrito en el informe del profesional en ejercicio o simplemente ser referenciado si existe una aserción preparada por la parte responsable o existe en una fuente fácilmente accesible. La revelación de la fuente del criterio y de sí existe o no el criterio generalmente aceptado con el contexto del propósito del contrato y la naturaleza de la materia sujeto es importante para el entendimiento de las conclusiones expresadas;
- La conclusión del auditor, incluyendo cualesquiera reservas o negociaciones de conclusión: el informe informa a los usuarios de la conclusión del profesional en ejercicio sobre la materia sujeto evaluada contra el criterio y transmite un nivel alto de aseguramiento expresado en la forma de una opinión, el informe contiene una descripción clara de todas las razones para ello;

- Fecha del Informe: La fecha informa a los usuarios que el profesional en ejercicio ha considerado el efecto sobre la material sujeto de los eventos materiales por los cuales el profesional en ejercicio es consiente a esa fecha; y,
- El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe: el nombre informa a los lectores sobre el individuo o la firma que asume la responsabilidad por el contrato.

El auditor puede extender el informe para incluir otra información y otras explicaciones que no se entienden como reservas. Otros ejemplos incluyen hallazgos relacionados con aspectos particulares del trabajo y recomendaciones del auditor. No se debe redactar información adicional de manera que afecte la conclusión del auditor. (Blanco Luna, 2003).

2.4. Descripción conceptual de una Auditoría Integral

En el proceso del examen de la auditoría integral al abordar temas sobre control interno, de cumplimiento de leyes y normas, de la planificación organizacional y su correspondiente evaluación como complemento al enfoque financiero se hace más complejo, esto implica establecer procedimientos más eficientes que cubran las exigencias en cuanto a conocimiento y competitividad en cada aspecto a evaluar. En tal sentido, los objetivos de cada aspecto a evaluar son:

2.4.1. Auditoría Financiera.

El objetivo de un examen de los estados financieros de una compañía, por parte de un auditor independiente, es la expresión de una opinión sobre si los mismos reflejan razonablemente su situación patrimonial, los resultados de sus operaciones y los cambios en la situación financiera, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con la legislación vigente. (Cañivano L., 1996)

2.4.2. Auditoría de Control Interno.

El estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría. Whittington & Pany (2005) afirman:

Para muchos la designación Control interno son los pasos que toma una compañía para prevenir el fraude, tanto la malversación de activos como los informes financieros fraudulentos. Otros admiten su importancia en la prevención del fraude, pero creen que contribuye además a garantizar el control de la manufactura y de otros procesos. (p.212)

El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

2.4.3. Auditoría de Cumplimiento.

El objetivo de esta Auditoría es verificar el cumplimiento a las disposiciones legales y normativas en el desarrollo de las operaciones, incluidas las relacionadas con el impacto medioambiental.

Las organizaciones se encuentran sujetas a leyes y regulaciones cuyo incumplimiento puede poner en peligro la continuidad de cualquier organización o generar grandes pérdidas financieras por multas y recargos que pueden afectar la imagen, credibilidad y ocasionar hasta el cierre de la empresa.

En ocasiones estos incumplimientos pueden ser ocasionados por desconocimientos de los responsables de cumplir con tales regulaciones o simplemente por no tener un adecuado sistema de supervisión que garantice su cumplimiento.

Blanco (2003), indica:

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 están realizando conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medias de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad. (p. 189)

Arízaga (2001), afirma:

Evaluar en esta auditoría es aquella mediante la cual la gerencia asevera que la entidad está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades. Tal responsabilidad comprende la identificación de las leyes y regulaciones aplicables y el establecimiento de

políticas y procedimientos de la estructura de control interno, diseñados para proporcionar una razonable seguridad que la entidad cumple con esas leyes y regulaciones. La responsabilidad del auditor para probar e informar sobre el cumplimiento con las leyes y regulaciones, varía de acuerdo con los términos de compromisos (p.28).

2.4.4. Auditoría de Gestión.

La auditoría de gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de los objetivos previstos por la organización. La auditoría de gestión es considerada como un diagnóstico organizacional que evalúa el posicionamiento de la empresa y las competencias internas del recurso humano que lo conforman en todos los niveles (Blanco, 2003).

2.5. Riesgos de Auditoría

Cada entidad enfrenta variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos (Mantilla, 2005).

En este tipo de auditoría tendremos que tener en cuenta también los tres componentes de riesgo, estos son: inherente, de control y de detección. Cada uno de estos se detallan a continuación:

2.5.1. Riesgo Inherente.

Es aquel riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la situación donde existe. Es propio del trabajo a realizar. Es el riesgo propio de cada institución de acuerdo a su actividad, por ejemplo los mostrados en la siguiente tabla.

Tabla No. 2.1. Identificación de principales Riesgos Inherentes.

TIPO DE INSTITUCIÓN	PRINCIPALES RIESGOS INHERENTES
Transporte	Choques, colisiones, volcamiento
Metalmecánica	Quemaduras, golpes,
Construcción	Caída distinto nivel, golpes, atrapamiento
Minería	Derrumbes, explosiones, caídas atrapamiento
Servicios	Choque, colisiones, lumbago, caídas

Fuente: <http://confiabilidad.net/articulos/modelo-de-gestion-de-mantenimiento/>

2.5.2. Riesgo de Control.

Que es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la institución y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno. De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.

Para obtener una comprensión de los controles internos del cliente y para determinar si están diseñados y operan en forma efectiva, los auditores combinan procedimientos de indagación, inspección, observación y re ejecución. Si los auditores encuentran que el cliente ha diseñado un control interno efectivo para una cuenta o proceso particular y que las prácticas prescritas operan efectivamente en las operaciones diarias, ellos calificarán como bajo el riesgo de control de las operaciones, lo cual les permite aceptar un nivel más alto del riesgo de detección. Así la efectividad del control interno del cliente es un factor importante en la determinación de cuanta evidencia reunirán los auditores para reducir o limitar el riesgo de detección.

Existen algunos métodos para señalar el nivel de riesgo, una de ellas es la “COLORIMÉTRICA de 3 niveles” la cual se detalla en la tabla siguiente:

Tabla No. 2.2. Niveles de Riesgo

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Alto	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(-) Moderado	(-) Moderado Regular
	61% - 85%	(+) Moderado	(+) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Bajo	Alto

Fuente: ESPE, Tesis de Grado Srta. Gabriela López, Marzo 2011, Pág. 134

El riesgo de control se puede calificar como alto, moderado alto, moderado, moderado bajo y bajo, la misma que será de acuerdo a la calificación porcentual que obtengan los controles aplicados comparándolos con la ponderación porcentual que les asigne el auditor:

Tabla No. 2.3. Riesgo Vs. Confianza

	RIESGO	CONFIANZA
15% a 50%	Alto	Baja
51% a 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% a 66%	Moderado	Moderado
67% a 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% a 95%	Bajo	Alta

Fuente: ESPE, Tesis de Grado Srta. Gabriela López, Marzo 2011, Pág. 135.

La escala señalada inicia en 15% porque no puede haber institución totalmente sin control que tenga una calificación menor a ese valor; en cambio, la escala llega hasta 95% porque no puede haber una institución con un control totalmente eficiente y efectivo, puesto que toda administración es perfectible y susceptible de mejoramiento continuo.

2.5.3. Riesgo de Detección.

Es aquel riesgo que es asumido por el auditor por cuanto existe la posibilidad de que exista un error de importancia, el cual no podría haber sido puesto de manifiesto ni por los sistemas de control interno de la entidad ni tampoco por la aplicación de pruebas adecuadas de auditoría. Este riesgo puede ser mitigado con el nivel de profundidad de pruebas que aplique el auditor; mientras más profundas son las revisiones, el riesgo de detección disminuye.

2.5.4. Fórmula del Riesgo de Auditoría

El AICPA (1983) establece en el SAS nº 47 un modelo de riesgo según el cual el riesgo de auditoría se determina a partir de la siguiente fórmula:

$$\mathbf{RA = RI \times RC \times RD}$$

Siendo:

RA = Riesgo de Auditoría

RI = Riesgo Inherente

RC = Riesgo de Control

RD = Riesgo de Detección

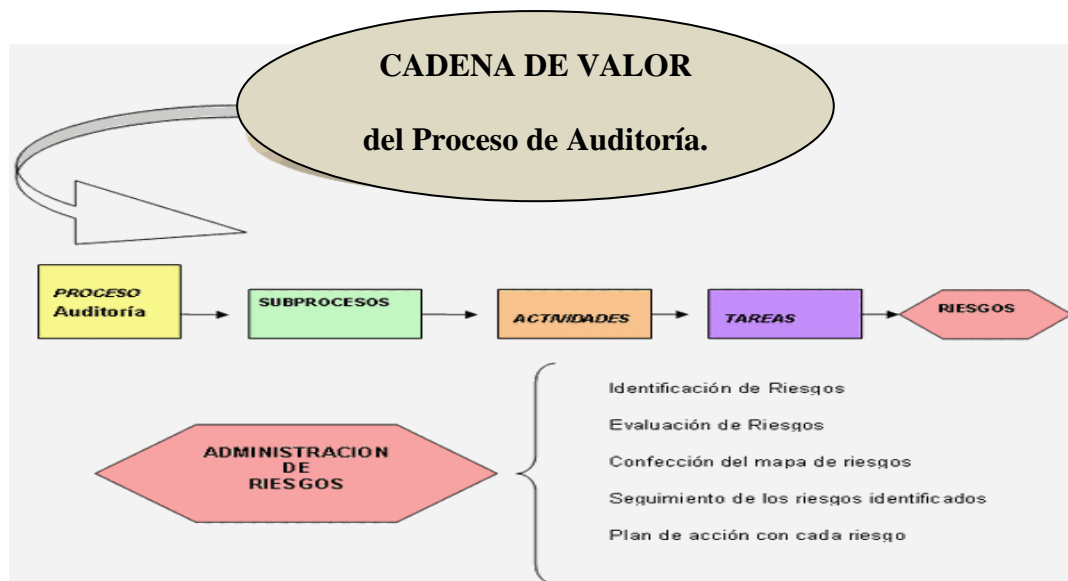
La idea básica de este modelo de riesgo es, que el auditor establezca y valore el riesgo inherente y el de control, y planifique sus procedimientos de auditoría con un riesgo de detección lo suficientemente bajo como para que el riesgo general de auditoría no supere un nivel aceptablemente bajo.

2.6. Cadena de Valor

La Cadena de Valor del proceso de Auditoría cuenta con sus subprocesos, actividades y tareas; en cada punto de este proceso existen riesgos, y el objetivo de la Dirección es minimizar los mismos a través de una correcta Administración de riesgos, los cuales deben ser identificados, evaluados, confeccionar su mapa de riesgos, efectuar su seguimiento para con esta información, elaborar el Plan de acción de cada uno de ellos.

Lo detallado anteriormente se encuentra plasmado en la figura siguiente:

Figura No. 2.1. Cadena de Valores del Proceso de Auditoría.



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos39/riesgos-en-auditoria/Image11093.gif>

2.7. Evidencias de Auditoría

Para que sea una evidencia de auditoría, se requiere la unión de dos elementos:

Evidencia suficiente (característica cuantitativa) y Evidencia competente (característica cualitativa), proporcionan a la auditor la convicción necesaria para tener una base objetiva en su examen.

- **Evidencias Suficientes.** - Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.
- **Evidencias Competentes.**- Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes.

Para que la evidencia sea aceptable, debe ser creíble y confiable. La calidad de la evidencia varía considerablemente según la fuente que la origina, como se demuestra en el siguiente cuadro:

Tabla No. 2.4. Grado de confiabilidad de las evidencias de auditoría

MAYOR CONFIABILIDAD	MENOR CONFIABILIDAD
Obtenida a partir de personas o hechos independientes a la entidad.	Obtenida dentro de la entidad
Hechos independientes de la entidad.	Producida por una estructura de Control interno débil.
Producida por una estructura de Control interno efectivo	

Fuente: Guzmán M. (2014) Auditoría de gestión a la Dirección de Educación y Doctrina de la Fuerza Naval de la ciudad de Guayaquil, año 2011. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador

2.8. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo, se definen como el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven para:

- Evidenciar en forma suficiente y competente el trabajo realizado; y,
- Respalda el dictamen, y las conclusiones y recomendaciones del informe.

Por tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; pueden incluir: programas

de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor.

La cantidad y el tipo de papeles de trabajo a ser elaborados dependerán, entre otros, de diversos factores:

- La condición y características de la institución a ser auditada;
- El Nivel de Confianza en los controles internos
- La necesidad de tener una supervisión y control de la auditoría; y,
- La naturaleza del informe de auditoría.

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

- Respaldo el contenido del informe preparado por el auditor.
- Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.
- Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y con las normas de auditoría emitidas por la Contraloría General.
- Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permitan al auditor formarse una opinión del manejo financiero-administrativo de la entidad.
- Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo ejecutado sea revisado por un tercero.
- Constituir un elemento importante para la programación de exámenes posteriores de la misma entidad o de otras similares.
- Informar a la entidad sobre las deficiencias observadas, sobre aspectos relativos a las actividades de control de los sistemas, de procedimientos contables entre otros.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos.

2.9. Índices de Auditoría.

En auditoría se denominan índices a aquellos símbolos utilizados en la preparación de los papeles de trabajo, con el objeto de que queden ordenados de una manera lógica y faciliten, de esta forma, su manejo y archivo.

El índice, por lo tanto, es el código asignado a cada papel de trabajo y por tanto lo identifica en forma exclusiva del resto de papeles, cada papel de trabajo tiene su propio índice, el que se compone de una parte literal y de una parte numérica. Los papeles de trabajo utilizarán como ejemplo las siguientes letras, en las fases respectivas:

•Planificación Preliminar:	PP
•Planificación Específica:	PE
•Comunicación de Resultados:	CR
•Seguimiento y Monitoreo:	SM

Los índices de referencia se escriben en rojo en la esquina superior derecha de las hojas de trabajo al objeto de facilitar su identificación. Al final del papel de trabajo deberá señalarse las iniciales, la sumilla y la fecha de elaboración y supervisión de los mismos.

2.9.1. Referencias de Auditoría.

El informe de auditoría, que maneje el equipo de auditores, deberá contener las referencias que señalen en qué papeles de trabajo se sustenta cada comentario.

Además, es de suma importancia el manejar la referenciación cruzada entre los papeles de trabajo, que consiste en que junto a un determinado dato, comentario o valor, optimizar el manejo y recuperación de información.

Por considerarse de importancia se señalará el índice del papel de trabajo del que proviene o al que pasa y deberán ir en color rojo.

2.9.2. Marcas de Auditoría

Los procedimientos de auditoría efectuados se indican mediante símbolos de auditoría. Dichos símbolos o marcas deben ser explicados en los papeles de trabajo. Aunque no exista un sistema de marcas estándar, a menudo se utiliza una escala limitada de estandarización de símbolos para una línea de auditoría o para grupos específicos de cuentas, mediante el uso de leyendas o marcas en cédulas determinadas.

Las marcas deben ser distintivas y en color (generalmente rojo) para facilitar su ubicación en el cuerpo de un papel de trabajo compuesto de anotaciones y cifras escritas en lápiz.

Se debe evitar los símbolos superpuestos complejos o similares; los números o letras simplemente rodeadas por un círculo proporcionan un orden secuencial y fácil de seguir.

Algunos requisitos y características de las marcas son los siguientes:

- La explicación de las marcas debe ser específica y clara.
- Los procedimientos de auditoría efectuados que no se evidencian con base en marcas, deben ser documentados mediante explicaciones narrativas, análisis, etc.

Las marcas de auditoría son símbolos utilizados por el auditor para señalar en sus papeles de trabajo el tipo de revisión y prueba efectuadas los cuales reportan los siguientes beneficios:

- Técnica que ahorra tiempo y elimina la necesidad de explicar los procedimientos de auditoría que son similares más de una vez.
- Facilita el trabajo y aprovecha el espacio al anotar, en una sola ocasión, el trabajo realizado en varias partidas.
- Facilita su supervisión al poderse comprender en forma inmediata el trabajo realizado.

A continuación se presentan ejemplos de marcas de auditoría:

Figura No. 2.2. Marcas de Auditoría

Marca	Significado
√	Verificado
Ŝ	Suma conforme
Ⓜ	Recalculado
¥	Cruzado con:
PPE	Papel proporcionado por el cliente
←	Tomado de P/T año anterior
TRC	Tomado de los registros del cliente
©	Circularizado

Fuente: <http://image.slidesharecdn.com/desarrolloaudfinenero2013-140428052739-phpapp01/95/desarrollo-aud-finenero2013-68-638.jpg?cb=1398681015>

2.10. Indicadores de cumplimiento

Es una referencia numérica generada a partir de una o más variables, que muestra aspectos del desempeño del componente auditado, permitiendo evaluar la gestión institucional mediante la determinación de los niveles de eficiencia, efectividad y economía del proceso administrativo.

Lord Kelvin (Citado por Francisco X. González Fernández, 2004) decía “Cuando puedes medir aquello de lo que estás hablando y expresarlo en números, puede decirse que sabes algo acerca de ello; pero, cuando no puedes medirlo, cuando no puedes expresarlo en números, tu conocimiento es muy deficiente y poco satisfactorio” (p.33)

Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional.

Para que un indicador sea efectivo debe reunir las siguientes características:

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones
- Factible de medir
- Conducir fácilmente información de una parte a otra
- Ser altamente discriminativo
- Verificable
- Libre de sesgo estadístico o personal
- Aceptado por la organización
- Justificable en relación a su costo beneficio
- Utilizable con otros indicadores
- Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos

Los indicadores desde el punto de vista de instrumentos de gestión, son de dos tipos: cuantitativos y cualitativos.

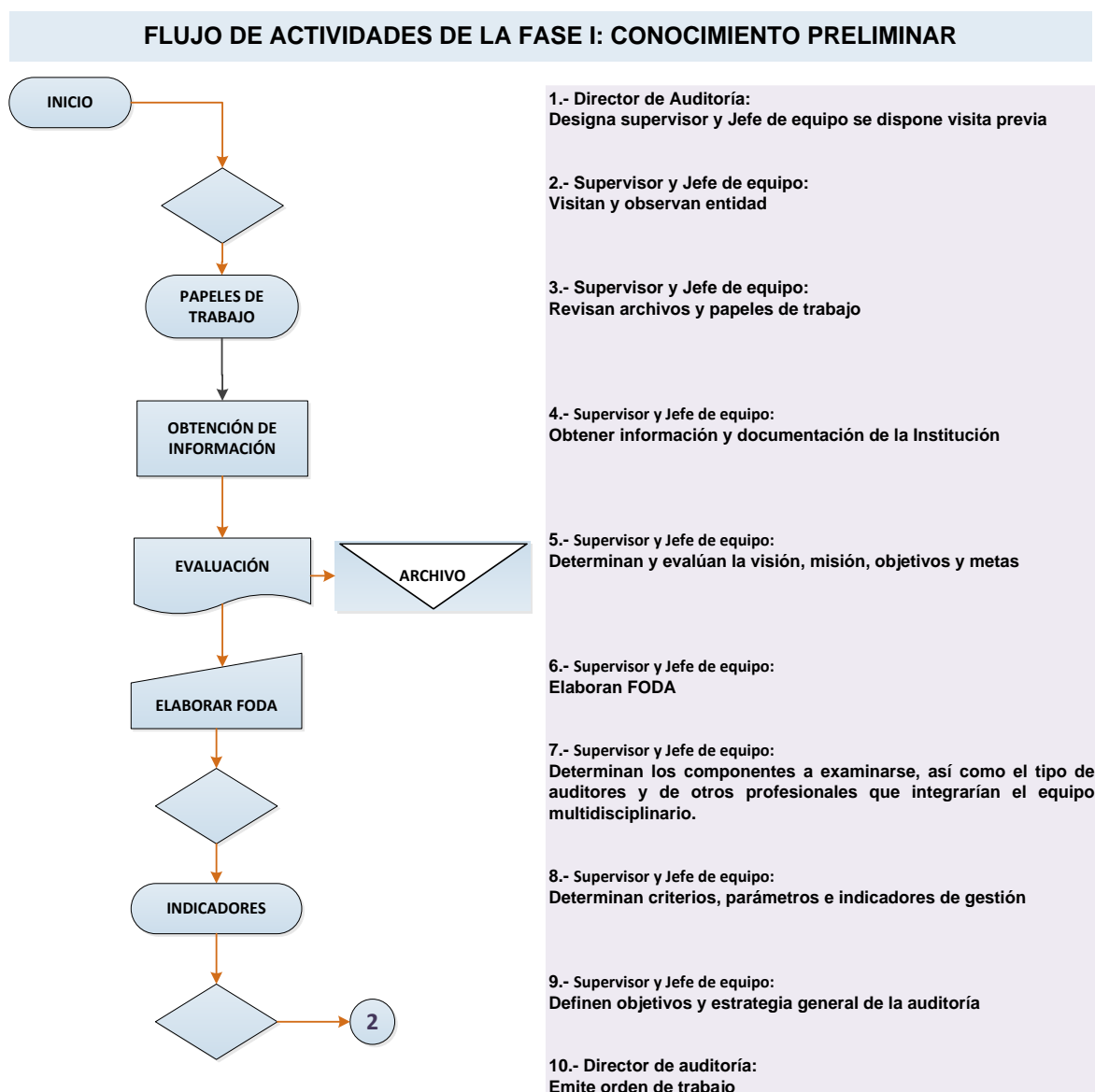
2.11. Fases de la Auditoría Integral.

2.11.1. FASE I. Conocimiento preliminar.

Estudio que se debe realizar para obtener un conocimiento integral de la entidad, de sus principales características, su funcionamiento interno y del medio externo en que se desenvuelve.

El flujo de actividades se detalla en la figura siguiente:

Figura No. 2.3. Flujo de actividades del conocimiento preliminar



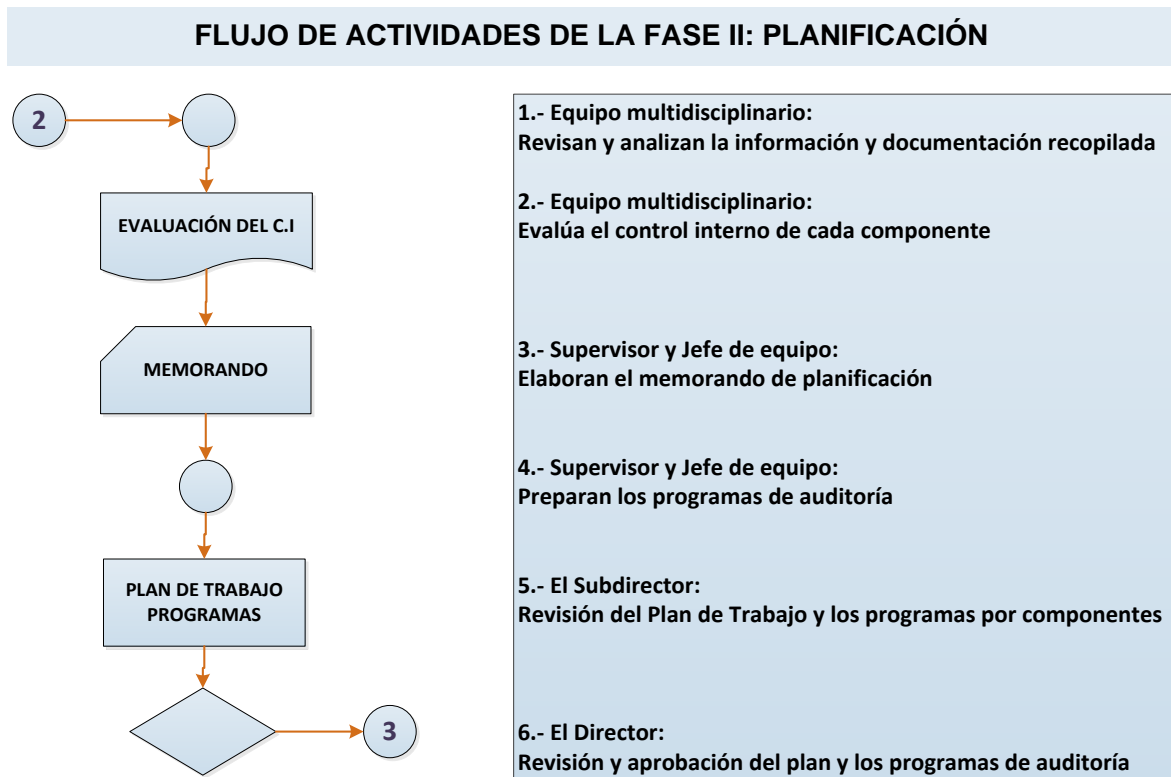
Fuente: Tesis de Grado Marcelo Guzmán.

2.11.2. FASE II. Planificación.

La planificación abarca todas las actividades desde la selección del equipo auditor hasta la recolección de la información, es un proceso mediante el cual se dedica a obtener una adecuada comprensión y conocimiento de las actividades del entorno organizativo, en esta fase se toma las medidas sobre qué hacer actualmente y qué medidas tomar a futuro.

El flujo de actividades de la fase de planificación se detalla a continuación:

Figura No. 2.4. Flujo de actividades de la planificación



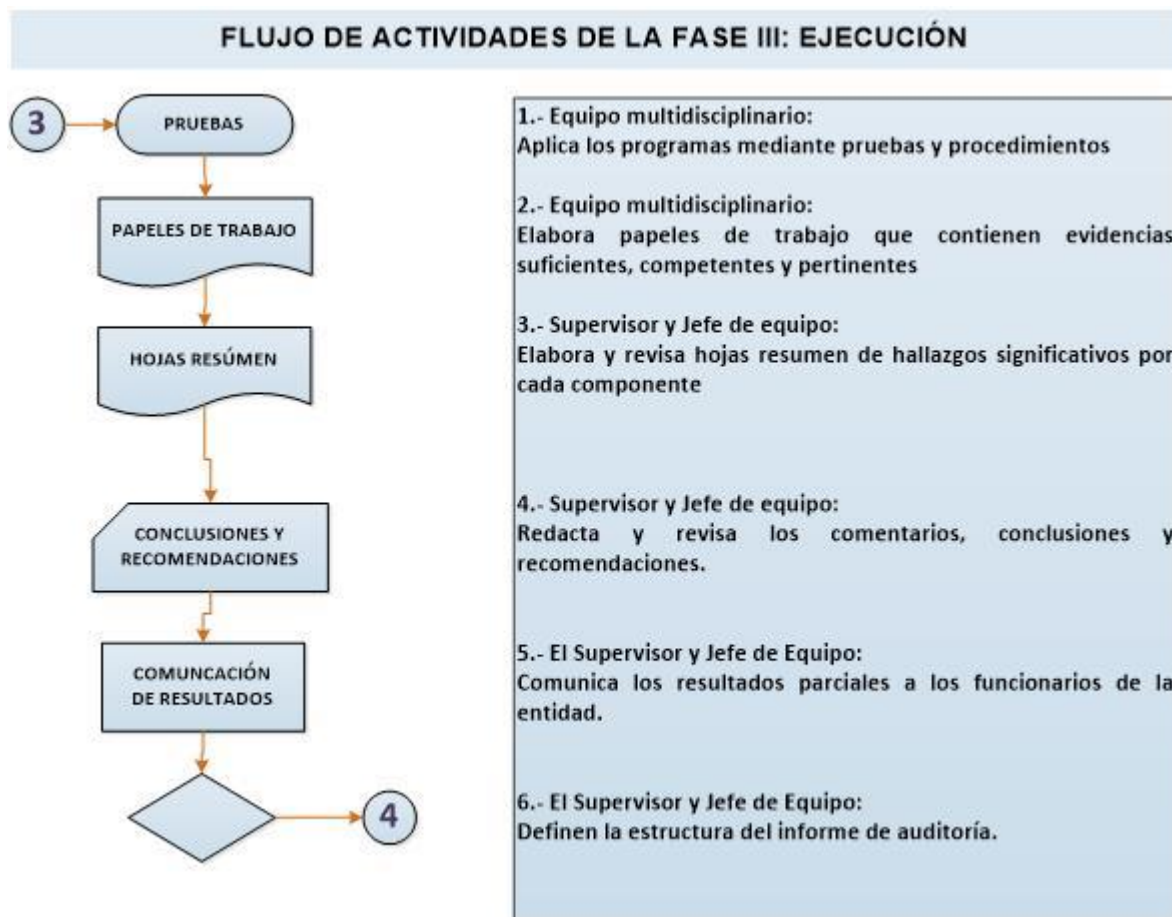
Fuente: Tesis de Grado Marcelo Guzmán.

2.11.3. FASE III. Ejecución

Esta es la etapa, donde se realiza propiamente el trabajo de campo de la auditoría, se realizan las pruebas de cumplimiento, se dan los hallazgos con su respectiva condición, criterio, causa y efecto, y se obtiene toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada, suficiente, competente y relevante, basada en las normas, criterios, y procedimientos definidos de auditoría para cada programa, y así sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

El flujo de actividades de la fase de ejecución se detalla a continuación:

Figura No. 2.5. Flujo de actividades en la fase de la ejecución



Fuente: Tesis de Grado Marcelo Guzmán.

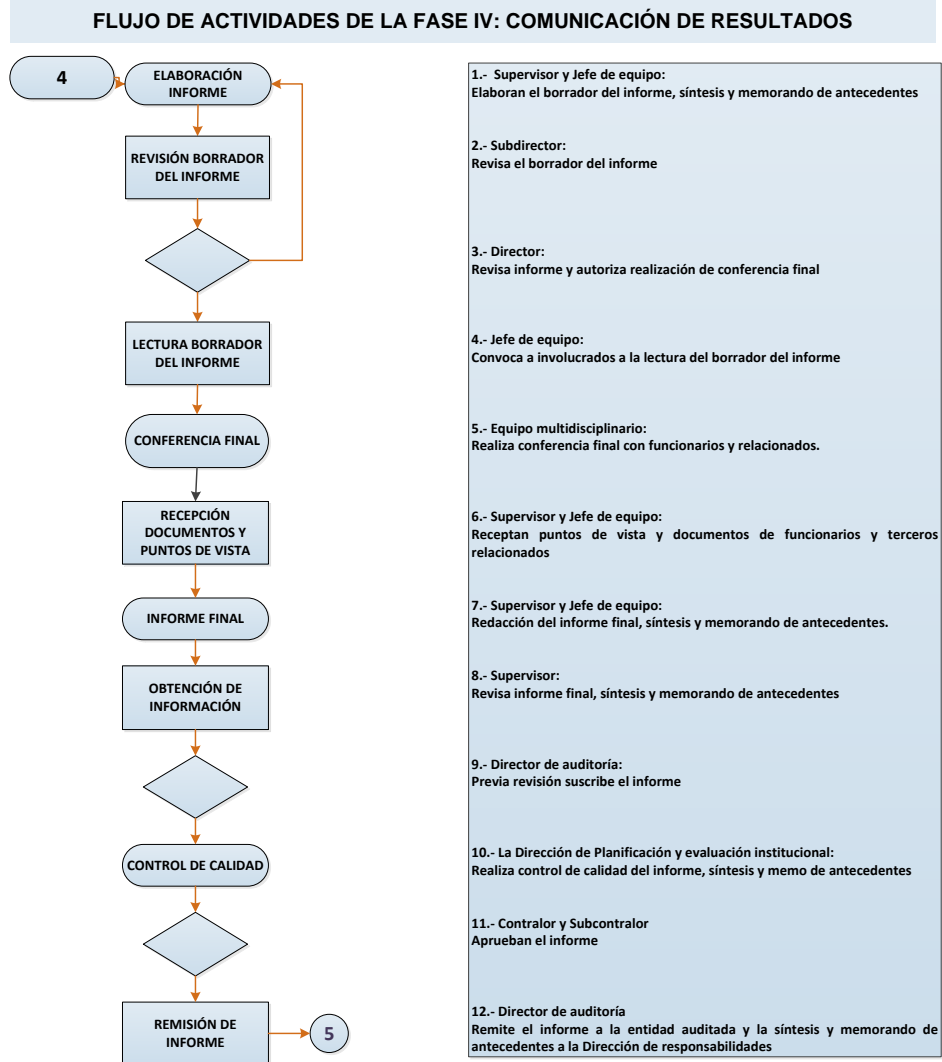
2.11.4. FASE IV.- Comunicación de resultados

Es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo ésta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría. Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la Información verbal o escrita respecto a los asuntos observados, y además servirá en el futuro como base para medir el progreso obtenido en la gestión de dicha área.

Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del borrador del informe, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo de campo y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas, de conformidad a la ley pertinente.

El flujo de actividades de la fase de comunicación y resultados se detalla a continuación:

Figura No. 2.6. Flujo de actividades de la fase de comunicación y resultados



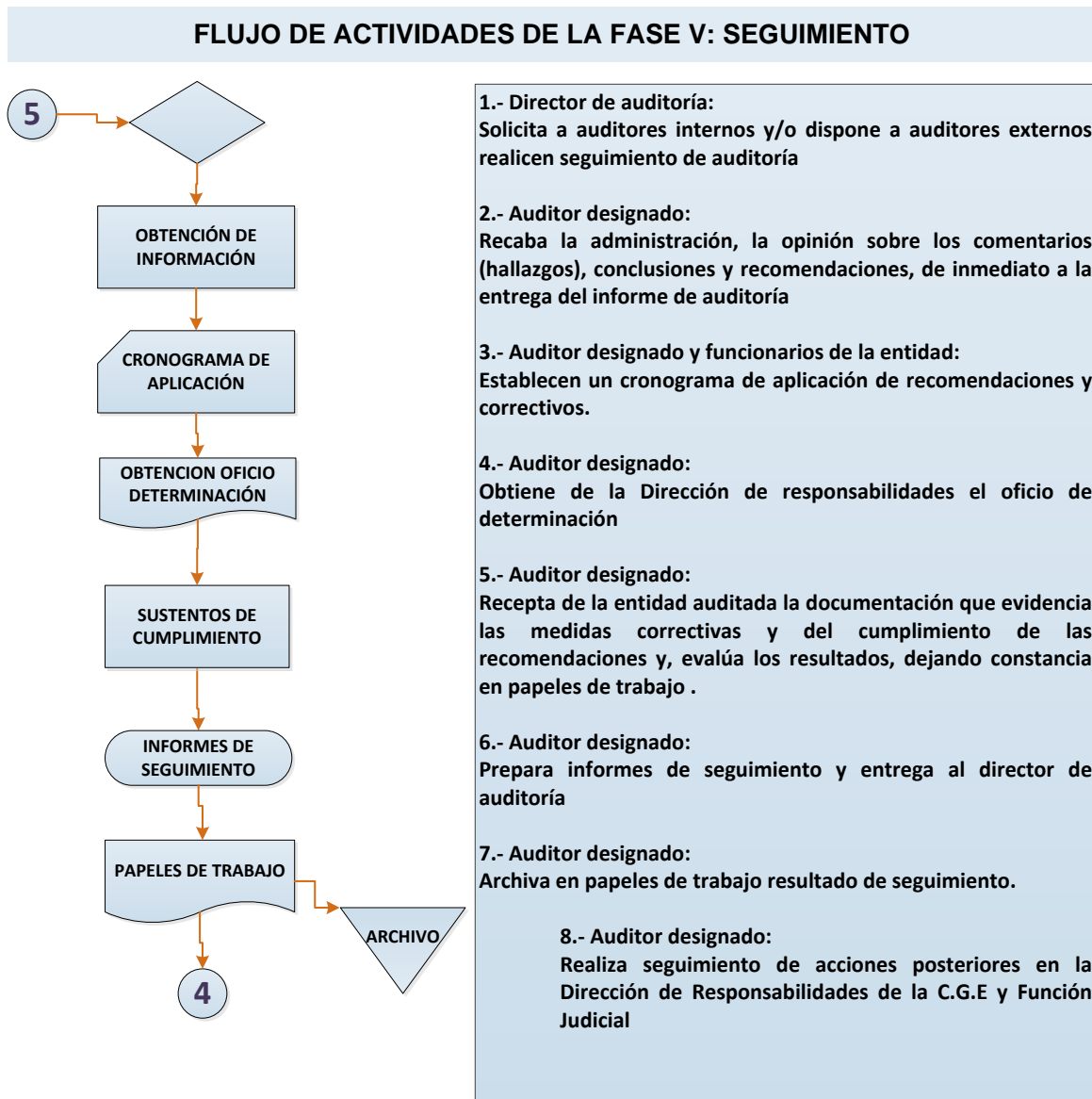
Fuente: Tesis de Grado Marcelo Guzmán.

2.11.5. FASE V.- Seguimiento

La auditoría no será efectiva si no se realiza un seguimiento para verificar que la empresa auditada ha puesto en marcha las observaciones y recomendaciones que manifiesta en el informe final el equipo auditor.

El flujo de actividades de la fase de seguimiento se detalla a continuación:

Figura No. 2.7. Flujo de actividades de la fase de seguimiento



Fuente: Tesis de Grado Marcelo Guzmán.

ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. Introducción

La Importadora Comercial e Industrial Rivas Quizhpe, Cía. Ltda., está ubicada en la ciudad de Cuenca, tiene su estatuto de constitución de la empresa fue legalizado a los 31 días del mes de mayo del 2001, en el cual se detalla a sus socios, el capital social (USD 600,00), su objeto, plazo de duración y su domicilio.

Los socios y directivos de la empresa están empeñados en impulsar procesos de mejoramiento continuo, corregir los procesos mal ejecutados y aplicar las iniciativas necesarias, para cumplir con los requerimientos de las entidades de control y en general, buscando fortalecer la empresa con un servicio de calidad ante la sociedad a la que presta sus servicios.

Con el propósito de aprovechar las fortalezas y oportunidades, así como reducir las debilidades atacar las amenazas y aprovechar al máximo los logros conseguidos, Importadora Comercial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., se propuso la consecución de los siguientes objetivos organizacionales para el periodo fiscal 2013:

- Ser la empresa líder en venta de materiales de construcción en la parroquia Ricaurte para el año 2013.
- Aumentar la utilidad de los socios de la empresa en el 2013 en un 20% en relación al año anterior con una inversión de USD 100.000,00.
- Alcanzar el 100% de clientes satisfechos en el 2013 con un presupuesto de gestión de ventas de USD 920.000,00.
- Capacitar a todos los agentes de ventas, responsables de caja y bodega en el primer cuatrimestre del, a fin de que cuenten con los conocimientos necesarios para cumplir con los objetivos establecidos.
- Aumentar las ventas netas durante el año 2013 con un presupuesto de compras de USD 840.000,00 dólares.

La Empresa no dispone de proyecciones financieras de mediano y largo plazo, lo que no le permite anticipar los riesgos futuros.

La empresa cuenta con un FODA bien estructurado, el cual abarca todos los aspectos de interés de la empresa a favor y en contra de ella, este se detalla a continuación:

Tabla No. 3.1. Cuadro FODA de ICI Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buen Ambiente Laboral	La empresa posee Maquinaria, pero no es suficiente.
Pertenecer a la franquicia implica cierto prestigio y garantía de buen servicio, calidad de productos y precios justos.	Falta de estrategias de Marketing
Amplio stock y variedad de productos y servicios.	Personal nuevo con falta de experiencia
Ubicación del local céntrico con facilidades de parqueo.	Falta de compromiso de socios
Experiencia en el mercado de 15 años	Deficiencia en medios y personal para entrega de mercadería a clientes
Personal Amable y de atención por mujeres, considerando que es un mercado masculino en su mayoría.	Falta de asignación de responsabilidades específicas a personal administrativo, duplicidad de funciones.
La empresa es reconocida en el medio	Mal servicio al cliente en ocasiones observada.
Precios competitivos en el mercado.	Resistencia al cambio del personal
Confianza entre socios por ser hermanos	Incumplimiento en metas de actualización al día en ingresos de compras y cuadros de caja.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Deseos de emprendimiento	Falta de liquidez y capital de trabajo
Fiscalización de Obras Arquitectónicas	Iniciativas del Gobierno para pequeñas y medianas empresas
Proyectos sostenibles	Falta de pago de Clientes a crédito
Gestión Ambiental y Social	Procesos complejos y largos muchas veces del sistema informático
Urbanismo	Competencia de más ferreterías en el sector, incluso franquiciados.
Efectuamos trabajos para organismos públicos y para la empresa privada	Servicio de entrega sin costo de la competencia
Programas de Planificación	Servicio personalizado de competencia
Evaluación y Control de recursos	Venta de hormigón por parte de HOLCIM directamente a consumidor final de grandes obras.

Fuente: Gerencia ICI Rivas Quizhpe.

3.2. Misión, visión y organigrama funcional

3.2.1. Misión.

Brindar materiales de construcción de calidad acompañado de una buena atención al cliente, con un excelente ambiente laboral que permita la camaradería y confianza, manteniendo posicionamiento en el mercado, cumpliendo con las exigencias a las leyes pertinentes en el campo comercial, y rigiéndonos a las normas de la administradora de franquicias de DISENSA, a fin de incrementar ventas y clientes satisfechos. (Plan Estratégico ICI Rivas Quizhpe, 2012-2013, p.3)

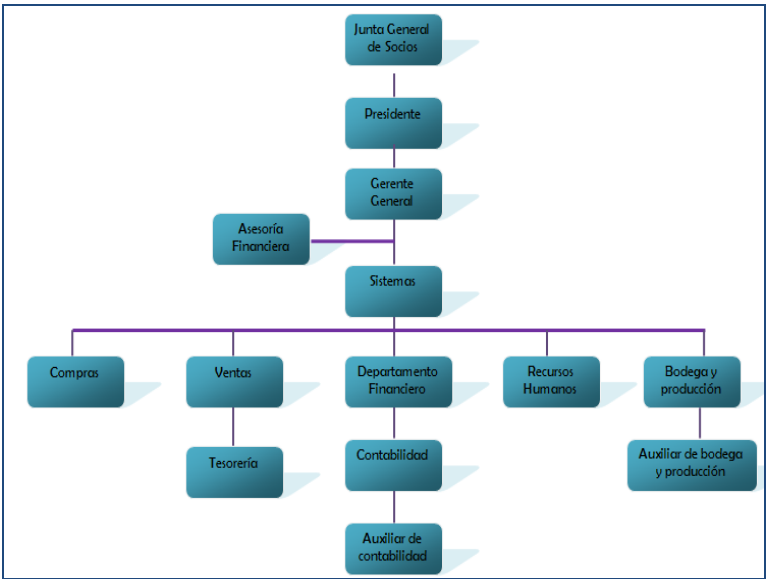
3.2.2. Visión.

Ser una empresa que alcance el mayor índice de ventas en el sector llegando a ubicarnos entre los primeros en el mercado ampliando el área de cobertura de los servicios en toda la ciudad, con una excelente atención al cliente reflejados en la ética, la calidad y el profesionalismo como nuestra norma de vida, con la implementación de estrategias adecuadas que incluyen nuevos puntos de venta, servicio oportuno y personalizado llegando a captar los requerimientos de grandes constructoras y nuevos proyectos de viviendas y edificios. (Plan Estratégico ICI Rivas Quizhpe, 2013, p.3)

3.2.3. Organigrama funcional.

La empresa se encuentra organizada por departamentos, conforme al organigrama detallado a continuación:

Figura No. 3.1. Organigrama Funcional de ICI Rivas Quizhpe Cía. Ltda.



Fuente: Gerencia ICI Rivas Quizhpe.

Se tiene bien identificados los procesos gerenciales de los operativos-administrativos, es decir, a la cabeza se encuentra la junta de accionistas, su presidente y la gerencia general, podemos observar que existe un Departamento de Sistemas y una Asesoría Financiera subordinadas a la gerencia, siendo la asesoría la misma Jefa del Departamento Financiero y de Sistemas la Jefa de Compras.

Como unidades operativas cuenta con los departamentos de Compras, Ventas, Financiero, Recursos Humanos y Bodega – Producción.

El personal que trabaja en la empresa es:

- **GERENTE:** MARIANA RIVAS
- **DPTO. DE COMPRAS:** CATALINA RIVAS
- **DPTO. DE VENTAS:** SONIA RIVAS

Vendedor 1: YOKONDA BARRAGÁN

Vendedor 2: CATALINA BERMEO

- **JEFE DE PERSONAL DE BODEGA:** PABLO RIVAS

Bodeguero 1: BOLÍVAR YANZA LEMA

Bodeguero 2: POLIBIO ARMIJOS

- **DEPARTAMENTO FINANCIERO:**

Auxiliar Contable: MIRIAM EULALIA PULLA ROCANO

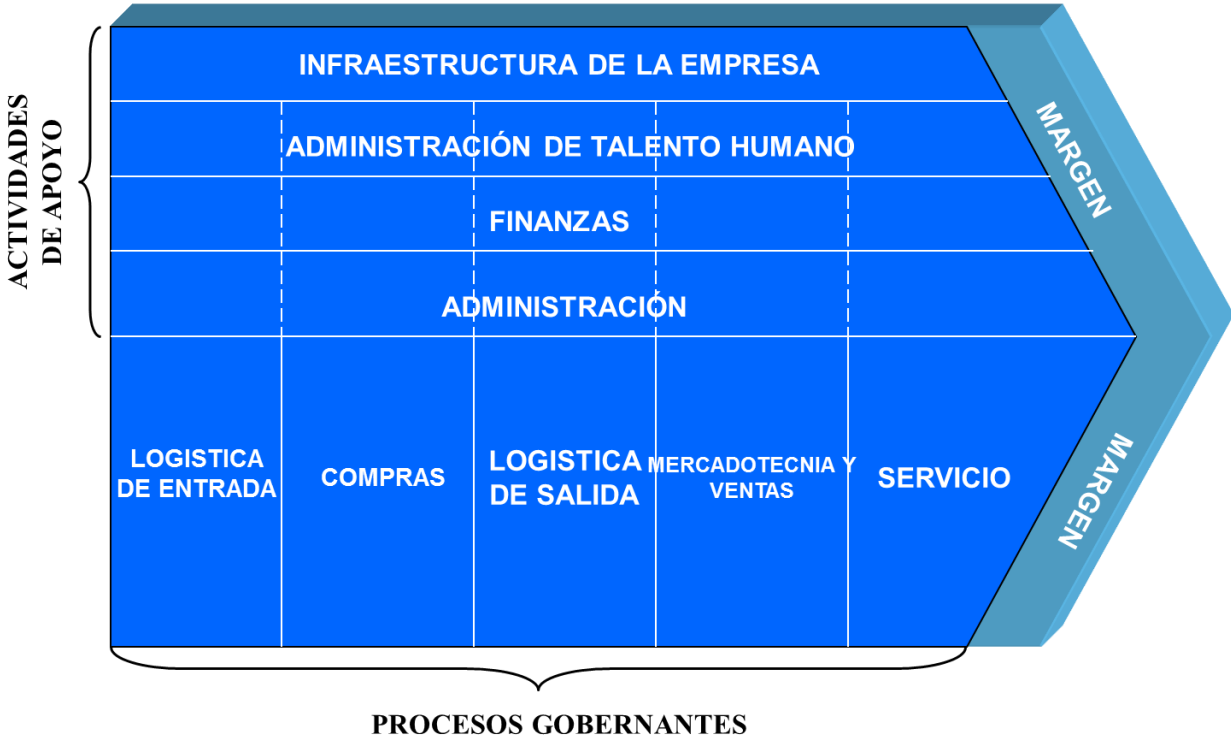
Tesorera: LUPE GRACIELA GONZÁLEZ ORTIZ

- **SOCIO:** Octavio Rivas (Control de Producción)

3.3. Cadena de valor.

A continuación se detallan los procesos que se llevan a cabo en mayor o menor grado dentro de la Empresa Importadora Comercias Rivas Quizhpe Cía. Ltda., sin embargo no se cuenta incorporada en un Manual de Procesos de la empresa.

Figura 3.2. Cadena de valor identificado en ICI Rivas Quizhpe

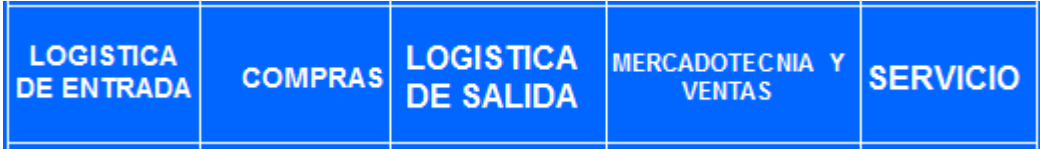


Fuente: <http://es.slideshare.net/ajavess/cadena-de-valor-9094433>

3.3.1. Procesos gobernantes.

Los Procesos Gobernantes son realizados por la gerencia y Jefes de Compras y Ventas, a fin de dar cumplimiento a los objetivos y políticas institucionales. El proceso de compras y el proceso de mercadotecnia y ventas representan los procesos de mayor importancia dentro de la empresa, estos son:

Figura 3.3. Procesos Gobernantes ICI Rivas Quizhpe



Fuente: <http://es.slideshare.net/ajavess/cadena-de-valor-9094433>

Los procesos que predominan en la empresa son los de Comercialización, estos son los de compras y ventas, son los que agregan mayor valor a la empresa.

3.3.1.1. Proceso de Compra:

- Analizar la Solicitud de Compras
- Investigación y Selección de Proveedores
- Negociación con el Proveedor seleccionado
- Seguimiento del pedido realizado
- Control de la Recepción del Material Comprado
- Pago

3.3.1.2. Proceso de Venta:

- Recepción y Revisión de la Orden de Compra o Nota de Pedido, emitida por el cliente
- Despacho de Mercaderías o Materiales Requeridos
- Revisión Posterior al Despacho Realizado
- Recepción de Ingresos de Valores Involucrados en la venta

Los subprocesos de compras, mercadotecnia y ventas se detallan a continuación:

Tabla 3.2. Subprocesos identificados de ICI Rivas Quizhpe.

PROCESOS GOBERNANTES
COMPRAS
ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS
ADQUISICIÓN DE INVENTARIO
CONSTATAción DE CALIDAD
ALMACENAMIENTO Y EXHIBICIÓN
MARKETING
ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE DATOS
INVESTIGACIÓN DE MERCADO
IMAGEN CORPORATIVA
VENTAS
PLANES DE COMERCIALIZACIÓN
PROSPECCIÓN DE SOCIOS Y CLIENTES

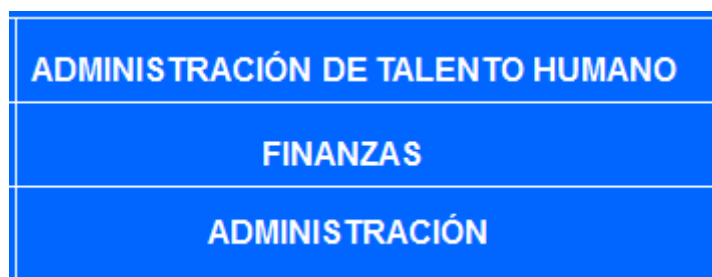
NEGOCIACIÓN
SERVICIO
ATENCIÓN DE CLIENTES-POSVENTA

Fuente: Gerencia Ici Rivas Quizhpe

3.3.2. Procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo se refieren a todos los procesos que tienen que ver con el giro administrativo del negocio, estos procesos para su eficiente ejecución, requieren de una normativa clara y precisa, de un soporte documental sólido y de un conjunto de procesos de soporte que respondan en forma eficiente, eficaz y oportuna. Estos procesos corresponden a la administración del talento humano, finanzas y la administración general, representados en el Departamento de Personal, Departamento Financiero y Departamento Administrativo conforme al siguiente cuadro:

Figura 3.4. Procesos Gobernantes ICI Rivas Quizhpe



Fuente: <http://es.slideshare.net/ajavess/cadena-de-valor-9094433>

Los subprocesos de los procesos de apoyo son los siguientes:

Tabla 3.3. Subprocesos identificados de los procesos de apoyo de ICI Rivas Quizhpe.

PROCESOS DE APOYO
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO
CONTRATACIÓN
CAPACITACIÓN
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
FINANZAS
GESTIÓN CONTABLE
CONTABILIDAD
PAGOS DE NOMINAS
PAGO A PROVEEDORES

PROVEEDURÍA
CONTROL PRESUPUESTARIO
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
GESTIÓN DE CRÉDITOS
ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS
GESTIÓN DE GARANTÍAS Y SEGUROS
RECUPERACIÓN NORMAL DE CRÉDITOS
RECUPERACIÓN EXTRAJUDICIAL DE CRÉDITOS
RECUPERACIÓN POR VÍA JUDICIAL
CAPTACIONES CAJA
ATENCIÓN A SOCIOS Y CLIENTES
TRANSACCIONES DE TESORERÍA
MOVIMIENTOS DE CAJA
INVERSIONES
ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA
CUADRE DE CAJAS Y TESORERÍA
PAGOS SPI BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
SISTEMAS DE PAGOS EN LÍNEA BANCO CENTRAL
INFORMACIÓN A ENTIDADES DE CONTROL
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
SRI
HOLCIM
ADMINISTRACIÓN GENERAL
SECRETARÍA GENERAL
SERVICIOS GENERALES
PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO
SEGURIDAD

Fuente: Gerencia Ici Rivas Quizhpe

3.4. Sistema informático

Cuentan con un sistema informático bien desarrollado, que abarca todas las operaciones de la empresa, denominado SAFDI (Sistema Administrativo Financiero Disensa), este fue provisto por la franquicia DISENSA.

Mencionado sistema cuenta con módulos de compras, proveedores, Clientes, Activos fijos, contabilidad, SRI, auditoria, seguridad y configuración del sistema

La empresa solamente ocupa de los módulos: Ventas, compras, inventarios, tesorería, contabilidad y SRI.

3.5. Manual de Puestos

A la fecha en que se solicitó la información respecto a la existencia de un Manual de Organización, se indicó que no cuentan con uno definido, se contaba con un manual de puestos que a iniciativa de la Gerencia se había empezado a elaborar.

3.6. Franquicia

La empresa cuenta con la franquicia de DISENSA, la cual es muy estricta en el control del cumplimiento de las políticas por parte del franquiciado.

El alcance de las políticas es para el Franquiciado y todo su personal, es decir: Gerente, asistente, vendedor, despachadores. Conforme a la clasificación general de franquicias en el Ecuador, Disensa corresponde al sector de la construcción, conforme se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Figura 3.5. Clasificación de Franquicias en el Ecuador

EDUCACIÓN	COMUNICACIÓN	CONSTRUCCIÓN	TRANSPORTE	HOTELERIA	INMOBILIARIA
Benedict	Alegro Pcs	Ace Hardware	Avis Rent Service	Best Western	E.R.A
Berlitz	Andinatel	Disensa ✓	Budget Rent a car	J.W Marrito	Goldhouse
New Horizons	Cabinatel	Expocolor	Hertz	Swissotel	
Wall Street	Cellshop	SALUD	Precision Auto tune	Hilton	
Bit Company	Posnet	Farmacias Cruz Azul	Pronto Wash	Radisson	CONSULTORIA
SERVICIOS EMPRESAS	Teledomestic	GNC	Super 1	Hampton	Front Consulting
Docucentros XEROX	Servientrega	COSMETICOS	Raceline	Sheraton Four Points	Group
MUEBLES	Western Union	Liz Clairbone	Meineke	Howard Jhonson	
Bo Concept	Movistar	L'Occitane	Dr. Vinyl		

Fuente: Revista Ekos Franquicias, Economía y negocios, Abril del 2006, N.-144, Publicación de Management Solution

3.6.1. Políticas Disensa.

Existe un manual emitido por la franquicia, en el cual detalla claramente todas las obligaciones que debe cumplir la empresa, entre estas tenemos:

- **Respecto a la Imagen**

- **Respecto a la canasta y calidad de productos**
- **De la venta de productos y su promoción:**

3.6.2. Modelo de negocio

La franquicia exige que la empresa, y sus empleados, certifiquen el cumplimiento del modelo de negocio a la apertura del local, esta estará sujeta a revisiones periódicas por parte del Operador de la Franquicia, con el fin de asegurar el cumplimiento de todas las normas y procedimientos establecidos.

○ **Obligaciones de la empresa**

Deberes formales

- Facturas
- Guías de Remisión
- Notas de Débito y Crédito
- Comprobantes de Retención
- Recibos
- Órdenes de compra
- Liquidaciones de compra

3.6.3. Servicio al cliente.

Existen normas de servicio al cliente, en la cual prima la cordialidad antes durante y después de la visita del cliente, sea que compre o ni un producto. Lo que respecta al uso del teléfono de la empresa, la línea no puede sonar más de tres veces para ser atendido, la respuesta y el diálogo debe ser cordial y brindar la mayor información posible. Se debe contar con correo electrónico disponible, para recibir requerimientos de clientes, los correos deben ser contestados en un plazo no mayor a 24 horas, si en este plazo no se puede resolver el requerimiento, se deberá enviar un mensaje comunicando al cliente que se está trabajando en su solicitud, indicando la nueva fecha de compromiso.

3.6.4. Transporte.

El transporte ya sea propio o contratado, deberá cumplir con las normas vigentes del COIP, en lo que a tránsito se refiere, las normas de seguridad dictadas por el INEN o las que apliquen; así como las normas de seguridad industrial. Los choferes de los transportes deben portar la respectiva licencia de manejo, en concordancia con el tipo de vehículo que

conduzca, este deberá estar equipado con extintor, botiquín, triángulo de seguridad y otros equipos dispuestos por las leyes.

3.6.5. Reclamos.

Se considera de primordial importancia para la empresa saber manejar los reclamos que hagan los clientes, ya que de su gestión correcta o incorrecta dependerá si un cliente se mantiene fiel a su punto de venta o se lo pierde definitivamente como tal. La regla dice que por cada cliente insatisfecho en realidad son 7 clientes que se pierden, entre los clientes actuales y potenciales, ya que su “mala experiencia” la compartirá con más personas allegadas que absorben la experiencia como propia y buscarán otro punto de venta que los atienda.

3.6.6. Manejo de situaciones con clientes difíciles.

Saber manejar clientes es un arte, ya que siempre debemos hacerle sentir que tiene la razón, aun cuando no la tenga, en eso radica el arte de poder manejar la situación de tal forma que el cliente quede satisfecho.

3.7. Competencia

En el sector de la construcción existen varias empresas con un alta gama de productos, en la Parroquia Ricaurte existe otro franquiciado, cuya empresa pertenece al señor Luis Vásquez Padilla, ubicado en el Parque Central, esta cuenta con instalaciones similares a la empresa bajo análisis, no existiendo una rivalidad entre ellas, vista los franquiciados son ubicados o aceptados siempre y cuando no sean competencia entre ellos.

Franquiciados Disensa en la Parroquia Ricaurte:

Figura 3.6. Vista externa de ICI Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Ricaurte

Imp. Con. Ind.
Rivas Quihzpe
Cia. Ltda.



Contacto:
Representante Legal:
Oficina Regional:
Dirección:
Localidad:
Teléfonos:
Celular:
E-mail:

Cuenca
Julia Bernal 4-20
Ricaurte
593-7-2890665
icirivasquihzpe@hotmail.com

Fuente: Visita a empresa

Figura 3.7. Vista externa de Ferretería Central.

Ricaurte

Luis Humberto
Vásquez Padilla



Contacto:
Representante Legal:
Oficina Regional:
Dirección:
Localidad:
Teléfonos:
Celular:
E-mail:

Vásquez Padilla Luis Humberto
Vásquez Padilla Luis Humberto
Cuenca
Parque Central S/N
Ricaurte
593-7-2890061
593-9-9968077
vasquez_disensa@yahoo.es

Fuente: Visita a empresa y alrededores.

En la parroquia Ricaurte, también existen ferreterías que no son franquiciados Disensa y que representan competencia o rivalidad para la empresa vista ofrecen productos de varias marcas, no teniendo exclusividad, es decir no están condicionados a marcas específicas, pudiendo elegir el cliente la de su preferencia, las principales empresas rivales existentes en la actualidad son las siguientes:

- Ferretería El Constructor

- Ferretería Mabel
- Ferretería Incomin Cía. Ltda.

En Cuenca existen doce franquiciados Disensa, que de igual forma están ubicados en lugares donde no se afecte uno del otro, y a su vez no representa rivalidad para la Importadora Comercial Rivas Quizhpe.

3.7.1. Productos sustitutos

El sector de la construcción se ve afectado por materiales que tienen precios bajos, pero de calidad cuestionable debido a su corta vida útil. No existe una amenaza en cuanto a servicios de comercialización, ya que la Importadora Comercial Rivas Quizhpe ofrece y abarca gran parte de servicios.

3.7.2. Competencia potencial

La empresa, al ser parte de la franquicia, cuenta con una ventaja competitiva, vista si una ferretería desea ingresar al franquiciado, deberá cumplir con los requisitos exigidos y diferentes reglamentos que, los competidores no están dispuestos a afrontar. La mayor amenaza en el sector de la construcción son las ferreterías reconocidas en el mercado que ofrecen los mismos productos, con una buena calidad y agregando valor con la diferenciación del servicio, como son:

- GRUPO ORTIZ
- MEGA HIERRO
- KIWY
- FERRETERÍA CONTINENTAL
- GRUPO EL JURI

3.8. Proveedores y Clientes

3.8.1. Proveedores

La empresa al pertenecer a la franquicia DISENSA depende de un solo proveedor de cemento, el cual es Holcim, el cual tiene un gran poder de negociación, estando sujetos a las modificaciones en precio, calidad y montos, pero, también existen ventajas para las empresas franquiciadas debido a precios diferenciados, por ende se puede ofrecer un mejor PVP.

A continuación apreciamos los logos de los principales proveedores del franquiciado DISENSA y la descripción de los productos que brindan:

Figura 3.8. Logos de principales proveedores de la Franquicia Disensa.



Fuente: <http://www.disensa.com/m17/>

Tabla 3.4. Productos que brindan principales proveedores de la franquicia Disensa.

