



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de auditoría integral- a los ingresos, gastos de remuneración, gastos de inversión y bienes de administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” del cantón Quinsaloma, el período es del 2 de enero de 2012 Al 31 de diciembre de 2012

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.

AUTOR: Ávila Franco, David Wilson

DIRECTOR: Olalla Velásquez, Edwin Gilberto

CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magister

Edwin Gilberto Olalla Velásquez

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: "Examen de auditoría integral a los ingresos, gastos de remuneraciones, gastos de inversión y bienes de administración del Comercial Lisbeth "Franquiciado Disensa" correspondiente al período entre el 2 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012" realizado por Ávila Franco David Wilson, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, agosto 21 de 2014

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Ávila Franco David Wilson declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría: Examen de auditoría integral a los ingresos, gastos de remuneraciones, gastos de inversión y bienes de administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” correspondiente al período entre el 2 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012, de la Titulación de la maestría de Auditoría integral siendo Edwin Gilberto Olalla Velásquez director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f.....

Autor: **Ávila Franco David Wilson**

Cédula 090817832-0

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mi familia que siempre me ha apoyado y ha estado a mi lado en todos y cada uno de los pasos que he dado en mi vida, a las personas que contribuyeron para el feliz término de mi carrera profesional, de manera especial: a Dios por darme la fuerza y sabiduría en mi vida, a mis hermanos por su apoyo y comprensión y a mis padres por darme la fuerza y ánimo para que llegue a la meta del éxito pero como siempre me han dicho *juntos hasta el final*.

A mí querida esposa Inés Guerrero Hungría, mi adorada hija María Gabriela Ávila Guerrero por su amor, cariño y paciencia.

A mi nieto Benjamín Emanuel Marcillo Ávila quien me ha dado la fuerza para seguir superándome que aunque en su tierna edad, me ha enseñado el amor que se tiene a las personas que tanto se quiere.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a quienes hicieron posible llegar a feliz término la presente tesis:

A la Escuela de Ciencias Contables y Auditoría de la Universidad Técnica Particular de Loja, la misma que me proporcionó los conocimientos para poder aplicarlos tanto en este trabajo como en mi vida profesional y de manera especial al Mg. Edwin Gilberto Olalla Velásquez por su ayuda incondicional como Director para el desarrollo de la presente tesis.

Mi profundo agradecimiento al señor Pedro Andrade Galarza de Comercial Lisbeth “Franquiado Disensa”, por las facilidades prestadas para la ejecución de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORÍA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN.....	1
ABSTACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I.....	5
INTRODUCCIÓN.....	5
1. Introducción	6
1.1. Descripción del estudio y justificación	6
1.2. Objetivos y resultados esperados	10
1.2.1. Objetivos.....	10
1.2.2. Resultados esperados	11
1.3. Presentación de la memoria	11
CAPITULO II.....	14
MARCO REFERENCIAL	14
2.Marco teórico.....	15
2.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.....	18
2.1.1. Importancia y contenido del informe de aseguramiento	20
2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.....	27
2.2.1. Auditoría financiera	28
2.2.2. Auditoría de control interno	30
2.2.3. Auditoría de cumplimiento.....	31
2.2.4. Auditoría de gestión	32

2.3. <i>Proceso de la auditoría integral</i>	34
2.3.1. <i>Planeación</i>	34
2.3.2. <i>Ejecución</i>	37
2.3.3. <i>Comunicación</i>	39
2.3.4. <i>Seguimiento</i>	41
2.4. <i>Hipótesis de trabajo</i>	46
2.5. <i>Diseño de la investigación</i>	46
2.6. <i>Población y muestra de la investigación</i>	47
CAPITULO III.....	49
ANALISIS DE LA EMPRESA.....	49
3. <i>Introducción (antecedentes de la organización)</i>	50
3.1. <i>Misión, visión, organigrama funcional</i>	51
3.2. <i>Cadena de valor</i>	52
3.2.1. <i>Procesos gobernantes</i>	55
3.2.2. <i>Procesos básicos o agregadores de valor</i>	56
3.2.3. <i>Procesos habilitantes</i>	57
3.2.4. <i>Estructura organizacional por procesos comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”</i>	58
3.3. <i>Importancia de realizar un examen de auditoría integral a los Ingresos, Gastos De Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” en el período enero - diciembre De 2012</i>	55
CAPITULO VI.....	62
INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL A LOS INGRESOS, GASTOS DE REMUNERACIONES, GASTOS DE INVERSIÓN Y BIENES DE ADMINISTRACIÓN DEL COMERCIAL LISBETH “FRANQUICIADO DISENSA” EN EL PERÍODO ENERO - DICIEMBRE DE 2012.....	62
4. <i>Diagnostico general</i>	63
4.1. <i>Planificación preliminar y específica</i>	67
4.2. <i>Resultado de la auditoría</i>	72
4.3. <i>Cuestionario y matriz de control interno</i>	72
4.4. <i>Informe de evaluación de control interno</i>	75
4.5. <i>Tema o asunto determinado</i>	77

4.6. Parte responsable.....	77
4.7. Responsabilidad del auditor.....	77
4.8. Resultados del examen.....	79
4.8.1. Cumplimiento de recomendaciones	79
4.9. Hallazgos.....	79
4.9.1. Auditoría financiera (Ingresos de operación).....	79
4.9.2. Auditoría de gestión	80
4.9.3. Auditoría de control interno (Medidas de seguridad de las recaudaciones implementadas)	81
4.9.4. Auditoría de cumplimiento (Control de administración de bienes).....	82
4.9.5. Uso correcto de comprobantes de ingreso.....	83
4.9.6. Bienes de administración.....	84
4.10. Plan de implementación de recomendaciones	85
CAPITULO V.....	87
DEMOSTRACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	87
CAPITULO VI.....	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
6.1. Conclusiones	90
6.2. Recomendaciones	91
BIBLIOGRAFÍA.....	92
ANEXOS.....	93

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo es desarrollar la evaluación de los recursos y la gestión del Comercial Lisbeth en aquellos procesos en que pudieran existir problemas.

Se hizo un análisis de ponderaciones porcentuales y de esta manera se obtiene resultados que nos permitirán la problemática del negocio que tiene el comercial que no se establecieron en el negocio

Por esto al término de la tesis se llega a la conclusión de la necesidad de ejecutar procedimientos de control de los bienes, legalidad de los comprobantes de ingresos de las ventas y medidas de seguridad en cuanto se refiere a las recaudaciones diarias.

Finalmente lo que teóricamente se dice en los libros que la posibilidad de éxito de una empresa es la de establecer un método adecuado de ingreso y gastos y de cobros y pagos, lo que se verifica en esta investigación.

PALABRAS CLAVES: Evaluación, gestión, control, alternativas, legalidad, ingresos, gastos, recaudaciones, seguridad.

ABSTRACT

This thesis has as aims to develop the evaluation of resources and management of commercial Lisbeth in those processes where problems might exist.

An analysis of percentage weightings is made and this way you get results that will enable us to the problems of the business that has the commercial were not established in the business.

For this reason at the end of the thesis one gets to the conclusion of the need to implement control procedures of goods, legality of proof of income from sales and security measures as regards daily revenues.

Finally what theoretically is said in the books that the likelihood of success of a company is the establish a method suitable of income and expenses with receipts and payments, which is verified in this investigation.

KEYWORDS: Evaluation, management, control, alternatives, legality, income, expenses. Fundraisers, safety measures.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se relaciona con un examen de auditoría integral a los Ingresos, Gasto de Remuneraciones, Gastos de Inversión y de Bienes de Administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” correspondiente al periodo entre el 2 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012

Si nos fijamos alrededor nos podemos dar cuenta que a medida que avanzamos en el tiempo las exigencias de los clientes van aumentando. Por ello, el tiempo forma parte de una de las premisas con más importancia dentro del ranking de necesidades. Esto ha sido un punto determinante de partida para desarrollar cualquier idea de negocio que tenga éxito en el futuro.

Cuando hablamos de construcción, nos referimos a diversas formas y combinaciones de cómo hacer o crear varios tipos de estructura. La construcción se dirige hacia el terreno donde la mano de obra se trabaja con aparatos superiores y más integrados; y así dejando atrás la mano de obra tradicional. Además la construcción actual se complementa o se integra, a un más en las coordinaciones de las dimensiones, por lo tanto, es por esto que se diseñan las edificaciones y los aparatos se elaboran en una diversidad de patrones estándar,

A medida que la humanidad ha ido desarrollando, sus formas de vida también han ido cambiando utilizando de mejor manera los recursos disponibles y obteniendo cada vez mejores condiciones de vida y comodidad.

El sector de la construcción está ligado a las condiciones sociales, culturales y sobre todo a las condiciones económicas dentro de una comunidad, es por eso que ha sufrido cambio en el transcurso de los tiempos.

En la actualidad, el avance tecnológico, el crecimiento de las poblaciones, los recursos limitados han generado nuevas condiciones dentro del sector de la construcción, situaciones que hacen que se innoven nuevos procesos para la optimización de variables tales como los costos en mano de obra, costos en materiales de construcción,

expectativas en el mercado de los constructores, las misma que harán la diferencia entre obtener importantes resultados económicos y sociales a tan solo limitaciones.

Es por eso que el objetivo primordial de Comercial Lisbeth asentada en el cantón Quinsaloma es la de mantener la línea de sus ventas relacionadas con la distribución de materiales de construcción, y poder facilitar a sus clientes todos los productos de buena calidad con que cuenta, con un costo – beneficio en los precios a sus clientes.

**CAPITULO I.
INTRODUCCIÓN**

1. Introducción

La presente investigación se relaciona con un examen de auditoría integral a los ingresos, gastos de remuneración, gastos de inversión y bienes de administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” del cantón Quinsaloma, el período es del 2 de enero de 2012 Al 31 de diciembre de 2012.

1.1. Descripción del estudio y justificación.

Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” es el proveedor de materiales de construcción ubicado en el cantón Quinsaloma Provincia de los Ríos, inicio sus operaciones como persona natural el 13 de diciembre de 2000 y obtuvo la franquicia con la empresa Disensa en Guayaquil el 26 de abril de 2001 a través de un contrato en el cual se compromete como distribuidor a lo siguiente. A la eficiente y correcta comercialización de toda la gama de productos que comercializa Disensa y de acuerdo a las políticas y normas aplicables a los Distribuidores según establece el Reglamento correspondiente, procurando que la zona donde ejerce influencia en el mercado sea debidamente abastecida.

Para nuestro estudio y justificación se examinarán los Ingresos, provenientes de las ventas fuentes de financiamiento; a la vez que se examinara también los gastos, inversiones, bienes de administración.

Ingresos. La empresa en el ejercicio de su actividad presta servicios y bienes al exterior. A cambio de ellos, percibe dinero o nacen derechos de cobro a su favor, que hará efectivos en las fechas estipuladas, al producirse este ingreso aumenta el patrimonio empresarial.

Las aportaciones del propietario en ningún caso suponen un ingreso, aunque si un incremento patrimonial, con la finalidad de cubrir pérdidas de ejercicios anteriores o de engrosar los recursos con los que cuenta la empresa con el objeto de financiar nuevas inversiones o expansionarse.

Gastos. A cualquier empresa- industrial, comercial o de prestación de servicios- para funcionar normalmente le resulta ineludible adquirir ciertos bienes y servicios como son: mano de obra, energía eléctrica, teléfono, etc. El hecho de que la entidad utilice ciertos

servicios le obliga a pagarlos. Ahora bien, el pago de estos se produce en la fecha en la que sale dinero de tesorería para remunerarlos. Por ello es sumamente importante distinguir los conceptos de gasto y de pago. Se incurre en un gasto al disfrutar de cierto servicio; se efectúa el pago del mismo en la fecha convenida, en el instante en que se reciba el bien o servicio o en fechas posteriores, puesto que el aplazamiento del pago es una práctica bastante extendida en el mundo empresarial.

Por lo tanto, la realización de un gasto por parte de la empresa lleva de la mano una disminución del patrimonio empresarial. Al recibir la contraprestación real, que generalmente no integra su patrimonio, paga o aplaza su pago, minorando su tesorería o contrayendo una obligación de pago, que integrará al pasivo.

Del análisis de Ingresos y Gastos

De lo comentado se va a desarrollar un análisis de ingresos y gastos tomando como base los datos obtenidos en el año (2012) con el propósito de evaluar el comportamiento de la empresa durante este período y además como una manera de predecir los cambios que pudieran afectar o influir en el éxito del negocio.

1.1.1. *Objetivos generales.*

- Ofrecer una amplia gama de productos y servicios para la construcción.
- Tener costos competitivos para los clientes.
- Atención personalizada para nuestros clientes.
- Contar con oficinas de distribución en todo el país.
- Implementar una cultura organizacional que contribuya al desarrollo de la empresa.
- Capacitar al cliente interno para mejorar el servicio al cliente.
- Ampliar la cartera de productos.

1.1.1.1. *Misión.*

Ser una empresa confiable que proporcione seguridad a sus clientes con productos y servicios de calidad y con valor agregado, promoviendo un agradable ambiente laboral

por medio de sistemas de reconocimiento de desempeño, creando plazas de trabajo y garantizando una adecuada rentabilidad a sus dueños.

1.1.1.1.1. *Visión.*

Convertirse en la empresa líder en construcción en el **mercado local y nacional dentro de los plazos establecidos**, a través de pilares fundamentales de competitividad como Innovación, Eficiencia y Capacidad de Respuesta, para ofrecer servicios con tecnología de punta y desarrollar nuevos productos acordes a los estándares de clase mundial.

1.1.1.1.1.1. *Principales productos.*

- ✓ Cemento
- ✓ Morteros
- ✓ Agregados
- ✓ Calizas
- ✓ Cales y Carbonatos
- ✓ Bloques
- ✓ Adoquines
- ✓ Hierro
- ✓ Cubiertas
- ✓ Perfilaría de acero
- ✓ Soldadura
- ✓ Tuberías y
- ✓ Accesorios
- ✓ Cables eléctricos
- ✓ Material de encofrado
- ✓ Herramientas

Con el concepto de Franquicia se desea transformar la tradicional, y algunas veces no óptima, manera de atender a los clientes interesados en comprar materiales de construcción, la búsqueda de una estandarización de servicios, productos y procedimientos nos llevan a lograr un mejoramiento continuo en el canal de distribución. El reto es mantener los estándares alcanzados, mejorar día a día para beneficio de los

consumidores finales a través de este concepto comercial innovador para este tipo de negocios. De esta manera, Disensa se convierte en la primera franquicia de materiales de construcción en el mundo.

Con la Franquicia Disensa, cualquier persona puede tomar la decisión de aperturar un punto de venta, ya que de cierta manera tiene asegurando el éxito para su negocio. Los interesados cuentan con el soporte necesario partiendo desde el momento de elegir el sitio indicado para ubicar su punto, el diseño e implementación física de su local, capacitación en los Materiales de construcción que la franquicia maneja, herramientas tecnológicas para la operación de su negocio, manuales de operación y servicio al cliente, que les permitirán a los postulantes un rápido aprendizaje de los puntos clave de este negocio.

Como parte de las herramientas que le permitirán operar de manera eficiente su negocio, nuestros franquiciados cuentan con un servicio de compras online para el abastecimiento de los materiales de construcción, software especialmente diseñado para administrar este tipo de negocio, manuales de políticas y procedimientos y una imagen llamativa, homogénea e innovadora para sus locales, que permiten sean reconocidos en cualquier parte del país y diferenciados de los competidores.

La franquicia Disensa se convierte en un pionero a nivel nacional y mundial, al poseer el primer sistema de franquicia de materiales de construcción.

Por lo expuesto Comercial Lisbeth de manera absoluta se acoge a lo establecido en las disposiciones establecidas por DISENSA, desde el 26 de abril de 2001 hasta la fecha.

1.1.1.1.1.1. Estructura organizacional.

Comercial Lisbeth no presenta una estructura orgánica en su funcionalidad por tratarse de un solo propietario el cual solo es franquiciado con Disensa y se acoge a lo establecido en las disposiciones establecidas por la empresa Disensa, por lo tanto solo podemos indicar las aéreas relevantes para su funcionamiento:

- Ventas.