EMPRESAS	PRODUCTOS
ANDEC	Hierro
INTACO	Morteros para pisos y paredes
ELECTROCABLES	Cables eléctricos
CONSTRUGYPSUM CIA. LTDA.	Tubería Plastigama, pvc.
IDEAL ALAMBREC	Clavos, mallas, varillas, vigas
IPAC	Perfilería, acero, soldas
CONSTRUMERCADO	Cemento Holcim Rocafuerte
INDURA	Gases, soldaduras, abrasivos

Fuente: <http://www.disensa.com/m17/>

Se cuenta con varios proveedores de ferretería y materiales que no tienen un alto grado de poder de negociación, la empresa puede incidir si prefiere continuar o no de los proveedores, estos proveedores y distribuidores al por mayor son:

Tabla 3.5. Proveedores de ICI Rivas Quizhpe

RUC	EMPRESA
0990347476001	CONSTRUMERCADO S.A.
0190322122001	DIST. Y COM. ESPINOZA & MANZANO CIA LTDA.
0990000964001	ETERNIT ECUATORIANA S. A.
0992256230001	FERREMUNDO S.A.
1891723756001	MEGAPROFER S.A.

0190088669001	IMP. COM. EL HIERRO CIA. LTDA.
0190333825001	HORMIGONES DEL AZUAY CIA. LTDA.
0190386902001	PINTUFERR
0990010110001	ALMACENES BOYACÁ S.A.
0190370143001	FABIÁN ESPINOZA IMPORTADORA COMERCIAL
0190345785001	ZONA MUEBLES ZONMUE CIA. LTDA.
0990008167001	PROMESA
0190153711001	DIST. DE TABLEROS DEL AUSTRO S.A.
0991286403001	TRANSFERUNION S.A.
1190091100001	DECORTEJA CIA. LTDA.
0190319938001	TRANSPORTES TRANSTRUCKS S.A.
0190151700001	YHAMPAL DE COMERCIO CIA. LTDA.
0990015449001	INTACO ECUADOR
0992388595001	ADFRANEC
0992650869001	MANCARE S.A.
0190166155001	LISLOP S.A.
0190361799001	IMPORQUIVI CIA. LTDA.
1792012929001	REPRESENTACIONES VALERO CIA. LTDA.
0190055671001	TOCASA S.A.
0990004196001	CORPORACIÓN EL ROSADO S. A.

Fuente: Sistema SAFDI de ICI Rivas Quizhpe

3.8.2. Clientes

La empresa cuenta con 337 clientes, de los cuales 93 representan el 85,32% de las ventas, a continuación se detallan los 13 mejores clientes, los mismos que representan el 40% de las ventas:

Tabla 3.6. Mejores clientes de ICI Rivas Quizhpe

C.I. / RUC	Cliente
0160020110001	COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA AZUAY #6
0103117586001	LANDI TAPIA JAIMITO PATRICIO
1105047433001	ABRIGO ANDRADE ÁNGEL ROMELIO
0301303731001	GARCÍA VALDEZ WILSON LIZARDO
0102911963001	VÁSQUEZ PACHECO SEGUNDO NAPOLEÓN
0190389707001	CONSORCIO NOVA 8
0703894501001	ARCENTALEZ VÁSQUEZ SILVIO MARCELO
0102855566	QUEZADA ORTEGA MILTON POLIVIO

0103814158001	RIVAS QUIZHPE M. CATALINA
1768003050001	BRIGADA DE ARTILLERÍA NO.27 "PORTETE"
0103533105001	MACANCELA S. ANDREA
0101094373	VÉLEZ PALACIOS DIEGO PATRICIO
1802812923001	LUCERO RAMIRO

Fuente: Sistema SAFDI de ICI Rivas Quizhpe

3.9. Balances

3.9.1. Balance General

Del análisis preliminar al Balance General 2013, se desprende que el activo de la empresa (650.835,91 USD), está conformado por el 56,71% de pasivos y el 43,29% de cuentas patrimoniales, los que nos indica que la empresa depende en su mayoría del financiamiento externo, en este caso de los proveedores, vista las cuentas y documentos por pagar representan el 70,32% del pasivo corriente.

IMPORTADORA COMERCIAL INDUSTRIAL RIVAS QUIZHPE CIA LTDA.				
RUC: 0190307964001				
BALANCE GENERAL ACUMULADO HASTA EL MES DE DICIEMBRE DEL 2013				
Del 01/01/2013 al 31/12/2013				
CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	TOTAL		
1	ACTIVO	650.835		
1.1	ACTIVO CORRIENTE	306.512		
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	9.917		
1.1.02	ACTIVOS FINANCIEROS	87.826		
1.1.03	INVENTARIOS	188.917		
1.1.04	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	7.367		
1.1.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	2.565		
1.1.07	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	9.918		
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	344.323		
1.2.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	339.883		
1.2.04	ACTIVO INTANGIBLE	2.390		
1.2.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	2.049		
2	PASIVO	369098		
2.1	PASIVO CORRIENTE	322.720		
2.1.03	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	226.944		
2.1.04	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	53.426		
2.1.07	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	10.137		
2.1.10	ANTICIPOS DE CLIENTES	17.438		
2.1.12	PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	9.316		
2.1.13	OTROS PASIVOS CORRIENTES	5.459		
2.2	PASIVO NO CORRIENTE	46.379		
2.2.02	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	8.166		

2.2.03	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	38.213	
3	PATRIMONIO NETO		281.737
3.1	CAPITAL		600
3.2	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN		63.464
3.2.01	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	63.464	
3.5	OTROS RESULTADOS INTEGRALES		57.500
3.5.03	SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	57.500	
3.6	RESULTADOS ACUMULADOS		159.470
3.6.02	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	-13.650	
3.6.03	RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	173.119	
3.7	RESULTADOS DEL EJERCICIO		703
3.7.01	GANANCIA NETA DEL PERIODO	703	

3.9.2. Estado de Resultados

Análisis del Estado de Resultados 2013

IMPORTADORA COMERCIAL INDUSTRIAL RIVAS QUIZHPE CIA LTDA. ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS ACUMULADO HASTA EL MES DE DICIEMBRE DEL 2013 Del 01/01/2013 al 31/12/2013				
CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	V. UNIT	SUB TOTAL	TOTAL
4	INGRESOS			640.695
4.1	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		640.680	
4.1.01	VENTA DE BIENES	649.940		
4.1.08	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	19.139		
4.1.09	(-) DESCUENTO EN VENTAS	-5.008		
4.1.10	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS	-23.391		
4.2	OTROS INGRESOS		16	
4.2.02	INTERESES FINANCIEROS	3		
4.2.05	OTRAS RENTAS	12		
5	EGRESOS Y GASTOS			639.635
5.1	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN		525.851	82,21%
5.1.01	MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	525.851		
5.2	GASTOS		114.141	17,79%
5.2.01	GASTOS DE VENTA	62.721		
5.2.02	GASTOS ADMINISTRATIVOS	46.951		

5.2.03	GASTOS FINANCIEROS	681	
5.2.04	OTROS GASTOS	3.788	
		UTILIDAD NETA	703

3.10. Importancia de realizar un examen de auditoría integral a la Empresa Importadora Comercial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

La auditoría integral a realizar servirá para determinar, si los niveles de eficiencia, eficacia y economía van de la mano con los objetivos planteados por la empresa para el año 2013, a través de la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para llegar a elaborar el informe en el que se incluya la respectivas conclusiones y recomendaciones.

Para lograrlo, se obtendrá la información relacionada a:

- La estructura y funcionamiento general de la empresa.
- Las actividades, operaciones, instalaciones, metas u objetivos a cumplir parte de la empresa.
- Las prácticas administrativas y de operación que se realizan.
- Determinar el grado de confiabilidad de la información administrativa y financiera.

El análisis de los aspectos antes indicados, serán los ejes principales para determinar el grado de confiabilidad de la información administrativa y financiera, así como también para establecer la metodología que debería ser utilizada para facilitar la auditoría.

El riesgo de liquidez esta empresa, surge por la diferencia entre el vencimiento de activos y pasivos, que se pueden originar por un mal manejo de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar (Proveedores y Clientes).

Se puede perder la condición de Franquiciado de Disensa si existe el incumplimiento a las políticas y disposiciones establecidas por la franquicia por lo que es necesario analizarlo para emitir las recomendaciones pertinentes para su ejecución.

Ante lo citado y debido a la importancia del manejo de la empresa ICI Rivas Quizhpe Cía. Ltda., al contar con riesgos inherentes a ésta, ha establecido un plan estratégico con su misión y visión apegados a las normativas de la franquicia Disensa y Superintendencia de Compañías, aspectos que ameritan ser evaluados y auditados periódicamente con un enfoque integral.

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

4.1. Comunicación de resultados

Cuenca, 20 de julio de 2014

Guayaquil, 03 de Diciembre del 2014

Sra. Ing.
Mariana Rivas Quizhpe
GERENTE GENERAL
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Hemos practicado un examen de auditoría integral a la Empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2013, la cual cubre la siguiente temática: la verificación de los estados financieros; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

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 compañía; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a

la compañía; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la empresa.

Nuestra obligación es la de expresar conclusiones sobre el examen de auditoría integral a la Empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2013, 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 del examen de auditoría integral.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación 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.

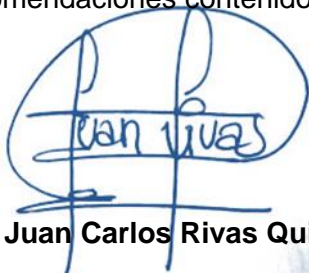
Realizamos nuestro examen de auditoría integral de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría del control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se 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 de 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 desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

La Auditoría Financiera incluye una base selectiva de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros con el Catálogo Único de Cuentas basados en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIFS) utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración. Consideramos que nuestro examen de auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros de la empresa; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

En nuestra opinión los estados financieros se presenta razonablemente en los balances de la Empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2013, de conformidad al

Catalogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Compañías; basados en las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, aplicados uniformemente durante los períodos auditados. Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la entidad mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura con un riesgo inherente alto y un bajo nivel de confianza, establecido en relación con la conducción de sus operaciones, respecto al cumplimiento de las formalidades que la franquicia exige el nivel de confianza y riesgo son moderados; respecto a la confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con leyes, reflejan razonabilidad en su información.

La información suplementaria que se presenta en las siguientes páginas contiene los resultados que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía, como resultado del examen de Auditoría Integral a la Empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2013, y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la empresa, los resultados del mismo se encuentran desarrollados en los comentarios y recomendaciones contenidos en el informe.



Lic. Juan Carlos Rivas Quizhpe



4.2. Informe de auditoría integral

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTEGRAL

AUDITORÍA FINANCIERA

FALTA DE PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO DE INVENTARIOS

La condición en la empresa, al momento no presenta la cuenta “Provisión para cuentas incobrables” ni “Provisión de inventario por deterioro físico” en su Balance General, a pesar de contar con índices deficientes de recuperación de cartera (Cuentas por Cobrar), razón por la cual su cartera vencida es considerable en el período auditado.

El criterio está estipulado en la NIC 39 “Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración”, p. 55 “Provisión por cuentas incobrables”, misma indica que cuando existe evidencia de deterioro de las cuentas por cobrar, el importe de esta cuenta se reducirá mediante una provisión, para efectos de su presentación en estados financieros. Se registrará la provisión por la diferencia entre el valor en libros de las cuentas por cobrar menos el importe recuperable de las mismas (NIC 9, p. 4).

La causa es la inobservancia de lo establecido en las Normas Internacionales de Contabilidad respecto a considerar en el Balance General las provisiones así como también la falta de políticas para la otorgación crédito y su posterior cobranza; deficiente gestión de

cobro y la falta de asignación de tareas a una persona encargada para que efectuó el seguimiento a las facturas vencidas. Se han efectuado créditos a clientes sin el análisis adecuado.

El efecto es el incumplimiento de normas contables, falta de recursos financieros para la cancelación de obligaciones con proveedores, inexistencia de capital de trabajo e inconsistencia en los saldos de las cuentas del activo realizable.

Recomendaciones:

A la Jefatura Financiera

- Realizar la provisión cuentas incobrables a través de un análisis de vencimiento de los créditos, utilizando porcentajes de acuerdo a la experiencia de riesgo de incobrabilidad con el fin de contar con una reserva real para futuras bajas de cuentas.
- Designar una persona encargada de realizar el seguimiento de la cartera y su gestión de cobranza.
- Capacitar a esta persona respecto a la gestión de cobranzas, considerando que debe conocer bien tanto la compañía que representa, como los datos de los deudores.

FALTA DE PROVISIÓN DETERIORO DE INVENTARIOS

La empresa no presenta la cuenta "Provisión de inventario por deterioro físico" en su Balance General, los inventarios presentan crecimientos del 15,09% y 17,57% durante los años 2012 y 2013 respectivamente, a pesar de la reducción del 21,69% de las ventas para mencionados años.

El criterio establecido en la NIC 2 "Inventarios", p. 1 "Provisión de inventario por deterioro físico" la cual indica que esta provisión se puede dar por obsolescencia, como resultado del análisis efectuado a cada uno de los rubros que conforman el grupo inventarios.

La causa es que no se aplican criterios para la valoración y rotación de inventarios previo a las adquisiciones, que permitan llevarlos de forma técnica estableciendo cantidades de seguridad, máximas y mínimas

El efecto se da al mantener un nivel alto de stock sin contar con un nivel de ventas proporcional a este, afecta directamente el endeudamiento de la empresa así como también contribuye a la carencia de capital de trabajo.

Recomendación:

A la Gerencia General:

- Disponer la creación de la cuenta “Provisión de inventario por deterioro físico” y que se efectúe un análisis de inventarios a fin de determinar qué artículos influyen en mayor parte del valor del mismo, midiendo su uso en dinero y si justifican su consecuente inmovilización monetaria, para posteriormente establecer niveles de stock apropiados.

FALTA DE PROVISIÓN PARA JUBILACIÓN PATRONAL

La empresa no ha provisionado para jubilación patronal a pesar de que existen trabajadores con un tiempo de servicio superior a 4 años.

El criterio está contemplado en el Art. 10 numeral 14 de la Ley de Régimen Tributario Interno, ni Art. 21 literal f de su Reglamento.

La causa es el Incumplimiento a la Ley de Régimen Tributario Interno

El efecto es la generación de pérdidas debido a la no deducción de gastos para el pago del impuesto a la renta, así mismo podría incurrir en sanciones por incumplimiento a la Ley de Régimen Tributario Interno.

Recomendación

Jefe de Recursos Humanos

- Contratar estudio actuarial con el fin de elaborar provisión para jubilación patronal, la empresa se beneficia puesto que éste valor le sirve como deducción para impuesto a la renta.

ALTOS NIVELES DE ENDEUDAMIENTO Y BAJOS NIVELES DE COBRANZAS

La condición se presenta en la empresa con incrementos del 32% y 40,78% en sus cuentas por pagar a proveedores en los años 2012 y 2013 respectivamente, con un nivel de pago del 14,59% en el año 2013.

El criterio establece que estas se deben presentar en base a una planificación y políticas de la empresa y las cuentas por pagar a proveedores representan el 70,32% del pasivo corriente y el 61,49 del Pasivo total.

La causa es la adquisición de inventarios sin un criterio técnico, carencia de niveles de stock, falta de seguimiento a las cuentas por cobrar.

El efecto es que la solvencia de la empresa se encuentra comprometida, así como también la línea de crédito de los proveedores.

Recomendación:

A la Gerencia:

- Elaborar un resumen completo de todas las deudas de la empresa y determinar técnicamente a los proveedores que representan los mayores ingresos debido a la rotación de inventarios, para posteriormente proceder a negociar respecto a un plan de pagos de ser necesario.
- Proceder a la devolución de inventarios de baja o nula rotación a proveedores, a fin de disminuir la cartera de la empresa.

AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

NO CUENTA CON ÍNDICES QUE PERMITAN MEDIR LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA EMPRESA

La condición encontrada en la empresa presentó una propuesta de indicadores de gestión, los cuales no están acorde a la misión de la entidad, es decir, no brindan resultados que agreguen valor a la empresa.

El criterio que se toma en cuenta es que la falta de indicadores que vayan de la mano con la misión y procesos de la empresa, impiden efectuar una evaluación de la misma, realizar comparaciones y establecer objetivos y metas.

Lo comentado se debió a la falta de interés por parte de los socios y de los Jefes de Departamentos de contar con instrumentos de medición de la gestión realizada, ocasionando que la falta de indicadores en la empresa, impidiera establecer el grado de eficiencia de la misma, así como también evaluar el cumplimiento de objetivos empresariales, establecer procesos clave y sobre todo imposibilita la planeación estratégica.

Recomendación

Al Gerente General:

- Efectuar reuniones de trabajo con los Jefes Departamentales a fin de establecer indicadores reales, medibles y cuantificables, para con esto elaborar la planificación estratégica de la empresa.

FALTA DE UN ADECUADO ARCHIVO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

La condición presentada en la empresa, es que no cuenta con un adecuado sistema de archivo y codificación de la documentación, esta no se encuentra organizada cronológicamente ni codificada.

De acuerdo al Criterio el archivo de cumplir la función de conservar, proteger y facilitar el acceso a los documentos que genera la empresa, al no hacerlo ocasiona retrasos en la entrega de información requerida por los socios y jefes departamentales.

La causa para que se de es la ausencia de disposiciones en lo que a normas de archivo se refiere, acompañado de falta de perchas adecuadas para este fin.

La falta de un adecuado archivo ocasiona falta de agilidad en la búsqueda de documentos requeridos por los jefes departamentales, debiendo reimprimir del sistema lo requerido incrementado el gasto en tinta y papel.

Recomendaciones:

A la Gerencia:

- Disponer al Jefe del Departamento Administrativo, adquiera perchas adecuadas para la administración del archivo.

A la Jefatura Financiera:

- Emitir disposiciones para la correcta organización y codificación de la información.

FALTA DE VERIFICACIÓN A DEPÓSITOS EFECTUADOS

La Condición presentada es que no se está efectuando el control diario a los depósitos realizados en efectivo o cheque a nombre de la empresa, ni se lleva un registro organizado de esta actividad.

El Criterio indica que se deben cumpliendo las formalidades necesarias para la ejecución de las asambleas de socios, que existan las políticas establecidas para este fin y para el seguimiento y control de cumplimiento de las resoluciones.

La causa es la falta de liderazgo por parte de la presidencia y la gerencia, ausencia de una manual de puestos y de indicadores de gestión que permitan contar con un adecuado control y seguimiento del giro de la empresa.

El Efecto es la pérdida de credibilidad entre socios, la falta de liderazgo no permite maximizar los beneficios, impidiendo el crecimiento empresarial y el aumento de beneficios.

Recomendación:

A la Gerencia:

- Emitir las disposiciones específicas a la Jefatura Financiera a fin de que se realice el control diario de los depósitos y transferencias efectuadas.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

FALTA DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO A RESOLUCIONES DE LA ASAMBLEA DE SOCIOS

La Condición que presenta la empresa, es que no cita formalmente a las asambleas al personal de socios, no elabora actas de las reuniones y no se realiza el seguimiento al cumplimiento de las resoluciones.

De acuerdo a la norma se deben cumplir las formalidades necesarias para la ejecución de las asambleas de socios, deben existir políticas establecidas para este fin y para el seguimiento y control de cumplimiento de las resoluciones.

La Causa es la falta de liderazgo por parte de la presidencia y la gerencia, ausencia de una manual de puestos y de indicadores de gestión que permitan contar con un adecuado control y seguimiento del giro de la empresa.

El Efecto es la Pérdida de credibilidad entre socios, la falta de liderazgo no permite maximizar los beneficios, impidiendo el crecimiento empresarial y el aumento de beneficios.

Recomendación:

A la Gerencia:

- Establecer una reunión en la cual se definan los procedimientos a seguir para la implementación, formalización y seguimiento al cumplimiento de las resoluciones.

FALTA DE ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA DISENSA

La condición presentada en la empresa es que no se mantiene un stock adecuado de productos de la canasta de la franquicia, ante lo cual se está comercializando productos de la competencia y a su vez se comercializa fuera del territorio asignado a la empresa.

Lo anteriormente citado está establecido en el Ítem 1.4 respecto a “La canasta y calidad de los productos”, contemplado dentro del Capítulo 1 del “Manual de Servicio al Cliente” de la Franquicia.

La causa posible es la falta de liquidez de la empresa ha ocasionado que la línea de crédito sea bloqueada hasta que se paguen las obligaciones pendientes, razón por la cual se concurre a otras fuentes de financiamiento.

El efecto inmediato es la falta de servicio oportuno a los clientes al no contar con la línea de productos de mayor demanda, siendo principalmente el cemento el producto que escasea mayormente.

Recomendación:

A la Gerencia:

- Efectuar la socialización del contrato de franquicia en lo relacionado a la canasta básica de productos y al área asignada para la comercialización.

NO SE ESTÁ LLEVANDO UNA CONTABILIDAD ACTUALIZADA QUE PERMITA OBTENER LA INFORMACIÓN REQUERIDA AL MOMENTO QUE SE LA NECESITA.

En la empresa no se maneja una contabilidad ordenada y al día, conforme con lo que establecen las normas ecuatorianas de contabilidad y los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Lo anteriormente citado se establece en el Ítem 1.8 respecto a “Deberes formales del Franquiciado”, contemplado dentro del Capítulo 1 del “Manual de Servicio al Cliente” de la Franquicia.

La causa es la falta de una Contadora de planta para que realice los asientos y registros diarios en la empresa.

El Efecto es que los estados financieros no reflejen la situación actual de la empresa a fin de tomar decisiones oportunas.

Recomendación:

A la Gerencia:

- Efectuar un análisis de la pertinencia de contratar un(a) contador(a) para la empresa, o en su defecto a medio tiempo.

FALTA DE UN ADECUADO SERVICIO AL CLIENTE

El personal de ventas no cuenta con el conocimiento respecto a las características técnicas de varios productos así como también de sus usos y aplicaciones, no se encuentra expuesto el horario de atención al público en los exteriores del local y no se están atendiendo los correos electrónicos dentro de las 24 horas de haber sido enviados

El criterio está contemplado en los Ítem 2.1.1 y 2.1.3 respecto a “Contacto directo e E-mail”, contemplado dentro del Capítulo 2 “Servicio al Cliente” del Manual de Servicio al Cliente emitido por la Franquicia.

La causa es que no se ha capacitado al personal de ventas que actualmente labora en la empresa, a su vez, este personal no fue contratado con la experiencia requerida, a su vez trabajan en la elaboración de tubos, siendo esta última su experticia, mas no las ventas.

El Efecto está directamente en que la atención al cliente es deficiente, y no brindan las facilidades necesarias, ocasionando una ponderación baja en este parámetro de gran importancia.

Recomendación:

A la Gerencia:

- Disponga la capacitación del personal de ventas respecto a los conocimientos técnicos y de uso y aplicaciones de los productos de mayor rotación.

NO SE CUENTA CON UN SERVICIO POST-VENTA

La condición encontrada es que no se realiza un seguimiento post venta a clientes, aún estos sean los de mayor volumen de compras.

Lo anterior está contemplado en el criterio de los Ítem 2.8 respecto a “Servicio Post-venta”, contemplado dentro del Capítulo 2 “Servicio al Cliente” del Manual de Servicio al Cliente emitido por la Franquicia.

La causa es que no se han previsto o presentado ideas por parte de la gerencia ni socios para efectuar el seguimiento post-venta a clientes principales.

El efecto es la falta de aseguramiento a la fidelidad de los clientes, mucho más si son los clientes principales es el servicio post-venta.

Recomendación:

A la Gerencia:

- Emitir las políticas necesarias a fin de considerar que la venta no está concluida sino hasta conocer de la satisfacción total del cliente.

NO SE CUENTA CON NORMAS DE SEGURIDAD Y DE BIENESTAR PARA TRABAJADORES

La condición presentada es que no se han establecido normas de seguridad industrial, ni cuentan con un manual o instructivo para ese fin.

El criterio a lo citado anteriormente se encuentra en los Ítem 2.3.1 respecto a “Reglamentos y Normas”, contemplado dentro del Núm. 2.3 “Transportistas” del Manual de Servicio al Cliente emitido por la Franquicia.

La causa es la falta de conocimiento de lo contemplado en el Manual de Servicio al Cliente de la Franquicia.

El efecto es la falta de prevención de todo riesgo que pueda amenazar la seguridad y bienestar de los trabajadores.

Recomendación:

A la Gerencia:

- Gestionar la elaboración de un Instructivo que contemple las principales normas de Seguridad Industrial cuyo objetivo principal será la prevención y la eliminación de todo riesgo que pueda amenazar la seguridad y bienestar de los trabajadores.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

LA EMPRESA NO CUENTA CON UN MANUAL DE FUNCIONES

La empresa no cuenta con un manual de funciones, se presentó un “Manual de puestos” que indica las tareas por nombre, mas no por puesto, así mismo no considera a todo el personal ni a las funciones completas que realizan, se duplican tareas, no ha sido socializado.

El criterio indica que un manual de funciones debidamente estructurado, armonizado con la misión de la empresa y sobre todo que sea conocido por todos es de suma importancia, y una buena práctica administrativa.

La causa es la falta de preocupación de la gerencia y Jefes Departamentales para la elaboración de un manual que establezca los deberes y responsabilidades de cada empleado.

El efecto es la falta de un Manual de Funciones debidamente elaborado y socializado, ocasiona la duplicidad de esfuerzos y la ineficiencia de los procesos, dificultando la administración y la toma de decisiones.

Recomendación

Al Gerente General:

- Dispondrá al Jefe de Personal elabore el manual de funciones completo, que integre la descripción de funciones, responsabilidades, requisitos y su respectiva socialización.

FALTA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EMPRESARIALES

La condición que se presenta en la empresa es que no se cumplen lo establecido en los objetivos empresariales ni se conoce respecto al contrato de franquicia.

El criterio es la falta de liderazgo empresarial y desconocimiento respecto a planificación estratégica.

La causa es que existe bajo nivel de confianza en la empresa, falta de objetivos y cumplimiento de resoluciones

El efecto es la incertidumbre de los socios respecto al futuro de la empresa.

Recomendación:

A la Gerencia:

- Formalizar las convocatorias y elaborar las respectivas actas de resoluciones, determinando los responsables del cumplimiento de las mismas y efectuar el seguimiento de su cumplimiento.

FALTA DE COMUNICACIÓN ENTRE JEFES DEPARTAMENTALES

La condición encontrada es que no cuenta con un manual de puestos y no se han establecido canales de comunicación.

El criterio establece que la empresa que la implementación ayudará a presentar mejoras en su administración e índices financieros a mediano y largo plazo.

La causa se debe al descuido de las áreas de personal, administrativa y financiera, acompañado de un bajo nivel de confianza

El efecto es la falta de stock de productos de mayor rotación, desorden en bodega, falta de comprometimiento del personal de trabajadores y un deficiente servicio al cliente durante la compra y post-venta

Recomendación:

A la Gerencia:

- Considerar la necesidad de contratar un servicio de consultoría a fin de obtener un direccionamiento adecuado respecto a acciones a seguir para mejorar los procesos actuales y solucionar las deficiencias administrativas y financieras.

Elaborado por:

A handwritten signature in blue ink that reads "Juan Carlos Rivas Quizhpe". The signature is written in a cursive style and is enclosed within a hand-drawn oval shape.

Lic. Juan Carlos Rivas Quizhpe

AUDITOR.

4.3. Presentación y aprobación del informe.

Con Oficio No. 003-CIRCULAR-UTPL-EAI-JCRQ-2014 de 10 de noviembre de 2014, se notificó al personal de la empresa Importadora Comercial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., involucrado en el proceso del examen de auditoría integral, a la comunicación final de resultados, a realizarse el 18 de noviembre de 2014, en las instalaciones de la Empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., ubicada en las calles Julia Bernal 4-20 y Av. Antonio Ricaurte, del cantón Cuenca, a las 10:00 horas, para el efecto se anexa la Guía de Recepción de la mencionada circular.

La comunicación de resultados se llevó a cabo en la fecha y hora indicada, sin ningún inconveniente, se realizó la entrega del Oficio Nro. 004-UTPL-EAI-JCRQ-2014 de 18 de noviembre de 2013 el mismo que contenía el borrador del informe del examen de auditoría integral al Proceso de Captaciones de Recursos del Público en la empresa Importadora Comercial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, en el que incluía el Plan de Implementación de Recomendaciones, se anexan acta, oficio mencionado y Plan de Implementación de Recomendaciones.

El Plan de Implementación de Recomendaciones se encuentra estructurado con la identificación de las 19 recomendaciones que contiene el informe del examen de auditoría integral, se definieron las actividades para cada una de las mencionadas recomendaciones, el personal que estará a cargo del cumplimiento de estas actividades, el plazo establecido y los medios de verificación a fin de que el Jefe Financiero, Jefe de RRHH y el Gerente

General realicen el seguimiento al cumplimiento de las observaciones que se realizaron en este examen.

4.4. Demostración de hipótesis.

El examen de auditoría integral a la Empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, aplicando la metodología han permitido obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión presentados en el informe y en el plan de implementación de recomendaciones, en la que quedó establecido el compromiso del Gerente General y de los Jefes Departamentales para solventar las observaciones detectadas en el examen de auditoría integral realizado a la Empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Con el desarrollo de la Auditoría integral en la Empresa Constructora Rivas Quizhpe Cía. Ltda., se alcanzó cumplimiento de los objetivos planteados, en cumplimiento de las normas técnicas y éticas profesionales.

Constructora Comercial Industrial y los objetivos específicos planteados, dentro de un marco ético profesional.

Se comprueba que una auditoría integral genera un mayor valor agregado para la empresa, debido a que permite a la gerencia contar con información relevante de todos los aspectos empresariales, lo cual no fuera posible al realizar solamente un tipo de auditoría.

El trabajo de tesis presentado, ha permitido a su autor, fortalecer los conocimientos obtenidos durante el curso de la maestría, debido a la puesta en práctica en una empresa, para solventar las debilidades encontradas y mejorar sus procesos.

El trabajo de auditoría presentado, aporta con metodologías de auditoría a las áreas más importantes de una empresa comercial, en este caso, dedicada a la compra – venta de materiales de construcción, convirtiendo este trabajo en una referencia didáctica útil y eficaz para estudiantes y dueños de empresas similares.

Se emitieron las conclusiones y recomendaciones respecto a las operaciones financieras, administrativas y económicas conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables, proporcionando información respecto a las leyes y reglamentos que las rigen.

5.2. Recomendaciones

Que la Gerencia General de la empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., tome en cuenta las recomendaciones planteadas en el Informe de Auditoría Integral para lograr la mejora continua de sus procesos.

Como parte de los procesos de control interno, gestión, cumplimiento y evaluación financiera, toda entidad debe planificar y ejecutar programas de auditoría integral que permitan evaluar los procedimientos de cada departamento, áreas y unidades, con la finalidad de establecer estrategias y mejoras en la calidad.

La UTPL, debe continuar con la política de requerir a los maestrantes la ejecución de auditorías integrales a empresas o instituciones, vista se ha evidenciado que coadyuvan a la consolidación de los conocimientos adquiridos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alcance de la auditoría

El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.

Audidores externos

Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Audidores internos.

Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

Auditoría Gubernamental.

La externa que realiza el Ministerio de Auditoría y Control como Entidad de Fiscalización Superior de la República de Cuba, a cualquier persona natural o jurídica que tenga vínculos con el Presupuesto del Estado.

Auditoría especial.

Consiste en la verificación de los asuntos y temas específicos de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o de situaciones especiales y responden a una solicitud determinada.

Auditoría financiera o de estados financieros.

Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros del auditado, para determinar si éstos reflejan razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico-financiera y el control interno.

Auditoría fiscal.

Consiste en el examen de las operaciones con los tributos al fisco, a los que está obligada cualquier persona natural o jurídica; con el objetivo de determinar si se efectúan en la cuantía que corresponda, dentro de los plazos y formas establecidas y, proceder conforme a derecho.

Auditoría de gestión u operacional.

Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

Auditoría de sistema

Consiste en la verificación del estado de implantación de los sistemas contables y de control interno, que permite evaluar el cumplimiento de los principios y procedimientos de control interno y de contabilidad generalmente aceptados, el grado de actualización de la contabilidad, el empleo correcto de las cuentas contables y la elaboración y aplicación de los sistemas de costos.

Auditoría de seguimiento o recurrente.

Consiste en el examen y evaluación del cumplimiento de las medidas dictadas para dar solución a las deficiencias detectadas en una auditoría anterior, a fin de determinar si la entidad ha tenido o no, avances en la administración y control de sus recursos; incluye la verificación del sistema de control interno.

Auditoría de cumplimiento.

Consiste en el examen y evaluación que se realiza con el objetivo de verificar el cumplimiento de las leyes, decretos-leyes, decretos y demás disposiciones jurídicas inherentes a la actividad sujeta a revisión.

Auditoría de tecnologías de la información.

Consiste en el examen de las políticas, procedimientos y utilización de los recursos informáticos; confiabilidad y validez de la información, efectividad de los controles en las áreas, las aplicaciones, los sistemas de redes y otros vinculados a la actividad informática.

Auditoría.

Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

Control interno.

Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Dictamen.

Opinión o juicio que se emite por escrito, respecto a los estados financieros u otras actividades, como resultado de una auditoría financiera.

Economía.

Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.

Eficacia.

El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

Eficiencia.

La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

Evidencia de auditoría.

Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones.

Hallazgos.

Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

Hoja de trabajo

Una hoja grande de columnas diseñada para colocar en forma conveniente todos los datos contables que se necesitan en un momento determinado. Facilita la preparación de los estados financieros y el trabajo de ajuste y cierre de las cuentas. Igualmente se utiliza como Papel de Trabajo cuando sea necesario en el transcurso de una auditoría.

Informe de auditoría.

Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

Informe de los auditores

El informe emitido después de auditar un tema o los estados financieros de una empresa.

Limitaciones al alcance de la auditoría.

Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.

Normas de auditoría

Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.

Objetivo de la auditoría

Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría.

Papeles de trabajo.

Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría.

Plan.

Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.

Prevención.

Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.

Procedimiento de auditoría.

Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

Programa de auditoría.

Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.

Riesgo.

Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

Riesgo inherente.

Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.

Riego de control.

Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

Riesgo de detección

Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

Supervisión.

Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.

Técnicas de auditoría.

Métodos que el auditor emplea para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Sabino, Carlos (1996) El Proceso de la Investigación, Buenos Aires, Editorial Limusa.
- Sotomayor, Amador (2006) Auditoría Administrativa. Santa Fe de Bogotá-Colombia.
- Estupiñán Gaitán, Rodrigo (2007): Pruebas selectivas en la auditoría, Colombia, ECOE EDICIONES.
- Blanco Luna, Yanel (2004): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Colombia, ECOE EDICIONES.
- Sánchez Curiel, Gabriel (2006): Auditoría de estados financieros, Prentice Hall, México.
- Nostrum Cipeus SL (2007-2015), *Plan Contable 2007*, Pontevedra, <http://plancontable2007.com/index.php/niif-nic/niif-normas-internacionales-de-informacion-financiera.html>.
- Subía Guerra, Jaime (2007): Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y Proceso Sistemático de la Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador.
- Whittington O. R., Kurt, P. (1999): Auditoria un enfoque integral, Mc Graw Hill.
- Tamayo, Mario (1997): El Proceso de la Investigación Científica, Grupo Noriega Editorial, México D.F.
- INEN, Norma ISO 19011 Directrices para la Auditoría de Sistemas de la Calidad.
- ISO, Normas Internacionales 9000, 9001, 9004 y 19011.
- Resolución No. 08.G.DSC.010 de 20 de noviembre de 2008, publicada en el Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre de 2008, presentación de estados financieros.
- Resolución 06-Q,ICI-003-2006 de 21 de agosto de 2006, adoptó las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, NIAA.
- <http://www.supercias.gob.ec/portal/> (consulta 27-01-2015).
- GUZMÁN Marcelo. (2014) Auditoría de gestión a la Dirección de Educación y Doctrina de la Fuerza Naval de la ciudad de Guayaquil, año 2011. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.

ANEXOS

ANEXOS
PAPELES DE TRABAJO
ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS
BALANCE GENERAL

Del análisis preliminar al Balance General 2013, se desprende que el activo de la empresa (650.835,91 USD), está conformado por el 56,71% de pasivos y el 43,29% de cuentas patrimoniales, los que nos indica que la empresa depende en su mayoría del financiamiento externo, en este caso de los proveedores, vista las cuentas y documentos por pagar representan el 70,32% del pasivo corriente.

IMPORTADORA COMERCIAL INDUSTRIAL RIVAS QUIZHPE CIA LTDA.			
RUC: 0190307964001			
BALANCE GENERAL			
ACUMULADO HASTA EL MES DE DICIEMBRE DEL 2013			
Del 01/01/2013 al 31/12/2013			
CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	TOTAL	
1	ACTIVO	650.835	
1.1	ACTIVO CORRIENTE		306.512
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	9.917	
1.1.02	ACTIVOS FINANCIEROS	87.826	
1.1.03	INVENTARIOS	188.917	
1.1.04	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	7.367	
1.1.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	2.565	
1.1.07	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	9.918	
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE		344.323
1.2.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	339.883	
1.2.04	ACTIVO INTANGIBLE	2.390	
1.2.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	2.049	
2	PASIVO	369098	
2.1	PASIVO CORRIENTE		322.720
2.1.03	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	226.944	
2.1.04	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	53.426	
2.1.07	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	10.137	
2.1.10	ANTICIPOS DE CLIENTES	17.438	
2.1.12	PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	9.316	
2.1.13	OTROS PASIVOS CORRIENTES	5.459	
2.2	PASIVO NO CORRIENTE		46.379

2.2.02	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	8.166		
2.2.03	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	38.213		
3	PATRIMONIO NETO			281.737
3.1	CAPITAL			600
3.2	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN			63.464
3.2.01	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	63.464		
3.5	OTROS RESULTADOS INTEGRALES			57.500
3.5.03	SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	57.500		
3.6	RESULTADOS ACUMULADOS			159.470
3.6.02	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	-13.650		
3.6.03	RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	173.119		
3.7	RESULTADOS DEL EJERCICIO			703
3.7.01	GANANCIA NETA DEL PERIODO	703		

El capital de trabajo nos muestra la disponibilidad de dinero que la empresa tiene para poder utilizar en su trabajo diario, representado por la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes. Durante el 2013 la empresa no tuvo dinero para utilizarlo en su trabajo diario.

Liquidez. Lo obtenemos dividiendo el activo corriente del pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos y cuentas por cobrar e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

En el caso de la empresa, el resultado arroja 0,94 veces para el año 2013; lo que significa que no se cuenta con liquidez inmediata para cubrir de forma rápida sus deudas corrientes. Ello significa que por cada dólar de deuda, la empresa solamente cuenta con 0,94 USD para pagarla.

El ratio de prueba ácida es aquel que al descartar del activo corriente el inventario, revela una capacidad de pago más exigente en el corto plazo. Más severa que el ratio de liquidez. Los inventarios son excluidos porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

Por lo tanto podemos decir que la empresa está ante una situación no muy estable, vista presenta un ratio de 0.36, es decir que la empresa cuenta con 0.36 USD por cada dólar de deuda a corto plazo.

El ratio de la prueba defensiva, nos indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, los que nos permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja-Bancos y los valores negociables, descartando la influencia del tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente.

La empresa cuenta con un reducido 0.03% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta, es un indicador muy bajo que no permite afrontar las operaciones normales.

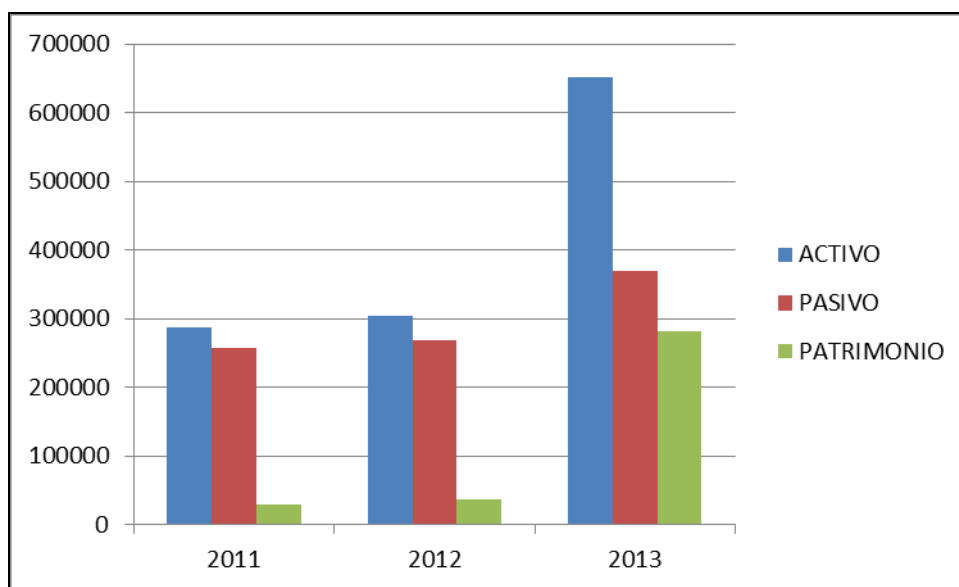
Solvencia, Endeudamiento y Apalancamiento.

La estructura del capital de la empresa nos muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio y evalúa el impacto del pasivo total con relación al patrimonio. Obteniéndose un valor de 1,31 Unidades Monetarias (UM), lo que indica que por cada dólar aportado por los socios, hay 1,31 USD aportado por los acreedores, lo cual en cierta forma es favorable ya que se protege el capital propio, utilizándose dinero de terceros para trabajar, lo cual a su vez significa que la empresa depende mucho del financiamiento externo a corto plazo.

La razón de endeudamiento representa el porcentaje de participación de los acreedores, respecto a los activos de la empresa. Para el 2013, tiene el 56,71% de los activos totales financiado por los acreedores y de liquidarse estos activos totales al precio en libros quedaría un saldo de 43,29% de su valor como obligaciones vigentes.

De un análisis plurianual, para establecer un criterio comparativo de la situación actual de la empresa, en otras palabras de su evolución, se ha tomado como referencia los estados de situación financiera de los años 2011 al 2013 cuya información consolidada se presenta y analiza a continuación:

CUENTA	2011	2012	2013	Δ 11-12	Δ 12-13
ACTIVO	287.837	305.039	650.836	5,98%	113,36%
PASIVO	257.550	268.520	369.099	4,26%	37,46%
PATRIMONIO	30.287	36.519	281.737	20,58%	671,47%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	287.837	305.039	650.836	5,98%	113,36%



Podemos observar que durante el año 2013, se dio un incremento considerable del Activo respecto al año 2012, resultante de un incremento del 37,46% del pasivo debido al incremento del pasivo no corriente, por préstamos realizados a instituciones financieras por el valor de USD 38212,69, y por el incremento del Patrimonio debido al SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES por el valor de USD 57500 y por los

RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF por USD 173119,77, lo indicado se detalla en el Balance Consolidado presentado a continuación:

IMPORTADORA COMERCIAL INDUSTRIAL RIVAS QUIZHPE CIA LTDA.						
BALANCE GENERAL						
CONSOLIDADO DEL 01/01/2011 AL 31/12/2013						
CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	2011	2012	2013	Δ 11-12	Δ 12-13
1	ACTIVO	287.837	305.039	650.836	5,98%	113,36%
1.1	ACTIVO CORRIENTE	206.551	222.846	306.513	7,89%	37,54%
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	9.330	-428	9.918	-104,59%	-2414,68%
1.1.02	ACTIVOS FINANCIEROS	55.772	37.574	87.826	-32,63%	133,74%
1.1.03	INVENTARIOS	139.626	160.689	188.917	15,09%	17,57%
1.1.04	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	1.823	8.313	7.367	356,03%	-11,38%
	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		6.779	2.566		-62,15%
	OTROS ACTIVOS CORRIENTES		9.919	9.919		0,00%
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	81.285	82.194	344.323	1,12%	318,92%
1.2.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	81.285	80.194	339.884	-1,34%	323,83%
	ACTIVO INTANGIBLE		2.000	2.390		19,50%
	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS			2.049		
2	PASIVO	257.550	268.520	369.099	4,26%	37,46%
2.1	PASIVO CORRIENTE	237.040	226.139	322.720	-4,60%	42,71%
2.1.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	237.040	161.203	226.944	-31,99%	40,78%
	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS		49.529	53.426		7,87%
	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES		5.336	10.137		89,97%
	ANTICIPOS DE CLIENTES		6.627	17.438		163,14%
	PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS			9.316		
	OTROS PASIVOS CORRIENTES		3.444	5.459		58,49%

2.2	PASIVO NO CORRIENTE	20.510	8.884	46.379	-56,69%	422,06%
	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR (ADFRANEC)	20.510	33.497	8.166	63,32%	-75,62%
2.2.01	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS		4.515	38.213		746,32%
3	PATRIMONIO NETO	30.287	36.519	281.737	20,58%	671,47%
3.1	CAPITAL	600	600	600	0,00%	0,00%
3.2	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	56.435	63.464	63.464	12,45%	0,00%
3.5	SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES			57.500		
3.6	RESULTADOS ACUMULADOS	-24.809	-32.522	159.470	31,09%	-590,34%
3.7	RESULTADOS DEL EJERCICIO	-1.940	4.977	703	-356,60%	-85,88%

En el gráfico podemos apreciar claramente el incremento del activo (Corriente y No Corriente), del pasivo corriente y los Resultados acumulados tuvieron un incremento sustancial en el año 2013, destacando que mencionado incremento se debe a la adopción por primera vez de las NIIF, que no corresponden a incrementos debido a operaciones de compra venta, sino más bien a la inclusión de activos como Terrenos, Planta y Equipos en el Balance.

Cuentas y documentos por Cobrar/Pagar

Cuentas por Cobrar

Respecto a las Cuentas y Documentos por Cobrar a Clientes, estas se incrementaron en el año 2013 en un 48,04%, por lo cual hubo en repunte respecto a la disminución del año 2012. De estas cuentas se ha realizado un análisis por % de recuperación de cartera, obteniéndose los siguientes resultados:

AÑO	Cientes	DEUDA	COBRADO	X COBRAR	% RECUP.
2011	196	59.487	12.575	46.912	21,14%

2012	144	43.223	8.072	35.150	18,68%
2013	158	70.911	17.791	53.120	25,09%
	498	173.620	38.438	135.182	22,14%

Podemos apreciar que los porcentajes de recuperación de cartera son bajos, razón por la cual se tiene una cartera vencida considerable en todo los años, esto afecta directamente a la liquidez de la empresa.

Es pertinente determinar los clientes (2012 y 2013) cuyos volúmenes de compra representan los mayores volúmenes de venta para la empresa.

CARTERA 2012			
CLIENTE	VENTAS	PAGOS	DEUDA
LANDI TAPIA JAIMITO PATRICIO	6.657	832	5.825
VÁSQUEZ PACHECO SEGUNDO NAPOLEÓN	3.573	1.377	2.197
RIVAS QUIZHPE M. CATALINA	2.654	0	2.654
LUCERO RAMIRO	2.150	2.129	21
RIVAS QUIZHPE PABLO ANDRÉS	1.585	5	1.580
CEVALLOS AGUIRRE ALODIA	1.571	0	1.571
SIGÜENZA CÁRDENAS MANUEL MESÍAS	1.474	0	1.474
CASTRO RIVERA TEÓFILO CELESTINO	1.353	47	1.306
ÁVILA ZHENY ARQ.	1.028	464	564
PACURUCU ÁVILA GABRIELA	967	630	337
VENTAS 10 MEJORES CARTERA	23.010	5.483	17.528
VENTA TOTAL 2012	43.223	8.072	35.150
%	53,24%	67,92%	49,86%

CARTERA 2013			
CLIENTE	VENTAS	PAGOS	DEUDA
COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA AZUAY #6	12.157	6.100	6.057
LANDI TAPIA JAIMITO PATRICIO	6.342	917	5.425
GARCÍA VALDEZ WILSON LIZARDO	4.267	0	4.267
CONSORCIO NOVA 8	3.527	0	3.527
QUEZADA ORTEGA MILTON POLIVIO	2.674	0	2.674
BRIGADA DE ARTILLERÍA NO.27 "PORTETE"	2.444	2.418	26
CONSULVER CIA. LTDA.	1.865	6	1.859
SIGÜENZA CÁRDENAS MANUEL MESÍAS	1.474	0	1.474
CORDERO CÁRDENAS MAURICIO EDUARDO	1.176	57	1.120

QUEZADA VELGARA TOBÍAS	1.174	90	1.084
VENTAS 10 MEJORES CARTERA	37.100	9.588	27.512
VENTA TOTAL 2013	70.911	17.791	53.120
%	52,32%	53,89%	51,79%

Se puede determinar que del monto total de ventas a crédito del año 2012, de los 144 clientes (sin contar con las cuentas de los socios), solamente en 10 de ellos se encuentra el 53,24% de los ingresos por ventas a crédito, y a su vez el mayor % de recuperación de cartera (67,92%).

De la cartera 2013, de los 158 clientes a crédito, 10 de ellos representan el 52,32% de las ventas y el 53,89% de recuperación de cartera, siendo importante que la empresa emita las políticas necesarias para el control post venta a los mismos, a fin de consolidar su fidelidad.

Cuentas y Documentos por Pagar

Las obligaciones con terceros presentan un incremento considerable dentro del pasivo no corriente, específicamente en las obligaciones con instituciones financieras cuyo nivel de endeudamiento se incrementó el 746,32% en el año 2013, del pasivo corriente, las obligaciones con instituciones financieras se incrementaron el 7,87%, con lo cual la deuda total de la empresa para con la banca es de USD 91638,77, lo cual representa el 14,08% de los Activos Totales y el 24,83% del total de Pasivos, siendo un monto considerable dentro de la estructura financiera de la empresa.

CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	2011	2012	2013	Δ 11-12	Δ 12-13
2	PASIVO	257.550	268.520	369.099	4,26%	37,46%
2.1	PASIVO CORRIENTE	237.040	226.139	322.720	-4,60%	42,71%
2.1.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	237.040	161.203	226.944	-31,99%	40,78%
	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS		49.529	53.426		7,87%

	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES		5.336	10.137		89,97%
	ANTICIPOS DE CLIENTES		6.627	17.438		163,14%
	PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS			9.316		
	OTROS PASIVOS CORRIENTES		3.444	5.459		58,49%
2.2	PASIVO NO CORRIENTE	20.510	8.884	46.379	-56,69%	422,06%
	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR (ADFRANEC)	20.510	33.497	8.166	63,32%	-75,62%
2.2.01	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS		4.515	38.213		746,32%

Respecto a las Cuentas por Pagar a continuación se detalla el total de Proveedores con los volúmenes de deuda y su % de pago efectuado de los años 2011 al 2013

AÑO	PROVEED.	DEUDA	PAGADO	SALDO	%
2011	79	60.360	10.272	50.088	17,02%
2012	71	47.577	12.007	35.570	25,24%
2013	51	79.527	11.599	67.928	14,59%

Podemos observar que al igual que las Cuentas por Cobrar analizadas anteriormente, el % de pago a proveedores es similar, es decir, se han efectuado los pagos conforme a la recuperación de cartera, siendo necesario efectuar el análisis respectivo a fin de establecer los proveedores que representan la mayor "fuente de financiamiento externo" de la empresa, siendo estos:

PROVEEDORES 2012			
EMPRESA/VENDEDOR	COMPRAS	PAGOS	DEUDA
CONSTRUMERCADO S.A.	10.658	6.111	4.547
DIST. Y COM. ESPINOZA & MANZANO CIA LTDA.	3.006	27	2.979
VÁSQUEZ BRITO SERGIO FRANCISCO	2.937	26	2.910
SUPRINSA SU PROVEEDOR INDUSTRIAL S.A.	2.168	1.299	869
MEGAPROFER S.A.	2.157	860	1.297
VÁSQUEZ PACHECO SEGUNDO NAPOLEÓN	1.840	116	1.724

IMP. COM. EL HIERRO CIA. LTDA.	1.742	16	1.726
RIVAS QUIZHPE M. CATALINA	1.543	16	1.527
HORMIGONES DEL AZUAY CIA. LTDA.	1.432	13	1.419
CALDERÓN VINTIMILLA CELIO ALFREDO	1.427	13	1.414
COMPRAS 10 MEJORES PROVEEDORES	28.910	8.496	20.414
COMPRA TOTAL 2012	47.577	12.007	35.570
%	60,76%	70,76%	57,39%

CONSTRUMERCADO S.A. representa el mayor proveedor de la empresa durante el año 2012, y los 10 mayores proveedores representan el 60,76% del total del inventario, presentándose un volumen de pago del 70,76%, es decir, la empresa cumplió con los pagos a sus más importantes proveedores.

PROVEEDORES 2013			
EMPRESA/VENDEDOR	COMPRAS	PAGOS	DEUDA
PAREDES ULLAGUARI JORGE HERMINIO	29.880	3.453	26.428
DIST. Y COM. ESPINOZA & MANZANO CIA LTDA.	9.690	87	9.603
ETERNIT ECUATORIANA S. A.	5.258	4.243	1.015
MEGAPROFER S.A.	4.394	39	4.355
FERREMUNDO S.A.	2.764	25	2.740
TAPIA VANEGAS JESSICA FERNANDA	2.613	513	2.100
ARCENTALEZ VÁSQUEZ SILVIO MARCELO	2.400	924	1.476
RIVAS CÁRDENAS OCTAVIO MESÍAS	2.213	316	1.896
ZAVALA ORELLANA MARTHA PIEDAD	1.728	17	1.711
BRAVO BERNAL AURELIO	1.634	16	1.619
COMPRAS 10 MEJORES PROVEEDORES	62.574	9.632	52.942
COMPRA TOTAL 2013	79.527	11.599	67.928
%	78,68%	83,05%	77,94%

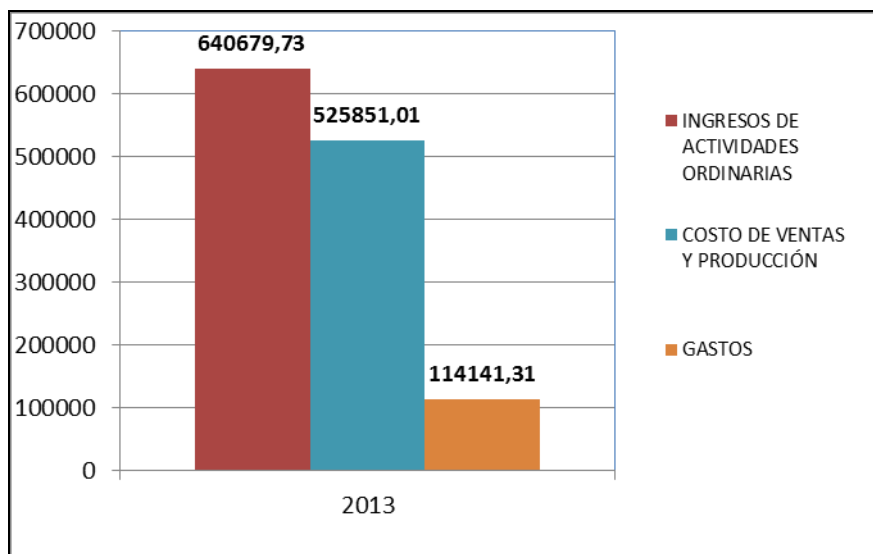
En el año 2013 CONSTRUMERCADO S.A. ya no figura entre los 10 mejores proveedores, siendo el señor PAREDES ULLAGUARI JORGE HERMINIO el mayor proveedor de este año; los 10 mejores proveedores representan el 78,68% del total de inventario, con un % de cumplimiento de pagos del 83,05%, los que se refleja en el incremento del nivel de ventas del período y a su vez, el incremento del nivel de endeudamiento.

ESTADO DE RESULTADOS

Análisis del Estado de Resultados 2013

IMPORTADORA COMERCIAL INDUSTRIAL RIVAS QUIZHPE CIA LTDA.				
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS				
ACUMULADO HASTA EL MES DE DICIEMBRE DEL 2013				
Del 01/01/2013 al 31/12/2013				
CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	V. UNIT	SUB TOTAL	TOTAL
4	INGRESOS			640.695
4.1	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		640.680	
4.1.01	VENTA DE BIENES	649.940		
4.1.08	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	19.139		
4.1.09	(-) DESCUENTO EN VENTAS	-5.008		
4.1.10	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS	-23.391		
4.2	OTROS INGRESOS		16	
4.2.02	INTERESES FINANCIEROS	3		
4.2.05	OTRAS RENTAS	12		
5	EGRESOS Y GASTOS			639.635
5.1	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN		525.851	82,21%
5.1.01	MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	525.851		
5.2	GASTOS		114.141	17,79%
5.2.01	GASTOS DE VENTA	62.721		
5.2.02	GASTOS ADMINISTRATIVOS	46.951		
5.2.03	GASTOS FINANCIEROS	681		
5.2.04	OTROS GASTOS	3.788		
			UTILIDAD NETA	703

El Estado de Resultados no presenta novedades en cuanto a su estructura, pero analizando sus cuentas podemos observar un mínimo margen de utilidad (703,00 USD), esto debido a que los egresos y gastos corresponden al 99,83% de los ingresos netos, o enfocándolo desde la utilidad, esta corresponde al 0,11% de las ventas, lo cual es un margen que no permite el crecimiento de la empresa o beneficios para los socios, esto podemos observar en el siguiente gráfico:



De los ingresos podemos apreciar que corresponden al objeto de la empresa que es la venta de materiales para la construcción, es decir de sus actividades ordinarias.

Dentro de los gastos podemos observar que los egresos y gastos corresponden el 99,83% de los ingresos, siendo el Costo de Ventas y Producción el 82,21% y los Gastos el 17,79%, de estos gastos, los Gastos de Venta y los Gastos Administrativos representan el 96,39% del total de esta cuenta (código 5.2), siendo necesario profundizar el análisis de estos rubros, lo cual se detalla a continuación:

Análisis de los Egresos y Gastos

Costo de Ventas y Producción

CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	SUB TOTAL	TOTAL
5.1.	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN		525851
5.1.01.02.001.0001	Costos de Ventas Netas	505.478	96,13%
5.1.01.02.001.0004	Descuentos en Compras	-1.310	-0,25%
5.1.01.02.001.0005	Diferencia de Precios	-633	-0,12%
5.1.01.02.001.0007	Transporte de Fabrica	21.763	4,14%
5.1.01.02.001.0010	Regalías En Compras	557	0,11%
5.1.01.02.001.0011	Descuento En Compras Sin N/C	-4	0,00%

Al ser el objeto de la empresa la venta de materiales de construcción presenta el mayor porcentaje de costos en sus costos de ventas (96,13%), seguido por los costos de transporte de fábrica por un valor de 21.762,75 USD, los cuales deben ser objeto de revisión por parte de la Gerencia General a fin de establecer presupuestos para este fin, así como también definir una sola cuenta que refleje por un lado los costos de mantenimiento y otro los gastos de combustible, seguro, matricula, etc.

Gastos

A. Gastos Ventas

CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	SUB TOTAL	TOTAL
5.2.01	GASTOS DE VENTA		62.721
5.2.01.01	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	20.916	33,35%
5.2.01.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (incluido fondo de reserva)	3.607	5,75%
5.2.01.03	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	3.272	5,22%
5.2.01.08	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	6.848	10,92%
5.2.01.11	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	773	1,23%
5.2.01.20	DEPRECIACIONES:	2.026	3,23%
5.2.01.26	OTROS GASTOS	25.278	40,30%

Presenta porcentajes razonables respecto a sueldos y demás remuneraciones, seguridad social, beneficios, promoción y publicidad, depreciaciones y mantenimiento y reparaciones, pero presenta un gasto del 40,30% respecto a esta cuenta, siendo necesario su análisis a nivel KARDEX, lo cual se presenta en el siguiente cuadro:

CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	SUB TOTAL	TOTAL
5.2.01.26.001	OTROS GASTOS		25.278
5.2.01.26.001.0009	Servicios Prestados (Factura)	3.543	14,02%
5.2.01.26.001.0010	Servicios Western Union	3.247	12,84%
5.2.01.26.001.0011	Gastos Familia Rivas	959	3,79%
5.2.01.26.001.0012	Suministros de Ventas	211	0,83%
5.2.01.26.001.0014	Refrigerios y Alimentación	123	0,49%
5.2.01.26.001.0016	Publicidad y Comunicación	144	0,57%
5.2.01.26.001.0017	Teléfono Móvil	147	0,58%

5.2.01.26.001.0018	Intereses Bancarios por Sobregiros	662	2,62%
5.2.01.26.001.0019	Intereses en Préstamos Bancarios	12.848	50,83%
5.2.01.26.001.0020	Intereses por Mora	663	2,62%
5.2.01.26.001.0021	Seguros Bancarios	222	0,88%
5.2.01.26.001.0022	Comisiones en Tarjetas de Crédito	755	2,99%
5.2.01.26.001.0023	Intereses y Comisiones Bancarias	524	2,07%
5.2.01.26.001.0025	Emisión de Chequera	252	1,00%
5.2.01.26.001.0026	Intereses por Sobregiros	9	0,04%
5.2.01.26.001.0027	Comisión en Préstamos Bancarios	0	0,00%
5.2.01.26.001.0028	Seguros Varios	0	0,00%
5.2.01.26.001.0029	Impuestos y Contribuciones	925	3,66%
5.2.01.26.001.0030	SEGURIDAD DE PERSONAL	44	0,17%

Podemos observar que existen dos cuentas que se refieren a intereses bancarios, una por 12.847,62 USD y otra por 523,51 USD, las cuales deberían registrarse en la Cuenta 5.2.03 "GASTOS FINANCIEROS", al ser consultada la contadora, indicó que corresponden a préstamos fuera de instituciones financieras; al consultar a la gerencia general al respecto se indicó que son prestamos que se realizan para realizar compras de cemento, que es el producto de mayor rotación, que por deudas pendientes, la franquicia no despacha.