- Contabilidad.
- Recaudación. y
- Bodega.

1.1.1.1.1.1.1.1. Justificación.

Las grandes empresas en la actualidad se hacen más competitivas dentro de su ramo y cada vez adoptan más estrategias a fin de garantizar el éxito. Estas organizaciones están adoptando herramientas de optimización, basadas en los nuevos enfoques gerenciales (gestión estratégica y modelos de medición de gestión, en las Teorías de Calidad y de Gestión del Servicio, a fin de alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo con el propósito de establecerse metas que permitan el alcance de los Planes Estratégicos del Negocio, enfocados al cumplimiento de la Visión, Misión, Valores etc., elementos que conjugados comprometen a sus empleados en la optimización de los mismos, y alcanzar los objetivos establecidos de la misma.

Por lo tanto la decisión de crear una distribuidora de materiales de construcción en el cantón Quinsaloma se debe a que no hay muchas barreras de entrada y aunque en todos los sectores hay competencia, en nuestro caso se dará mucha importancia pese a haber otras distribuidoras, ya que ninguna de ellas ofrece servicios de calidad en el producto, todo basado en función del costo – beneficio, si el beneficio es mayor que el costo entonces el proyecto es factible, todo en función del dinero a fin de cuentas.

1.2. Objetivos y resultados esperados.

1.2.1. Objetivos.

1.2.1.1. General.

Realizar un examen de auditoría integral a los Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” en el período enero - diciembre de 2012.

1.2.1.2. Específicos.

- ✓ Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral de Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”.
- ✓ Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de los principales disposiciones legales y la gestión empresarial de los Ingresos y gastos.
- ✓ Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

1.2.2. Resultados esperados.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida se concluirá con el siguiente:

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

1.3. Presentación de la memoria.

Del análisis realizado en el cantón Quinsaloma con respecto a la distribución de materiales de la construcción, existen hasta el momento dos distribuidoras de materiales de construcción, una de ellas cuenta con la franquicia de Disensa, por lo que la competencia también está en crecimiento, debido a esta naturaleza de negocio, se tomó en consideración a Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”, para nuestro examen de auditoría integral, la misma que se mantiene como la primera distribuidora de la zona debido a que ofrece sus productos con insumos de primera calidad, durables en el tiempo, lo que satisface las necesidades, gustos y preferencias al cliente.



COMERCIALLISBETH



FERRETERIA CARRILLO

RESUMEN DE LA MEMORIA PARA OBTAR
AL TITULO DE: Magister En Auditoría Integral
POR: David Wilson Ávila Franco
PROFESOR GUIA: Edwin Gilberto Olalla
Velásquez

Examen de Auditoría Integral a Los Ingresos, Gastos de Remuneración, Gastos de Inversión y Bienes de Administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”.



La presente tesis tiene como objetivo es desarrollar la evaluación de los recursos y la gestión del Comercial Lisbeth en aquellos procesos en que pudieran existir problemas.

Los métodos utilizados en este trabajo integran la programación de las fuerzas de ventas con las ventas pronosticadas de tal forma que sea posible detectar las variaciones significativas y adoptar las medidas correctivas adecuadas, a la vez de evitar malos manejos y desfalcos en la parte financiera. Para resolver el problema se implementaron tres metodologías basadas en la programación lineal entera de la entidad.

La primera metodología consiste en un modelo único que pretende resolver el problema completo, cumpliendo con todas las condiciones impuestas por la Empresa, basando sus decisiones en cada una de sus operaciones administrativas y financieras, y así establecer lineamientos para evitar pérdidas y costos innecesarios. La segunda metodología es la de resolver la programación de horarios de entrada y salida de los carros de distribución de los materiales de construcción. La tercera metodología es la de llevar una contabilidad adecuada con sistemas informático actualizado, para que el dueño o gerente adopte las decisiones más atinadas para futuras actuaciones, y fortalecer la situación financiera de la empresa.

Estas metodologías permitirán a la empresa estar alineado con un planteamiento estratégico vigente, donde estén definidos claramente los objetivos de la empresa y las actividades para llegar a ellos lo cual permitirá dividir el trabajo de manera adecuada.

Los resultados obtenidos se resumen como una programación de metas que cumplen con todos los requerimientos exigidos por la empresa en ayuda a la administración del negocio y a mejorar el control de sus actividades en general.

CAPITULO II
MARCO REFERENCIAL.

2. Marco teórico.

Un concepto es un término que nos permite abarcar una serie de fenómenos que comparten las mismas características teóricas y que gracias a ellas podemos explicarlos, a este acto de aprehensión de características generales se le llama abstracción porque nos permite abstraer la realidad para describir y explicar fenómenos que son relevantes dentro de una disciplina del conocimiento, para su comprensión veamos el siguientes ejemplo:

Cuando nosotros nos encontramos en la vida cotidiana frente a cuerpos en movimiento, frente a una progresión sonora o frente a la cotidianidad de la vida dentro de un régimen político, difícilmente podemos definir algo más que la materialidad del cuerpo, el evento físico del sonido o el hecho innegable de vernos gobernados por alguien. Es gracias a la abstracción conceptual que realizamos con las teorías que la velocidad, la melodía o la legitimidad aparecen ante nuestros ojos como una realidad no material que se levanta por sobre lo aparente. Eso es lo que denominamos observar al mundo desde un determinado nivel de abstracción.

Por lo tanto una auditoría es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe ser realizada por una persona competente e independiente.

La información cuantificable puede y de hecho asume muchas formas. Es posible auditar cosas tales como los estados financieros de una compañía, el tiempo que requiere un empleado para realizar una labor, el costo total de un contrato de construcción con el gobierno y la declaración de impuestos de una persona.

La correcta realización del marco teórico es una condición fundamental para definir el tipo de datos que requerimos obtener (naturaleza del observable) así como la técnica mediante la cual habremos de obtenerlos y además se debe tomar en cuenta el sistema de referencias documentadas con el que se trabajará, por lo que el argumento

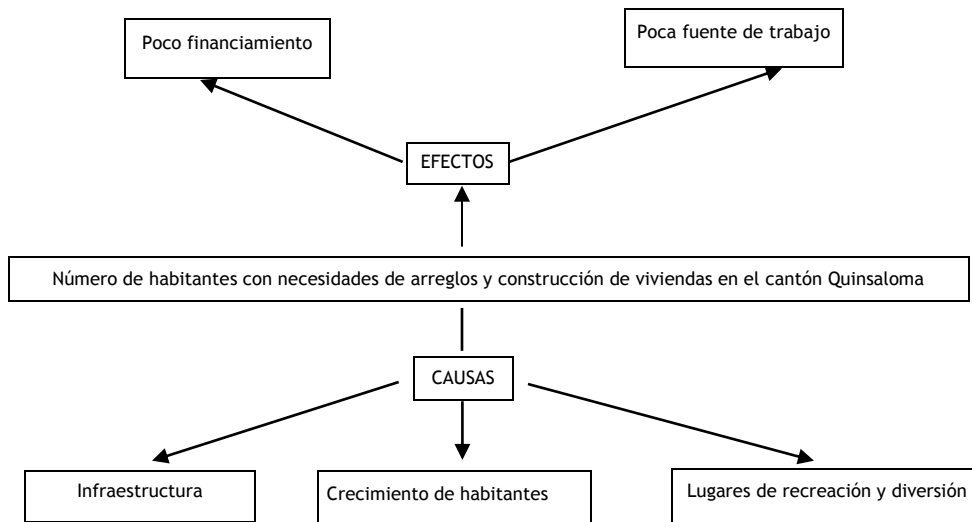
fundamentado de un determinado número de premisas nos permiten sostener una afirmación.

Cuando se construye un marco teórico, es importante la coherencia, su secuencia y la lógica. Es necesario elementos de otras teorías ocupadas anteriormente que sirva de fundamento o sustento a la actual. Debido que así se muestra el concepto que se usa, sus variables y sus antecedentes empíricos.

El marco conceptual se entiende como una manera organizada de pensar en el cómo y el porqué de la realización de un proyecto, y en cómo entendemos sus actividades. Nos ayuda a explicar por qué estamos llevando a cabo un proyecto de una manera determinada. Se puede señalar que el marco conceptual nos puede servir como un mapa cuando emprendemos un viaje. Y es que el medio ambiente es un campo tan vasto que “tener un mapa” para la consulta resulta no sólo importante, sino también imprescindible.

Por lo tanto el marco conceptual nos ayuda a explicar por qué estamos llevando a cabo un proyecto de una manera determinada. También nos ayuda a comprender y a utilizar las ideas de otras personas que han hecho trabajos similares, podemos utilizarlo como un mapa de viaje.

La escala del mapa nos indica la distancia real entre diferentes puntos, para que nos podamos hacer una idea de lo que tardaríamos en desplazarnos de un lugar a otro. El mapa también nos muestra las diferentes trayectorias que existen para llegar al mismo punto. Entonces se diría que nos ayuda a decidir y a explicar el camino que hemos decidido tomar, por qué hemos escogido ciertos métodos y no otros para llegar a un punto determinado. Puede que haya personas que hayan tomado trayectorias similares y hayan tenido experiencias diferentes usando una u otra vía. También es posible que existan trayectorias que nunca han sido exploradas. Con un marco conceptual podemos explicar por qué hemos intentado seguir esta vía o esta otra, basándonos en las experiencias de los demás, y en lo que a nosotras nos gustaría explorar o descubrir.



El marco conceptual que se presenta es un aporte de nuestra investigación, está alineado con la estrategia que se sigue para poder implementar el negocio en todo el cantón de Quinsaloma, en el que se puede visualizar las causas y efectos de la problemática que existe para cubrir las necesidades de los habitantes, las mismas que servirán de base para generar resultados de competitividad y eficiencia por parte de la empresa para que finalmente se plasme en un documento llamado Manual de Procesos o Procedimientos.

Clases de auditoría.

Auditoría financiera.

Consiste en una revisión explorativa y crítica de los controles subyacentes y los registros de contabilidad de una empresa, realizado por un contador público, cuya conclusión es un dictamen acerca de la veracidad, precisión y de correcta elaboración de los estados financieros de la empresa.

Auditoría de control interno.

Se define como un proceso, ejecutado por personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. La definición es amplia, abarca todos los aspectos del control de un negocio, permitiendo así que un directivo se centre en objetivos específicos.

Auditoría de cumplimiento.

La Auditoría de Cumplimiento

es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

Auditoría de gestión.

La auditoría administrativa surge cuando se percibe la necesidad de evaluar el comportamiento de una organización, asociada en particular con los aspectos de control, esta base de información debe permitir amalgamar la historia, el presente y el futuro, articular el concepto con los hechos, las intenciones con los objetivos, la visión con las posibilidades y los escenarios con las áreas de influencia. Es el marco desde el cual deben partir todas las inferencias, apreciaciones y acciones probatorias de la situación que guarda una organización.

Blanco Luna, Y. (2004 y 2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral y guía Marco Conceptual de la Auditoría Integral*. Bogotá: ECO EDICIONES

2.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.

La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: ECO EDICIONES.

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 de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes.

Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

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, efectiva y económica.

Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona efectivamente 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.

El Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y servicios de Aseguramiento – IAASB, de la Federación Internacional de Contadores emitió en junio del año 200 una norma internacional sobre servicios de aseguramiento (International Standard On Assurance Engagements – ISAE) en la que establece una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento que tienen como objetivo fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado.

La norma internacional sobre servicios de aseguramiento tiene tres propósitos:

- Describir los objetivos y los elementos de los servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean altos o moderados.
- Establecer estándares para proveer orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública en relación con el desempeño de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento.
- Actuar como una estructura conceptual para el desarrollo por parte de IAASB de estándares específicos para tipos particulares de servicios de aseguramiento.

Objetivos de un 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 de 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 los 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 las conclusiones del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad del asunto de que se trate.

La Importancia y contenido del informe de aseguramiento según los Contadores públicos deben proveer un nivel de seguridad sobre la credibilidad de la temática en la forma de una conclusión en el informe. La forma de conclusión a ser expresada por el auditor está determinada por la naturaleza de la temática y por el objetivo acordado en el contrato diseñado para satisfacer las necesidades del usuario del informe del auditor.

El informe final del auditor debe contener una expresión clara de su conclusión sobre la temática basándose en el criterio confiable identificado. La conclusión y el lenguaje explicativo, si lo hay, facilitarán la comunicación para informar a los usuarios de las conclusiones expresadas y limitarán el potencial para que esos usuarios asuman un nivel de seguridad más allá del que fue señalado, y que es razonable en las circunstancias.

2.1.1. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

Contratos De Aseguramiento: Esta Norma Internacional sobre Contratos de Aseguramiento (Internacional Standard on Assurance Engagements – ISAE, en inglés),

proporciona un marco conceptual global dirigido a los trabajos de aseguramiento que tienen la intención de proveer un nivel de seguridad ya sea alto o moderado.

Establece los principios básicos y los procedimientos esenciales para los contadores públicos en la práctica independiente, en relación con el desempeño de contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de seguridad. Sin embargo, esta Norma no provee los principios básicos ni los procedimientos esenciales de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel moderado de seguridad. El Comité de Prácticas Internacionales de Auditoría (IAPC, por sus siglas en inglés) está desarrollando orientación adicional sobre tales contratos.

Esta norma internacional sobre contratos de aseguramiento tiene tres propósitos:

1. Describir los objetivos y los elementos de los contratos de aseguramiento que tienen la intención de proveer un nivel de seguridad, ya sea alto o moderado.
2. Establecer normas y proveer orientación dirigida a los contadores públicos en la práctica independiente en relación con el desempeño de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de seguridad.
3. Actuar como un marco conceptual para el desarrollo por parte del IAPC de normas específicas para tipos particulares de contratos de aseguramiento.

Cuando se contrata a un contador público para desempeñar un contrato de aseguramiento para el cual existen normas específicas, aplican dichas normas; si no existen normas específicas para un contrato de aseguramiento, aplica este documento. Cuando un contador profesional en práctica pública desempeña un contrato que tiene la intención de proveer un nivel alto de seguridad para el cual no existen normas específicas, deben seguirse las normas y principios señalados adelante bajo “Contratos de alto nivel de aseguramiento”. Esta Norma no sustituye las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) vigentes. Por ejemplo, no aplica a una auditoría o revisión de estados financieros.

Objetivo de un contrato de aseguramiento.

Para un contador público, el objetivo de un contrato de aseguramiento es evaluar o medir un asunto principal, que es responsabilidad de otra parte, contra criterios adecuados

identificados, y expresar una conclusión que provea al usuario propuesto un nivel de seguridad sobre dicho asunto principal. Los contratos de aseguramiento desempeñados por un contador público tienen la intención de enriquecer la credibilidad de la información sobre un asunto principal mediante la evaluación de si el asunto está conforme en todos los aspectos importantes con criterios adecuados, mejorando por consiguiente la probabilidad de que la información satisfaga las necesidades de un usuario propuesto. A este respecto, el nivel de seguridad provisto por la conclusión del contador público expresa el grado de confianza que el usuario propuesto puede tener en la credibilidad del asunto principal.

Existe un rango amplio de contratos de aseguramiento, que incluye cualquier combinación de lo siguiente:

- Contratos para reportar sobre un rango amplio de asuntos que cubren información financiera y no financiera
- Contratos que tienen la intención de proveer niveles altos o moderados de seguridad.
- Preparar y dirigir informes en contratos de atestación.
- Contratos para informar interna y externamente.
- Contratos en los sectores privado y público.

Normas internacionales de auditoría.

No todos los contratos desempeñados por los contadores públicos son contratos de aseguramiento. Esto no significa que los contadores públicos no lleven a cabo contratos, solamente que esos contratos no están cubiertos por esta norma. Otros contratos frecuentemente desempeñados por contadores públicos y que no son contratos de aseguramiento, incluyen lo siguiente:

- Procedimientos de acuerdo mutuo.
- Compilación de información financiera o de otro tipo.
- Preparación de declaraciones de impuestos donde no se expresa una conclusión, y consultoría tributaria.