B. Gastos Administrativos

CODIGO	CUENTA CONTABLE	SUB TOTAL	TOTAL
5.2.02	GASTOS ADMINISTRATIVOS		46.951
5.2.02.01	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	9.600	20,45%
5.2.02.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (incluido fondo de reserva)	1.966	4,19%
5.2.02.03	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	1.436	3,06%
5.2.02.05	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES	1.333	2,84%
5.2.02.06	REMUNERACIONES A OTROS TRABAJADORES AUTÓNOMOS	1.163	2,48%
5.2.02.08	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	2.739	5,83%
5.2.02.17	AGUA, ENERGÍA, LUZ, Y TELECOMUNICACIONES	2.397	5,11%
5.2.02.19	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	480	1,02%
5.2.02.20	DEPRECIACIONES:	20.630	43,94%
5.2.02.26	OTROS GASTOS	5.207	11,09%

Los Gastos Administrativos corresponden al 41,26% de la cuenta Gastos (5.2), observándose que la cuenta MANTENIMIENTO Y REPARACIONES (5.2.02.08) refleja un gasto de 2.739,43, por lo cual se procede a su análisis individual:

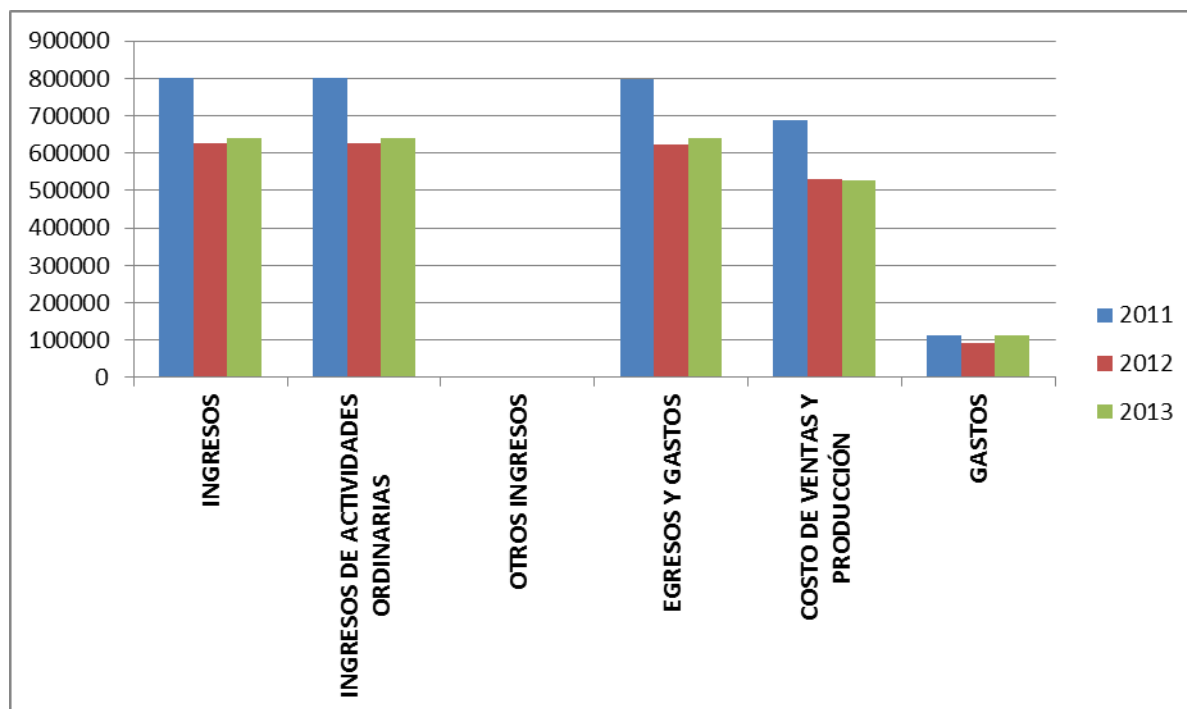
CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	SUB TOTAL	TOTAL
5.2.02.08	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		2.739
5.2.02.08.001.0001	Mantenimiento de Vehículo	2.215	80,87%
5.2.02.08.001.0003	Mantenimiento de Equipos de Computación	263	9,60%
5.2.02.08.001.0004	Matricula de vehículos Adm.	261	9,53%

Del análisis individual observamos que el mantenimiento del vehículo administrativo es alto, debiendo la gerencia elaborar un presupuesto para este fin.

Análisis plurianual del Estado de Resultados (2011 – 2013)

COD.	CUENTA CONTABLE	2011	2012	2013	Δ 11-12	Δ 12-13
4	TOTAL INGRESOS	801.988	627.400	640.695	-21,77%	2,12%
4.1	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	801.222	627.397	640.680	-21,69%	2,12%
4.1.01	VENTA DE BIENES	808.897	649.672	649.940	-19,68%	0,04%
4.1.08	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	-4.559	3.572	19.139	-178,36%	435,73 %
4.1.09	(-) DESCUENTO EN VENTAS	-4.147	-6.113	-5.008	47,42%	-18,08%
4.1.10	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS	1.030	-19.734	-23.391	2015,32%	18,53%
4.2	OTROS INGRESOS	766	3	16	-99,65%	477,41 %
5	TOTAL EGRESOS + GASTOS	799.365	622.422	639.992	-22,14%	2,82%
5.1	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	687.549	531.475	525.851	-22,70%	-1,06%
5.2	GASTOS	111.815	90.948	114.141	-18,66%	25,50%
	GASTOS DE VENTA	51.254	44.571	62.721	-13,04%	40,72%
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	34.239	45.196	46.951	32,00%	3,88%
	GASTOS FINANCIEROS	20.245		681	-100,00%	
	OTROS GASTOS	6.077	1.181	3.788	-80,57%	220,78 %
	UTILIDAD NETA	2.626	4.977	1.060	89,57%	-78,70%

Podemos observar claramente que ha existido una disminución notable de las ventas respecto al año 2011, reduciéndose estas el 21,77% en el año 2012, con un mínimo incremento del 2,12% para el año 2013, pero a su vez los Egresos y Gastos se disminuyeron en igual proporción, lo expuesto podemos observarlo en el siguiente gráfico:



En la gráfica podemos observar la disminución de los gastos y costos respecto a los ingresos, estos mantienen una reducción similar, pero es necesario proceder a su evaluación individual, lo cual se efectúa a continuación:

CÓD.	CUENTA CONTABLE	2011	2012	2013	Δ 11-12	Δ 12-13
5.1	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	687.549	531.475	525.851	-22,70%	-1,06%
	Costos de Ventas Netas	657.685	501.990	505.478	-23,67%	0,69%
	Descuentos en Compras	-1.188	-715	-1.310	-39,80%	83,23%
	Diferencia de Precios	-5	626	-633	12595,81%	201,04%
	Transporte de Fabrica	30.597	28.832	21.763	-5,77%	-24,52%
	Regalías En Compras	565	898	557	58,95%	-37,96%
	Descuento En Compras Sin N/C	-105	-157	-4	49,08%	-97,38%

El Costo de Ventas y producción presenta cifras razonables, acordes con la disminución de las ventas.

CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	2011	2012	2013	Δ 11-12	Δ 12-13
5.2	GASTOS	111.815	90.948	113.784	-18,66%	25,11%
	GASTOS DE VENTA	51.254	44.571	62.721	-13,04%	40,72%
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	34.239	45.196	46.951	32,00%	3,88%
	GASTOS FINANCIEROS	20.245		681	-100,00%	

OTROS GASTOS	6.077	1.181	3.430	-80,57%	190,52%
--------------	-------	-------	-------	---------	---------

La cuenta Gastos refleja un incremento en los Gastos de Venta en el año 2013 del 40,72%, a pesar de que el incremento de las ventas solamente fue del 2,12%, por lo cual se procedió a revisar las cuentas a nivel kardex, evidenciándose que obedecen a un incremento de remuneraciones y a su vez de los beneficios sociales, se observa pagos por sobregiros bancarios por un valor de USD 12521,50 que corresponde al 3839,54% (de USD 326,12 a USD 12847,62) respecto al 2012, existe un incremento en los costos de Fletes, que en valor no es un monto considerable, pero porcentualmente equivale al 21.206% de incremento (de USD 4,5 a USD 958,8).

El incremento del 32% en los gastos administrativos obedece al incremento del valor de las depreciaciones, debido al ingreso a los Activos no Corrientes de la Planta y terrenos, lo cual se justifica.

Tributos

Se constató la documentación de respaldo respecto a los siguientes tributos, patentes y tasas:

- Patente municipal anual
- Registro patente Municipal
- Tasa de habilitación y control
- Certificado de funcionamiento- Tasa por servicios de prevención de incendios (Cuerpo de Bomberos de la ciudad en caso de existir)
- Uso de productos controlados por el CONSEP.
- Cumplimiento de regulaciones de IESS para personal que trabaja en la Franquicia.

Como resultado de la revisión se evidenció que la empresa pagó sus obligaciones al día sin tener observaciones al respecto.

REFERENCIAS DE AUDITORÍA

FASE I: PLANIFICACION DEL EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL

Referencia	Descripción
PP_01	Carta de compromiso
PP_02	Carta de autorización
PP_02	Programa de auditoría preliminar
Pp_04	Visita a las Instalaciones
PP_05	Entrevista Gerencia
PP_06	Entrevista Ventas
PP_07	Entrevista Compras
PP_08	Entrevista Bodegas
PP_09 (06 f/ú)	Entrevistas Socios
PP_12	Estados Financieros

PP_01 Carta de compromiso

Cuenca, 02 de julio de 2014

Asunto: Solicitando autorización

Señora.
Mariana Rivas Quizhpe
Gerente General de la Importadora Comercial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.
Ciudad.

De mi consideración:

Me es grato informar a usted señora Gerente, que como egresado de la Maestría en Auditoría Integral, cursada en la Universidad Técnica Particular de Loja, me corresponde efectuar una auditoría integral a una empresa o institución, ya sea pública o privada, por esta razón, pido a usted la debida autorización para desarrollar mencionado trabajo en la empresa que usted dignamente gerencia.

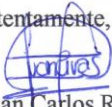
El tema a efectuar es "Auditoría Integral a la empresa Importadora Comercial Rivas Quizhpe, en el período de enero a diciembre 2013", esta auditoría, está planificada para realizar su ejecución desde el 02 de Enero hasta el 31 de enero-2015 y tiene como objetivo general llevar a cabo una evaluación critica a los procesos y operaciones financieras de su empresa mediante técnicas y procedimientos que permitan constatar si las actividades que realiza son correctas y están de acuerdo con las normas técnicas de control y demás disposiciones establecidas por la empresa y dar sugerencias a soluciones estratégicas de los hallazgos.

Este trabajo de auditoría será supervisado por el Ing. Juan José Izurieta Castro, Director de Tesis titular de la Asignatura, quien coordinará las labores respectivas. Cabe mencionar que toda aquella información recopilada por la auditoría propuesta, servirá para emitir conclusiones y recomendaciones para la mejora continua de los procesos de su empresa.

Por último, la culminación del trabajo de auditoría, será presentado, formalmente, en un Informe final.

Sin otro particular y atento a vuestras consultas le saluda cordialmente.

Atentamente,


Juan Carlos Rivas Quizhpe
Teniente de Navío-GC
Egresado de la Maestría en Auditoría Integral


03 JUL 2014

PP_02 Carta de autorización

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cia. Ltda.
Franquiciado Disensa



Cuenca, 04 de julio de 2014

Asunto: Autorización

Señor
Teniente de Navío-GC
Juan Carlos Rivas Quizhpe
Ciudad.

De mi consideración:

Referente a su oficio del 05 de enero del presente año, en el cual solicita autorización para la realización de una Auditoría Integral a la empresa Importadora Comercial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., informo a usted señor teniente que se le autoriza la ejecución de mencionada actividad vista corresponde a un trabajo de interés para esta empresa.

Atentamente,

Mariana Rivas Quizhpe
Gerente General

Teléfonos: 072890665
Celular: 0984941077

Dirección: Ricaurte, calle Julia Bernal 4-20 y vía principal (sect. 4 esquinas)
Telefax: 2890-665 • Telefono: 2475-821 • Dom: 2890-242

PP_03 Programa de Auditoría Preliminar

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.
Auditoría Integral
Período: Enero a Diciembre 2013
PROGRAMA DE AUDITORÍA PRELIMINAR

Ref:
P/P_03

Objetivos:

- Contar con información relevante de la empresa, como son: el desarrollo de sus actividades, estructura orgánica, procesos, entre otros.
- Identificar de forma global los escenarios existentes para realizar la auditoría integral

No.	PROCEDIMIENTO	FECHA	OBSERVACIONES
1	Reunión con autoridades y Jefes Departamentales	06-JUL-14	01 día
2	Visita a las instalaciones, inspección visual de áreas a ser auditadas	07-JUL-14	01 día
3	Obtención de información como: Historia, estatuto de conformación, socios, capital, etc.	08-JUL-14	01 día
4	Obtención de nómina de trabajadores, organización, tareas del personal (perfiles)	10-JUL-14 al 15-JUL-14	06 días
5	Recopilar información de procesos internos y externos	16-JUL-14 al 18-JUL-14	03 días
6	Recopilar información acerca de los clientes, proveedores y de la competencia.	21-JUL-14 al 25-JUL-14	05 días
7	Entrevistas a Jefes Departamentales	23-JUL-14	02 días
8	Obtención de estado de resultados, balance general, flujo de caja, etc.	28-JUL-14 al 31-JUL-14	04 días
9	Evaluación del Control Interno	01-AGO-14 al 12-AGO-14	11 días
10	Elaborar el reporte de planificación preliminar de la auditoría integral	13-AGO-14	03 días

11	Establecer el riesgo inherente	16-AGO-14	02 días
12	Elaborar el Plan de Auditoría	18-AGO-14	01 día
Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.		Programación: 43 días Fecha inicio: 06-JUL-2014	

PP_04 Visita a Instalaciones

<p>Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda. Auditoría Integral Período: Enero a Diciembre 2013 VISITA A LAS INSTALACIONES</p>	<p>Ref: P/P_04</p>
<p>El día 03 de enero del año 2015, siendo las 09:00 horas se visitó las instalaciones de la empresa Importadora Comercial e Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., ubicada al sur de la Parroquia Ricaurte, en las calles Julia Bernal No. 420 y Antonio Ricaurte, acompañado del señor Octavio Rivas, socio, en donde se pudo observar que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada y suficiente para el desarrollo de sus actividades comerciales, esta infraestructura es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una construcción de 02 plantas, la primera planta encontramos la exhibición de productos de ferretería, la caja y el Departamento de Ventas. En la segunda planta encontramos los departamentos de Compras, Financiero y Recursos Humanos. • Un área de 900 m2 de terreno descubierto donde se estiba y almacena los materiales de mayor tamaño como varillas, arena, piedra, polvo y planchas de zinc. • Tres bodegas cubiertas de 100 m2 cada una, en las cuales se almacena tubería, cemento, albalux, cementina y demás materiales de ferretería. • Todas las oficinas cuentan con un computador, una impresora, sillas ejecutivas y teléfono, los puestos de trabajo son amplios, y el área de recepción de los clientes es adecuado. • Se observó que no cuentan con seguridad ni caja fuerte para la custodia de valores en efectivo resultado de ventas diarias, indican que no han tenido problemas de robos de dinero, pero sí de material. • No se cuenta con un sistema de cámaras de seguridad. • Cuenta con dos baños en planta baja, no muy adecuados para clientes por 	

encontrarse en la parte posterior, su uso es para el personal de la empresa.

- Tienen un parqueadero para clientes para 06 vehículos, que igualmente suele ser utilizado por los proveedores para descargar la mercadería.
- Los horarios de trabajo son de 08:00 a 18:00 horas con una hora para el almuerzo en dos grupos, uno de 12:00 a 13:00 horas y otro de 13:00 a 14:00, por lo tanto el servicio al cliente es interrumpido.

Siendo las 12:00 horas, se finaliza la visita a las instalaciones, habiendo observado los aspectos necesarios para realizar el trabajo de auditoría, y habiendo contado con la colaboración de todo el personal mientras se efectuaba el recorrido.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.



Fecha: 03-enero-2014

PP_05 Entrevista a Gerencia

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Auditoría Integral

Período: Enero a Diciembre 2013

ENTREVISTAS AL PERSONAL

Ref:
P/P_05

Nombre: Ing. Mariana Rivas Q.
Cargo: Gerente General

Fecha: 23-07-2104

1. ¿Qué opina de su empresa?

Al ser una empresa familiar y al haber sido fundada por las cabezas de Familia Octavio y María, creo que tiene una estructura firme pero que con el apoyo de todos sus socios puede mejora y seguir adelante.

2. A su criterio ¿cuáles son las fortalezas y debilidades de la empresa

Como fortalezas consideraría que se trata de una sociedad Familiar, el giro de negocio ya que en la actualidad existe el impulso de la construcción, y al estar respaldados por una firma de Franquicia que de cierta forma puede ser una fortaleza en lo que se refiere a publicidad, pero también sería una debilidad ya que el contrato de la Franquicia tiene algunas restricciones como la canasta de productos, sin poder

tener diversidad de productos para opción a nuestros clientes.

3. Gerente y RRHH: ¿Conoce la situación familiar y laboral de su personal?

Por parte de Gerencia se puede decir que en cuanto a la situación familiar del personal no se conoce mucho ya que el poco tiempo que se comparte con ellos es difícil poder conocer su situación familiar y en cuanto a la situación laboral se ha realizado un breve análisis de su desenvolvimiento encontrando algunas cualidades y deficiencias que tocaría ir trabajando conjuntamente con el personal ya sea incrementando cursos de capacitación tanto a nivel personal como relacionada al desempeño de sus funciones.

4. ¿Cuentan con un Reglamento de trabajo?, ¿piensa que es necesario? (tareas del personal)

Se estuvo trabajando en un reglamento interno, el cual yo pienso que es de suma importancia, primero porque nuestra legislación lo exige, por otra parte, porque en este se establece la normativa que rige a la Compañía y que el personal debe conocerlo, de esta forma sería un respaldo para la Administración pudiendo tomar las acciones correspondientes frente a cualquier incidente que se pueda presentar.

5. ¿Se ha capacitado al personal para el cumplimiento de sus funciones?

Especificar

Pienso que si ha existido de alguna manera una capacitación pero no como debería serla para un correcto cumplimiento de funciones, debido a que en el último año se tuvo que afrontar la salida inesperada de personal y que al tener que contratar un nuevo personal y por la naturaleza misma del negocio ha sido un tanto difícil dar una adecuada capacitación que se lo podría y debería hacerlo.

6. A su criterio ¿cree que una auditoría integral ayudaría a su empresa? Por qué?

Creo que siempre es sano y necesario una Auditoria no con el afán de poder encontrar responsables en cuanto algún error en el manejo sino porque nos ayudaría a ver en qué Área de la Administración de la Compañía se está fallando o tenemos debilidades.

7. Trabajar con sus familiares ¿es una fortaleza o una debilidad?, ¿qué opina?

Por una parte pienso que si es una fortaleza al saber que es un negocio de patrimonio familiar, por otra parte pienso que también hay debilidad debido a que se tiene que contar con el apoyo y opinión de terceras personas (cónyuges de socios), de los mismos que muchas veces no se puede llegar a tener un apoyo.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 23-JUL-2015

PP_06 Entrevistas a Jefe de Ventas

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.
Auditoría Integral
Período: Enero a Diciembre 2013
ENTREVISTAS AL PERSONAL

Ref:
P/P_06

Nombre: Ing. Sonia Rivas Q.
Cargo: Gerente de Ventas

Fecha: 23-JUL-2104

1. ¿Qué tiempo trabaja en la empresa?

Hace unos 15 años.

2. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades que ha presentado su departamento?

La falta de stock de los productos de mayor rotación para poder satisfacer totalmente al cliente y el cambio de personal en mi departamento, donde ocasionó mal facturación y despachos erróneos de los productos.

3. ¿Qué grado de dificultad considera tiene su trabajo? Alto, medio o bajo?

Porque?

Considero medio, ya que a veces se ocasiona problemas para que el cliente se vaya satisfecho y además toca lidiar con los vendedores para un mejor desempeño de sus funciones, entre ellas la adecuada atención al cliente.

4. ¿Cuenta con un documento en el que conste cuáles son sus tareas específicas?

No, por el momento hemos iniciado entregando a Gerencia las labores que estamos realizando al momento para un análisis de dichas funciones.

5. ¿Qué opina del ambiente de trabajo de su empresa?

Bueno, hay momentos de presión por el mismo trabajo, de solucionar entregas y ventas correctas o algún problema que se trata de solucionar de la mejor manera. Así como hay momentos de recreación, de integración para todo el personal.

6. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?

Al momento son 4 personas bajo mi responsabilidad.

7. ¿Conoce respecto a la situación familiar de sus empleados?

Si, hemos tenido esa apertura, pese a ciertos inconvenientes cotidianos; pero se ha dado lugar a esa confianza y el de conocer sus vidas personales.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 23-JUL-2104

PP_07 Entrevistas a Jefe de Compras

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.
Auditoría Integral
Período: Enero a Diciembre 2013
ENTREVISTAS AL PERSONAL

Ref:
P/P_07

Nombre: Ing. María Catalina Rivas Q.
Cargo: Gerente de Compras

Fecha: 23-JUL-2014

1. ¿Qué tiempo trabaja en la empresa?

En esta Empresa trabajo 17 años.

2. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades que ha presentado su departamento?

En el departamento en el que actualmente me desempeño (adquisiciones), la mayor dificultad que he encontrado es la falta de comunicación y sobre todo de tener bien definido las políticas y funciones de cada uno de los que formamos parte de esta empresa.

3. ¿Qué grado de dificultad considera tiene su trabajo? Alto, medio o bajo? Porque?

Para mí el grado de dificultad es alto. Debido a que existe la falta de cumplimiento de responsabilidades empezando desde los socios hasta los empleados, al no existir un reglamento y políticas, esto hace que se vuelva complejo y por ende no se cumple con la meta planteada.

4. ¿Cuenta con un documento en el que conste cuáles son sus tareas específicas?

No, no se cuenta con un manual de funciones.

5. ¿Qué opina del ambiente de trabajo de su empresa?

El ambiente de trabajo es bueno, aunque hay momentos en los que en realidad por parte de los socios debería haber una mejor comunicación y mejorar las relaciones humanas.

6. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?

En realidad el hecho de estar en la administración de la empresa hace que a mi cargo estén 8 personas, que son nuestros colaboradores

7. ¿Conoce respecto a la situación familiar de sus empleados?

Sí. He hablado con cada uno de ellos y tengo conocimiento de su situación.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 23-JUL-2104

PP_08 Entrevistas a Personal de Bodega

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Auditoría Integral

Período: Enero a Diciembre 2013

ENTREVISTAS AL PERSONAL

Ref:
P/P_08

Nombre: Sr. Pablo Rivas Q.

Fecha: 23-JUL-2014

Cargo: Jefe de Personal de Bodega

1. ¿Qué tiempo trabaja en la empresa?

Desde que se conformó la empresa ya son unos 17 años.

2. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades que ha presentado su departamento?

Unos de los inconvenientes que se ha presentado es el cambio de personal, hubo un tiempo que se rotaban mucho ya sea porque no se adaptaban al trabajo o por asuntos personales que dejaban la empresa, en la bodega el desorden y mal despacho de los artículos ocasionados por el cambio continuo de empleados.

3. ¿Qué grado de dificultad considera tiene su trabajo? Alto, medio o bajo? Porque?

Creo que el nivel de dificultad es alto por tantos artículos que se tienen que conocer sus aplicaciones o de artículos de semejantes aplicaciones o usos que se debe de dar como opciones alternativas a los clientes.

4. ¿Cuenta con un documento en el que conste cuáles son sus tareas específicas?

No.

5. ¿Qué opina del ambiente de trabajo de su empresa?

Como en todo trabajo hay días buenos y días que uno no quiere que no se vuelvan a repetir pero en general el ambiente en el que me desenvuelvo es bueno y agradable.

6. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?

Seis personas.

7. ¿Conoce respecto a la situación familiar de sus empleados?

Por el día a día del trabajo y por la confianza que me he ganado si he llegado a conocer varios problemas personales de ellos.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.



Fecha: 23-JUL-2014

PP_09 Entrevistas a Socios

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Auditoría Integral

Período: Enero a Diciembre 2013

ENTREVISTAS AL PERSONAL

Ref:
P/P_09
1/6

Nombre: Ing. Sonia Rivas Q.

Fecha: 23-JUL-2014

Cargo: Socio

1. ¿Cuánto tiempo ha sido socio de la empresa?

Desde que nos constituimos como compañía. Que son más o menos 15 años.

2. ¿Ha asistido a todas las reuniones de socios, cuántas hubieron?

Creo que por motivos personales he faltado a 2 reuniones. No tengo un número

exacto de cuantas reuniones hemos tenido.

3. ¿Recibió comunicación para las reuniones, ya sea impreso o digital?

Las primeras reuniones si, de una manera impresa y que teníamos que firmar, pero las últimas han sido verbalmente ya que todos los socios somos hermanos entonces nos han informado verbalmente.

4. A su criterio ¿la empresa ha mejorado, se mantiene o tiene problemas?

Actualmente tenemos problemas de liquidez y de pronto necesitamos un Administrador independiente ya que entre familia a veces es complicado y difícil cumplir lo dispuesto.

5. ¿Ha pensado en vender su participación?

Si, hemos tratado ese tema en reunión de socios.

6. Conoce respecto al reglamento o exigencias de la franquicia? Mencíónelos

El contrato es extenso, la verdad que no he revisado todo el contenido sino mas bien conozco puntos importantes como:

- Vender productos solo de la canasta DISENSA, es decir no podemos vender productos de la competencia.
- Cumplir con los presupuestos mensuales.
- Recibir las inspecciones periódicas de los jefes y auditores de la Franquicia.
- Tener el local con todas las seguridades dispuestas tanto para el personal como para los clientes.
- Utilizar el sistema informático, proporcionado por la franquicia.
- Pagar mensualmente las regalías por casa saco de cemento que vendemos.
- Asistir a las capacitaciones que realizan a nivel país, y por zonas.

7. ¿Invertiría más en la empresa?

Si, de hecho lo hemos realizado pero quizá no lo suficiente que se necesita.

8. ¿Cuál es su visión de la empresa a 3 años?

Estar con liquidez estable para el buen funcionamiento de la empresa, y además reorganizar la presentación del local para que los clientes tengan esa apertura de escoger los productos que requieran, tipo supermercado.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 23-JUL-2014

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Auditoría Integral

Período: Enero a Diciembre 2013

ENTREVISTAS AL PERSONAL

Ref:
P/P_09
2/6

Nombre: Ing. Mariana Rivas Q.
Cargo: Socio

Fecha: 23-JUL-2014

1. ¿Cuánto tiempo ha sido socio de la empresa?

El tiempo como socio de la Empresa es de alrededor de 17 años aproximadamente

2. ¿Ha asistido a todas las reuniones de socios, cuantas hubieron?

No a todas que han sido por motivos personales, por el tiempo no podría cuantificar el número de reuniones que hubieron.

3. ¿Recibió comunicación para las reuniones, ya sea impreso o digital?

Si en algunos casos.

4. A su criterio ¿la empresa ha mejorado, se mantiene o tiene problemas?

Yo pienso que se ha mejorado con algunos inconvenientes pero haciendo un

pequeño análisis a como fue el inicio de la Empresa a lo que está en este momento si ha mejorado, de que puede haber sido mejor.

5. ¿Ha pensado en vender su participación?

No he pensado en esta posibilidad

6. Conoce respecto al reglamento o exigencias de la franquicia? Menciónelos

Conozco que existe un reglamento con respecto a la Franquicia, pero no a detalle, lo que puedo indicar que una de las exigencias es no tener productos de la competencia o de distinta marca considerando los productos que forman parte de la canasta de la franquicia.

7. ¿Invertiría más en la empresa?

La verdad que si estuviera en posibilidad económica de hacer si invertiría.

8. ¿Cuál es su visión de la empresa a 3 años?

Ser una Empresa que brinde un buen servicio de todos nuestros productos hacia nuestros clientes, de esta manera obtener mejores réditos tanta para la Empresa, sus socios y empleados.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.



Fecha: 23-JUL-2014

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Auditoría Integral

Período: Enero a Diciembre 2013

ENTREVISTAS AL PERSONAL

Ref:
P/P_09
3/6

Nombre: Sr. Octavio Rivas C.
Cargo: Socio

Fecha: 24-JUL-2014

1. ¿Cuánto tiempo ha sido socio de la empresa?

Desde que se creó, 17 años

2. ¿Ha asistido a todas las reuniones de socios, cuantas hubieron?

He asistido aproximadamente a 10 reuniones, 01 online y el resto presenciales, de las cuales se han tomado alguna decisiones sin embargo no todo se han alcanzado sobre todo por no quedar asentado en un papel y por no haber seguimiento y responsabilidad de los que debíamos ejecutar.

3. ¿Recibió comunicación para las reuniones, ya sea impreso o digital?

No en ninguna, únicamente verbal y que han sido en la gran mayoría por iniciativa e insistencia mía o de la gerente anterior.

4. A su criterio ¿la empresa ha mejorado, se mantiene o tiene problemas?

A mi criterio tiene serios problemas, más que de liquidez, de organización, responsabilidad y disciplina al momento de cumplir con lo que nos planteamos como objetivos. Replantear nuestros objetivos, procedimientos y metas a alcanzar nos ayudarán en la organización y consecución de nuestros objetivos de empresa y personales.

5. ¿Ha pensado en vender su participación?

Si algunas veces de acuerdo a los reportes de pérdidas y al aumento de la deuda con terceros.

6. Conoce respecto al reglamento o exigencias de la franquicia? Menciónelos

Bueno a modo general, no he leído específicamente, pero entiendo que una de las condiciones es que no podemos vender productos de la competencia que se cuente en la canasta de Disensa, y se deben cumplir con las exigencias de presentación y atención al cliente, por lo cual tuvimos que invertir inicialmente en infraestructura y un sistema informático que nos permita llevar un control del negocio, pero a la vez les

permite al franquiciador conocer de nuestro cumplimiento o no de sus normativas. En cuanto a capacitación no conozco que haya sido mucho el aporte por parte de Disensa.

7. ¿Invertiría más en la empresa?

Estaría dispuesto hacerlo siempre y cuando se replanteen metas y objetivos, a partir de los cuales definan estrategias, que se concreten de forma responsable y que permitan tener un negocio prospero que sirva a sus socios y sus dependientes obtener ingresos que permitan cumplir todos sus necesidades básicas y se pueda formar un patrimonio que permita seguir reinvertiendo en nuevas empresas del sector.

8. ¿Cuál es su visión de la empresa a 3 años?

Una empresa con una organización definida, con metas y objetivo cumplidos, que ha recuperado su liquidez y que está en expansión, iniciando nuevos proyectos en el campo de la construcción, creando alianzas con empresas amigas y que cuenta con un gran número de clientes importantes que recomiendan nuestro servicio.

En 5 Años la veo creando otra compañía Constructora, con las ganancias que se han obtenido y con el financiamiento que se vea respaldado por entidades financieras con las que se tiene un buen historial crediticio.