Contratos de alto nivel de aseguramiento: El objetivo de un contrato de alto nivel de aseguramiento es, para un contador público en la práctica independiente, evaluar o medir un asunto principal que es responsabilidad de otra parte contra criterios adecuados identificados, y expresar una conclusión que provea al usuario propuesto un alto nivel de seguridad sobre el asunto principal. El término “contador público” se usará a partir de ahora para referirse a un contador público en la práctica independiente.

El término “contrato de alto nivel de aseguramiento” se usa para describir cualquier contrato de aseguramiento que tiene la intención de proveer un alto, pero no absoluto, nivel de seguridad. El contador público planea el proceso del contrato de tal manera que el riesgo de expresar una conclusión inapropiada de que el asunto principal está conforme en todos los aspectos importantes con criterios adecuados, se reduce a un nivel bajo. El contador público obtiene evidencia suficiente y apropiada a través de procedimientos tales como inspección, observación, indagación, confirmación, cálculo y análisis.

Requerimientos éticos. El contador público deberá cumplir con los requerimientos del código de ética para contadores públicos de IFAC (el código).

El contador público deberá aceptar un contrato solamente si el asunto principal es responsabilidad de otra parte. El reconocimiento por parte de la parte responsable provee evidencia de que existe la relación apropiada y también establece una base para un entendimiento común de la responsabilidad de cada parte. La obtención de este reconocimiento por escrito provee la forma más apropiada de documentación del reconocimiento de la parte responsable, pero, reconociendo el rango amplio de contratos de aseguramiento, esto no siempre es práctico.

El contador público deberá aceptar el contrato solamente si el asunto principal es identificable y si se encuentra en una forma que pueda ser sujeto de procedimientos para la obtención de evidencia, y el contador público no es consciente de cualesquiera razones por las cuales considerar que no se puede expresar una conclusión que conlleve un nivel alto de seguridad sobre el asunto principal con base en criterios adecuados. El contador público puede aceptar el contrato solamente si, como resultado de las discusiones iniciales con una o más de las partes asociadas con el contrato, y sobre la base de un conocimiento preliminar de las circunstancias del contrato, nada llama su atención para

indicar que no se podrán satisfacer los requerimientos de esta Norma, y deberá estar satisfecho de que quienes desempeñan el contrato poseen colectivamente la capacidad y habilidad profesional necesaria para desempeñar el contrato.

El contador público Cuando planea y conduce un contrato de aseguramiento, deberá considerar la Importancia relativa y el riesgo del contrato en orden a reducir el riesgo de expresar una conclusión inapropiada respecto de que el asunto principal está conforme en todos los aspectos importantes con criterios adecuados y obtener evidencia suficiente y apropiada sobre la cual basar la conclusión

Mora, C. (2005). NORMA INTERNACIONAL SOBRE COMPROMISOS DE ASEGURAMIENTO. Enero 01, 2005, de - Sitio web: www.econ.unicen.edu.ar/.../3094_AUDITORIANormas%203000%20y%...

El profesional en ejercicio deberá documentar los temas que son importantes en la recolección de evidencias que apoyen al informe de aseguramiento y considerar el efecto en la información del tema en cuestión, por lo que se tomara toda la evidencia relevante obtenida.

Hechos posteriores.

El contador público deberá considerar el efecto de los hechos posteriores hasta la fecha de su informe. Cuando el contador público es consciente de hechos que afectan en forma importante al asunto principal y a sus conclusiones, el contador público deberá considerar si el asunto principal refleja apropiadamente dichos hechos o si tales hechos están tratados apropiadamente en su informe. La extensión de cualquier consideración sobre los hechos posteriores depende del potencial de que dichos hechos afecten el asunto principal y afecten lo apropiado de las conclusiones del contador público.

Presentación de Informes.

El informe deberá expresar una conclusión que transmita un nivel alto de seguridad sobre el asunto principal, con base en los resultados del trabajo desempeñado. El informe del contador público deberá contener una expresión clara de la opinión del contador público sobre un asunto principal con base en los criterios adecuados identificados y en la evidencia obtenida en el curso del contrato de aseguramiento. El informe puede tomar

diversas formas, tales como escrito (en copia impresa o en forma electrónica), oral, o mediante representación simbólica. Sin embargo, un informe escrito es generalmente la forma más efectiva para presentar adecuadamente el detalle requerido y la evidencia de las conclusiones entregadas. Sin el soporte de un informe escrito, las formas orales y de otro tipo para expresar la conclusión están abiertas a entendimientos equivocados.

Por esta razón, el contador público ordinariamente no informará oralmente sin también proveer un informe escrito definitivo.

Contenido del informe.

El informe del contador público deberá incluir:

1. Título: Un título apropiado ayuda a identificar la naturaleza del contrato de aseguramiento que se está proveyendo, la naturaleza del reporte y para distinguir el informe del contador público de otros informes emitidos por otros tales como aquellos que no tienen que atenerse a los mismos requerimientos éticos del contador público;
2. Un destinatario: Un destinatario identifica la parte o partes a quienes se dirige el informe;
3. Una descripción del contrato y la identificación del asunto principal: La descripción incluye el objetivo del contrato, el asunto principal, y (cuando sea apropiado) el período de tiempo cubierto;
4. Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del contador público: Esto le informa a los lectores que la parte responsable lo es del asunto principal y que el rol del contador público es expresar una conclusión sobre el asunto principal;
5. Cuando el reporte tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el reporte y el propósito para el cual fue preparado: Si bien el contador público no puede controlar la distribución del reporte, éste informará a los lectores sobre la parte o partes para quienes está restringido el reporte y para qué propósito, y provee una advertencia para otros lectores diferentes de los identificados respecto de que el reporte está destinado solamente para los propósitos especificados;

6. Identificación de las normas bajo las cuales fue conducido el contrato: Cuando un contador público desempeña un contrato para el cual existen normas específicas, el informe identifica dichas normas específicas. Cuando no existen normas específicas, el informe señala que el contrato fue desempeñado de acuerdo con esta Norma. El informe incluye una descripción del proceso del contrato e identifica la naturaleza y la extensión de los procedimientos aplicados;
7. Identificación de los criterios: El informe identifica los criterios contra los que se evaluó o midió el asunto principal de manera que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del contador público. Los criterios pueden describirse en el informe del contador público, o simplemente ser referenciados si existe una aserción preparada por la parte responsable o existe en una fuente fácilmente accesible. La revelación de la fuente de los criterios y si éstos son o no;
 8. generalmente aceptados en el contexto del propósito del contrato y de la naturaleza del asunto principal es importante para el entendimiento de las conclusiones expresadas;
 9. La conclusión del contador público, incluyendo cualquier limitación o conclusión negativa: El informe proporciona a los usuarios de la conclusión del contador público sobre el asunto principal evaluado con los criterios y transmite un nivel alto de seguridad expresado en la forma de una opinión. Cuando el contrato tiene más de un objetivo, se expresa una conclusión sobre cada objetivo. Cuando el contador público expresa una reserva o negación de opinión, el informe contiene una descripción clara de todas las razones para ello;
10. Fecha del informe: La fecha indica a los usuarios que el contador público ha considerado el efecto sobre el asunto principal de los hechos de importancia relativa de los cuales tiene conocimiento el contador público hasta esa fecha;
11. El nombre de la firma o del contador público y el lugar de emisión del informe: Limitación o conclusión negativa.

La conclusión debe expresar claramente las circunstancias cuando:

- a. El contador público tiene un punto de vista de que uno, algunos o todos los aspectos del asunto principal no están de conformidad con los criterios identificados.

- b. La aseveración preparada por la parte responsable es inapropiada en términos de los criterios identificados.
- c. El contador público no puede obtener evidencia suficiente y apropiada para evaluar uno o más aspectos de la conformidad del asunto principal con los criterios identificados.

RT 7 Informes Contables. (2011). *NORMAS SOBRE LOS INFORMES*. Agosto, 2011, de RESOLUCION TECNICA 7 – SÓLO APARTADO C
Sitio web: <https://www.google.com.ec/#q=++El+informe+del+contador+p%C3%BAblico+deber%C3%A1+incluir%3A>

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

Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad con la finalidad de informar sobre el grado de correspondencia entre aquellos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamientos generalizados.

La Auditoría Integral implica la ejecución de un trabajo con el trabajo o enfoque, por analogía de las revisiones financieras, de cumplimiento, control interno y de gestión, sistema y medio ambiente con los siguientes objetivos:

- Determinar, si los Estados Financieros se presentan de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Determinar, si el ente ha cumplido, en el desarrollo de sus operaciones con las disposiciones legales que le sean aplicables, sus reglamentos, los estatutos y las decisiones de los órganos de dirección y administración.
- Evaluar la estructura del control interno del ente con el alcance necesario para dictaminar sobre el mismo.
- Evaluar el grado de eficiencia en el logro de los objetivos previstos por el ente y el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos disponibles.
- Evaluar los mecanismos, operaciones, procedimientos, derechos a usuarios, responsabilidad, facultades y aplicaciones específicas de control relacionados con operaciones en computadora.
- Evaluar el impacto medioambiental producido de manera directa o indirecta por empresas que presentan un perfil ambiental diferente, condicionado por los

riesgos aparentes asociados con sus procesos y productos; la edad, historia y estado de una planta, el marco jurídico en el cual opera.

Rodríguez Serpas José Emilio (2005) *La Auditoría Integral como alternativa para agregar valor a los servicios que presta el Contador Público*. Bogotá.

2.2.1. Auditoría financiera.

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

El auditor no es un asegurador en un proceso de auditoria por cuanto los mismos estados financieros no son seguros ni exactos, sino solamente razonables. La seguridad total no se logra ni en la contabilidad ni en la auditoria, debido a factores tales como: la aplicación de criterio, el uso del muestreo, y limitaciones inherentes al control interno.

En la auditoria de estados financieros, el auditor está interesado principalmente en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes para las afirmaciones de los estados financieros. La comprensión de los aspectos relevantes de los sistemas de contabilidad y de control interno, junto con las evaluaciones del riesgo inherentes y de control y otras consideraciones, harán posible para el auditor:

- Identificar los tipos potenciales manifestaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir en los estados financieros;
- Considerar factores que afectan al riesgo de manifestaciones erróneas Sustanciales; y
- Diseñar procedimientos de auditoria apropiados.

La auditoría financiera ha sido el trabajo por excelencia del contador público independiente y con la cual se ha identificado la profesión en su ejercicio. Las normas de

auditoria generalmente aceptadas se han elaborado para aplicarse a la auditoría de estados financieros y estas normas constituyen uno de los mayores logros en el ejercicio de la contaduría pública y se han establecido de tal forma que con pocas modificaciones pueden aplicarse a cualquier clase de servicio de aseguramiento.

Aplicación de procedimientos sustantivos.

La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos específicos que deben ser aplicados a los saldos de los estados financieros se basaran en la evaluación del auditor del riesgo inherente y de control. Los procedimientos sustantivos están diseñados para obtener evidencia sobre la integridad, exactitud y validez de los datos producidos por el sistema de contabilidad. Son de dos tipos:

- Pruebas de detalles de transacciones y saldos:
- Análisis de índices y tendencias importantes incluyendo la investigación resultante
- de las fluctuaciones y partidas inusuales.

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* Bogotá: ECO EDICIONE

Al obtener evidencia de auditoria con los procedimientos sustantivos, el auditor está interesado en comprobar las siguientes aseveraciones de la administración:

- Existencia. Un activo o pasivo existe en una fecha dada
- Derechos y obligaciones. Un activo es un derecho de la entidad y un pasivo es una obligación de la entidad, en una fecha dada.
- Ocurrencia. Tuvo lugar una transacción o suceso que pertenece a la entidad.
- Integridad. No hay activos, pasivos o transacciones sin registrar.
- Valuación: Un activo o pasivo es registrado a un valor apropiado en libros.

Medición. Una transacción se registra por el monto apropiado y el ingreso o gasto se asigna al periodo apropiado.

Presentación y revelación. Una partida se revela, clasifica y describe de acuerdo con políticas de contabilidad aceptables y, cuando sea aplicable, con los requisitos legales.

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* Bogotá: ECO EDICIONE

2.2.2. Auditoría de control interno.

El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad diseñado para proporcionar una seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios y la salvaguarda de recursos. La segunda se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente. La tercera se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categorías distintas pero interrelacionadas, orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer las necesidades separadas.

Los sistemas de control interno operan a niveles diferentes de efectividad. El control interno puede juzgarse efectivo en cada una de las tres categorías, respectivamente, si el consejo de directores y la administración tienen seguridad razonable sobre que:

- Comprenden la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
- Los estados financieros publicados se están preparando confiablemente.
- Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.
- Pues el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en uno o más puntos a través del tiempo.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes. Sus

controles pueden ser menos formulados y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo. Los componentes son:

- Ambiente de control.
- Valoración de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo.

El control interno efectivo solamente puede ayudar a que una entidad logre sus objetivos. Puede proporcionar información administrativa sobre el progreso de la entidad, o hacia su consecución. Pero no puede cambiar una administración ineficiente por una buena. Y, transformándolas en políticas o programas de gobierno, acciones de los competidores o condiciones económicas pueden ir más allá del control administrativo. El control interno no asegura éxito ni supervivencia.

El control interno puede asegurar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: ECOE EDICIONES.

2.2.3. Auditoría de cumplimiento.

La auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados 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.

Para planear la auditoria de cumplimiento, se debe obtener una comprensión general del marco legal y regulador aplicable a la entidad y la industria y como la entidad está cumpliendo con dicho marco de referencia.

Para obtener esta comprensión general, el auditor reconocería particularmente que algunas leyes y regulaciones pueden tener un efecto fundamental sobre las operaciones de la entidad. Es decir, el incumplimiento con algunas leyes y regulaciones puede causar que la entidad cese en sus operaciones, o poner en cuestionamiento la comunidad de la entidad como un negocio en marcha o estar sujeta a sanciones legales importantes.

Para obtener la comprensión general de leyes y regulaciones, el auditor por lo general tendría que:

- Usar el conocimiento existente de la industria y negocio de la entidad.
- Identificar las leyes y regulaciones que debe cumplir la entidad:
 - Leyes Comerciales sobre Sociedades
 - Leyes Tributarias o Fiscales.
 - Leyes Laborales
- Leyes cambiarias o de Aduanas.
- Averiguar con la administración respecto de las políticas y procedimientos de la entidad referentes al cumplimiento con leyes y regulaciones.
- Averiguar con la administración sobre las leyes o regulaciones que puede esperarse tengan un efecto fundamental sobre las operaciones de la entidad.
- Discutir con la administración las políticas o procedimientos adoptados para identificar, evaluar y contabilizar las demandas de litigio y las evaluaciones.

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* Bogotá: ECO EDICION

2.2.4. Auditoría de gestión.

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

posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

Objetivos.

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivo principales:

- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- ✓ Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- ✓ Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- ✓ Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- ✓ Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Alcance y enfoque del trabajo.

La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares. No existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, sino que se basan en la práctica normal de gestión.

Las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al área examinada, analizando las causas de las ineficacias e ineficiencias y sus consecuencias. El proceso de la auditoría de gestión requiere de un modelo cuantitativo expresado en forma de indicadores cuyo seguimiento se puede llevar a cabo fácilmente. En la selección y diseño de los indicadores se debe:

- Identificar los indicadores que mejor reflejen las metas y objetivos propuestos.
- Identificar los indicadores claves del desempeño o factores críticos de éxito.
- Identificar para cada uno de los indicadores propuestos las fuentes de información y las acciones necesarias para quien esta información sea oportuna y confiable.
- Analizar el desempeño financiero y operacional.

En conclusión la Auditoría de Gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de metas y objetivos propuestos, se ajusta a través de un equipo multidisciplinario, a fin de evaluar en forma objetiva y profesional los niveles de Eficiencia, Eficacia y Calidad

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* Bogotá: ECO EDICIONES

2.3. Proceso de la auditoría integral.

La auditoría integral es un examen sistemático, constructivo, profesional e independiente, con el fin de evaluar la gestión y los resultados de los administradores que manejan bienes o recursos públicos, observando la entidad como un todo y en relación con su propósito en el entorno e identidad en los sistemas a la que pertenece o la contienen; para lo cual, podrá aplicar en forma combinada los sistemas de control, se fundamenta en un proceso de comunicación entre el auditor, la entidad y los que interactúan con la entidad en el entorno con el fin de interactuar con la administración para lograr un entendimiento común del propósito de la entidad y su desarrollo, y de la problemática institucional en su entorno.

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* Bogotá: ECO EDICIONES

2.3.1. Planeación.

La etapa de planeación de la auditoría de control interno es la comprensión del negocio de la entidad, su entorno y los componentes del control interno.

El auditor debe obtener un entendimiento de la entidad, su entorno y los componentes del control interno, que sea suficiente para valorar los riesgos de declaración equivocada importante en los estados financieros, incumplimiento de las leyes y otras fallas debido a fraude o error; y suficiente para diseñar y desarrollar procedimientos de auditoría adicionales para reducir a niveles bajos los riesgos de control.

A los procedimientos de auditoría dirigidos a obtener tal entendimiento se les conoce como procedimientos de valoración de riesgo dado que alguna información obtenida

mediante el desarrollo de tales procedimientos puede ser usada por el auditor como evidencia de auditoría para soportar las valoraciones de los riesgos de declaraciones equivocadas importantes de los estados financieros y de los otros asuntos cubiertos por la auditoría integral.

Para obtener un entendimiento de la entidad, su entorno y los componentes de control interno, el auditor debe desarrollar los siguientes procedimientos de valoración de riesgos:

- ✓ Indagaciones a la administración y a otros al interior de la entidad;
- ✓ Procedimientos analíticos;
- ✓ Observación e inspección;
- ✓ Otros procedimientos de auditoría que sean apropiados;
- ✓ El entendimiento de la entidad y su entorno incluye el conocimiento de :
 - ✓ Industria, regulación y otros factores externos, incluyendo las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de estados financieros;
 - ✓ Naturaleza de la entidad;
 - ✓ Objetivos, estrategias y riesgos de negocio relacionados;
 - ✓ Medición y revisión del desempeño financiero de la entidad; y Control interno

Industria, regulación y otros factores externos, incluyendo las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de estados financieros.

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* Bogotá: ECO EDICIONES

Ejemplos de asuntos que un auditor puede considerar incluyen lo siguiente:

- ✓ Condiciones de industria
 - El mercado y la competencia, incluyendo demanda, capacidad y competencia en precios.
 - Actividad cíclica o estacional
 - Tecnología de producto relacionada con los productos de la entidad.
 - Suministro y costo de energía.

- ✓ Entorno regulador
 - Principios de contabilidad y prácticas específicas de la industria.
 - Estructura conceptual reguladora para una industria regulada.
 - Legislación y regulación que afecten significativamente las operaciones de la entidad.
 - Requerimientos reguladores
 - Actividades directas de supervisión.

Naturaleza de la entidad.

Ejemplos de asuntos que un auditor puede considerar incluyen lo siguiente:

- ✓ Operaciones del negocio.
- ✓ Naturaleza de las fuentes de ingreso.
- ✓ Dirección de las operaciones.
- ✓ Dispersión geográfica y segmentación de la industria.
- ✓ Ubicación de las instalaciones de producción, almacenes, y oficinas
- ✓ Clientes clave.
- ✓ Proveedores importantes de bienes y servicios.
- ✓ Transacciones con partes relacionadas.
- ✓ Inversiones en entidades, incluyendo sociedades, acuerdos de riesgos compartidos y entidades de propósito especial.

Financiamiento.

- Estructura de deuda, incluyendo convenios, restricciones, garantías y acuerdos de financiación por fuera de balance.
- Arrendamiento de propiedad, planta o equipo para uso en el negocio.
- Estructura del grupo – subsidiarias principales y entidades asociadas incluyendo estructuras consolidadas y no consolidadas.

Presentación de informes financieros:

- Principios de contabilidad y prácticas específicas de la industria.
- Prácticas de reconocimiento de ingresos.

- Contabilidad de valores razonables.
- Inventarios.
- Activos, pasivos y transacciones en moneda extranjera.
- Contabilidad de transacciones inusuales o complejas incluyendo aquellas que en áreas que generan controversia o emergentes por ejemplo, contabilidad de la compensación basado en acciones.
- Presentación y revelación de estados financieros.

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* Bogotá: ECO EDICIONES

2.3.2. Ejecución.

En esta etapa se debería dar cumplimiento a las Normas que regulan la actividad de ejecución del trabajo en auditoría, las que en general señalan que los auditores internos deben:

- ✓ Obtener, identificar, analizar y registrar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.
- ✓ Contar con suficiente información, la que tiene que ser de carácter confiable, relevante y útil de manera que permita alcanzar los objetivos del trabajo.
- ✓ Basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en adecuados análisis y evaluaciones.
- ✓ Registrar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo. Los registros que contienen dicha información deben ser controlados y custodiados mediante políticas y procedimientos que regulen el acceso y conocimiento por terceros a la organización.
- ✓ Supervisar adecuadamente la ejecución de la auditoría, para asegurar el desarrollo profesional del personal, el logro de los objetivos y la calidad del trabajo.

Consejo de Auditoría General de Gobierno Interna. (2013). *El Proceso de Auditoría Interna*. Junio 2013, de RSS Sitio web: www.auditoriainternadegobierno.cl/

Fase de ejecución de la auditoría.

La fase de ejecución de la auditoría está compuesta por la realización de pruebas, la evaluación de controles y la recolección de evidencias suficientes y confiables para

determinar si los asuntos identificados durante la fase de planeación como de importancia potencial, realmente revisten suficiente importancia para efectos de elaboración de informes o no. Las conclusiones se relacionan con la evaluación de los resultados de las pruebas realizadas sobre rendimiento, la exactitud de información, la confiabilidad de los sistemas y controles claves y la calidad de los resultados producidos.

La fase de ejecución de la auditoría incluye:

- ✓ La preparación de un plan detallado de auditoría.
- ✓ La selección o preparación de programas de auditoría detallados;
- ✓ La realización de pruebas y controles de evaluación;
- ✓ La consideración de las causas y los efectos;
- ✓ El desarrollo de los hallazgos encontrados durante la auditoría;
- ✓ La preparación de informes;
- ✓ El desarrollo de conclusiones y recomendaciones; y
- ✓ La implementación y revisión de los archivos de auditoría.

Si como resultado de las labores realizadas durante la evaluación preliminar indica que existen controles esenciales, durante fase de ejecución dichos controles deben probarse para verificar si cumplen con lo establecido y si están operando satisfactoriamente. Si los controles esenciales no están operando en forma satisfactoria, debe recopilarse evidencia suficiente para determinar si existen controles alternos y de ser así cuáles son los efectos posibles.

Preparación del plan detallado de auditoría.

El primer paso en la fase de ejecución lo constituye la preparación un plan de auditoría detallado. El plan describe, las labores que han de ser desarrolladas según cada objetivo de la auditoría integral. Cada proyecto se planifica de forma que incluya pruebas recopilación de evidencia de auditoría adecuada para lograr los objetivos de auditoría específicos.

Selección o preparación de programas. Un programa de auditoría detalla siempre los pasos que han de seguirse durante la parte de trabajo de campo, para determinar si los criterios están cumpliéndose o no.

Es necesario tener mucho cuidado al preparar y utilizar los programas de auditoría, para lograr cumplir los objetivos y recopilar evidencia adecuada. Al preparar y utilizar los programas de auditoría, se debe siempre relacionar los costos de recopilación de evidencia con los beneficios obtenidos al ayudar a alcanzar los objetivos del examen.

A medida que se desarrollan los trabajos de auditoría, se debe actualizar el plan. Si se determina que los criterios de auditoría son inadecuados o que los hallazgos no son los mismos que se habían previsto según la evaluación preliminar, es posible que sea necesario modificar el plan. Es esencial su rápida modificación.

El plan de auditoría detallada debe ser aprobado por el Jefe de Auditoría. El mismo es responsable de la coordinación de los esfuerzos de auditoría realizados.

Castro, R. (2008). *FASE DE EJECUCION DE LA AUDITORIA*. Diciembre 11, 2008, de MANUAL TUTORIAL AUDITORIA INTEGRAL Sitio web: auditoriaenfoqueintegral.blogspot.com/2008/12/fase-de-ejecucion-de-la-...

2.3.3. Comunicación.

El concepto auditoría se encuentra mayormente asociado con lo contable y las finanzas; sin embargo, en los últimos años en las empresas se realizan auditorías administrativas, de operaciones y ahora nos referiremos acá a este espacio nuevo en las comunicaciones. Los objetivos que se persiguen en cualquier auditoría son los mismos: obtener información válida y pronta sobre la situación presente de las comunicaciones internas y de la cultura organizacional, utilizando técnicas de recolección de datos que garanticen significación, objetividad y pertenencia.

El personal directivo de la empresa debe estar en condiciones de contestar quién inicia la comunicación?, a quién se dirige?, cuáles son las temáticas constantes / esporádicas / raras en las comunicaciones?, utilizando qué canales se comunican?, con qué frecuencia lo hacen?; y, con qué grado de éxito se realizan estas comunicaciones? La respuesta a estas preguntas dará una pauta acerca de la necesidad de realizar una auditoría

comunicativa de manera general o por departamentos o secciones. La información que se procese y las recomendaciones que emanen no sólo beneficiarán al sistema de comunicaciones internas, sino que ayudarán a mejorar considerablemente la productividad de la organización.

Las auditorías en comunicaciones no deben ser consideradas con el mismo criterio de una evaluación de pasar o desaprobar, donde el temor de no pasar el control inhibe y paraliza toda acción. La tendencia actual de este proceso es buscar las fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos que tiene toda empresa en el campo de las comunicaciones. Al examinar tanto las comunicaciones formales como las informales puede presentarse la oportunidad de comprobar lo apropiado y eficiente que son las relaciones entre el personal y puede llevar a elevar la motivación a fin de tomar acciones que consoliden lo que se tienen de positivo y corrijan lo que no se hace bien; también, se pueden incorporar nuevas formas y/o modalidades de comunicación, siempre y cuando no se sature a los trabajadores.

Los directivos de las empresas que deciden participar en un proceso de auditoría de las comunicaciones necesitan asumir esta actividad con toda la seriedad y responsabilidad. Una auditoría que no cuente con el respaldo y apoyo decidido de los directivos está condenada al fracaso, es preferible no realizarla. Los trabajadores, igualmente, deben conocer exactamente en qué va a consistir este proceso, a fin de que brinden su colaboración y no vean en ella una amenaza de despido, potenciales sanciones, ni menos ascensos. Se realice una auditoría interna o externa el personal debe estar dispuestos a colaborar, especialmente los que sean elegidos para las entrevistas o como participantes en los grupos focales ("focusgroup"). Una extensa y explícita carta, dirigida a todo el personal, debe preceder a cualquier proceso de auditoría en comunicaciones. La confianza en que las acciones posteriores redundarán en beneficio de los trabajadores y que el anonimato de los entrevistados está garantizado son seguridades que no hay que cansarse de reiterar. Del mismo modo, todos los que realizan la auditoría deben estar en condiciones de explicar, lo más clara y didácticamente posible los objetivos de su trabajo.

Los beneficios más saltantes de las auditorías de las comunicaciones internas en las empresas pueden resumir en los siguientes aspectos:

- La constatación en "situ" de los procesos de comunicación.
- El levantamiento de información (diagnóstico).
- La retroalimentación.
- La mejora de los canales de comunicación.
- Apoyo a las acciones de capacitación para mejorar las comunicaciones.

Se acepta como principio subyacente a estas acciones, la mejora de las relaciones entre todo el personal, un uso más eficiente de los espacios destinados a la comunicación formal, una sustantiva disminución de la comunicación informal, la incorporación de tecnología en comunicaciones que torne más eficientes estos procesos; y, finalmente, pero no menos importante la revisión y consolidación de las normas, valores, costumbres, etc. ("la cultura de la empresa"). Federico Varona señala que además de estos beneficios tangibles, existen otros menos notorios en el corto plazo, como la especificación de variables que dificultan relaciones más duraderas en la empresa y la posterior mejora de un sistema integral de mecanismos de cohesión en todos los niveles.

Una ventaja poco comentada, tanto por los autores de libros especializados en esta área, como por quienes llevan a cabo estas tareas, es el efecto multiplicador que está teniendo el conocimiento y difusión de este nuevo campo de especialización profesional en el ámbito de las comunicaciones. El compromiso de realizar los trabajos con eficiencia, con responsabilidad, en una palabra con profesionalismo, es la única garantía de que los empresarios confíen en el trabajo de los auditores de las comunicaciones internas.

Tello, Max. (2012). Manual De Auditoria De La Comunicación Interna. 2012, de Universidad de Lima Sitio web: maxtello.com/manualdeauditoria1.pdf

2.3.4. Seguimiento.

El proceso de auditoría contempla en forma cronológica y secuencial las etapas de planificación, programación, ejecución, informe y seguimiento. Un adecuado control del nivel de calidad en el desarrollo de cada una de esas etapas, permitirá al auditor obtener un informe de auditoría con niveles de calidad adecuados. Sin embargo, queda todavía asegurarse que se han tomado todas las medidas necesarias para tratar los riesgos informados como altos o no aceptables, ya que sólo mediante la adecuada

implementación de los compromisos tomados por la administración, se logrará un impacto positivo mediante la agregación de valor a los procesos en la organización.

Para lograr dicho impacto, se debe asegurar la adecuación, eficacia y oportunidad de las medidas adoptadas, asegurándose que se corrigen las desviaciones y se logran los resultados deseados en la forma y en los tiempos previstos.

Las diferentes normas de auditoría referidas al seguimiento, señalan que el Jefe de Auditoría debe monitorear el avance de los resultados y discutir con el Jefe de Servicio cuando, a su juicio, éste ha admitido un nivel de riesgo que no es aceptable para la organización, al no adoptar las medidas correctivas o preventivas de los hechos informados por la auditoría. Sin perjuicio de esta acción, será necesario que el auditor deje constancia escrita de dicha situación.

En el contexto antes explicado, se visualizan algunas variables de carácter estratégico que constituyen la base para realizar un adecuado seguimiento:

- ✓ Recursos humanos y financieros suficientes.
- ✓ El nivel de calidad en la formulación de la programación de auditoría.
- ✓ El nivel de calidad en la ejecución, obtención de evidencia y análisis de los resultados de la auditoría.
- ✓ El nivel de calidad y la oportunidad de los análisis de los hallazgos y recomendaciones contenidas en los informes de auditoría.
- ✓ El nivel de calidad y la oportunidad de la respuesta de las unidades operativas a las observaciones y recomendaciones propuestas por la auditoría interna.
- ✓ Una base de datos para controlar los plazos y avances de las medidas comprometidas por los ejecutivos responsables de las unidades organizacionales.
- ✓ Las formalidades consideradas en el flujo de información, hacia el Jefe de Servicio y hacia los procesos operativos y desde éstos, a la Unidad de Auditoría.
- ✓ El nivel de retroalimentación que ha recibido por parte de la unidad auditada antes de entregar el informe de auditoría al Jefe de Servicio.

Sin perjuicio de lo ya señalado, en términos prácticos se requiere en una primera parte, realizar algunos análisis y diseñar y aplicar procedimientos que permitan priorizar

fundadamente, los procesos críticos para la organización y, luego determinar las recomendaciones específicas sobre las cuales se realizará el seguimiento de auditoría para un periodo determinado.

Informe.

La etapa de informe o comunicación de los resultados considera la emisión de un informe con análisis y recomendaciones factibles de implementar que conlleven un alto impacto y significación a la transparencia y gestión en los Servicios y un fortalecimiento a la labor de auditoría interna en el Sector Público.

En esta etapa se presentan dos visiones. La primera referida al informe ejecutivo, identificando las características que éste debería presentar para cumplir la función que su nombre indica, esto es, comunicar lo esencial e importante a la alta dirección. La segunda mirada, corresponde al informe de resultado, en relación al cual se ha enunciado y descrito la forma cómo deben ser estructurados los hallazgos de auditoría distinguiéndose los componentes de dicha estructura (descripción de los hallazgos, efectos reales o potenciales y las recomendaciones para mitigar dichos efectos) y sintetizándose su concepto y contenido.