En 10 años veo estas empresas consolidadas y sus socios con sus réditos se han independizado de sus trabajos en relación de dependencia, cuentan con sus activos (casas, vehículos) y más objetivos cumplidos.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.



Fecha: 24-JUL-2014

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.
Auditoría Integral
Período: Enero a Diciembre 2013
ENTREVISTAS AL PERSONAL

Ref:
P/P_09
4/6

Nombre: Ing. Catalina Rivas Q.
Cargo: Socio



Fecha: 24-JUL-2014

1. ¿Cuánto tiempo ha sido socio de la empresa?

He sido socio de la empresa desde hace 17.

2. ¿Ha asistido a todas las reuniones de socios, cuantas hubieron?

Sí. He asistido a todas, ya que han sido convocadas por mí, de cuantas ha habido más o menos unas 18 a 20 desde que me acuerdo.

3. ¿Recibió comunicación para las reuniones, ya sea impreso o digital?

Al principio se las hacia verbalmente y últimamente a través de convocatorias firmadas.

4. A su criterio ¿la empresa ha mejorado, se mantiene o tiene problemas?

Para mí, en algunas cosas ha mejorado, como en imagen, en organización, pero como en toda empresa también se ha descuidado en ciertos aspectos como en el área financiera y administrativa.

5. ¿Ha pensado en vender su participación?

Sí. Últimamente si, por que he visto despreocupación de los socios y su poco interés, quieren obtener resultados pero sin formar parte de ello.

6. Conoce respecto al reglamento o exigencias de la franquicia? Menciónelos

En realidad más o menos, pero entre ellas, nos regimos a las exigencias del Franquiciador, el cumplir cupos de ventas, el vender productos que sean de su canasta y no de su competencia, el mantener una excelente imagen, el utilizar el sistema informático que ellos nos han suministrado, el permitir que ellos obtengan información toda la información financiera de nuestro negocio, el pagar regalías por

la compra de cemento y hierro en forma mensual o cada vez que se compre estos productos, el saber que si no cumplimos con estas exigencias nos pueden suspender y hasta dar por terminado el contrato de la franquicia.

7. ¿Invertiría más en la empresa?

En cuanto a económico, no, porque no dispongo, pero con mi contingente creo que he invertido muchísimo y lo seguiría haciendo, siempre y cuando vea el interés de todos los socios.

8. ¿Cuál es su visión de la empresa a 3 años?

Mi visión es ver a IMPORTADORA COMERCIAL RIVAS QUIZHPE CIA. LTDA., con una situación financiera saneada, líder en el mercado y con extensiones o sucursales.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 24-JUL-2014

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Auditoría Integral

Período: Enero a Diciembre 2013

ENTREVISTAS AL PERSONAL

Ref:
P/P_09
5/6

Nombre: Sr. Pablo Rivas Q.
Cargo: Socio

Fecha: 24-JUL-2014

1. ¿Cuánto tiempo ha sido socio de la empresa?

Desde que se ha conformado la empresa unos 17 años.

2. ¿Ha asistido a todas las reuniones de socios, cuantas hubieron?

He asistido a todas las reuniones que se me han comunicado o avisado salvo aquellas que no he podido por fuerza mayor.

3. ¿Recibió comunicación para las reuniones, ya sea impreso o digital?

En algunas ocasiones se me ha notificado a las reuniones por escrito o verbalmente.

4. A su criterio ¿la empresa ha mejorado, se mantiene o tiene problemas?

La empresa ha mejorado cada vez más pero debido a los problemas financieros que se han ido acumulando de año a año no se ha visto con claridad de cómo debería estar la empresa en la actualidad.

5. ¿Ha pensado en vender su participación?

No.

6. Conoce respecto al reglamento o exigencias de la franquicia? Menciónelos

Por el estar varios años en el negocio y ver el cambio de una distribución al cambio se una franquicia se y he leído del reglamento y exigencias que respecta a la franquicia.

7. ¿Invertiría más en la empresa?

Sí. Por ser un negocio rentable.

8. ¿Cuál es su visión de la empresa a 3 años?

Ver a la empresa más grande, con más artículos y dar más opciones al cliente para hacer de la construcción algo más metódica y rápida.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 24-JUL-2014

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Auditoría Integral

Período: Enero a Diciembre 2013

ENTREVISTAS AL PERSONAL

Nombre: Ing. Sonia Rivas Q.
Cargo: Socio

Fecha: 24-JUL-2014

1. ¿Cuánto tiempo ha sido socio de la empresa?

Desde mi mayoría de edad, 14 años

2. ¿Ha asistido a todas las reuniones de socios, cuantas hubieron?

He asistido aproximadamente a 10 reuniones, 01 online y el resto presenciales, de las cuales se han tomado alguna decisiones sin embargo no todo se han alcanzado sobre todo por no quedar asentado en un papel y por no haber seguimiento y responsabilidad de los que debíamos ejecutar.

3. ¿Recibió comunicación para las reuniones, ya sea impreso o digital?

No en ninguna, únicamente verbal y que han sido en la gran mayoría por iniciativa e insistencia mía o de la gerente anterior.

4. A su criterio ¿la empresa ha mejorado, se mantiene o tiene problemas?

A mi criterio tiene serios problemas, más que de liquidez, de organización, responsabilidad y disciplina al momento de cumplir con lo que nos planteamos como objetivos. Replantear nuestros objetivos, procedimientos y metas a alcanzar nos ayudarán en la organización y consecución de nuestros objetivos de empresa y personales.

5. ¿Ha pensado en vender su participación?

Si algunas veces de acuerdo a los reportes de pérdidas y al aumento de la deuda con terceros.

6. Conoce respecto al reglamento o exigencias de la franquicia? Menciónelos

Bueno a modo general, no he leído específicamente, pero entiendo que una de las

condiciones es que no podemos vender productos de la competencia que se cuente en la canasta de Disensa, y se deben cumplir con las exigencias de presentación y atención al cliente, por lo cual tuvimos que invertir inicialmente en infraestructura y un sistema informático que nos permita llevar un control del negocio, pero a la vez les permite al franquiciador conocer de nuestro cumplimiento o no de sus normativas. En cuanto a capacitación no conozco que haya sido mucho el aporte por parte de Disensa.

7. ¿Invertiría más en la empresa?

Estaría dispuesto hacerlo siempre y cuando se replanteen metas y objetivos, a partir de los cuales definan estrategias, que se concreten de forma responsable y que permitan tener un negocio prospero que sirva a sus socios y sus dependientes obtener ingresos que permitan cumplir todos sus necesidades básicas y se pueda formar un patrimonio que permita seguir reinvertiendo en nuevas empresas del sector.

8. ¿Cuál es su visión de la empresa a 3 años?

Una empresa con una organización definida, con metas y objetivo cumplidos, que ha recuperado su liquidez y que está en expansión, iniciando nuevos proyectos en el campo de la construcción, creando alianzas con empresas amigas y que cuenta con un gran número de clientes importantes que recomiendan nuestro servicio.

En 5 Años la veo creando otra compañía Constructora, con las ganancias que se han obtenido y con el financiamiento que se vea respaldado por entidades financieras con las que se tiene un buen historial crediticio.

En 10 años veo estas empresas consolidadas y sus socios con sus réditos se han independizado de sus trabajos en relación de dependencia, cuentan con sus activos (casas, vehículos) y más objetivos cumplidos.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 24-JUL-2014

FASE II: PLANIFICACION DEL EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL

Referencia	Descripción
PA_01	Programa de trabajo
PA_02	Elaboración de formularios de control interno
PA_03	Elaboración de formularios de cumplimiento

PA_01 Programa de trabajo

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda. Auditoría Integral Período: Enero a Diciembre 2013 PROGRAMA DE TRABAJO	
1. Motivo del examen	
<p>La Auditoría Integral realizada en la Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., durante el periodo de enero a diciembre del 2013, corresponden a un trabajo práctico de tesis previo a la obtención del Título de Master en Auditoría Integral; por esta razón se efectuará el examen cumpliendo con los parámetros establecidos y demás normas reglamentarias inherentes al desarrollo de una auditoría, para de esta forma determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones y posteriormente emitir criterios para el mejoramiento continuo en sus actividades.</p>	
2. Fecha de intervención	
Orden de trabajo	20-AGO-2014
Inicio del trabajo de campo	22-AGO-2014
Finalización del trabajo de campo	30-OCT-2014
Presentación del informe a la Máxima autoridad	10-NOV-2014
Discusión del borrador del informe con socios y funcionarios	18-NOV-2014
Emisión del informe de auditoría	03-DIC-2014
Total días programados: 103 DÍAS	
3. Equipo de auditoría	
Supervisor	: Ing. Juan José Izurieta
Auditor Operativo	: Lic. Juan Rivas Quizhpe
4. Costos y materiales requeridos	

Para el desarrollo de la auditoría integral se presenta un presupuesto de 2.110,00 USD, por costos de personal y material, los mismos que son distribuidos de la siguiente manera:

ÍTEM	Costo USD
Trabajo de campo Investigador	700,00
Computador e impresora	800,00
Teléfono Internet	50,00
Copias	60,00
Impresiones	90,00
Papel	40,00
Movilización	200,00
Refrigerio	100,00
Empastado y anillados	40,00
Otros	30,00
Total USD	2 110,00

Elaborado por:

Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 18-AGO-2014

PA_02 Cuestionarios de Control Interno

1) AMBIENTE DE CONTROL

- a. ¿Existe una descripción de los puestos de trabajo conforme al Orgánico de la empresa?
- b. ¿Están definidas las funciones o responsabilidades de cada servidor y comunicadas por escrito?
- c. ¿Existe duplicación de funciones o responsabilidades?, es decir personas que realicen la misma tarea o actividad?
- d. ¿Están definidos procedimientos de supervisión para los procesos y operaciones de la empresa?
- e. ¿Existen procedimientos e índices que permitan medir la eficacia y eficiencia de los objetivos de la empresa?
- f. ¿Se han cumplido las cláusulas establecidas en el contrato con HOLCIM respecto a la franquicia?
- g. ¿Se lleva el control del ingreso y salida del personal de trabajadores de la empresa?

- h. ¿Se mantiene un archivo ordenado y codificado de la documentación?
- i. ¿Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las resoluciones establecidas en las asambleas o reuniones de socios?

2) EVALUACIÓN DE RIESGO

- a. ¿Se puede obtener registros actualizados sobre los comprobantes generados por las recaudaciones efectuadas?
- b. ¿Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad son revisados, depositados en forma completa e intacta?
- c. ¿Los ingresos son registrados en las cuentas durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente?
- d. ¿La persona que realiza la verificación es diferente a las que efectúan la recaudación y registro contable?
- e. ¿El área de caja cuenta con suficientes medidas de seguridad física en sus instalaciones?
- f. ¿La conciliación bancaria se realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes?
- g. ¿Se elaboran actas de reuniones de socios o Jefes Departamentales?
- h. ¿Se lleva un registro de cumplimiento de disposiciones establecidas en reuniones de socios?
- i. ¿Los Jefes Departamentales y/o socios conocen respecto a las cláusulas establecidas en el contrato con HOLCIM?

3) ACTIVIDADES DE CONTROL

- a. ¿Las obligaciones (deudas) son canceladas en la fecha convenida en el compromiso?
- b. ¿Se realiza un control mediante conciliaciones o registros de las deudas que se cancelan?
- c. ¿Existe gastos adicionales que originaron intereses o multas por mora injustificada en el pago?
- d. ¿Las transferencias de fondos por medios electrónicos están sustentadas en documentos, de tal forma que aseguran su validez y confiabilidad?
- e. ¿Se ha establecido mecanismos de seguridad para los accesos al sistema informático, es decir que la claves solamente sean asignadas a personas autorizadas?
- f. ¿Se mantiene archivos electrónicos y/o físicos de la información?

- g. ¿Se ha asignado un trabajador o socio que realice la revisión periódica de la secuencia numérica, el uso correcto de los formularios numerados y la investigación de los documentos faltantes?
- h. ¿Los documentos que se obtienen por procesos automatizados tienen la numeración generada automáticamente y es único?
- i. ¿Se efectúan arqueos sorpresivos periódicos de los valores que la entidad mantiene en efectivo?
- j. ¿Los valores en efectivo son contados en presencia del servidor responsable de su custodia?
- k. ¿Los valores pendientes de cobro son analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad de los saldos de las cuentas?

4) INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- a. ¿Se dispone de un manual de procesos o procedimientos?
- b. ¿El Administrador financiero una vez al mes envía a los deudores los estados de cuenta de los movimientos para obtener confirmaciones de saldos.?
- c. ¿Se socializan los cambios que se realizan en Leyes y Reglamentos como Ordenanzas Municipales, Ley de Régimen Tributario, Seguridad Social, etc.?
- d. ¿Existe un manual de Clasificación de Puestos debidamente aprobado por la máxima autoridad?
- e. ¿Se ha promovido la capacitación y entrenamiento para el personal que labora en la Empresa?
- f. ¿Existen expedientes individuales por cada servidor de la entidad?
- g. Se cuenta con un detalle de números de contacto, direcciones, información familiar, correos electrónicos, etc. del personal de la empresa?

5) MONITOREO

- a. ¿Se aplican indicadores financieros para el análisis de la información financiera?
- b. ¿Se cuenta con los permisos municipales y de operación exigidos por el municipio y organismos de control?
- c. ¿Se realiza verificación del cumplimiento de los artículos constantes en el contrato de franquiciado?
- d. ¿Se efectúan inventarios de bodegas al menos una vez por semestre?
- e. ¿Se encuentra asegurada la empresa, que incluya instalaciones e inventario?

PA_03 Cuestionarios de Cumplimiento

1. POLÍTICAS GENERALES

- a. ¿Se mantiene un stock adecuado de los productos de la Canasta para garantizar el abastecimiento de su zona de influencia y el servicio oportuno a los clientes finales?
- b. ¿Se están comercializando productos similares a los ofrecidos por la canasta de la Franquicia?
- c. ¿Los productos fuera de la canasta ofrecida por la Franquicia, que se están comercializando, son calidad similar a los de la misma?
- d. ¿Se cuenta con la debida autorización de la franquicia para la venta de los productos que están fuera de la canasta?
- e. ¿Se están vendiendo productos a intermediarios, es decir no solamente al consumidor final?
- f. ¿Existe una correcta y pulcra exhibición de los productos y marcas que comercializa la Franquicia?
- g. ¿Se mantiene actualizada la exhibición de precios de los principales productos ofrecidos al público y se cuenta con listados impresos de todos los productos ofrecidos en la canasta?
- h. ¿Se cuenta con un stock mínimo de productos, que permitan atender las demandas de los consumidores de su zona?
- i. ¿Se maximizan las ventas en el territorio asignado a la empresa de toda la línea de productos?
- j. ¿Se han realizado ventas fuera del territorio asignado a la empresa?
- k. ¿Cuenta con sucursales de la empresa en otra área geográfica?
- l. ¿Se mantienen actualizados los manuales que determine la Franquicia como necesarios en el negocio, así como sus conocimientos sobre los cambios que se efectúen?
- m. ¿Se cumple lo que determina la ley respecto al trabajo infantil, ley sobre libre competencia y protección al medio ambiente?"
- n. ¿Se reconoce el mejoramiento continuo como una herramienta fundamental para el desarrollo de su negocio y la satisfacción de clientes?

2. DEBERES FORMALES DEL FRANQUICIADO

- a. ¿Se maneja una contabilidad ordenada y al día, conforme con lo que establecen las normas ecuatorianas de contabilidad y los principios de contabilidad generalmente aceptados?

- b. ¿Se presentan al día las declaraciones al SRI de: IVA, retenciones en la fuente e impuesto a la renta?
- c. ¿Se han presentado anualmente los reportes de los estados financieros a la Superintendencia de Compañías?
- d. ¿Se encuentra actualizado el RUC?
- e. ¿Se encuentran autorizadas por el SRI las Facturas, Guías de Remisión, Notas de Débito y Crédito, Comprobantes de Retención, Recibos, Órdenes de compra o Liquidaciones de compra?
- f. CONTACTO CON EL CLIENTE
- g. ¿Se saluda cordialmente al cliente a su ingreso al local?
- h. ¿El personal que labora en la empresa se encuentra debidamente uniformado?
- i. ¿El personal de ventas tiene el conocimiento, no sólo de las características técnicas de los productos; sino también de sus usos y aplicaciones?
- j. ¿Se realiza el despacho de productos vendidos dentro de un tiempo razonable por parte del personal de bodega?
- k. ¿Se despide cordialmente al cliente una vez que realizó la compra?
- l. ¿Se encuentra expuesto el horario de atención al público en los exteriores del local?
- m. ¿Se atienden los correos electrónicos en un plazo no mayor a 24 horas?

3. TRANSPORTISTAS

- a. ¿Se han establecido normas de seguridad industrial?
- b. ¿El chofer del camión de despacho cuenta con licencia de conducir concordante con el vehículo que conduce?
- c. ¿El camión cuenta con extintor, botiquín y triángulos de seguridad?
- d. ¿Se encuentra matriculado el camión?
- e. ¿Se encuentran visibles las placas del camión (delantera, trasera y laterales)?
- f. ¿Se cuenta con los mantenimientos al día del vehículo (revisión periódica de luces, frenos, ejes, llantas, motor, ruido en el motor, chasis, tubo de escape, fugas de fluidos; y cualquier otra válida de mantenimiento)?
- g. ¿Para las entregas el chofer cuenta con botas de seguridad, pantalón largo, camisa con mangas, casco y lentes de seguridad; así como guantes en el caso que aplique?

4. MANEJO DE RECLAMOS

- a. ¿Se han presentado reclamos por la calidad del producto?
- b. ¿Se han realizado cambios de productos cuyos clientes han efectuado un reclamo?
- c. ¿Se han presentado reclamos por mala atención del personal de ventas?

d. ¿Han existido reclamos por falta de productos que han sido cancelados y no despachados?

5. INSTALACIONES DEL LOCAL FRANQUICIADO

- a. ¿Cuenta con la cornisa estándar de la franquicia?
- b. ¿Cuenta con el tótem donde se detallan las descripciones y marcas de los productos que se ofrecen?
- c. ¿Los exteriores se encuentran pintados conforme al manual?
- d. ¿Cuenta con una zona de despacho amplia?
- e. ¿Cuenta con un área para la exhibición de productos?
- f. ¿Cuenta con un área de parqueo adecuada?
- g. ¿Cuenta con bodegas amplias para el almacenamiento de stock?
- h. ¿El mobiliario tiene los forros acorde a los colores de la franquicia?
- i. ¿Existe limpieza y orden en general?

6. PERMISOS

- a. Patente municipal anual
- b. Registro patente Municipal
- c. Tasa de habilitación y control
- d. Certificado de funcionamiento- Tasa por servicios de prevención de incendios (Cuerpo Bomberos de la ciudad en caso de existir)
- e. Uso de productos controlados por el CONSEP.
- f. Cumplimiento de regulaciones de IESS para personal que trabaja en la Franquicia.
- g. Licencia ambiental

7. SERVICIO POST VENTA

- a. ¿Cuenta con buzón de sugerencias?
- b. ¿Se realizan encuestas post venta a los clientes?
- c. ¿Se brinda la asistencia técnica a los clientes?
- d. ¿Se efectúan despachos parciales a clientes que han realizado grandes volúmenes de compras?
- e. ¿Se encuentra asegurada la empresa, que incluya instalaciones e inventario

FASE III: EJECUCION DEL EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL

Referencia	Descripción
ECI_01	Evaluación Ambiente de Control
ECI_02	Valoración de Riesgos
ECI_03	Actividades de Control
ECI_04	Información y Comunicación
ECI_05	Monitoreo
RE_01 (04 f/ú)	Resultados evaluación del Control Interno
RE_02	Medición de Riesgo de Control Interno
EC_01	Evaluación cumplimiento Políticas Generales Franquicia
EC_02	Evaluación Deberes Formales del Franquiciado
EC_03	Evaluación Contacto con el Cliente
EC_04	Evaluación Transportistas
EC_05	Evaluación Manejo de Reclamos
EC_06	Evaluación Instalaciones
EC_07	Evaluación permisos
EC_08	Evaluación Servicio Postventa
RE_03 (08 f/ú)	Medición de riesgos de cumplimiento franquiciado
EF_01	Evaluación Balance General
EF_02	Evaluación Estado de Resultados
EF_03	Evaluación Proveedores y clientes
RE_04	Resultados evaluación Financiera
ECO_01	Evaluación Clima Organizacional Gerencia
ECO_02	Evaluación Clima Organizacional Departamentos
ECO_03	Evaluación Clima Organizacional Socios
RECO_01	Resultado General de la Evaluación CO
HH_01 (05 f/ú)	Hallazgos de Control Interno
HH_02 (05 f/ú)	Hallazgos de Cumplimiento

HH_03 (03 f/ú)	Hallazgos Financieros
HH_04 (02 f/ú)	Hallazgos de Gestión

Evaluación del control interno

Se procedió a elaborar un cuestionario en base a las operaciones que realiza la empresa, ponderando con el número 1 respuestas positivas y con el 0 para las negativas, para luego tabularlas porcentualmente a fin de determinar el Nivel de Confianza y el Riesgo Inherente, obteniendo los siguientes resultados:

Ambiente de Control

A través de este cuestionario se establecerá si el entorno organizacional favorece al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, a fin de sensibilizar a los socios y trabajadores de la empresa, la necesidad de generar una cultura de control interno vista un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.

ECI_01 Evaluación del Ambiente de Control

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CT
1	¿Existe una descripción de los puestos de trabajo conforme al Orgánico de la empresa?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
2	¿Están definidas las funciones o responsabilidades de cada servidor y comunicadas por escrito?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
3	¿Existe duplicación de funciones o responsabilidades?, es decir personas que realicen la misma tarea o actividad?	1			0	1
4	¿Están definidos procedimientos de supervisión para los procesos y operaciones de la empresa?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
5	¿Existen procedimientos e índices que permitan medir la eficacia y eficiencia de los objetivos de la empresa?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
6	¿Se han cumplido las cláusulas establecidas en el contrato con HOLCIM respecto a la franquicia?	1			0	1
7	¿Se lleva el control del ingreso y salida del personal de trabajadores de la empresa?	1			0	1

8	¿Se mantiene un archivo ordenado y codificado de la documentación?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
9	¿Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las resoluciones establecidas en las asambleas o reuniones de socios?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
PROMEDIO						33,33

Valoración de Riesgo

El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. Con esta encuesta podremos establecer en qué grado la gerencia o la junta de socios se responsabilizan por administrar los procesos claves de la empresa, si han adoptado estrategias o procedimientos para minimizarlos.

ECI_02 Evaluación de la Valoración de Riesgos

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CT
1	¿Se puede obtener registros actualizados sobre los comprobantes generados por las recaudaciones efectuadas?	1				1
2	¿Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad son revisados, depositados en forma completa e intacta?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
3	¿Los ingresos son registrados en las cuentas durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente?	1				1
4	¿La persona que realiza la verificación es diferente a las que efectúan la recaudación y registro contable?	1				1
5	¿El área de caja cuenta con suficientes medidas de seguridad física en sus instalaciones?	1				1
6	¿La conciliación bancaria se realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes?	1				1
7	¿Se elaboran actas de reuniones de socios o Jefes Departamentales?	1				1
8	¿Se lleva un registro de cumplimiento de disposiciones establecidas en reuniones de socios?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0

9	¿Los Jefes Departamentales y/o socios conocen respecto a las cláusulas establecidas en el contrato con HOLCIM?	1	SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
PROMEDIO				66,67

Actividades de Control

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos. Con las preguntas establecidas se podrá contar con los niveles de confianza y riesgo de las operaciones.

ECI_03 Evaluación de las Actividades de Control

	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
1	¿Las obligaciones (deudas) son canceladas en la fecha convenida en el compromiso?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
2	¿Se realiza un control mediante conciliaciones o registros de las deudas que se cancelan?	1				1
3	¿Existe gastos adicionales que originaron intereses o multas por mora injustificada en el pago?	1				1
4	¿Las transferencias de fondos por medios electrónicos están sustentadas en documentos, de tal forma que aseguran su validez y confiabilidad?	1				1
5	¿Se ha establecido mecanismos de seguridad para los accesos al sistema informático, es decir que la claves solamente sean asignadas a personas autorizadas?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
6	¿Se mantiene archivos electrónicos y/o físicos de la información?	1				1

7	¿Se ha asignado un trabajador o socio que realice la revisión periódica de la secuencia numérica, el uso correcto de los formularios numerados y la investigación de los documentos faltantes?	1				1
8	¿Los documentos que se obtienen por procesos automatizados tienen la numeración generada automáticamente y es único?	1				1
9	¿Se efectúan arqueos sorpresivos periódicos de los valores que la entidad mantiene en efectivo?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
10	¿Los valores en efectivo son contados en presencia del servidor responsable de su custodia?	1				1
11	¿Los valores pendientes de cobro son analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad de los saldos de las cuentas?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
PROMEDIO						66,67

Información y Comunicación

El flujo de comunicaciones internas como externas permiten al personal de socios, trabajadores de la empresa, deudores y acreedores, contar con información para la toma de decisiones financieras, administrativas y operativas de la empresa, permiten el flujo de información con los proveedores y clientes.

ECI_04 Evaluación de la Información y Comunicación

	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
1	¿Se dispone de un manual de procesos o procedimientos?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0

2	¿El Administrador financiero una vez al mes envía a los deudores los estados de cuenta de los movimientos para obtener confirmaciones de saldos?	1			SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
3	¿Se socializan los cambios que se realizan en Leyes y Reglamentos como Ordenanzas Municipales, Ley de Régimen Tributario, Seguridad Social, etc.?	1			SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
4	¿Existe un manual de Clasificación de Puestos debidamente aprobado por la máxima autoridad?	1			SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
5	¿Se ha promovido la capacitación y entrenamiento para el personal que labora en la Empresa?	1				1
6	¿Existen expedientes individuales por cada servidor de la entidad?	1				1
7	Se cuenta con un detalle de números de contacto, direcciones, información familiar, correos electrónicos, etc. del personal de la empresa?	1				1
PROMEDIO						33,33

Monitoreo

El cuestionario nos permitirá definir si la empresa está realizando controles periódicos de las operaciones de la empresa a fin de poder evaluar la eficacia de las actividades regulares de supervisión y monitoreo realizadas por personal de la entidad, las auditorías internas o externas o consultores externos contratados.

ECL_05 Evaluación del Monitoreo

	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
1	¿Se aplican indicadores financieros para el análisis de la información financiera?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
2	¿Se cuenta con los permisos municipales y de operación exigidos por el municipio y organismos de control?	1				1
3	¿Se realiza verificación del cumplimiento de los artículos constantes en el contrato de franquiciado?		1		SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0

4	¿Se efectúan inventarios de bodegas al menos una vez por semestre?	1	SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
5	¿Se encuentra asegurada la empresa, que incluya instalaciones e inventario?	1	SE DEBE REALIZAR UN ANÁLISIS DEL COMPONENTE Y VERIFICAR MOTIVO DEL NO CUMPLIMIENTO	0
PROMEDIO				11,11

RE_01 Resultados de la evaluación del Control Interno

Una vez realizadas las encuestas de Control Interno, se procede a su tabulación, obteniéndose los siguientes resultados:

AMBIENTE DE CONTROL					
COMPONENTES		CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
¿Existe una descripción de los puestos de trabajo conforme al Orgánico de la empresa?	0	3,0	9	33,3	SCI NO CONFIABLE
¿Están definidas las funciones o responsabilidades de cada servidor y comunicadas por escrito?	0				
¿Existe duplicación de funciones o responsabilidades?, es decir personas que realicen la misma tarea o actividad?	1				
¿Están definidos procedimientos de supervisión para los procesos y operaciones de la empresa?	0				
¿Existen procedimientos e índices que permitan medir la eficacia y eficiencia de los objetivos de la empresa?	0				RIESGO ALTO
¿Se han cumplido las cláusulas establecidas en el contrato con HOLLIM respecto a la franquicia?	1				
¿Se lleva el control del ingreso y salida del personal de trabajadores de la empresa?	1				
¿Se mantiene un archivo ordenado y codificado de la documentación?	0				
¿Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las resoluciones establecidas en las asambleas o reuniones de socios?	0				

El ambiente de control de la empresa no es confiable y tiene un riesgo alto, lo que significa que los controles existentes son escasos.

EVALUACIÓN DE RIESGO					
COMPONENTES		CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL	PUNTAJE	RIESGO

¿Se puede obtener registros actualizados sobre los comprobantes generados por las recaudaciones efectuadas?	1	6,0	9	66,7	SCI MODERADO
¿Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad son revisados, depositados en forma completa e intacta?	0				
¿Los ingresos son registrados en las cuentas durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente?	1				
¿La persona que realiza la verificación es diferente a las que efectúan la recaudación y registro contable?	1				RIESGO MODERADO
¿El área de caja cuenta con suficientes medidas de seguridad física en sus instalaciones?	1				
¿La conciliación bancaria se realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes?	1				
¿Se elaboran actas de reuniones de socios o Jefes Departamentales?	1				
¿Se lleva un registro de cumplimiento de disposiciones establecidas en reuniones de socios?	0				
¿Los Jefes Departamentales y/o socios conocen respecto a las cláusulas establecidas en el contrato con HOLCIM?	0				

La evaluación del riesgo se lo está efectuando de forma aceptable, reflejando un nivel de confianza y riesgo moderados.

ACTIVIDADES DE CONTROL					
COMPONENTES	CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL	PUNTAJE	RIESGO	
¿Las obligaciones (deudas) son canceladas en la fecha convenida en el compromiso?	0	7,0	11	63,6	SCI MODERADO
¿Se realiza un control mediante conciliaciones o registros de las deudas que se cancelan?	1				
¿Existe gastos adicionales que originaron intereses o multas por mora injustificada en el pago?	1				
¿Las transferencias de fondos por medios electrónicos están sustentadas en documentos, de tal forma que aseguran su validez y confiabilidad?	1				
¿Se ha establecido mecanismos de seguridad para los accesos al sistema informático, es decir que la claves solamente sean asignadas a personas autorizadas?	0				
¿Se mantiene archivos electrónicos y/o físicos de la información?	1				RIESGO MODERADO
¿Se ha asignado un trabajador o socio que realice la revisión periódica de la secuencia numérica, el uso correcto de los formularios numerados y la investigación de los documentos faltantes?	1				
¿Los documentos que se obtienen por procesos automatizados tienen la numeración generada automáticamente y es único?	1				
¿Se efectúan arquezos sorpresivos periódicos de los valores que la entidad mantiene en efectivo?	0				
¿Los valores en efectivo son contados en presencia del servidor responsable de su custodia?	1				

¿Los valores pendientes de cobro son analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad de los saldos de las cuentas?	0				
---	---	--	--	--	--

Las actividades de control reflejan un nivel de confianza y riesgo moderado.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
COMPONENTES	CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
¿Se dispone de un manual de procesos o procedimientos?	0	3,0	42,9	SCI NO CONFIABLE
¿El Administrador financiero una vez al mes envía a los deudores los estados de cuenta de los movimientos para obtener confirmaciones de saldos.?	0			
¿Se socializan los cambios que se realizan en Leyes y Reglamentos como Ordenanzas Municipales, Ley de Régimen Tributario, Seguridad Social, etc.?	0			
¿Existe un manual de Clasificación de Puestos debidamente aprobado por la máxima autoridad?	0			RIESGO ALTO
¿Se ha promovido la capacitación y entrenamiento para el personal que labora en la Empresa?	1			
¿Existen expedientes individuales por cada servidor de la entidad?	1			
Se cuenta con un detalle de números de contacto, direcciones, información familiar, correos electrónicos, etc. del personal de la empresa?	1			
MONITOREO				
COMPONENTES	CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
¿Se aplican indicadores financieros para el análisis de la información financiera?	0	1	20	SCI NO CONFIABLE
¿Se cuenta con los permisos municipales y de operación exigidos por el municipio y organismos de control?	1			
¿Se realiza verificación del cumplimiento de los artículos constantes en el contrato de franquiciado?	0			
¿Se efectúan inventarios de bodegas al menos una vez por semestre?	0			
¿Se encuentra asegurada la empresa, que incluya instalaciones e inventario?	0			RIESGO ALTO

RE_02 Medición de riesgos de Control Interno

Como resultado de la evaluación del control interno, se puede evidenciar que la empresa Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda. tiene un nivel de confianza bajo y un riesgo inherente alto, lo cual nos indica que se debe tomar acciones inmediatas a fin de mejorar esta situación, lo cual se recomendará más adelante.