Consejo de Auditoría General de Gobierno Interna. (2013). *El Proceso de Auditoría Interna*. Junio 2013, de RSS Sitio web: www.auditoriainternadegobierno.cl/

Seguimiento y evaluación de medidas correctivas.

Son procedimientos para la verificación y seguimiento de la implementación de las recomendaciones contenidas en los informes resultantes de las acciones de control efectuadas por los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control y de las Sociedades de Auditoría designadas y contratadas.

De la misma forma establece las pautas para el seguimiento de los procesos judiciales derivados de las acciones de control efectuadas por los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control y de las Sociedades de Auditoría designadas y contratadas. Es de responsabilidad de los Titulares de las Entidades, Jefes de los Órganos de Auditoría Interna, Jefes de las unidades orgánicas de la Contraloría General de la

República; y de las Sociedades de Auditoría designadas y contratadas; su incumplimiento genera responsabilidad administrativa.

Supervisión y seguimiento de los controles. Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. También se realiza para asegurar que los controles continúan operando efectivamente, se logra mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos.

Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real se construyen en las actividades recurrentes normales de una entidad e incluyen la administración regular y las actividades de supervisión. Los administradores de ventas, compras, y producción a niveles de división y corporativo se encuentran frente a las operaciones y pueden cuestionar los informes que difieren significativamente de su conocimiento sobre las operaciones.

En muchas entidades, los auditores internos o el personal que desempeña funciones similares constituye a la supervisión y seguimiento de los controles de una entidad mediante evaluaciones separadas, regularmente proveen información sobre el funcionamiento del control interno, prestando considerablemente atención a la evaluación del diseño y a la operación del control interno. Comunicación información sobre fortalezas y debilidades y ofrecen recomendaciones para mejorar el control interno; pueden incluir el uso de información proveniente de comunicaciones recibidas de partes externas. Los clientes implícitamente corroboran los datos de facturación mediante el pagar sus facturas o asumiendo sus cargas. Además, los reguladores pueden comunicar a la entidad las precauciones sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno, por ejemplo, comunicaciones relacionadas con exámenes realizados por agencias reguladoras de bancos. En el desarrollo de sus actividades de supervisión y seguimiento, la administración también puede considerar comunicaciones relacionadas con el control interno provenientes de los auditores externos.

Aplicación a entidades pequeñas. Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real de las entidades pequeñas es más probable que sean informales y típicamente sean desarrolladas como parte de la administración general de las operaciones de la entidad.

La participación estrecha de la administración en las operaciones a menudo identificara variaciones importantes frente a las expectativas e identificara también inexactitudes en los datos financieros.

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral* Bogotá: ECO EDICIONES

Control interno.

Se denomina Control Interno al sistema integrado de controles, tanto financieros, como de otros tipos establecidos por la administración de la entidad para proteger los activos, obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la entidad, comunican las políticas administrativas, estimulan y median el cumplimiento de las mismas. No en vano Cook la compara con el sistema nervioso de una persona.

Por tanto con la aplicación adecuada del Control Interno se cumplen los siguientes objetivos:

- ✓ Salvaguardar los bienes y valores, propiedades y demás activos de la entidad.
- ✓ Promover la eficiencia personal, minimizar los errores humanos y detectar rápidamente los que se produzcan:
- ✓ Garantizar la razonabilidad de la información contable y administrativa en general.

El Control Interno se basa en los siguientes principios:

- ✓ La división del trabajo.
- ✓ La fijación de responsabilidades.
- ✓ El cargo y descargo.

Para el auditor el control interno es de gran significación la calidad de los controles internos en vigor, más que en cualquier otro factor, determina la clase de examen que efectuará. El pondera y evalúa el sistema de control interno para determinar la extensión y orientación del trabajo de auditoría necesario, que le permita expresar una opinión acerca de lo razonable o correcto de una determinada situación sujeta a examen.

Con esto pudiéramos sintetizar el concepto de sistema de control interno diciendo que consiste en todos los medios empleados con la finalidad de:

- a. Proteger los recursos contra pérdidas, fraudes e ineficiencias.
- b. Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables, económicos y operativos.
- c. Apoyar y medir el cumplimiento de los planes de la empresa.
- d. Juzgar la eficiencia de la operación en todas las dependencias de la empresa auditada.

Gallart, Y. (2014). *Auditoría al Control Interno*. Junio, 2014, de Publicidad en Monografias.com Sitio web: <http://www.monografias.com/trabajos55/auditoria-control-interno/auditoria-control-interno2.shtml>

2.4. Hipótesis de trabajo.

La realización de este examen de auditoría integral a los Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración del Comercial Lisbeth “Franquiado Disensa” en el período enero - diciembre de 2012, nos permitió obtener una opinión sobre si se están desarrollando de manera correcta los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión en los diferentes departamentos, el mismo que es una parte importa de la entidad pues con el buen desarrollo del mismo se puede cumplir con las metas y objetivos propuestos.

2.5. Diseño de la investigación.

El presente proyecto, incluirá los siguientes tipos de investigación, entre otros:

Documental: para definir los aspectos conceptuales y metodológicos de cada tipo de auditoría, para el efecto se sustentará en la bibliografía referenciada en la maestría.

De campo: un proyecto de auditoría integral requiere la aplicación de los procedimientos de auditoría, que para el efecto se diseñaron en los programas de trabajo, en las diferentes unidades o departamentos relacionados con el alcance y que pertenecen a la empresa bajo control.

Experimental: la auditoría integral es un proyecto pionero en Ecuador, no hay referencia formal de su realización a nivel privado ni público, por lo que el enfoque que se logre se fundamentará en someter una muestra para análisis bajo diferentes enfoques en espera de que estos resultados generen sugerencias o recomendaciones que brinden mayor valor a la acción de control y que puedan brindar soluciones más claras de los problemas frecuentemente encontrados en la gestión, lo cual se relaciona incluso con la investigación exploratoria o cualitativa.

2.6. Población y muestra de la investigación.

Las principales actividades económicas se fomentan, en la agricultura con la producción y venta de cítricos (naranja, mandarina, toronja, maracuyá), palma, maíz, arroz, soya, maderas entre otros. El cantón cuenta con 2 bancos como son el de Fomento y el banco del Pichincha, la existencia de una planta para el procesamiento de cacao(RISTOK CACAO.) ha fomentado el desarrollo de la zona y ha incentivado el cultivo de este producto; otra de las actividades es el comercio de productos de la zona especialmente de cítricos hacia las ciudades de Guayaquil y Quito, también una parte de la población vive de la actividad del comercio de productos de primera necesidad, mediante tiendas, comisariatos y micro mercados. otros son ebanistas, pintores, mecánicos, electricistas entre otros, que se han constituido en la mano de obra calificada que está siendo utilizada por el Gobierno Municipal para la ejecución de la obra pública, actualmente se ha proliferado las plantaciones de semilleros o viveros de plantas de cacao mejorado como es el injerto y ramilla, también plantas de cítricos y maderables.

Población:

El cantón Quinsaloma es uno de los cantones más jóvenes del Ecuador ya que fue creado el 20 de noviembre del 2007, mediante publicación en el Registro Oficial N° 215.

Previamente había pertenecido a Ventanas, en calidad de parroquia desde el 15 de noviembre del año 1979 hasta la fecha de cantonización.

Cuenta con una población de 16 476 habitantes distribuidos así:

Zona Urbana	4 573
Zona Rural	11 903
Total	16 476

Figura 1.

Fuente: Eruditos, W. (2012). *Población del Ecuador por grupos de edad*. junio 06, 2012, de GmailFor Business Sitio web:
<http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>.

Muestra:

Del análisis realizado en el cantón Quinsaloma con respecto a la distribución de materiales de la construcción, existen hasta el momento dos distribuidoras de materiales de construcción, una de ellas cuenta con la franquicia de Disensa, por lo que la competencia también está en crecimiento, debido a esta naturaleza de negocio, se tomó en consideración a Comercial Lisbeth “ Franquiciado Disensa, para nuestro examen de auditoría integral, la misma que se mantiene como la primera distribuidora de la zona debido a que ofrece sus productos con insumos de primera calidad, durables en el tiempo, lo que satisface las necesidades, gustos y preferencias al cliente.



COMERCIAL LISBETH



FERRETERIA CARRILLO

CAPITULO III.
ANÁLISIS DE LA EMPRESA.

3. Introducción (antecedentes de la organización).

Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” es el proveedor de materiales de construcción ubicado en el cantón Quinsaloma Provincia de los Ríos, inicio sus operaciones como persona natural el 13 de diciembre de 2000y obtuvo la franquicia con la empresa Disensa en Guayaquil el 26 de abril de 2001 a través de un contrato en el cual se compromete como distribuidor a lo siguiente. A la eficiente y correcta comercialización de toda la gama de productos que comercializa Disensa y de acuerdo a las políticas y normas aplicables a los Distribuidores según establece el Reglamento correspondiente, procurando que la zona donde ejerce influencia en el mercado sea debidamente abastecida.

Principales disposiciones legales:

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- ✓ Código tributario
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ Normas de control Interno
- ✓ Contrato de distribución de materiales de construcción.

La fidelización es una forma de asegurar ventas por eso se ha convertido en una misión ineludible para cualquier empresa. Los clientes eligen un producto o servicio porque les satisface una necesidad, a veces no es suficiente ser efectivo en la satisfacción de necesidades sino que la empresa debe ser ir más allá y superar las expectativas de sus clientes.

La investigación que se presenta tiene como propósito realizar un estudio práctico y objetivo, que explique la relación existente entre la aplicación de estrategias de fidelización y el crecimiento del volumen de ventas de la empresa, una vez establecida esta relación, se pueden diseñar y aplicar las estrategias adecuadas para lograr el objetivo planteado.

3.1. Misión, visión, organigrama funcional.

Misión:

Ser una empresa confiable que proporcione seguridad a sus clientes con productos y servicios de calidad y con valor agregado, promoviendo un agradable ambiente laboral por medio de sistemas de reconocimiento de desempeño, creando plazas de trabajo y garantizando una adecuada rentabilidad a sus dueños.

Visión:

Convertirse en la empresa líder en construcción en el mercado local y nacional dentro de los plazos establecidos, a través de pilares fundamentales de competitividad como Innovación, Eficiencia y Capacidad de Respuesta, para ofrecer servicios con tecnología de punta y desarrollar nuevos productos acordes a los estándares de clase mundial.

Estructura orgánica:

Comercial Lisbeth no presenta una estructura orgánica en su funcionalidad por tratarse de un solo propietario el cual solo es franquiciado con Disensa por lo tanto solo podemos indicar las aéreas relevantes para su funcionamiento:

- ✓ Ventas.
- ✓ Contabilidad.
- ✓ Recaudación. y
- ✓ Bodega.

Es decir que para los procesos Agregadores de valor comercial Lisbeth en sus operaciones cuenta con:

- ✓ Admisión.
- ✓ Clasificación.
- ✓ Distribución.

Andrade, P. (2001). Análisis de la Empresa. abril 26, 2001, de Disensa Sitio web: http://www.amarillasinternet.com/ec/quinsaloma/ferreteria_quinsaloma_distribuidora_lisbeth_franquiciado_disensa_rios_ventas_de_cemento_cables_luz_acabados_construccion/C3%B3n_pedro_andrade/distribuidora_comercial_lisbeth.html

3.2. Cadena de valor.

Las áreas funcionales de la empresa son las diversas actividades más importantes de la empresa, ya que por ellas se plantean y tratan de alcanzar los objetivos y metas. Para nuestra investigación dentro de la entidad está formada por las siguientes áreas más comunes de nuestra investigación:

Área de ventas.

Esta área está destinada a captar y acceder a los mercados interesados en los materiales de construcción y otros, en las mejores condiciones de competitividad, rentabilidad y desempeño óptimo, asesorando a los clientes a tomar buenas decisiones para que obtengan lo que deseen, contribuyendo a la sostenibilidad del negocio invirtiendo la mínima cantidad de recursos.

Área de contabilidad.

Esta Unidad se encarga de llevar todos los registros contables de todos los procesos económicos que se generan en el negocio y tendrá en cuenta todos los movimientos de dinero, tanto dentro como fuera de la empres

Área de recaudación.

Organiza, ejecuta la custodia de valores y pagos; y, ejerce acciones para la optimización de los servicios y la recuperación eficiente de la cartera, además de Verificar en forma mensual las Planillas de Seguridad Social que presenta el sector empleador, para establecer si existen diferencias en cuotas o recargos.

Área de bodega.

Llevar el Control detallado y minucioso de los procesos que se realizan en bodega observando los parámetros de control establecidos, desde la adquisición, ingreso, almacenamiento y despacho de los bienes al usuario final, también proporcionar materiales y suministros mediante formularios (Entradas y Salidas de bodega).

Con un despacho eficaz y eficiente de los materiales que llegada a bodega, controlando cada material desde su llegada hasta la salida al usuario final y estimar los espacios dependiendo de las tareas a realizar.

Contacto con el cliente.

El vendedor debe tener un conocimiento, no sólo de las características técnicas de los productos; sino también de sus usos y aplicaciones. Así mismo debe contar con toda la información necesaria de precios, stocks, servicio post-venta, tiempos de entrega, formas de pago, documentación que requiera del cliente, etc.

El área de facturación debe ser expedita, la venta no termina con la orden de pedido, el cliente debe comprobar la calidad del servicio a lo largo de la cadena de procesos.

El personal de bodega, a cargo del despacho en el local o entregas a obras, constituye un eslabón clave dentro de la cadena de valor. Por ese motivo, el vendedor y el bodeguero deben coordinar correctamente los tiempos y horarios de despachos.

El personal encargado de la estiba de productos debe estar vestido apropiadamente (no shorts, camiseta interior) en todo momento.

Horario de atención: se sugiere que el Franquiciado atienda de acuerdo al horario comercial de su zona, y éste debe ser expuesto en el ingreso del local. Se deberá respetar el horario escogido para el bien del consumidor e imagen de la Franquicia.

La recepción de llamadas debe ser cordial y agradable al oído. Se debe establecer con claridad el nombre del interlocutor y el motivo de la llamada. Con esta información se deberá contactar directamente con la persona que atenderá el requerimiento del cliente. Al término de cada llamada, el cliente debe quedar satisfecho por el contenido de las respuestas recibidas y la cordialidad recibida. Esto genera en la percepción del cliente una imagen de calidad y eficiencia respecto a la empresa, sus productos o servicios.

El uso del correo electrónico es una herramienta valiosa para el marketing del local del punto Franquiciado, y puede ser utilizada para enviar información a clientes actuales y potenciales, por ejemplo promociones, nuevos productos, encuestas, etc.

La cadena de valor despliega el valor total, y consiste de las actividades de valor y del margen. Las actividades de valor son las actividades distintas física y tecnológicamente que desempeña una empresa. El margen es la diferencia entre el valor total y el costo colectivo de desempeñar las actividades de valor. El margen puede ser medido en una variedad de formas.

Para diagnosticar la ventaja competitiva, es necesario definir la cadena de valor de una empresa para que compita en un sector industrial en particular. Iniciando con la cadena genérica, las actividades de valor individuales se identifican en la empresa particular. El definir las actividades de valor relevantes requiere que las actividades con economía y tecnologías discretas se aislen.

Las funciones amplias como manufactura o mercadotecnia deben ser subdivididas en actividades. El flujo del producto, el flujo de pedidos o el flujo de papel pueden ser útiles para hacer esto.

El subdividir actividades puede proceder al nivel de angostar cada vez más las actividades que son hasta cierto punto discretas. Cada máquina en una fábrica, por ejemplo, podría ser tratada como una maquina separada. Así, el número de actividades es con frecuencia muy grande.

El grado apropiado de disgregación depende de la economía de las actividades y de los propósitos para los que se analiza la cadena de valor. El principio básico es que las actividades deberían estar aisladas y separadas cuando tengan economías diferentes, tengan un alto potencial de impacto de diferenciación, o representen una parte importante o creciente del costo. Al usar la cadena de valor, las disgregaciones sucesivamente más finas de algunas actividades se hacen mientras el análisis expone diferencias importantes para la ventaja competitiva, o están combinadas por que no son importantes para la ventaja competitiva o están gobernadas por economías similares.