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	20,0	
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	41	
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	49%	BAJO
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%	RI=	51%	ALTO

Evaluación de Cumplimiento

La empresa, al pertenecer al franquiciado DISENSA, su personal como sus instalaciones están sujetas al cumplimiento estricto de las políticas y disposiciones establecidas en el “Manual de Servicio al Cliente”, por lo cual es pertinente efectuar la evaluación al cumplimiento de los parámetro establecidos en mencionado manual.

EC_01 Políticas Generales

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CT
1	¿Se mantiene un stock adecuado de los productos de la Canasta para garantizar el abastecimiento de su zona de influencia y el servicio oportuno a los clientes finales?		1		A veces el cemento por falta de liquidez, así como otros materiales	0
2	¿Se están comercializando productos similares a los ofrecidos por la canasta de la Franquicia?		1		No en la empresa, existe una Empresa relacionada en la que se ofrece estos productos	0
3	¿Los productos fuera de la canasta ofrecida por la Franquicia, que se están comercializando, son calidad similar a los de la misma?	1			En la empresa relacionada son productos de similar calidad y menor costo.	1
4	¿Se cuenta con la debida autorización de la franquicia para la venta de los productos que están fuera de la canasta?		1		Es por ello que no se venden en la empresa	0
5	¿Se están vendiendo productos a intermediarios, es decir no solamente al consumidor final?	1			Existen a mayoristas, ferreterías de sectores alejados de la ciudad también.	1
6	¿Existe una correcta y pulcra exhibición de los productos y marcas que comercializa la Franquicia?	1			A pesar que el polvo muchas veces impide que se mantenga impecable, existe un rol para limpieza.	1

7	¿Se mantiene actualizada la exhibición de precios de los principales productos ofrecidos al público y se cuenta con listados impresos de todos los productos ofrecidos en la canasta?		1		Los listados impresos de precios no están actualizados.	0
8	¿Se cuenta con un stock mínimo de productos, que permitan atender las demandas de los consumidores de su zona?	1				1
9	¿Se maximizan las ventas en el territorio asignado a la empresa de toda la línea de productos?		1		Falta aún llegar a todos los lugares de la zona., algunos compran en la competencia que son franquiciados	0
10	¿Se han realizado ventas solamente dentro del territorio asignado a la empresa?		1		fuera de la ciudad y en otros cantones	0
11	¿Cuenta con sucursales de la empresa en otra área geográfica?	1			Solamente hay un local	1
12	¿Se mantienen actualizados los manuales que determine la Franquicia como necesarios en el negocio, así como sus conocimientos sobre los cambios que se efectúen?	1				1
13	¿Se cumple lo que determina la ley respecto al trabajo infantil, ley sobre libre competencia y protección al medio ambiente?	1			No se tiene menores de edad y con protección al medio ambiente, está capacitado el personal. Se cuenta con el estudio de impacto ambiental, 2011.	1
14	¿Se reconoce el mejoramiento continuo como una herramienta fundamental para el desarrollo de su negocio y la satisfacción de clientes?	1			En base a encuentros, verbalmente se toman acciones.	1

EC_02 Deberes Formales del Franquiciado

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CT
1	¿Se maneja una contabilidad ordenada y al día, conforme con lo que establecen las normas ecuatorianas de contabilidad y los principios de contabilidad generalmente aceptados?		1		De acuerdo a las NIIF, no están al día en las cuentas	
2	¿Se presentan al día las declaraciones al SRI de: IVA, retenciones en la fuente e impuesto a la renta?	1			Atraso en el pago del anticipo, se pidió facilidades de pago.	1
3	¿Se han presentado anualmente los reportes de los estados financieros a la Superintendencia de Compañías?	1				1

4	¿Se encuentra actualizado el RUC?	1			Incremento de actividad	1
5	¿Se encuentran autorizadas por el SRI las Facturas, Guías de Remisión, Notas de Débito y Crédito, Comprobantes de Retención, Recibos, Órdenes de compra o Liquidaciones de compra?	1			Excepto en retenciones, porque estamos con falta de pago de tres planillas en el 2014 SRI	1

EC_03 Contacto con el cliente

No	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CT
1	¿Se saluda cordialmente al cliente a su ingreso al local?	1				1
2	¿El personal que labora en la empresa se encuentra debidamente uniformado?	1				1
3	¿El personal de ventas tiene el conocimiento, no sólo de las características técnicas de los productos; sino también de sus usos y aplicaciones?		1		No de todos los productos, hace falta capacitación.	0
4	¿Se realiza el despacho de productos vendidos dentro de un tiempo razonable por parte del personal de bodega?	1			Tiempo máximo de 5 minutos, si el personal no está realizando producción de tubos.	1
5	¿Se despide cordialmente al cliente una vez que realizó la compra?	1				1
6	¿Se encuentra expuesto el horario de atención al público en los exteriores del local?		1			0
7	¿Se atienden los correos electrónicos en un plazo no mayor a 24 horas?		1			0

EC_04 Transportistas

No	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CT
1	¿Se han establecido normas de seguridad industrial?		1			0
2	¿El chofer del camión de despacho cuenta con licencia de conducir concordante con el vehículo que conduce?		1			0
3	¿El camión cuenta con extintor, botiquín y triángulos de seguridad?	1				1
4	¿Se encuentra matriculado el	1				1

	camión?					
5	¿Se encuentran visibles las placas del camión (delantera, trasera y laterales)?		1		delantera, trasera y superior	0
6	¿Se cuenta con los mantenimientos al día del vehículo (revisión periódica de luces, frenos, ejes, llantas, motor, ruido en el motor, chasis, tubo de escape, fugas de fluidos; y cualquier otra válida de mantenimiento)?	1				1
7	¿Para las entregas el chofer cuenta con botas de seguridad, pantalón largo, camisa con mangas, casco y lentes de seguridad; así como guantes en el caso que aplique?	1				1

EC_05 Manejo de reclamos

No	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CT
1	¿Se han presentado reclamos por la calidad del producto?	1			Se ha llamado a los promotores y se determinó el problema y cliente quedó satisfecho.	1
2	¿Se han realizado cambios de productos cuyos clientes han efectuado un reclamo?	1			Los proveedores han realizado los cambios de productos	1
3	¿Se han presentado reclamos por mala atención del personal de ventas?	1			En ocasiones por la mala actitud de personal de ventas, cantidad y falla en entrega de productos	1
4	¿Han existido reclamos por falta de productos que han sido cancelados y no despachados?	1				1

EC_06 Instalaciones del local franquiciado

	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CT
1	¿Cuenta con la cornisa estándar de la franquicia?	1				1
2	¿Cuenta con el tótem donde se detallan las descripciones y marcas de los productos que se ofrecen?	1				1

3	¿Los exteriores se encuentran pintados conforme al manual?	1				1
4	¿Cuenta con una zona de despacho amplia?	1				1
5	¿Cuenta con un área para la exhibición de productos?	1				1
6	¿Cuenta con un área de parqueo adecuada?	1				1
7	¿Cuenta con bodegas amplias para el almacenamiento de stock?	1				1
8	¿El mobiliario tiene los forros acorde a los colores de la franquicia?	1				1
9	¿Existe limpieza y orden en general?	1				1

EC_07 Permisos

No	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CT
1	Patente municipal anual	1				1
2	Registro patente Municipal	1				1
3	Tasa de habilitación y control	1				1
4	Certificado de funcionamiento- Tasa por servicios de prevención de incendios	1				1
5	(Cuerpo Bomberos de la ciudad en caso de existir)	1				1
6	Uso de productos controlados por el CONSEP.	1				1
7	Cumplimiento de regulaciones de IESS para personal que trabaja en la Franquicia.	1				1
8	Licencia ambiental	1				1

EC_08 Servicios Postventa

PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CT
¿Cuenta con buzón de sugerencias?		1			0
¿Se realizan encuestas post venta a los clientes?		1			0

¿Se brinda la asistencia técnica a los clientes?	1				1
¿Se efectúan despachos parciales a clientes que han realizado grandes volúmenes de compras?	1				1
¿Se encuentra asegurada la empresa, que incluya instalaciones e inventario?		1			0

EC_02 Resultados de la evaluación del cumplimiento de las exigencias de la

Franquicia DISENSA

POLÍTICAS GENERALES					
COMPONENTES	RESP.	CALIF. TOTAL	POND. TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
¿Se mantiene un stock adecuado de los productos de la Canasta para garantizar el abastecimiento de su zona de influencia y el servicio oportuno a los clientes finales?	0	8,0	14	57,1	SCI MODERADO
¿Se están comercializando productos similares a los ofrecidos por la canasta de la Franquicia?	0				
¿Los productos fuera de la canasta ofrecida por la Franquicia, que se están comercializando, son calidad similar a los de la misma?	1				
¿Se cuenta con la debida autorización de la franquicia para la venta de los productos que están fuera de la canasta?	0				
¿Se están vendiendo productos a intermediarios, es decir no solamente al consumidor final?	1				
¿Existe una correcta y pulcra exhibición de los productos y marcas que comercializa la Franquicia?	1				
¿Se mantiene actualizada la exhibición de precios de los principales productos ofrecidos al público y se cuenta con listados impresos de todos los productos ofrecidos en la canasta?	0				RIESGO MODERADO
¿Se cuenta con un stock mínimo de productos, que permitan atender las demandas de los consumidores de su zona?	1				
¿Se maximizan las ventas en el territorio asignado a la empresa de toda la línea de productos?	0				
¿Se han realizado ventas solamente dentro del territorio asignado a la empresa?	0				
¿Cuenta con sucursales de la empresa en otra área geográfica?	1				
¿Se mantienen actualizados los manuales que determine la Franquicia como necesarios en el negocio, así como sus conocimientos sobre los cambios que se efectúen?	1				
¿Se cumple lo que determina la ley respecto al trabajo	1				

infantil, ley sobre libre competencia y protección al medio ambiente?	1				
---	---	--	--	--	--

DEBERES FORMALES DEL FRANQUICIADO					
COMPONENTES	RESP.	CALIF. TOTAL	POND. TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
¿Se maneja una contabilidad ordenada y al día, conforme con lo que establecen las normas ecuatorianas de contabilidad y los principios de contabilidad generalmente aceptados?	0	4,0	5	80,0	SCI CONFIABLE
¿Se presentan al día las declaraciones al SRI de: IVA, retenciones en la fuente e impuesto a la renta?	1				
¿Se han presentado anualmente los reportes de los estados financieros a la Superintendencia de Compañías?	1				
¿Se encuentra actualizado el RUC?	1				
¿Se encuentran autorizadas por el SRI las Facturas, Guías de Remisión, Notas de Débito y Crédito, Comprobantes de Retención, Recibos, Órdenes de compra o Liquidaciones de compra?	1				RIESGO BAJO

CONTACTO CON EL CLIENTE					
COMPONENTES	RESP.	CALIF. TOTAL	POND. TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
¿Se saluda cordialmente al cliente a su ingreso al local?	0	4,0	7	57,1	SCI MODERADO
¿El personal que labora en la empresa se encuentra debidamente uniformado?	0				
¿El personal de ventas tiene el conocimiento, no sólo de las características técnicas de los productos; sino también de sus usos y aplicaciones?	1				
¿Se realiza el despacho de productos vendidos dentro de un tiempo razonable por parte del personal de bodega?	1				
¿Se despide cordialmente al cliente una vez que realizó la compra?	0				
¿Se encuentra expuesto el horario de atención al público en los exteriores del local?	1				
¿Se atienden los correos electrónicos en un plazo no mayor a 24 horas?	1				RIESGO MODERADO

TRANSPORTISTAS					
COMPONENTES	RESP.	CALIF. TOTAL	POND. TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
¿Se han establecido normas de seguridad industrial?	0	4,0	7	57,1	SCI MODERADO
¿El chofer del camión de despacho cuenta con licencia de conducir concordante con el vehículo que conduce?	0				
¿El camión cuenta con extintor, botiquín y triángulos de seguridad?	1				
¿Se encuentra matriculado el camión?	1				RIESGO

¿Se encuentran visibles las placas del camión (delantera, trasera y laterales)?	0				MODERADO
¿Se cuenta con los mantenimientos al día del vehículo (revisión periódica de luces, frenos, ejes, llantas, motor, ruido en el motor, chasis, tubo de escape, fugas de fluidos; y cualquier otra válida de mantenimiento)?	1				
¿Para las entregas el chofer cuenta con botas de seguridad, pantalón largo, camisa con mangas, casco y lentes de seguridad; así como guantes en el caso que aplique?	1				

MANEJO DE RECLAMOS					
COMPONENTES	RESP.	CALIF. TOTAL	POND. TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
¿Se han presentado reclamos por la calidad del producto?	1	4,0	4	100,0	SCI CONFIABLE
¿Se han realizado cambios de productos cuyos clientes han efectuado un reclamo?	1				
¿Se han presentado reclamos por mala atención del personal de ventas?	1				RIESGO BAJO
¿Han existido reclamos por falta de productos que han sido cancelados y no despachados?	1				

INSTALACIONES DEL FRANQUICIADO					
COMPONENTES	RESP.	CALIF. TOTAL	POND. TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
¿Cuenta con la cornisa estándar de la franquicia?	1	9,0	9	100,0	SCI CONFIABLE
¿Cuenta con el tótem donde se detallan las descripciones y marcas de los productos que se ofrecen?	1				
¿Los exteriores se encuentran pintados conforme al manual?	1				
¿Cuenta con una zona de despacho amplia?	1				
¿Cuenta con un área para la exhibición de productos?	1				RIESGO BAJO
¿Cuenta con un área de parqueo adecuada?	1				
¿Cuenta con bodegas amplias para el almacenamiento de stock?	1				
¿El mobiliario tiene los forros acorde a los colores de la franquicia?	1				
¿Existe limpieza y orden en general?	1				

PERMISOS					
COMPONENTES	RESP.	CALIF. TOTAL	POND. TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
Patente municipal anual	1	8,0	8	100,0	SCI CONFIABLE
Registro patente Municipal	1				
Tasa de habilitación y control	1				

Certificado de funcionamiento- Tasa por servicios de prevención de incendios	1				
(Cuerpo Bomberos de la ciudad en caso de existir)	1				
Uso de productos controlados por el CONSEP.	1				
Cumplimiento de regulaciones de IESS para personal que trabaja en la Franquicia.	1				RIESGO BAJO
Licencia ambiental	1				

SERVICIO POST VENTA					
COMPONENTES	RESP.	CALIF. TOTAL	POND. TOTAL	PUNTAJE	RIESGO
¿Cuenta con buzón de sugerencias?	0	2	5	40	SCI NO CONFIABLE
¿Se realizan encuestas post venta a los clientes?	0				
¿Se brinda la asistencia técnica a los clientes?	1				
¿Se efectúan despachos parciales a clientes que han realizado grandes volúmenes de compras?	1				RIESGO ALTO
¿Se encuentra asegurada la empresa, que incluya instalaciones e inventario?	0				

Una vez efectuada la evaluación al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Servicio al Cliente se obtienen los siguientes resultados generales:

RE_03 Medición de riesgos de cumplimiento franquiciado

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	43,0
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	59,0
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	73%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%	RI=	27%

En base a la tabla de calificación se obtiene que la empresa tiene un riesgo moderado en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la franquicia, esto conforme a los siguientes cuadros:

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)		

CT	43,0	RIESGO
PT	59	
NC	73%	MODERADO
RI	27%	MODERADO

Evaluación Financiera

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.
Auditoría Integral
Período: Enero a Diciembre 2013
ESTADOS FINANCIEROS

Se procede a efectuar el análisis de los siguientes estados financieros:

- a. Balance general
- b. Estado de Resultados

Así mismo se efectúa el análisis de la cartera de clientes y proveedores con su respectiva afectación financiera.

A. Balance General 2013

IMPORTADORA COMERCIAL INDUSTRIAL RIVAS QUIZHPE CIA LTDA.				
RUC: 0190307964001				
BALANCE GENERAL				
ACUMULADO HASTA EL MES DE DICIEMBRE DEL 2013				
Del 01/01/2013 al 31/12/2013				
CÓDIGO	CUENTA CONTABLE	TOTAL		
1	ACTIVO	650835,91		
1.1	ACTIVO CORRIENTE	306512,75		
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	9917,69		
1.1.02	ACTIVOS FINANCIEROS	87826,1		
1.1.03	INVENTARIOS	188917,16		
1.1.04	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	7367,3		
1.1.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	2565,59		
1.1.07	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	9918,91		
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	344323,16		
1.2.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	339883,71		
1.2.04	ACTIVO INTANGIBLE	2390		
1.2.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	2049,45		
2	PASIVO	369098,89		
2.1	PASIVO CORRIENTE	322720,36		
2.1.03	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	226944,28		

2.1.04	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	53426,08		
2.1.07	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	10137,13		
2.1.10	ANTICIPOS DE CLIENTES	17438,04		
2.1.12	PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	9315,66		
2.1.13	OTROS PASIVOS CORRIENTES	5459,17		
2.2	PASIVO NO CORRIENTE		46378,53	
2.2.02	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	8165,84		
2.2.03	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	38212,69		
3	PATRIMONIO NETO			281737,02
3.1	CAPITAL		600	
3.2	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN		63463,92	
3.2.01	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	63463,92		
3.5	OTROS RESULTADOS INTEGRALES		57500	
3.5.03	SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	57500		
3.6	RESULTADOS ACUMULADOS		159470,1	
3.6.02	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	-13649,67		
3.6.03	RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	173119,77		
3.7	RESULTADOS DEL EJERCICIO		703	
3.7.01	GANANCIA NETA DEL PERIODO	703		

El activo de la empresa a DIC-2013 fue de 650.835,91 USD, conformado por el 56,71% de pasivos y el 43,29% de cuentas patrimoniales, los que nos indica que la empresa depende en su mayoría del financiamiento externo, y en su mayoría de los proveedores, vista las cuentas y documentos por pagar representan el 70,32% del pasivo corriente.

Es necesario considerar un análisis de dos años anteriores a fin de verificar la evolución de las cuentas y así poder emitir un criterio respecto a este estado

B. Estado de Resultados 2013

IMPORTADORA COMERCIAL INDUSTRIAL RIVAS QUIZHPE CIA LTDA.				
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS				
ACUMULADO HASTA EL MES DE DICIEMBRE DEL 2013				
Del 01/01/2013 al 31/12/2013				
CÓDIG	CUENTA CONTABLE	V. UNIT	SUB	TOTAL

O			TOTAL	
4	INGRESOS			640695,32
4.1	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		640679,73	
4.1.01	VENTA DE BIENES	649940,1		
4.1.08	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	19138,78		
4.1.09	(-) DESCUENTO EN VENTAS	-5007,85		
4.1.10	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS	-23391,3		
4.2	OTROS INGRESOS		15,59	
4.2.02	INTERESES FINANCIEROS	3,39		
4.2.05	OTRAS RENTAS	12,2		
5	EGRESOS Y GASTOS			639634,99
5.1	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN		525851,01	
5.1.01	MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	525851,01		
5.2	GASTOS		113783,98	
5.2.01	GASTOS DE VENTA	62721,1		
5.2.02	GASTOS ADMINISTRATIVOS	46951,22		
5.2.03	GASTOS FINANCIEROS	681,4		
5.2.04	OTROS GASTOS	3430,26		
			INGRESOS - EGRESOS	1060,33
			AJUSTES MANUALES	-357,33
			UTILIDAD NETA	703

Se puede observar una utilidad muy baja durante el período 2013, la cual representa un margen del 0,17%, siendo necesario considerar un análisis por cuenta dentro del programa de auditoría a ejecutarse, con el fin de determinar las cuentas que generan los mayores gastos a la empresa.

C. Cartera de Clientes

AÑO	CLIENTES	DEUDA	COBRADO	X COBRAR	% RECUPERACIÓN.
2011	196	59486,87	12575,13	46911,74	21,14%
2012	144	43222,62	8072,28	35150,34	18,68%
2013	158	70910,77	17790,75	53120,02	25,09%
	498	173620,26	38438,16	135182,1	22,14%

Las cuentas por cobrar reflejan una baja gestión de cobro, que n promedio de los años 2011 al 2013 representa el 22,14%, lo cual incide directamente a la liquidez de la empresa, siendo necesario realizar un análisis detallado a las cuentas y

documentos por cobrar.

D. Cuentas por pagar Proveedores

AÑO	PROVEED.	DEUDA	PAGADO	SALDO	%
2011	79	60360,04	10272,05	50087,99	17,02%
2012	71	47577,17	12007,11	35570,06	25,24%
2013	51	79526,81	11599,03	67927,78	14,59%

La baja gestión de cobro a clientes, incide directamente en las cuentas por pagar de la empresa, ya que el porcentaje de pago es similar al porcentaje de cobro, esto no es beneficioso ya que podría cortarse la línea de crédito a la empresa, incidiendo sobre el servicio al cliente por falta de stock de productos, y esto a su vez afecta el cumplimiento de las obligaciones contractuales como franquiciado, es menester incluir dentro de la planificación de auditoría un análisis de los proveedores que representan mayores utilidades a la empresa debido a la rotación de inventarios.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 29-JUL-2014

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Auditoría Integral

Período: Enero a Diciembre 2013

PROVEEDORES Y CLIENTES

A. PROVEEDORES

La empresa al pertenecer a la franquicia Disensa depende de un solo proveedor de cemento, el cual es Holcim, el cual tiene un gran poder de negociación, estando sujetos a las modificaciones en precio, calidad y montos, pero, también existen ventajas para las empresas franquiciadas debido a precios diferenciados, por ende se puede ofrecer un mejor PVP.

A continuación apreciamos los logos de los principales proveedores del franquiciado

Disensa y la descripción de los productos que brindan:

EMPRESAS	PRODUCTOS
ANDEC	Hierro
INTACO	Morteros para pisos y paredes
ELECTROCABLES	Cables eléctricos
CONSTRUGYPSUM CIA. LTDA.	Tubería plastigama, pvc
IDEAL ALAMBREC	Clavos, mallas, varillas, vigas
IPAC	Perfilería, acero, sueldas
CONSTRUMERCADO	Cemento Holcim Rocafuerte
INDURA	Gases, soldaduras, abrasivos

Se cuenta con varios proveedores de ferretería y materiales que no tienen un alto grado de poder de negociación, la empresa puede incidir si prefiere continuar o no de los proveedores, estos proveedores y distribuidores al por mayor son:

RUC	EMPRESA
0990347476001	CONSTRUMERCADO S.A.
0190322122001	DIST. Y COM. ESPINOZA & MANZANO CIA LTDA.
0990000964001	ETERNIT ECUATORIANA S. A.
0992256230001	FERREMUNDO S.A.
1891723756001	MEGAPROFER S.A.
0190088669001	IMP. COM. EL HIERRO CIA. LTDA.
0190333825001	HORMIGONES DEL AZUAY CIA. LTDA.
0190386902001	PINTUFERR
0990010110001	ALMACENES BOYACÁ S.A.
0190370143001	FABIÁN ESPINOZA IMPORTADORA COMERCIAL
0190345785001	ZONA MUEBLES ZONMUE CIA. LTDA.
0990008167001	PROMESA
0190153711001	DIST. DE TABLEROS DEL AUSTRO S.A.
0991286403001	TRANSFERUNION S.A.
1190091100001	DECORTEJA CIA. LTDA.
0190319938001	TRANSPORTES TRANSTRUCKS S.A.
0190151700001	YHAMPAL DE COMERCIO CIA. LTDA.
0990015449001	INTACO ECUADOR
0992388595001	ADFRANEC
0992650869001	MANCARE S.A.
0190166155001	LISLOP S.A.
0190361799001	IMPORQUIVI CIA. LTDA.
1792012929001	REPRESENTACIONES VALERO CIA. LTDA.
0190055671001	TOCASA S.A.
0990004196001	CORPORACIÓN EL ROSADO S. A.

También cuenta con proveedores cuyo RUC corresponde a una persona natural, siendo las principales las siguientes:

RUC	EMPRESA
0102867439001	VILLAVICENCIO PACHECO GLADYS PRISCILA
0104109046001	PAREDES ULLAGUARI JORGE HERMINIO
0101177889001	VÁSQUEZ BRITO SERGIO FRANCISCO
0104205257001	TAPIA VANEGAS JESSICA FERNANDA
0703894501001	ARCENTALEZ VÁSQUEZ SILVIO MARCELO
0990917051001	SUPRINSA SU PROVEEDOR INDUSTRIAL S.A.
0102911963001	VÁSQUEZ PACHECO SEGUNDO NAPOLEÓN

B. CLIENTES PRINCIPALES

La empresa cuenta con 337 clientes, de los cuales 93 representan el 85,32% de las ventas, a continuación se detallan los 13 mejores clientes, los mismos que representan el 40% de las ventas:

C.I. / RUC	Cliente
0160020110001	COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA AZUAY #6
0103117586001	LANDI TAPIA JAIMITO PATRICIO
1105047433001	ABRIGO ANDRADE ÁNGEL ROMELIO
0301303731001	GARCÍA VALDEZ WILSON LIZARDO
0102911963001	VÁSQUEZ PACHECO SEGUNDO NAPOLEÓN
0190389707001	CONSORCIO NOVA 8
0703894501001	ARCENTALEZ VÁSQUEZ SILVIO MARCELO
0102855566	QUEZADA ORTEGA MILTON POLIVIO
0103814158001	RIVAS QUIZHPE M. CATALINA
1768003050001	BRIGADA DE ARTILLERÍA NO.27 "PORTETE"
0103533105001	MACANCELA S. ANDREA
0101094373	VÉLEZ PALACIOS DIEGO PATRICIO
1802812923001	LUCERO RAMIRO

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 31-JUL-2014

RE_04 Resultados de la evaluación financiera

Balance General

CUENTAS	OBSERVACIONES
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	No presenta novedades

ACTIVOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta un incremento del 133,74% en ventas a crédito. • Las Cuentas y Documentos por Cobrar a Clientes, se incrementaron en un 48,04%, en el año 2013 por lo cual hubo en repunte respecto a la disminución en las ventas del año 2012 • Los porcentajes de recuperación de cartera son deficientes, razón por la cual su cartera vencida es considerable en todo los años, afectando a la liquidez. • De los 158 clientes que conforman la cartera 2013, 10 de ellos representan el 52,32% de las ventas y el 53,89% de recuperación de cartera.
INVENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Tuvieron un incremento del 15,09% en el 2012 a pesar de que las ventas se redujeron el 19,68% en ese año. • En el año 2013 se incrementaron en un 17,57% a pesar de que las ventas no presentaron incremento.
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	No presenta novedades
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	No presenta novedades
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	No presenta novedades
ACTIVO NO CORRIENTE	
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	En el año 2013 hubo un incremento del 383% debido a la implementación de la NIFF 16, por lo cual se registró TERRENOS por USD 231500 y CONSTRUCCIONES EN CURSO por USD 57500.
ACTIVO INTANGIBLE	No presenta novedades
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	No presenta novedades
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	10 mayores proveedores de un total de 51 representan el 60,76% del total del inventario, presentándose un volumen de pago del 70,76%, es decir, la empresa cumplió con los pagos a sus más importantes proveedores.
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	Las obligaciones con instituciones financieras se incrementaron el 7,87% en el año 2013, que sumado a las obligaciones no corrientes, la deuda de la empresa para con la banca es de USD 91638,77, este valor representa el 14,08% de los Activos Totales y el 24,83% del total de Pasivos, siendo un monto considerable dentro de la estructura financiera de la empresa.
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	No presenta novedades
ANTICIPOS DE CLIENTES	No presenta novedades

PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	No presenta novedades
OTROS PASIVOS CORRIENTES	No presenta novedades
PASIVO NO CORRIENTE	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR (ADFRANEC)	No presenta novedades
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	Presentan un incremento considerable, específicamente en las obligaciones con instituciones financieras cuyo nivel de endeudamiento se incrementó el 746,32% en el año 2013.
PATRIMONIO NETO	
CAPITAL	No presenta novedades
APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	No presenta novedades
SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	Se incrementó en 57500 USD en el 2013 debido al registro de la cuenta SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES. por la adopción por primera vez de las NIIF, esto como contraparte al incremento del Activo No Corriente.
RESULTADOS ACUMULADOS	Tuvieron un incremento sustancial en el año 2013, debido a la adopción por primera vez de las NIIF, que no corresponden a incrementos debido a operaciones de compra venta, sino más bien a la inclusión de activos como Terrenos, Planta y Equipos en el Balance.
RESULTADOS DEL EJERCICIO	No representan ni el 1% de las Ventas.

Estado de Resultados

CUENTAS	OBSERVACIONES
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	
VENTA DE BIENES	Tuvieron una reducción considerable en el año 2012, con un leve incremento durante el año 2013, estas se redujeron el 21,69% lo cual afectó directamente a la solvencia de la empresa.
OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	No presenta novedades
(-) DESCUENTO EN VENTAS	No presenta novedades
(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS	Durante los años 2012 y 2013 las devoluciones se incrementaron en casi 20 veces su valor.
OTROS INGRESOS	
INTERESES FINANCIEROS	No presenta novedades
OTRAS RENTAS	No presenta novedades

EGRESOS Y GASTOS	
COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Corresponden al 82,21% de los Ingresos por Actividades Ordinarias. • Su reducción es proporcional a la reducción de las Ventas.
GASTOS	
GASTOS DE VENTA	<ul style="list-style-type: none"> • Presentan incremento en el año 2013 del 40,72%, a pesar de que el incremento de las ventas solamente fue del 2,12%, esto obedece a un incremento en las remuneraciones y a su vez a los beneficios sociales. • Se observa pagos por sobregiros bancarios por un valor de USD 12521,50 que corresponde al 3839,54% (de USD 326,12 a USD 12847,62) respecto al 2012. • Se presentó un incremento en los costos de Fletes, que en valor no es un monto considerable, pero porcentualmente equivale al 21.206,67% de incremento (de USD 4,5 a USD 958,8) en el año 2012. • Los costos por mantenimiento, matrícula, multas, etc., relacionados con vehículos, deber ser analizados fin establecer costos reales por estos fines.
GASTOS ADMINISTRATIVOS	<p>Corresponden al 41,26% de los gastos. Se incrementaron el 32% debido al registro contable de las depreciaciones de la Planta y Terrenos previamente contabilizados en el Activo No Corriente. Presenta porcentajes razonables respecto a sueldos y demás remuneraciones, seguridad social, beneficios, promoción y publicidad, depreciaciones y mantenimiento y reparaciones. Existen dos cuentas que se refieren a intereses bancarios, una por 12.847,62 USD y otra por 523,51 USD, las cuales deberían registrarse en una sola de Gastos Financieros.</p>
GASTOS FINANCIEROS	No refleja el valor total de los préstamos a entidades bancarias o cooperativas, vista están registradas adicionalmente dentro de los Gastos de Venta y Administrativos.
OTROS GASTOS	No presenta novedades

Evaluación del Clima Organizacional

Con el fin de evaluar el clima organizacional se procedió a tabular las entrevistas efectuadas a la Gerente General, Jefes de Departamento y a los socios de la empresa (3.1.1.19), de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

ECO_01 Gerencia General

CARGO	POSITIVAS	NEGATIVAS
1. Qué opina de su empresa?	Estructura firme	Requiere comprometimiento de sus socios

2. A su criterio ¿cuáles son las fortalezas y debilidades de la empresa	Negocio familiar Respaldo de empresa sólida (Franquicia) Experiencia Incremento de construcciones	Canasta de productos de franquicia limitada
3.- ¿Conoce la situación familiar y laboral de su personal?	Se han determinado cualidades y deficiencias	
4. ¿Cuentan con un Reglamento de trabajo?, ¿piensa que es necesario? (tareas del personal)	Conciencia respecto necesidad de un manual de puestos	
5. ¿Se ha capacitado al personal para el cumplimiento de sus funciones? Especificar		Falta de motivación al personal
6. A su criterio ¿cree que una auditoría integral ayudaría a su empresa? Por qué?	Ayuda a determinar falencias	
7. Trabajar con sus familiares ¿es una fortaleza o una debilidad?, ¿qué opina?		Intrusión de familiares por afinidad

Jefes de Departamento

PREGUNTAS	POSITIVAS	NEGATIVAS
1.- Qué tiempo trabaja en la empresa?	Experiencia laboral	
2. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades que ha presentado su departamento?	--	-Falta de stock de productos de mayor rotación -Falta de experiencia trabajadores -Falta de políticas -Falta de comunicación -Desorden en bodega
3. ¿Qué grado de dificultad considera tiene su trabajo? Alto, medio o bajo? Porque?	--	-Falta de comprometimiento de vendedores con la empresa -No hay adecuada atención al cliente -Falta de cumplimiento de responsabilidades
4. ¿Cuenta con un documento en el que conste cuáles son sus tareas específicas?	--	Falta de manual de funciones
5. ¿Qué opina del ambiente de trabajo de su empresa?	--	Buen ambiente de trabajo
6. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?	--	Empleados tienen varios jefes
7. ¿Conoce respecto a la situación familiar de sus empleados?	Conocen situación familiar y laboral de empleados	--

Socios

PREGUNTAS	POSITIVAS	NEGATIVAS
1. ¿Cuánto tiempo ha sido socio de la empresa?	Experiencia	

2. ¿Ha asistido a todas las reuniones de socios, cuantas hubieron?	--	-Falta de una orden del día -Falta de actas de reunión y compromiso -Falta de seguimiento a resoluciones de socios
3. ¿Recibió comunicación para las reuniones, ya sea impreso o digital?	--	Falta formalizar asistencia a reuniones
4. A su criterio ¿la empresa ha mejorado, se mantiene o tiene problemas?	Imagen ha mejorado con el tiempo	-Descuido de las áreas administrativa y financiera -No se cumplen objetivos planteados
5. ¿Ha pensado en vender su participación?	--	Incertidumbre (Falta de objetivos y metas)
6. Conoce respecto al reglamento o exigencias de la franquicia? Mencíónelos	--	Desconocimiento del contrato de franquicia
7. ¿Invertiría más en la empresa?	Voluntad de inversión	--
8. ¿Cuál es su visión de la empresa a 3 años?	-Buen servicio -Crecimiento empresarial -Liquidez -Organizada -Objetivos y metas establecidos -Alianzas -Socios dedicados solo a la empresa -Incremento de beneficios	--

RECO_01 Resultados de la evaluación

ENCUESTADOS	TOTAL RESPUESTAS	POSITIVAS	%	NEGATIVAS	%	CONFIANZA	RIESGO
SOCIOS	12	4	33,33%	8	66,67%	BAJO	ALTO
CARGOS	13	2	15,38%	11	84,62%	BAJO	ALTO
GERENCIA	9	5	55,56%	4	44,44%	MODERADO	

Hallazgos de Auditoría

HH_01 Hallazgos de Control Interno

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.
Auditoría Integral
Período: Enero a Diciembre 2013
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N° 1
NO CUENTA CON UN MANUAL DE FUNCIONES

Condición:

La empresa no cuenta con un manual de funciones, se presentó un “Manual de puestos” que indica las tareas por nombre, mas no por puesto, así mismo no considera a todo el personal ni a las funciones completas que realizan, se duplican tareas y no ha sido socializado.

Criterio:

Un manual de funciones debidamente estructurado, armonizado con la misión de la empresa y sobre todo que sea conocido por todos es de suma importancia, y una buena práctica administrativa.

Causa:

Falta de preocupación de la gerencia y Jefes Departamentales para la elaboración de un manual que establezca los deberes y responsabilidades de cada empleado.

Efecto:

La falta de un Manual de Funciones debidamente elaborado y socializado, ocasiona la duplicidad de esfuerzos y la ineficiencia de los procesos, dificultando la administración y la toma de decisiones.

Conclusión:

La elaboración incompleta y la falta de socialización de las responsabilidades de cada empleado ocasionan lentitud en la administración y la duplicación de funciones.

Recomendación:

Al Gerente General: Dispondrá al Jefe de Personal elabore el manual de funciones completo, que integre la descripción de funciones, responsabilidades, requisitos y su respectiva socialización.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 30-ago-2014

Auditoría Integral
Período: Enero a Diciembre 2013
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N° 2

NO CUENTA CON ÍNDICES QUE PERMITAN MEDIR LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA EMPRESA

Condición:

La empresa presentó una propuesta de indicadores de gestión, los cuales no están acorde a la misión de la entidad, es decir, no brindan resultados que agreguen valor a la empresa.

Criterio:

La falta de indicadores que vayan de la mano con la misión y procesos de la empresa, impiden efectuar una evaluación de la misma, realizar comparaciones y establecer objetivos y metas.

Causa:

Falta de interés por parte de los socios y de los Jefes de Departamentos de contar con instrumentos de medición de la gestión realizada.

Efecto:

La falta de indicadores en la empresa impide establecer el grado de eficiencia de la misma, así como también evaluar el cumplimiento de objetivos empresariales, establecer procesos clave y sobre todo imposibilita la planeación estratégica.

Conclusión:

La empresa no cuenta con instrumentos de medición de la eficacia y eficiencia de la empresa que permita planificar estratégicamente y la toma de decisiones.

Recomendación:

Al Gerente General: Efectuar reuniones de trabajo con los Jefes Departamentales a fin de establecer indicadores reales, medibles y cuantificables, para con esto elaborar la planificación estratégica de la empresa.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 03-sep-2014

HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N° 3

FALTA DE UN ADECUADO ARCHIVO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

Condición:

La empresa no cuenta con un adecuado sistema de archivo y codificación de la documentación, esta no se encuentra organizada cronológicamente ni codificada.

Criterio:

El archivo no cumple la función de conservar, proteger y facilitar el acceso a los documentos que genera la empresa, lo que ocasiona retrasos en la entrega de información requerida por los socios y jefes departamentales.

Causa:

Ausencia de disposiciones en lo que a normas de archivo se refiere, acompañado de falta de perchas adecuadas para este fin.

Efecto:

La falta de un adecuado archivo ocasiona falta de agilidad en la búsqueda de documentos requeridos por los jefes departamentales, debiendo reimprimir del sistema lo requerido incrementado el gasto en tinta y papel.

Conclusión:

La empresa no cuenta con un archivo de documentación organizado que permita el ágil acceso a la información requerida, incrementando el gasto en recursos debido a la reimpresión de la documentación.

Recomendación:

A la Gerencia: Disponer al Jefe del Departamento Administrativo, adquiera perchas adecuadas para la administración del archivo.

A la Jefatura Financiera: Emitir disposiciones para la correcta organización y codificación de la información.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 05-sep-2014

Período: Enero a Diciembre 2013
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N° 4
FALTA DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO A RESOLUCIONES DE LA ASAMBLEA DE SOCIOS

Condición:

La empresa no cita formalmente a las asambleas al personal de socios, no elabora actas de las reuniones y no se realiza el seguimiento al cumplimiento de las resoluciones.

Criterio:

No se están cumpliendo las formalidades necesarias para la ejecución de las asambleas de socios, no existen políticas establecidas para este fin ni para el seguimiento y control de cumplimiento de las resoluciones.

Causa:

La falta de liderazgo por parte de la presidencia y la gerencia, ausencia de una manual de puestos y de indicadores de gestión que permitan contar con un adecuado control y seguimiento del giro de la empresa.

Efecto:

Pérdida de credibilidad entre socios, la falta de liderazgo no permite maximizar los beneficios, impidiendo el crecimiento empresarial y el aumento de beneficios.

Conclusión:

La empresa posee un nivel de confianza bajo debido a la falta de liderazgo y falta de comprometimiento de los socios con la empresa.

Recomendación:

A la Gerencia: Establecer una reunión en la cual se definan los procedimientos a seguir para la implementación, formalización y seguimiento al cumplimiento de las resoluciones.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 07-sep-2014

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.
Auditoría Integral
Período: Enero a Diciembre 2013

HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N° 5 FALTA DE VERIFICACIÓN A DEPÓSITOS EFECTUADOS

Condición:

No se está efectuando el control diario a los depósitos realizados en efectivo o cheque a nombre de la empresa, ni se lleva un registro organizado de esta actividad.

Criterio:

No se están cumpliendo las formalidades necesarias para la ejecución de las asambleas de socios, no existen políticas establecidas para este fin ni para el seguimiento y control de cumplimiento de las resoluciones.

Causa:

La falta de liderazgo por parte de la presidencia y la gerencia, ausencia de una manual de puestos y de indicadores de gestión que permitan contar con un adecuado control y seguimiento del giro de la empresa.

Efecto:

Pérdida de credibilidad entre socios, la falta de liderazgo no permite maximizar los beneficios, impidiendo el crecimiento empresarial y el aumento de beneficios.

Conclusión:

No se realiza el control diario de los depósitos o transferencias efectuados, lo cual no permite establecer la situación actual de la cuenta caja - bancos .

Recomendación:

A la Gerencia: Emitir las disposiciones específicas a la Jefatura Financiera a fin de que se realice el control diario de los depósitos y transferencias efectuadas.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 10-sep-2014

HH_02 Hallazgos de Cumplimiento

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.
Auditoría Integral
Período: Enero a Diciembre 2013
HALLAZGOS DE CUMPLIMIENTO A LAS

POLÍTICAS DE LA FRANQUICIA	
HALLAZGO N° 6	
LA CANASTA Y CALIDAD DE PRODUCTOS	
<p>Condición:</p> <p>No se mantiene un stock adecuado de productos de la canasta de la franquicia, ante lo cual se está comercializando productos de la competencia y a su vez se comercializa fuera del territorio asignado a la empresa.</p> <p>Criterio:</p> <p>No se está cumpliendo con el Ítem 1.4 respecto a “La canasta y calidad de los productos”, contemplado dentro del Capítulo 1 del “Manual de Servicio al Cliente” de la Franquicia.</p> <p>Causa:</p> <p>La falta de liquidez de la empresa ha ocasionado que la línea de crédito sea bloqueada hasta que se paguen las obligaciones pendientes, razón por la cual se concurre a otras fuentes de financiamiento.</p> <p>Efecto:</p> <p>Falta de servicio oportuno a los clientes al no contar con la línea de productos de mayor demanda, siendo principalmente el cemento el producto que escasea mayormente.</p>	
<p>Conclusión:</p> <p>No se está efectuando una revisión de las cláusulas estipuladas en el convenio de franquicia, ocasionando el incumplimiento de las políticas relacionadas al abastecimiento de productos básicos y comercialización dentro del área asignada.</p>	<p>Recomendación:</p> <p>A la Gerencia General</p> <p>Efectuar la socialización del contrato de franquicia en lo relacionado a la canasta básica de productos y al área asignada para la comercialización.</p>
<p>Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.</p>	<p>Fecha: 13-sep-2014</p>

<p>Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda. Auditoría Integral Período: Enero a Diciembre 2013 HALLAZGOS DE CUMPLIMIENTO A LAS</p>
--

POLÍTICAS DE LA FRANQUICIA	
HALLAZGO N° 7	
DEBERES FORMALES DEL FRANQUICIADO	
Condición:	
No se maneja una contabilidad ordenada y al día, conforme con lo que establecen las normas ecuatorianas de contabilidad y los principios de contabilidad generalmente aceptados.	
Criterio:	
No se está cumpliendo con el Ítem 1.8 respecto a “Deberes formales del Franquiciado”, contemplado dentro del Capítulo 1 del “Manual de Servicio al Cliente” de la Franquicia.	
Causa:	
La falta de una Contadora de planta para que realice los asientos y registros diarios en la empresa.	
Efecto:	
Que los estados financieros no reflejen la situación actual de la empresa a fin de tomar decisiones oportunas.	
Conclusión:	Recomendación:
No se está llevando una contabilidad actualizada que permita obtener la información requerida al momento que se la necesita.	A la Gerencia General Efectuar un análisis de la pertinencia de contratar un(a) contador(a) para la empresa, o en su defecto a medio tiempo.
Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.	Fecha: 17-sep-2014

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda. Auditoría Integral Período: Enero a Diciembre 2013 HALLAZGOS DE CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE LA FRANQUICIA
HALLAZGO N° 8 CONTACTO CON EL CLIENTE
Condición:

El personal de ventas no cuenta con el conocimiento respecto a las características técnicas de varios productos así como también de sus usos y aplicaciones, no se encuentra expuesto el horario de atención al público en los exteriores del local y no se están atendiendo los correos electrónicos dentro de las 24 horas de haber sido enviados

Criterio:

No se está cumpliendo con el los Ítem 2.1.1 y 2.1.3 respecto a “Contacto directo e E-mail”, contemplado dentro del Capítulo 2 “Servicio al Cliente” del Manual de Servicio al Cliente emitido por la Franquicia.

Causa:

No se ha capacitado al personal de ventas que actualmente labora en la empresa, a su vez, este personal no fue contratado con la experiencia requerida, a su vez trabajan en la elaboración de tubos, siendo esta última su experticia, mas no las ventas.

Efecto:

La atención al cliente es deficiente, y no brindan las facilidades necesarias, ocasionando una ponderación baja en este parámetro de gran importancia.

Conclusión:

La empresa no brinda un servicio al cliente de calidad debido a la falta de capacitación y conocimiento respecto a las características técnicas, uso y funcionamiento de los productos.

Recomendación:

A la Gerencia General

Disponga la capacitación del personal de ventas respecto a los conocimientos técnicos y de uso y aplicaciones de los productos de mayor rotación.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 19-sep-2014

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Auditoría Integral

Período: Enero a Diciembre 2013

**HALLAZGOS DE CUMPLIMIENTO A LAS
POLÍTICAS DE LA FRANQUICIA**

HALLAZGO N° 9

SERVICIO POST VENTA

Condición:

No se realiza un seguimiento post venta a clientes, aún estos sean los de mayor volumen de compras.

Criterio:

No se está cumpliendo con el los Ítem 2.8 respecto a "Servicio Post-venta", contemplado dentro del Capítulo 2 "Servicio al Cliente" del Manual de Servicio al Cliente emitido por la Franquicia.

Causa:

No se han previsto o presentado ideas por parte de la gerencia ni socios para efectuar el seguimiento post-venta a clientes principales.

Efecto:

Falta de aseguramiento a la fidelidad de los clientes, mucho más si son los clientes principales
es el servicio post-venta.

Conclusión:

La empresa no cuenta con un servicio post-venta, necesario para asegurar la fidelidad de los clientes.

Recomendación:**A la Gerencia General**

Emitir las políticas necesarias a fin de considerar que la venta no está concluida sino hasta conocer de la satisfacción total del cliente.

Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.

Fecha: 21-sep-2014

Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda.

Auditoría Integral

Período: Enero a Diciembre 2013

**HALLAZGOS DE CUMPLIMIENTO A LAS
POLÍTICAS DE LA FRANQUICIA**

HALLAZGO N° 10

TRANSPORTISTAS

<p>Condición:</p> <p>No se han establecido normas de seguridad industrial, ni cuentan con un manual o instructivo para ese fin.</p> <p>Criterio:</p> <p>No se está cumpliendo con el los Ítem 2.3.1 respecto a “Reglamentos y Normas”, contemplado dentro del Núm. 2.3 “Transportistas” del Manual de Servicio al Cliente emitido por la Franquicia.</p> <p>Causa:</p> <p>Falta de conocimiento de lo contemplado en el Manual de Servicio al Cliente de la Franquicia.</p> <p>Efecto:</p> <p>Falta de prevención de todo riesgo que pueda amenazar la seguridad y bienestar de los trabajadores.</p>	
<p>Conclusión:</p> <p>La empresa no cuenta con normas establecidas respecto a la seguridad y bienestar de sus trabajadores, por lo que podrían ser observados al ser inspeccionados por la franquicia.</p>	<p>Recomendación:</p> <p>A la Gerencia General</p> <p>Gestionar la elaboración de un Instructivo que contemple las principales normas de Seguridad Industrial cuyo objetivo principal será la prevención y la eliminación de todo riesgo que pueda amenazar la seguridad y bienestar de los trabajadores</p>
<p>Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.</p>	<p>Fecha: 25-sep-2014</p>

HH_03 Hallazgos financieros

<p>Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda. Auditoría Integral Período: Enero a Diciembre 2013 HALLAZGOS FINANCIEROS</p>
<p>HALLAZGO N° 11 FALTA DE PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES</p>

Condición:

La empresa no presenta la cuenta “Provisión para cuentas incobrables” ni “Provisión de inventario por deterioro físico” en su Balance General, a pesar de contar con índices deficientes de recuperación de cartera (Cuentas por Cobrar), razón por la cual su cartera vencida es considerable en el período auditado.

Criterio:

No se cumple lo estipulado en la NIC 39 “Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración”, p. 55 “Provisión por cuentas incobrables” , misma indica que cuando existe evidencia de deterioro de las cuentas por cobrar, el importe de esta cuenta se reducirá mediante una provisión, para efectos de su presentación en estados financieros. Se registrará la provisión por la diferencia entre el valor en libros de las cuentas por cobrar menos el importe recuperable de las mismas (NIC 9, p. 4).

Causa:

Inobservancia de lo establecido en las Normas Internacionales de Contabilidad respecto a considerar en el Balance General las provisiones así como también la falta de políticas para la otorgación crédito y su posterior cobranza; deficiente gestión de cobro y la falta de asignación de tareas a una persona encargada para que efectúe el seguimiento a las facturas vencidas. Se han efectuado créditos a clientes sin el análisis adecuado.

Efecto:

Incumplimiento de normas contables, falta de recursos financieros para la cancelación de obligaciones con proveedores, inexistencia de capital de trabajo e inconsistencia en los saldos de las cuentas del activo realizable.

Conclusión:

La empresa no realiza análisis de antigüedad de las cuentas ni considera la provisión de cuentas incobrable. No existen políticas de créditos y cobranzas, otorgándose los créditos sin un análisis técnico, lo que se refleja en una deficiente gestión de cobro y

Recomendaciones:**A la Gerencia General:**

Realizar la provisión cuentas incobrables a través de un análisis de vencimiento de los créditos, utilizando porcentajes de acuerdo a la experiencia de riesgo de incobrabilidad con el fin de contar con una reserva real

<p>falta de designación de responsable de las tareas de cobranza.</p>	<p>para futuras bajas de cuentas. Designar una persona encargada de realizar el seguimiento de la cartera y su gestión de cobranza. Capacitar a esta persona respecto a la gestión de cobranzas, considerando que debe conocer bien tanto la compañía que representa, como los datos de los deudores.</p>
<p>Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.</p>	<p>Fecha: 01-oct-2014</p>

<p>Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda. Auditoría Integral Período: Enero a Diciembre 2013 HALLAZGOS FINANCIEROS</p>
<p>HALLAZGO N° 12 FALTA DE PROVISIÓN DETERIORO DE INVENTARIOS</p>
<p>Condición:</p> <p>La empresa no presenta la cuenta “Provisión de inventario por deterioro físico” en su Balance General, los inventarios presentan crecimientos del 15,09% y 17,57% durante los años 2012 y 2013 respectivamente, a pesar de la reducción del 21,69% de las ventas para mencionados años.</p> <p>Criterio:</p> <p>No se ha considerado lo establecido en la NIC 2 “Inventarios”, p. 1 “Provisión de inventario por deterioro físico” la cual indica que esta provisión se puede dar por obsolescencia, como resultado del análisis efectuado a cada uno de los rubros que conforman el grupo inventarios.</p> <p>Causa:</p> <p>No se aplican criterios para la valoración y rotación de inventarios previo a las adquisiciones, que permitan llevarlos de forma técnica estableciendo cantidades de seguridad, máximas y mínimas</p> <p>Efecto:</p> <p>Mantener un nivel alto de stock sin contar con un nivel de ventas proporcional a este, afecta</p>

directamente el endeudamiento de la empresa así como también contribuye a la carencia de capital de trabajo.	
<p>Conclusión:</p> <p>Los inventarios no son administrados de una forma técnica por falta de emisión de políticas y del establecimiento de métodos de cálculo para la determinación de inventarios de mayor rotación, afectando directamente al endeudamiento de la empresa y a su vez a los resultados por incrementos de costos de inventario en bodega.</p>	<p>Recomendación:</p> <p>A la Gerencia General:</p> <p>Efectuar un análisis de inventarios a fin de es determinar qué artículos influyen en mayor parte del valor del mismo, midiendo su uso en dinero y si justifican su consecuente inmovilización monetaria, para posteriormente establecer niveles de stock apropiados.</p>
Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.	Fecha: 08-oct-2014

<p>Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda. Auditoría Integral Período: Enero a Diciembre 2013 HALLAZGOS FINANCIEROS</p>
<p>HALLAZGO N° 13 CUENTAS POR PAGAR</p>
<p>Condición:</p> <p>La empresa presenta incrementos del 32% y 40,78% en sus cuentas por pagar a proveedores en los años 2012 y 2013 respectivamente, con un nivel de pago del 14,59% en el año 2013.</p> <p>Criterio:</p> <p>Las cuentas por pagar a proveedores representan el 70,32% del pasivo corriente y el 61,49 del Pasivo total.</p> <p>Causa:</p> <p>La adquisición de inventarios sin un criterio técnico y la carencia de niveles de stock.</p> <p>Efecto:</p> <p>La solvencia de la empresa se encuentra comprometida, así como también la línea de</p>

crédito de los proveedores.	
<p>Conclusión:</p> <p>La empresa cuenta con un alto nivel de endeudamiento con proveedores, que si bien representan una fuente de financiamiento, también afecta directamente la solvencia de la empresa y a su vez compromete su línea de crédito, que de darse el caso afectaría los ingresos por ventas y su liquidez.</p>	<p>Recomendación:</p> <p>A la Gerencia General:</p> <p>1.Elaborar un resumen completo de todas las deudas de la empresa y determinar técnicamente a los proveedores que representan los mayores ingresos debido a la rotación de inventarios, para posteriormente proceder a negociar respecto a un plan de pagos de ser necesario.</p> <p>2.Proceder a la devolución de inventarios de baja o nula rotación a proveedores, a fin de disminuir la cartera de la empresa.</p>
Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.	Fecha: 15-oct-2014

HH_04 Hallazgos de Auditoría de Gestión

<p>Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda. Auditoría Integral Período: Enero a Diciembre 2013 ENTREVISTAS</p>
<p>HALLAZGO N° 14 FALTA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EMPRESARIALES</p>
<p>Condición:</p> <p>No se cumple lo establecido en los objetivos empresariales ni se conoce respecto al contrato de franquicia.</p> <p>Criterio:</p> <p>Falta de liderazgo empresarial y desconocimiento respecto a planificación estratégica..</p> <p>Causa:</p> <p>Bajo nivel de confianza en la empresa, falta de objetivos y cumplimiento de resoluciones</p> <p>Efecto:</p> <p>Incertidumbre de los socios respecto al futuro de la empresa.</p>

<p>Conclusión:</p> <p>No se formaliza la asistencia a reuniones ni se elaboran actas para el posterior seguimiento al cumplimiento de resoluciones, por lo cual no se han establecido objetivos y metas así como también el desconocimiento del contrato de franquicia, esto ha generado descuido de las áreas administrativa y financiera, de lo cual se derivan las amenazas y debilidades de la empresa.</p>	<p>Recomendación:</p> <p>A la Gerencia General:</p> <p>Formalizar las convocatorias y elaborar las respectivas actas de resoluciones, determinando los responsables del cumplimiento de las mismas y efectuar el seguimiento de su cumplimiento.</p>
<p>Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.</p>	<p>Fecha: 20-oct-2014</p>

<p>Importadora Comercial Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda. Auditoría Integral Período: Enero a Diciembre 2013 ENTREVISTAS</p>
<p>HALLAZGO N° 15 FALTA DE COMUNICACIÓN ENTRE JEFES DEPARTAMENTALES</p>
<p>Condición:</p> <p>No cuentan con un manual de puestos y no se han establecido canales de comunicación.</p> <p>Criterio:</p> <p>La empresa no presentará mejoras en su administración e índices financieros a mediano y largo plazo.</p> <p>Causa:</p> <p>Descuido de las áreas de personal, administrativa y financiera, acompañado de un bajo nivel de confianza</p> <p>Efecto:</p> <p>Falta de stock de productos de mayor rotación, desorden en bodega, falta de comprometimiento del personal de trabajadores y un deficiente servicio al cliente durante la compra y post-venta.</p>

<p>Conclusión:</p> <p>La falta de comunicación entre jefes departamentales, sumado al incumplimiento de responsabilidades de los trabajadores, han ocasionado una falta de stock de productos de mayor rotación, desorden en las bodegas y un inadecuado servicio al cliente, lo cual a futuro representa una amenaza para la empresa, inclusive podría ocasionar la quiebra de la misma a mediano o largo plazo.</p>	<p>Recomendación:</p> <p>A la Gerencia General:</p> <p>Considerar la necesidad de contratar un servicio de consultoría a fin de obtener un direccionamiento adecuado respecto a acciones a seguir para mejorar los procesos actuales y solucionar las deficiencias administrativas y financieras.</p>
<p>Elaborado por: Juan Carlos Rivas Q.</p>	<p>Fecha: 30-oct-2014</p>

RESUMEN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

AUDITORÍA	OBSERVACIONES EFECTUADAS	NÚMERO DE RECOMENDACIONES	TOTAL DE RECOMENDACIONES
FINANCIERA	FALTA DE PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO DE INVENTARIOS	3 al Jefatura Financiera	7 RECOMENDACIONES EN AUDITORIA FINANCIERA
	FALTA DE PROVISIÓN DETERIORO DE INVENTARIOS	1 a la Gerencia General	
	FALTA DE PROVISIÓN PARA JUBILACIÓN PATRONAL	1 al Jefe de RRHH	
	ALTOS NIVELES DE ENDEUDAMIENTO Y BAJOS NIVELES DE COBRANZAS	2 a la Gerencia General	
CONTROL INTERNO	FALTA DE UN ADECUADO ARCHIVO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	1 Gerente General 1 Jefatura Financiera	3 RECOMENDACIONES EN AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
	FALTA DE VERIFICACIÓN A DEPÓSITOS EFECTUADOS	1 Gerente General..	
	LA EMPRESA NO CUENTA CON UN MANUAL DE FUNCIONES	1 Gerente General..	
GESTIÓN	NO CUENTA CON ÍNDICES QUE PERMITAN MEDIR LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA EMPRESA	1 al Gerente General	3 RECOMENDACIONES EN AUDITORIA DE GESTIÓN.
	FALTA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EMPRESARIALES	1 al Gerente General	
	FALTA DE COMUNICACIÓN ENTRE JEFES DEPARTAMENTALES	1 al Gerente General	
CUMPLIMIENTO	FALTA DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO A RESOLUCIONES DE LA ASAMBLEA DE SOCIOS	1 Al Gerente General	6 RECOMENDACIONES EN AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
	FALTA DE ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA DISENSA	1 Al Gerente General	
	NO SE ESTÁ LLEVANDO UNA CONTABILIDAD ACTUALIZADA QUE PERMITA OBTENER LA INFORMACIÓN REQUERIDA AL MOMENTO QUE SE LA NECESITA.	1 Al Gerente General	
	FALTA DE UN ADECUADO SERVICIO AL CLIENTE	1 Al Gerente General	
	NO SE CUENTA CON UN SERVICIO POST-VENTA	1 al Gerente General	
	NO SE CUENTA CON NORMAS DE SEGURIDAD Y DE BIENESTAR PARA TRABAJADORES	1 al Gerente General	

FASEIV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME

Referencia	Descripción
CR_01	Carta de Comunicación de Resultados

Guayaquil, 03 de Diciembre del 2014

Sra. Ing.
Mariana Rivas Quizhpe
GERENTE GENERAL
Ciudad.-

De mis consideraciones:

He practicado una auditoría integral a la empresa Importadora Comercial e Industrial Rivas Quizhpe Cía. Ltda., la cual cubrió la siguiente temática: evaluación del sistema control interno, evaluación del cumplimiento a las formalidades exigidas por la Franquicia DISENSA dentro del contrato, análisis del balance General, Estado de Resultados, Cartera de Clientes, Obligaciones con proveedores y comprobación del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. La administración es responsable de la elaboración, integridad, veracidad correcta valuación y adecuada presentación de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos Institucionales; del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la organización.

Mi obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que consideré necesarios para la obtención de evidencia suficientemente para contar con la seguridad razonable de mis conclusiones sobre la temática.

La auditoría integral se realizó de acuerdo con las normas de auditoría aplicables a la auditoria de estado financieros, a la auditoria del control interno, a la auditoría sobre

cumplimiento de Leyes y a la auditoría de gestión, normas que requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a determinar si los estados financieros presentan novedades relevantes 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 la medición de desempeño en la evaluación de los resultados de la gestión institucional.

Debido a la naturaleza especial de la auditoría, los resultados se encuentran expresados en los hallazgos, conclusiones y recomendaciones constantes en el presente informe.

Atentamente,

Juan Carlos Rivas Quizhpe
AUDITOR.