Las actividades de valor deben ser asignadas a categorías que mejor representan su contribución a la ventaja competitiva de una empresa. Si el procedimiento de pedidos es una forma importante en la que la empresa interactúa con sus compradores, por ejemplo, debe ser clasificada bajo mercadotecnia. Con frecuencia las empresas han obtenido ventajas competitivas al redefinir los papeles de las actividades tradicionales.

Todo lo que hace una empresa debería quedar capturado dentro de una actividad primaria o de apoyo. Las etiquetas de actividad de valor son arbitrarias y deberían ser elegidas de forma que proporcionen la mejor perspectiva del negocio. Las actividades de etiquetación en los sectores industriales de servicio con frecuencia ocasionan confusión debido a que operaciones, mercadotecnia y apoyo después de la venta están estrechamente relacionadas. El ordenamiento de las actividades debería seguir ampliamente el flujo del proceso, pero este ordenamiento también depende del juicio. Con frecuencia las empresas desempeñan actividades paralelas, cuyo orden debería ser elegido de forma que aumenten la claridad intuitiva de la cadena de valor a los administradores.

3.2.1. *Procesos gobernantes.*

Comercial Lisbeth “Franquiado Disensa”, no tiene una estructura organizacional definida sin embargo está alineada con la misión, que es la de establecer las políticas y metas de la empresa, en concordancia con las políticas de la compañía “DISENSA” primera franquicia de materiales de construcción; y, evaluar su cumplimiento.

Dentro del proceso gobernante solo está constituido por su propietario el cual orienta y dirige las políticas de la distribuidora, la misma que se sustenta en la filosofía y enfoque de productos y servicio, que estará integrada por Gestión de Procesos los que son compatibles con la demanda y satisfacción de los clientes internos y externos, los objetivos de la gestión de procesos, son las de lograr la satisfacción del cliente en la entrega de servicios con calidad y eficiencia, implementar procedimientos de gestión basados en la administración operativa de productos con el correspondiente control y monitoreo de resultados, e Integrar y mantener equipos de trabajos multidisciplinarios.



PROCESOS GOBERNANTES



3.2.2. Procesos básicos o agregadores de valor.

Procesos Agregadores de Valor (Clave u Operativos).- Facilitan la consecución de la misión, permitiendo el desarrollo de la planificación y estrategia de la organización. Se establecen para la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario añadiendo valor a los procesos. Por lo tanto, estos procesos básicos son los de Administrar, dirigir y controlar todas las actividades técnicas agregadoras de valor, a fin de cumplir con los objetivos y misión institucional.

Mercadeo y marketing.

En este campo se trata de Establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocios competitivas para los mercados.

Gestión De Calidad Y Servicio.

El objetivo de la es la Atender y satisfacer las necesidades de los usuarios en general y del mercado.

PROCESOS BÁSICOS O AGREGADORES DE VALOR

<i>Logística Interna</i>	<i>Mercadeo</i>	<i>Gestión de Ventas y Servicios al Cliente</i>	<i>Distribución a Clientes</i>
------------------------------	-----------------	---	------------------------------------

3.2.3. Procesos habilitantes.

Los procesos habilitantes Son los que expresan el objeto social y la razón de ser de la compañía. Son aquellos que directamente contribuyen a realizar el producto o brindar el servicio. A partir de ellos el cliente percibe y ora la calidad de lo ofertado”, en este proceso intervienen varias áreas de la compañía y tienen un impacto directo en el cliente y sus requerimientos; básicamente su misión es la de Dirigir, Coordinar, supervisar y evaluar el área de contabilidad de la distribuidora, los cuales denotan, registros contables, estados financieros y notas aclaratorias, inventario de bienes muebles e inmuebles valorados, pago de remuneraciones, sistemas de actualización tecnológico, y el mantenimiento de la infraestructura.

PROCESOS HABILITANTES

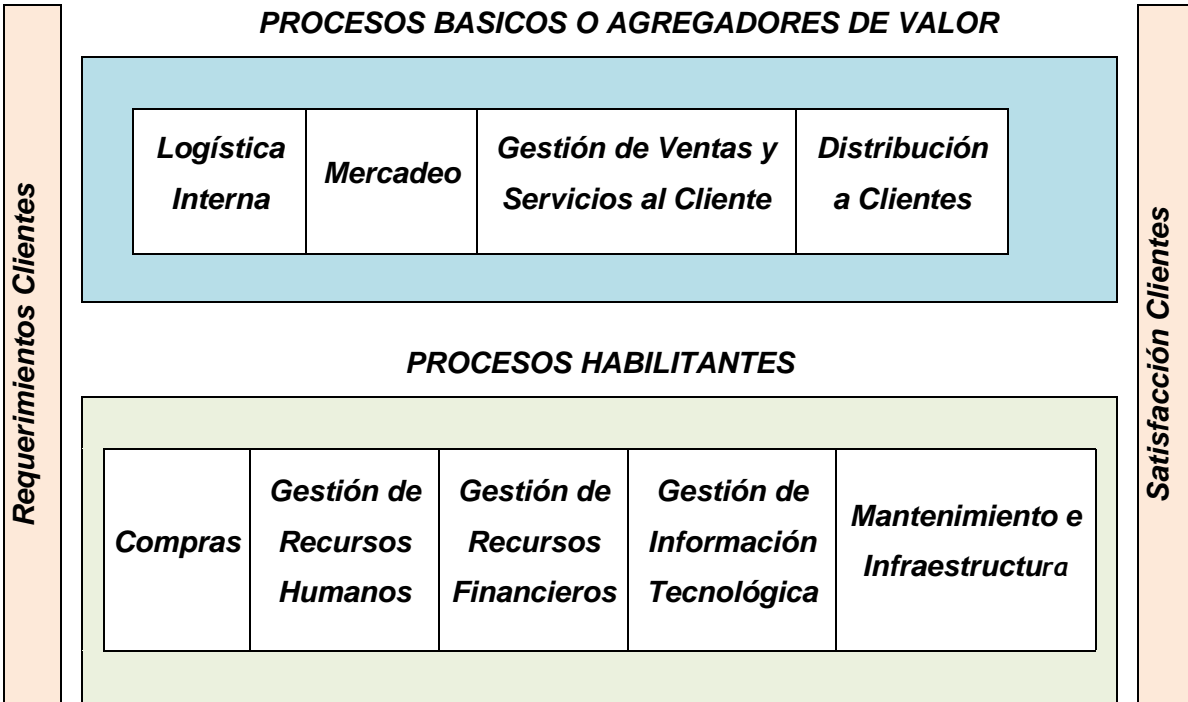
<i>Compras</i>	<i>Gestión de Recursos Humanos</i>	<i>Gestión de Recursos Financieros</i>	<i>Gestión de Información Tecnológica</i>	<i>Mantenimiento e Infraestructura</i>
----------------	--	--	---	--

3.2.4. Estructura organizacional por procesos, Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”

PROCESOS GOBERNANTES



PROCESOS BASICOS O AGREGADORES DE VALOR



PROCESOS HABILITANTES

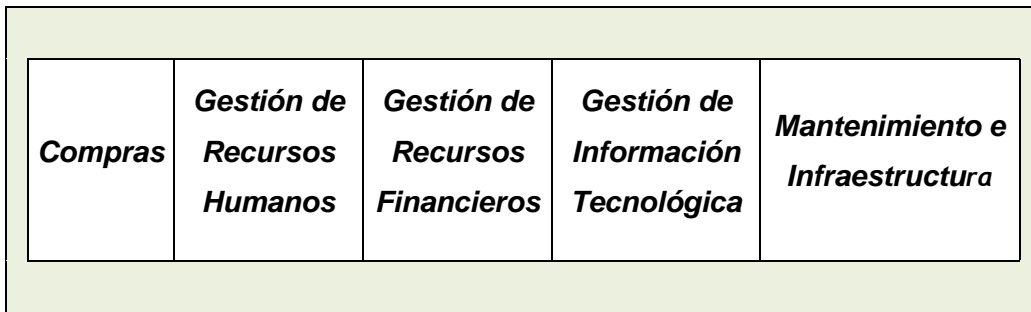


Figura 2.

Fuente: Aporte del estudiante a la entidad

3.3. importancia de realizar un examen de auditoría integral a los ingresos, gastos de remuneraciones, gastos de inversión y bienes de administración del comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” en el período enero - diciembre de 2012.

Hoy en día las empresas, se ven fortalecidas con la asimilación de la calidad total, excelencia gerencial, sistemas de información, etc. Nuevos enfoques orientados a optimizar la gestión empresarial en forma cualitativa y mensurable para lograr que los consumidores, clientes y usuarios satisfagan sus necesidades.

En este contexto es que el sistema de control asume un rol relevante porque a través de sus evaluaciones permanentes posibilita maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las empresas. La instrumentalización de los sistemas de control se da a través de las Auditorías que se aplican en las empresas dentro de un período determinado para conocer sus restricciones, problemas, deficiencias, etc. como parte de la evaluación.

La articulación de los órganos de control, asesoría, apoyo de una organización social en conjunto, posibilita el cumplimiento de los fines empresariales. Este planteamiento posee singular importancia cuando se aplican auditorías específicas debiendo ejercitar el control posterior al ámbito político, administrativo, operativo, para que los resultados contribuyan al relanzamiento empresarial.

Por el alto nivel impositivo que presenta nuestro país, algunas empresas, en busca de disminuir los montos pagados por impuestos recurren a la elusión y en el peor de los casos a la evasión tributaria.

Debido a estos, las empresas presentan un alto riesgo de ser objeto de investigación y posibles sanciones por parte de la administración de impuestos, entidad que en los últimos años ha realizado una gran inversión en tecnología que permite realizar un control casi total de sus contribuyentes lo que hace muy difícil que una empresa logre disminuir sus Impuestos mediante maniobras fraudulentas o no muy ortodoxas, sin que sea advertido por la administración tributaria.

En vista que el remedio puede resultar más costoso que la enfermedad, ya que si una empresa durante un período gravable mediante actos fraudulentos o desfigurados logra disminuir el pago de sus impuestos, es muy posible que en el futuro su declaración sea revisada y corregida, teniendo como consecuencia pagar lo no pagado más intereses y adicionalmente una sanción, se ha convertido en objetivo de algunas empresas la realización de una auditoría integral con el fin de identificar las posibles irregularidades o comportamientos no adecuados en relación con impuestos, para tomar medidas antes que ese descubrimiento lo realice la administración tributaria, porque en tal caso el costo sería alto.

De modo pues, que el objetivo de una auditoría integral es brindarle la tranquilidad a la directiva de la empresa de que el manejo que se le han dado a sus impuestos es el correcto y que no tendrá ningún problema legal con el estado por este concepto.

En cuanto a la calidad de servicio con la eficiencia en el uso de los recursos, en este mundo globalizado que nos toca enfrentar, la única diferencia competitiva la marcan los recursos humanos que son los portadores de los bienes y servicios que las organizaciones producen. Es imprescindible ofrecer calidad de procesos, de trato y de coordinación para obtener beneficios económicos y lealtad por parte de los clientes, para asegurarnos la continuidad en el mercado. El proceso de mejora continua es el que conducirá a optimizar dichos recursos convirtiendo a un empleado de contacto en un prestador profesional de servicios.

¿Qué es mejor, tener un producto servicio de alta demanda y alta rentabilidad o muchos productos o servicios de una demanda media pero constante y de una adecuada rentabilidad? En realidad no hay una respuesta exacta, sin embargo puede parecer que todo el mundo apostaría por vender lo máximo posible a la mayor rentabilidad, pues obviamente esa es la esencia de cualquier negocio, y si bien ello es así, no siempre debemos cegarnos y no ir más allá de esa “gallina de los huevos de oro” que tengamos en un momento determinado.

Es decir, bien estará si hemos conseguido colocar en el mercado un producto o servicio que goza de alta demanda y popularidad y que nos deja una alta rentabilidad, pero no nos confiemos, no debemos vivir siempre solo de ello, habitualmente es mejor tener diez clientes de rentabilidad media que tan solo uno de rentabilidad alta, es bueno tener variedad de productos, pues el día que uno desaparezca, el día que uno nos deje de ser rentable seguiremos con los demás. Eso sí mientras este gran y buen producto o servicio exista, diversificar no significa tener que perder la oportunidad y para no perder la oportunidad bien haremos en diseñar un plan específico para este producto o servicio estrella pero que a la vez vaya complementado con otros planes para los otros productos o servicios. En el corto plazo puede parecernos una absurdez, en el medio y largo plazo probablemente lo agradeceremos.

Debido a la naturaleza del negocio en lo que respecta a la construcción, comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” se ha posicionado en el mercado como uno de los primeros en esta línea y se desenvuelve con gran capacidad con sus clientes y todas y cada una sus diversidades de productos en el ámbito de la construcción y el mejoramiento continuo como una herramienta fundamental para el desarrollo de su negocio y la satisfacción de todos sus clientes.

**Distribuidora comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”
cantón Quinsaloma**



CAPITULO IV.
**INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL A LOS INGRESOS, GASTOS DE
REMUNERACIONES, GASTOS DE INVERSIÓN Y BIENES DE ADMINISTRACIÓN DEL
COMERCIAL LISBETH “FRANQUICIADO DISENSA” EN EL PERÍODO ENERO -
DICIEMBRE DE 2012**

4. Diagnostico general.

Informe de examen de auditoría integral a los ingresos, gastos de remuneraciones, gastos de inversión y bienes de administración del comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” en el período enero - diciembre de 2012.

Motivo del examen.

El examen de auditoría integral del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”, de acuerdo a la estructura de la universidad contempla varios puntos, y previa autorización del Dueño - Gerente de la empresa, se lo realizó de conformidad con la orden de trabajo 001-UTPL-DWAF-2013 de 11 de diciembre de 2013.

Objetivos del examen.

Generales.

Realizar un examen de auditoría integral a los Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” correspondiente al período entre el 2 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Específicos.

- ✓ Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”
- ✓ Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial de los Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración
- ✓ Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

Alcance del examen.

Se examinarán los Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración, por el período comprendido entre el 2 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Base legal.

Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” es el proveedor de materiales de construcción ubicado en el cantón Quinsaloma Provincia de los Ríos, inicio sus operaciones como persona natural el 13 de diciembre de 2000y obtuvo la franquicia con la empresa Disensa en Guayaquil el 26 de abril de 2001 a través de un contrato en el cual se compromete como distribuidor a lo siguiente. A la eficiente y correcta comercialización de toda la gama de productos que comercializa DISENSA y de acuerdo a las políticas y normas aplicables a los Distribuidores según establece el Reglamento correspondiente, procurando que la zona donde ejerce influencia en el mercado sea debidamente abastecida.

Principales disposiciones legales.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- ✓ Código tributario
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ Normas de control Interno
- ✓ Contrato de distribución de materiales de construcción.

Estructura orgánica.

Comercial Lisbeth no presenta una estructura orgánica en su funcionalidad por tratarse de un solo propietario el cual solo es franquiciado con Disensa y se acoge a lo establecido en las disposiciones establecidas por la empresa Disensa, por lo tanto solo podemos indicar las aéreas relevantes para su funcionamiento:

- ✓ Ventas.
- ✓ Contabilidad.
- ✓ Recaudación. y
- ✓ Bodega.

Andrade, P.. (2001). *Análisis de la Empresa*. abril 26, 2001, de Disensa Sitio web: http://www.amarillasinternet.com/ec/quinsaloma/ferreteria_quinsaloma_distribuidora_lisbeth_franquiciado_disensa_rios_ventas_de_cemento_cables_luz_acabados_construccion_pedro_andrade/distribuidora_comercial_lisbeth.html

Objetivos de la entidad.

Para el cumplimiento de sus objetivos, son atribuciones y deberes de Comercial Lisbeth la venta de materiales de construcción del cantón Quinsaloma, en todos sus órdenes, para ello, deberá:

- ✓ El Franquiciado deberá velar por la correcta y pulcra exhibición de los productos y marcas que comercializa la Franquicia, respetando las normas que para este efecto se han diseñado dentro de los manuales de Operación y Servicio.
- ✓ Es importante mantener actualizada la exhibición de precios de los principales productos ofrecidos al público y además contar con listados impresos de todos los productos ofrecidos en la canasta, y que éstas estén a disposición siempre del cliente.
- ✓ El Franquiciado deberá tener siempre stock mínimos de productos, que permitan atender las demandas de los consumidores de su zona.
- ✓ El Franquiciado podrá usar los logos y marcas manejados por la Franquicia en material promocional, siempre y cuando haya conseguido expresa aprobación por parte del Franquiciador u Operador de la misma.

Recursos necesarios.

Humano:

CARGO	NOMBRE	INICIALES RESPONSABLES
Auditor	Ing. David Ávila	D.A

Materiales:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Computadora	1
Impresora	2
Papel Bond A4	4
Escritorio	1

Financiero:

DESCRIPCIÓN	VALOR
Papel	\$ 20.00
Carpetas	\$ 7.00
Esferos	\$ 4.00
Lápiz	\$ 2.00
Borrador	\$ 1.00
Clips	\$ 2.00
Grapas	\$ 2.00
Copias	\$ 20.00
Memory Flash	\$ 20.00
Transporte	\$ 100.00
Alimentación	\$ 110.00
Impresora	\$ 230.00
TOTAL DE RECURSOS	\$ 518.00

Presentación del Informe

A la Gerencia se le entregará los resultados obtenidos de nuestro examen.

Elaborado por:

Ing. David Ávila Franco
Auditor

4.1. Planificación preliminar y específica.

Planificación Preliminar y Especifica del Examen de Auditoría Integral a los Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” en el período enero - diciembre De 2012.

Antecedentes.

El presente examen de auditoría integral es la primera acción de control que se realiza al Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” en Quinsaloma.

Objetivos del examen.

De conformidad con la orden de trabajo 001-UTPL-DWAF-2013de 11 de diciembre de 2013, el examen de auditoría integral a realizarse al Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”, tiene los siguientes objetivos generales:

General:

Realizar un examen de auditoría integral a los Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” en el período enero - diciembre de 2012.

Específicos:

- ✓ Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados a un área o proceso del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”
- ✓ Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial de los Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración
- ✓ Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

Alcance del examen

Se examinarán los Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración, por el período comprendido entre el 2 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012.

Conocimiento de la entidad y su base legal.

Base legal

Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” es el proveedor de materiales de construcción ubicado en el cantón Quinsaloma Provincia de los Ríos, inicio sus operaciones como persona natural el 13 de diciembre de 2000y obtuvo la franquicia con la empresa Disensa en Guayaquil el 26 de abril de 2001 a través de un contrato en el cual se compromete como distribuidor a lo siguiente. A la eficiente y correcta comercialización de toda la gama de productos que comercializa DISENSA y de acuerdo a las políticas y normas aplicables a los Distribuidores según establece el Reglamento correspondiente, procurando que la zona donde ejerce influencia en el mercado sea debidamente abastecida.

Principales disposiciones legales.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- ✓ Código tributario
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ Normas de control Interno
- ✓ Contrato de distribución de materiales de construcción.

Estructura orgánica.

Comercial Lisbeth no presenta una estructura orgánica en su funcionalidad por tratarse de un solo propietario el cual solo es franquiciado con Disensa y se acoge a lo establecido en

las disposiciones establecidas por la empresa Disensa, por lo tanto solo podemos indicar las aéreas relevantes para su funcionamiento:

- Ventas.
- Contabilidad.
- Recaudación. y
- Bodega.

Fuente: Franquicia Disensa

Fuentes de financiamiento.

Para el desarrollo de sus actividades y consecución de sus objetivos, Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”, financió sus operaciones con los ingresos que se resumen a continuación, expresadas en Dólares de los Estados Unidos de América:

Monto de recursos examinados.

El monto de los recursos percibidos y utilizados en el año 2012, que estuvieron sujetos a examen, son los siguientes en Dólares de los Estados Unidos de América:

Concepto	2012	Concepto	2012
Ingresos de operación	85 459,00	Gastos de Remuneraciones	12 021,32
Suman:	85 459,00	Gastos de Inversión	82 358,00
		Bienes de Administración	27 679,24
		Suman:	122 058,56

Figura 3.
Fuente: Estados Financieros del Comercial.

Principales actividades y operaciones.

Para el cumplimiento de sus objetivos, son atribuciones y deberes de Comercial Lisbeth la venta de materiales de construcción del cantón Quinsaloma, en todos sus órdenes, para ello, deberá:

- ✓ El Franquiciado deberá velar por la correcta y pulcra exhibición de los productos y marcas que comercializa la Franquicia, respetando las normas que para este efecto se han diseñado dentro de los manuales de Operación y Servicio.
- ✓ Es importante mantener actualizada la exhibición de precios de los principales productos ofrecidos al público y además contar con listados impresos de todos los productos ofrecidos en la canasta, y que éstas estén a disposición siempre del cliente.
- ✓ El Franquiciado deberá tener siempre stock mínimos de productos, que permitan atender las demandas de los consumidores de su zona.
- ✓ El Franquiciado podrá usar los logos y marcas manejados por la Franquicia en material promocional, siempre y cuando haya conseguido expresa aprobación por parte del Franquiciador u Operador de la misma.

Grado de confiabilidad de la información financiera.

En la etapa de planificación se obtuvo la siguiente información:

- ✓ Las operaciones contables y la emisión de estados financieros se encuentran al 31 de diciembre de 2012.
- ✓ La ejecución de recaudación se la realiza en medios informáticos, formulando balances mensuales y la liquidación anual de ingresos y egresos.
- ✓ Para el control y registro de ingresos, en caja se elaboran los partes diarios de recaudaciones.

Punto de interés para el examen.

Los principales puntos de interés para el examen, a ser considerados en su ejecución son:

- ✓ Percepción de ingresos y su adecuado registro y control.
- ✓ Control de las recaudaciones y existencia física.
- ✓ Verificación física de los bienes de administración.
- ✓ Determinación de la propiedad, legalidad, veracidad y conformidad de los gastos efectuados.

Descripción de las principales actividades y de apoyo.

Los principales sistemas identificados relacionados con las actividades más importantes, son los siguientes:

Ingresos. En el periodo examinado, la entidad generó ingresos propios por la facturación de los servicios de ventas de materiales de construcción que brinda a todos sus clientes en general.

Gastos. Los principales desembolsos que se realizan en la entidad son por la adquisición de bienes y servicios.

Transacciones Importantes Identificadas.

Los pago del Impuesto al Valor Agregado al Servicio de Rentas Internas, si se gestiona su recuperación, adquisición de programa de contabilidad, remuneraciones, entre otras.

Identificación de los componentes importantes a ser examinados en la planificación específica.

En la evaluación se determinó la necesidad de que los componentes que se detallan a continuación sean considerados para su análisis de los cuales se efectuará el levantamiento de la información, evaluando sus controles y determinando los riesgos combinados inherentes y de control.

- ✓ Gastos de Remuneraciones., Verificar que los remuneraciones otorgados a los empleados de la empresa hayan sido otorgados oportunamente.
- ✓ Bienes de Administración, Adquisición, cumplan con las disposiciones legales para el efecto y si estos están registrados contablemente.
- ✓ Ingresos: verificar que el registro y control de los valores recaudados y transferidos están depositados y contabilizados correctamente.
- ✓ Gastos: verificar que los desembolsos estén con su respectiva documentación de respaldo y de conformidad con las disposiciones legales vigente.

4.2. Resultado de la auditoría.

El examen de auditoría integral efectuado constituye uno de los aportes fundamental a la investigación y representa el resumen de la auténtica contribución del estudio. Como resultado del mismo de emitirá el informe de auditoría final.

4.3. Cuestionario y matriz de control interno

ACTIVIDAD 1			
SE ESTA REALIZANDO UNA AUDITORÍA DE EXAMEN ESPECIAL. EN LA FASE DE CONOCIMIENTO DEL COMERCIAL LISBETH "FRANQUICIADO DISENSA", EVALUANDO EL RIESGO INHERENTE GLOBAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA			
1.	Cuestionario de control interno para el conocimiento de la entidad, referente al sistema de control interno		
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
N°.	COMPONENTE: CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD O AREA A EXAMINAR	SI	NO
1	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		
1.1	¿EXISTEN HORARIOS PARA RECEPCIÓN DE MATERIALES?	si	
1.2	¿SE VERIFICA QUE EL MATERIAL CORRESPONDA A LO SOLICITADO?	si	
1.3	¿SE REvisa EN TODOS LOS CASOS, QUE EL MATERIAL SURTIDO SE ENCUENTRA EN BUEN ESTADO Y CON LA CALIDAD REQUERIDA?	si	
1.4	¿LOS REPORTES DE RECEPCION DE MATERIAL SE LLEVAN EN CONSECUTIVO NUMERICO?	si	
1.5	¿EXISTE ALGUNA PERSONA RESPONSABLE PARA LA RECEPCION DEL MATERIAL?	si	
1.6	¿EL PERSONAL DEL COMERCIAL CONOCE EL MATERIAL Y ESTA FAMILIARIZADO CON SU MANEJO?	si	
1.7	¿EXISTE UN PLANO DE LOCALIZACION DE MATERIALES?	si	
1.8	¿EXISTE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE ESPECIFIQUE EL TRAMITE PARA LA RECEPCION DE MATERIALES?		no
1.9	¿RECIBE DEL PROVEEDOR EL MATERIAL, EL CUAL SE ACOMPAÑA CON REMISIÓN EN ORIGINAL Y COPIA?	si	
1.10	¿EL AREA DE ADQUISICIONES ENVIA OPORTUNAMENTE LA INFORMACION RESPECTO AL MATERIAL QUE SE RECIBIRA EN EL ALMACEN?	si	

ACTIVIDAD 2

Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo global .

EXAMEN ESPECIAL					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					
N°.	COMPONENTE: CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD O AREA A EXAMINAR	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	10			9
1	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	10			9
1.1	¿EXISTEN HORARIOS PARA RECEPCIÓN DE MATERIALES?	1	si		1
1.2	¿SE VERIFICA QUE EL MATERIAL CORRESPONDA A LO SOLICITADO?	1	si		1
1.3	¿SE REvisa EN TODOS LOS CASOS, QUE EL MATERIAL SURTIDO SE ENCUENTRA EN BUEN ESTADO Y CON LA CALIDAD REQUERIDA?	1	si		1
1.4	¿LOS REPORTES DE RECEPCION DE MATERIAL SE LLEVAN EN CONSECUTIVO NUMERICO?	1	si		1
1.5	¿EXISTE ALGUNA PERSONA RESPONSABLE PARA LA RECEPCION DEL MATERIAL?	1	si		1
1.6	¿EL PERSONAL DEL COMERCIAL CONOCE EL MATERIAL Y ESTA FAMILIARIZADO CON SU MANEJO?	1	si		1
1.7	¿EXISTE UN PLANO DE LOCALIZACION DE MATERIALES?	1	si		1
1.8	¿EXISTE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE ESPECIFIQUE EL TRAMITE PARA LA RECEPCION DE MATERIALES?	1		no	0
1.9	¿RECIBE DEL PROVEEDOR EL MATERIAL, EL CUAL SE ACOMPAÑA CON REMISIÓN EN ORIGINAL Y COPIA.?	1	si		1
1.10	¿EL AREA DE ADQUISICIONES ENVIA OPORTUNAMENTE LA INFORMACION RESPECTO AL MATERIAL QUE SE RECIBIRA EN EL ALMACEN?	1	si		1
CALIFICACIÓN TOTAL:		CT=			9
PONDERACIÓN TOTAL:		PT=			10
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100		NC=			90%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%		RI=			10%
					<u>MODERADO</u>

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	9	RIESGO	ENFOQUE
PT	10		
NC	90%	ALTO	
RI	10%	BAJO	CUMPLIMIENTO

ACTIVIDAD 3

ELABORE LA MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE PRELIMINAR

ENTIDAD AUDITADA			
AUDITORÍA ADMINISTRACION FINANCIERA			
PERÍODO: ENERO de 2012		A: DICIEMBRE del 2012	
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE			
COMPONENTE	Declaraciones Patrimoniales Juradas	ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
COMPONENTE: CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD O AREA A EXAMINAR	NIVEL DE RIESGO	Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación		
	Inherente	BAJO	CUMPLIMIENTO
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ERROR EN LA PROPORCION DE LA MESCLA (EFICIENCIA, EFECTIVIDAD Y EFICACIA)	VERACIDAD, INTEGRIDAD Y VALUACION	TOMAR EN CONSIDERACION LA CREACION DE UN MANUAL PARA LA TRAMITACION DE LA RECEPCION DE MATERIALES

ACTIVIDAD 4

ELABORACION DE LOS COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES

COMPONENTE	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
COMPONENTE: CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD O AREA A EXAMINAR		
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	<p>existe un riesgo inherente bajo del 10% comparado con el nivel de confianza que es del 90% producido por la no aplicación de un manual de procedimientos para el trámite de recepción de materiales para su mejor eficiencia, efectividad y eficacia, dando como resultado el enfoque de cumplimiento por lo que se le debe dar un trato especial para el mejoramiento de los mismos.</p>	<p>Para garantizar el buen uso y conservación de los materiales directos del comercial, de debe de elaborar un manual que regule los procedimientos de trámite en la recepción de los materiales y así dar el buen uso de los mismos,</p>

4.4. Informe de evaluación de control interno.

Con la revisión a los estados financieros del Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”, por el año terminado el 31 de diciembre de 2012, se ha evaluado la estructura de control interno de la distribuidora, para tener una base sobre la cual determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría, que consideramos necesarios en las circunstancias.

La evaluación de control interno fue realizada en cumplimiento a las normas de auditoría generalmente aceptadas y no con el propósito de evaluar la eficacia y eficiencia operativa, ni de detectar errores o irregularidades, sin embargo como “valor agregado de auditoría”. Se presentan algunas sugerencias constructivas para la consideración de la administración, como parte del proceso continuo de modificación y mejoramiento de la estructura de control interno existente y de otras prácticas y procedimientos administrativos y financieros que se comentaron en detalle con el propietario del comercial.

Los asuntos tratados aquí fueron considerados durante nuestro examen y no modifican nuestra opinión Sobre dichos estados financieros. El informe adjunto también incluye comentarios y recomendaciones con respecto a otros asuntos financieros y administrativos, los cuales notamos durante el curso de nuestro examen de los estados financieros.

Este informe es para uso exclusivo de la administración del comercial y no debe ser utilizado con ningún otro fin.

Control interno actual.

Medidas de seguridad de las recaudaciones.

Se pudo constatar que en el área de Recaudaciones se ha tomado las medidas de seguridad necesarias para resguardar los valores que se perciben por concepto de materiales de construcción y otros, y se ha asignado personal preparado para brindar

resguardo tanto al personal y a los valores recaudados, Para el criterio de auditoria cumple con las disposiciones establecidas en las normas de control.

Conclusión.

El área de recaudación cuenta con las medidas de seguridad básicas necesarias, lo que origina que tenga la debida protección de los valores recaudados.

Recomendación.

De acuerdo a los requerimientos del comercial, se debe seguir adoptando las medidas de seguridad pertinentes para el área de recaudación, que permitan resguardar los valores recaudados por ingresos propios.

Bodega de materiales directos.

En la bodega del comercial tiene suficiente espacio para almacenar los materiales para la venta, se identificó que las cantidades de los materiales almacenados depende de la rotación de los mismos, se realiza inventarios con frecuencia de pedidos de acuerdo a las ventas históricas del local, por cada producto, pero no se ha establecido una codificación adecuada que permita una fácil identificación, organización y protección de las existencias de los materiales y bienes de larga duración y de verificaciones físicas en forma periódica para conocer su estado de conservación.

Conclusión.

No se aplicaron procedimientos para el control de los bienes, lo que impide ejercer un seguimiento adecuado de cada uno de ellos y determinar su conservación y buen uso en las actividades de la entidad.

Recomendaciones.

Realizar constataciones físicas por lo menos una vez al año de los bienes, dejando los resultados obtenidos en actas debidamente legalizadas. De existir bienes obsoletos o

fuera de uso, comunicara a la Contadora para que una comisión los evalúe y determine si son susceptibles de baja.

4.5. Tema o asunto determinado.

Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa”.

Hemos practicado una auditoría integral a Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” para el año calendario 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen del balance general y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación de cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades.

4.6. Parte responsable.

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

4.7. Responsabilidad del auditor.

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

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

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre cumplimientos 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 han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; i si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y las revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros.

Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

En nuestra opinión los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” al 31 de diciembre de 2012, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivos por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

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

4.8. Resultados del examen.

4.8.1. Cumplimiento de recomendaciones.

La presente tesis de auditoría integral corresponde a la primera acción de Control Interno para el área Administrativa Financiera – Contable de la Empresa Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” – Quinsaloma.

El control interno es esencial para la consecución de los objetivos de la empresa, de su aplicación y medición depende la conducción ordenada y eficiente del negocio, de igual manera permite prevenir y detectar errores y fraudes cometidos, proteger los activos, mantener la precisión e integridad de los registros contables, y logara la oportuna preparación de información financiera confiable, siendo necesario que lo ejecuten las persona.

Los estados financieros han sido preparados conforme a las NIIF sobre la base del costo y en algunos casos al valor razonable. También exige a la administración que ejerza su juicio en el proceso de aplicación de las políticas contables de la Entidad.

4.9. Hallazgos.

4.9.1. Auditoría financiera (Ingresos de operación).

Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la empresa son depositados en forma completa e intacta y registrados en las cuentas rotativas de ingresos autorizados, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente, por lo que no se registran eventos que requieran revelaciones adicionales y/o ajustes en los estados financieros.

En el período examinado, la empresa generó ingresos propios por las ventas de materiales de construcción que brinda a la comunidad, y los gastos realizados en el periodo examinado, los mismos que se detallan a continuación, expresados en Dólares de los Estados Unidos de América (USD).

Concepto	2012
Ventas con 12% de impuestos	1 367 427,71
Ventas con 0% de impuestos	81 309,01
Suman:	1 448 736,72

Concepto	2012
Gastos de Remuneraciones	66 611,70
Gastos de Inversión	89 315,44
Bienes de Administración	82 358,00
Suman:	237 885,14

Conclusión.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos concluir que los saldos de las cuentas de ingresos y gastos se presenta razonablemente en cuanto a valuación ya que la Gerencia provisionó su recuperación basándose en experiencias previas.

Recomendación.

Al Dueño – Gerente

Implantar una política formal de archivación para los ingresos y gastos, a fin de que ese proceso se realice regularmente en la base de datos y se obtenga así un buen tiempo de respuesta de ser necesario

4.9.2. Auditoría de gestión (Verificaciones diarias de recaudaciones).

En la Entidad se mantienen registros para el control contable de los ingresos generados por la venta de materiales de construcción; sin embargo, no se evidenció la realización de verificaciones diarias a los valores en efectivo producto de las recaudaciones, con la finalidad de comprobar que los depósitos consignados sean iguales a los valores percibidos; omisión que no ha permitido determinar la existencia física de estos valores y comprobar su igualdad con los saldos contables.

Lo comentado se produce por la falta de implantación de procedimientos de control, de la Contadora en realizar las constataciones físicas de las recaudaciones por personas independientes al área, inobservando las NIC 7. Flujos de efectivo.

Conclusión.

Por la falta de aplicación de medidas de control por parte de la contadora en los depósitos recaudados en efectivo, no se dieron cumplimiento a las normativas referentes a las

verificaciones diarias de los valores recaudados, ocasionando que no exista un control que permitan determinar su existencia y adecuado manejo.

Recomendación.

Al Dueño – Gerente

- Dispondrá a la Contadora que designe servidores ajenos al registro, autorización y custodia de fondos, y que realicen con la frecuencia necesaria verificaciones diarias de los ingresos; diligencia de la que se dejará constancia documental de los resultados obtenidos, mediante una acta suscrita por los intervinientes.

4.9.3. Auditoría de control interno (Medidas de seguridad de las recaudaciones implementadas).

Durante el proceso de revisión, se pudo constatar que en la entidad, en el área de recaudaciones no se han tomado las medidas de seguridad necesarias para resguardar los ingresos en efectivo que se perciben por concepto de las ventas diarias materiales de construcción, estando desprotegida dicha área y expuestos a sufrir algún siniestro como podría ser robo al establecimiento por no haber adoptado medidas de seguridad, situación originada por la falta de aplicación de procedimientos de control por parte del Dueño - Gerente y el Recaudador, incumpliendo las NIA 6: Evaluación de riesgo y control interno. Sección 400.

Conclusión.

El área de recaudación no cuenta con las medidas de seguridad básicas, las medidas de prevención contribuyen a mejorar de forma notable la seguridad del establecimiento, la falta de control del Dueño - Gerente y el Recaudador, en este aspecto no garantiza la protección de los valores en efectivo recaudados.

Recomendación.

Para el Dueño – Gerente

- Resulta necesario llevar a cabo un estudio para identificar las medidas de seguridad aconsejables o para delimitar el área de seguridad, objeto de protección.
- Un Técnico de Seguridad podría diseñar una instalación o mejora del sistema adaptado a sus necesidades y características del establecimiento.
- No acumule dinero en las cajas registradoras. Fije una cantidad y vaya retirando el exceso reservando lo necesario para garantizar el cambio. Deposite el dinero en un lugar seguro, o caja fuerte.

4.9.4. Auditoría de cumplimiento (Control de administración de bienes).

Los activos fijos que componen el subgrupo Bienes de Administración deben controlarse en un auxiliar contable que identifique su código, fecha de incorporación, vida útil, valor de adquisición, depreciación acumulada, depreciación del ejercicio, valor neto e identificación del departamento que usa el bien. Este último es de vital importancia pues permite definir el tipo de costo o gasto ya sea costo de producción o gasto de administración y ventas.

Según el análisis se evidenció que carecen de codificación que permite su identificación y ubicación respectiva, tampoco fueron objeto de verificaciones físicas de una forma periódica para conocer la realidad del estado conservación de los bienes.

Esto dio lugar que no se ha mantenido inventario actualizado que sirva de base para el control, localización e identificación de los mismos. Por cuanto al no aplicar los debidos procedimientos de control por parte del Dueño - Gerente y Contadora no se pudo conocer el estado de conservación y uso de los mismos; inobservando las NEC 12 Propiedades y equipos – Numeral 3 y las NIC 16 Propiedades y equipos – Numeral 6.

Conclusión.

No se aplicaron los procedimientos debidos para mantener un control sobre la actualización del inventario físico de los activos fijos, debido a la falta procedimientos de control por parte del Dueño - Gerente y Contadora, impidió ejercer un debido seguimiento sobre el valor real y conservación de estos activos.

Recomendación.

Al Dueño y Gerente

- Establecer los procedimientos para el correcto registro contable y físico de los bienes.
- Programar y disponer la realización de constataciones físicas periódicas de los bienes de tal forma que cada dependencia sea revisada por lo menos una vez al año.
- Tramitar la baja de activos fijos.
- Conjuntamente con el Coordinador Administrativo, buscar los mecanismos idóneos para que el sistema de control interno provea seguridades respecto de la utilización, cuidado, preservación de los bienes.
- Llevar registros individuales y actualizados de los activos fijos y bienes sujetos a control con información de las características generales y particulares como: marca, tipo, valor, año de fabricación, color, número de serie, dimensiones, código, depreciación, etc.

4.9.5. Uso correcto de comprobantes de ingreso.

Los ingresos de operación del comercial Lisbeth provienen de las recaudaciones diarias realizadas en efectivo por la venta de materiales de construcción entre otros, algunos de los cuales no reflejan la debida legalidad por la falta de la firma de autorización del responsable del mismo, lo que ocasiona que no se mantenga un adecuado manejo de recursos materiales o financieros los que respalden las operaciones de carácter administrativo, situación originada por falta de aplicación de procedimientos de control por parte de la Contadora al no revelar sobre mediciones a valor razonable (y mediciones, tales como valor razonable menos costo de ventas, basados en el valor razonable o información a revelar sobre esas mediciones), excepto en circunstancias específicas, por lo que inobservó la NIIF 13 Medición del valor razonable.

Conclusión.

No se aplicaron procedimientos para el control de legalidad de los comprobantes de ingreso en la venta de materiales de construcción entre otros, debido a la falta de la firma

de autorización del responsable del mismo, ocasionando que no exista un adecuado control en el otorgamiento de los mismos.

Recomendación.

Al Dueño – Gerente

- Dispondrá a la Contadora realizar el debido control de legalidad en los comprobantes de ingreso por las ventas de materiales de construcción entre otros en el Comercial, los mismos que aseguren el correcto registro contable.

4.9.6. Bienes de administración.

Los bienes que la empresa utiliza de manera continua en el curso normal de sus operaciones son considerados como activos fijos y deben tener una vida útil superior a un ejercicio económico, no susceptible de destrucción total por causas menores, que sea fungible o propenso al consumo y no debe tenerse la intención de enajenarlos. Sin embargo en la entidad no se ha establecido un reglamento interno en el que se indique el grado de responsabilidad y delineamiento de funciones para el uso de los mismos. Por lo que inobservó las NIC 36 Deterioro del Valor de los Activos.

Conclusión.

No se ha establecido en la entidad un reglamento interno en el que se indique el grado de responsabilidad y delineamiento de funciones en el ámbito de su gestión, situación que genera diferencias de criterios y dudas entre los servidores, al momento de asumir una actividad o responsabilidad en el proceso de control de bienes.

Recomendación.

Al Dueño – Gerente

- A fin de evitar diferencias de criterio y confusión entre los servidores de la oficina de Activos Fijos y Bodega General, definirá por escrito el grado de autoridad,

responsabilidad y delimitará las funciones que corresponda en el ámbito de gestión a cada una de estas dependencias.

4.10. Plan de implementación de recomendaciones.

Nº	CARGOS / RECOMENDACIONES	ENE	FEB	MAR	NOV	FIRMA DE LOS RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO O APLICACIÓN
1	Al Dueño y Gerente:					
	Dispondrá al Recaudador de acuerdo a los requerimientos del Comercial, adoptar las medidas de seguridad pertinentes para el área de recaudación, que permitan resguardar los valores en efectivos recaudados por ingresos propios.			X		
2	Al Dueño y Gerente:					
	Dispondrá a la Contadora realizar constataciones físicas de los bienes de la empresa por lo menos una vez al año, codificándolos, y dejando constancia de los resultados obtenidos en actas debidamente legalizadas. De existir bienes obsoletos o fuera de uso, comunicara a la máxima autoridad para que sean evaluados y determine si son susceptibles de baja.				X	

3	Al Dueño y Gerente:					
	Dispondrá a la Contadora que designe servidores ajenos al registro, autorización y custodia de fondos, y que realicen con la frecuencia necesaria verificaciones diarias de los ingresos; diligencia de la que se dejará constancia documental de los resultados obtenidos, mediante una acta suscrita por los intervinientes.			x		
4	Al Dueño y Gerente:					
	Dispondrá a la contadora realizar el debido control de legalidad en los comprobantes de ingreso por las ventas de materiales de construcción entre otros en el Comercial, los mismos que aseguren el correcto registro contable.			x		

CAPÍTULO V.
DEMOSTRACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.

La realización de este examen de auditoría integral a los Ingresos, Gastos de Remuneraciones, Gastos de Inversión y Bienes de Administración del Comercial Lisbeth “Franquiado Disensa” en el período enero - diciembre de 2012, nos permitió obtener una opinión sobre si se están desarrollando de manera correcta los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión en los diferentes departamentos, el mismo que es una parte importa de la entidad pues con el buen desarrollo del mismo se puede cumplir con las metas y objetivos propuestos.

CAPITULO VI.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1. Conclusiones.

EL estudio realizado a Comercial Lisbeth “Franquiciado Disensa” sobre un Examen de una Auditoría Integral, su concepto se basa en su naturaleza, normas que regulan su desarrollo, principios fundamentales que la identifican, objetivos y alcance que se debe tomar en cuenta al ejecutar un examen de este tipo de auditoría y la importancia que tiene tanto para las Entidades que la solicitan como para los auditores que la deben desarrollar, ya que su realización coopera con la experiencia adquirida en un campo donde se conjugan la auditoría Administrativa, Operacional y Financiera en forma integral, buscando conocer de manera total la situación de la Entidad que es sujeta a revisión. A la vez nos permitió identificar términos que nos señalan cuales son los propósitos que se persiguen al tratar de ejecutar esta auditoría, los cuales se definen como: Eficiencia, Economía y Eficacia

Esta Auditoría Integral implica el examen de controles, procesos y sistemas utilizados para manejar los recursos de la Entidad: Dinero, Personas, Activo Fijo e Información, esto nos da una idea de que esta auditoría puede abarcar una variedad de áreas incluyendo: Planeación Financiera, Presupuestos, Contabilidad, Estados Financieros, Capacitación y Utilización de los Recursos Humanos. Planeación, Adquisición y Utilización de Propiedades, Planta, Equipo, Inventario y Otros Activos.

Quiero agregar como un último punto a nuestra conclusión, que la aplicación de esta Auditoría es considerada actualmente por las empresas privadas, ya que su ejecución permite a los accionistas, ejecutivos y administradores de altos rangos, conocer en forma integral el estado de situación de las áreas que forman la estructura de organización de las empresas, abarcando sus aspectos: Administrativos, Operativos, Legales y Financieros, y que el informe o diagnóstico que se emita de esta a través de la Auditoría Integral les permitirá tomar las acciones correctivas que consideren apropiadas, logrando con ello que las mismas se desarrollen y amplíen eficazmente sus perspectivas hacia el futuro.

6.2. Recomendaciones.

Como producto final de esta auditoría integral reiteramos la importancia que se tiene en los diferentes departamentos para las instituciones financieras es por esto que se recomienda a los directivos y empleados de la comercial se cumpla con lo siguiente:

- ✓ Para un control apropiado de los bienes se sugiere a la Contadora realizar constataciones físicas de los bienes de la empresa por lo menos una vez al año, codificándolos, y dejando constancia de los resultados obtenidos en actas debidamente legalizadas. De existir bienes obsoletos o fuera de uso, comunicara a la máxima autoridad para que sean evaluados y determine si son susceptibles de baja.
- ✓ Se recomienda a los Dueño - Propietario realizar controles minuciosos en cuanto al trabajo realizado por cada empleado de la comercial; para que se minimice los riesgos y se mejore la viabilidad del área auditada que representa un valor agregado a la misma.
- ✓ Dar seguimiento al plan de recomendación realizado por el auditor.
- ✓ Se aplicaran procedimientos para el debido control de legalidad en los comprobantes de ingreso por las ventas de materiales de construcción entre otros en el Comercial, los mismos que aseguren el correcto registro contable

BIBLIOGRAFÍA

- Auditoría un Enfoque Integral, ALVIN A. ARENS.
- BLANCO LUNA, YANEL (2004) (2012) Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Colombia, ECOE EDICIONES.
- BELTRÁN C., JESUS M. (1998): Indicadores de gestión, Herramientas para lograr la competitividad
- Control Interno COSO – Samuel Alberto Mantilla B.
- FRANKLIN, ENRIQUE BENJAMÍN (2007): Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, México, Prentice Hall.
- JAIME SUBÍA GUERRA, Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y proceso sistemático de la auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2007.
- KAPLAN, ROBERT Y NORTON, DAVID. (2001): el Cuadro de Mando Integral Balanced Scorecard, Boston, USA: Harvard Business Publishing Corporación.
- Libro de Cuadro de Mando Integral – PAÚL NIVEN.
- MANTILLA, SAMUEL ALBERTO (2005): Auditoría de Control Interno, Colombia, ECOE EDICIONES
- Normas Internacionales de Auditoría.
- Norma Internacional sobre servicios de aseguramiento (International Estándar On Assurance Engagements – ISAE) junio de 2000.
- Manual de Auditoría de la Comunicación Interna, Prof. MAX TELLO.
- MALDARRIAGA, JUAN, (2004): Manual Práctico de Auditoría, DEUSTO, España.
- Auditoríaenfoqueintegral.blogspot.com/2008/12fase-de-ejecucion-de-la-auditoría.html.
- www.auditoríainternadegobierno.cl/index.php/menu/show/ld/34.
- <http://www.monografías.com/trabajos55/auditoría-control-interno/auditoría-control-interno2.shtl#ixzz2kltGMApu>

ANEXOS