



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA ITALMARMOL &
GRANITOS DE LA CIUDAD DE AMBATO, DE LAS ACTIVIDADES
REALIZADAS EN EL AÑO 2014”**

AUTOR

RAÚL ANÍBAL QUISHPE PILAMUNGA

AMBATO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Raúl Aníbal Quishpe Pilamunga, cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Dr. Rodrigo Gabriel Abarca Carrasco
DIRECTOR

Ing. Javier Patricio Reinoso Marin
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Raúl Aníbal Quishpe Pilamunga declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 02 de junio del 2016

Raúl Aníbal Quishpe Pilamunga

C.I. 180402889-0

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por haberme dado la sabiduría en toda instancia de mi vida, a mi esposa Gladys Galarza que incondicionalmente me apoyado en todos los sentidos, a mis suegros por el apoyo incondicional para poder llegar a la consecución de mi carrera. A mis padres que directamente siempre estuvieron conmigo y apoyándome en esta ardua labor.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haber sido mi guía, por iluminar mi camino recorrido hasta hoy y haberme dado fuerzas en los momentos difíciles. A mis Esposa y su Hermana, por el apoyo moral e incondicional por habérmelo dado la entera confianza y convertirme en el hombre que ahora soy. A mi familia, por haber estado siempre a mi lado apoyándome. A mi Director de Trabajo de titulación, Dr. Rodrigo Abarca por su total apoyo en la realización de este trabajo.

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación, corresponde a una Auditoría de Gestión realizada a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato de las actividades elaboradas en el año 2014, para establecer de esta forma un eficiente control interno de la organización. Con la utilización de un adecuado plan de Auditoría, fue posible establecer los lineamientos necesarios que contribuirían a la recopilación de una información pertinente y apropiada al proceso de revisión, se utilizó diferentes técnicas de investigación como son encuestas y cuestionarios, de control interno mediante el método COSO I para dar a conocer en el informe de Auditoria los siguientes hallazgos, Organización; sin normas reglamentarias, los empleados toman decisiones a la ligera, Talento Humano; mala segregación de funciones, No hay personal capacitado, Créditos; sin definición de actividades, no se verifican información crediticia, Contabilidad; no hay registro de operaciones financieras y contables, no hay evidencia de entrega y recepción. Ha esto se recomienda, Organización; normas reglamentarias por escrito, se identifica funciones, deberes, obligaciones y atribuciones de cada empleado, Talento Humano; adecuada segregación de funciones, actividades de registro y control por separado, Créditos; actividades de cobranzas formalmente establecidas con aprobación gerencial, información crediticia revisada con el gerente, Contabilidad; transacciones y registros contables son inmediatos, control de ingresos, egresos y documentos emitidos.

Palabras claves: Auditoria de Gestión, COSO I, Control Interno.

Dr. Rodrigo Gabriel Abarca Carrasco
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research is a Management Audit which was performed to the Italmarmol and Granitos Enterprise in Ambato city to the activities performed by the enterprise in 2014, the objective was to establish an efficient internal control of the organization. By using an appropriate Audit plan it was possible to set up the necessary guidelines which contributed to the collection of relevant information for the process review; different research techniques such as surveys and questionnaires were applied, as well as internal control through the COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) I method in order to socialize the Audit report findings which are the following; Organization: without regulations, employees take decisions superficially; Human Talent: incorrect designation of functions, the personnel is not trained; Credits: activities are not well-defined, the credits information is not being verified; Accounting: there are not records of financial and accounting operations, there is no delivery and reception evidence. It is recommended that the enterprise works in the studied areas. Organization: written regulations, functions, duties, obligations, control and record of activities in separate files; Credits: collection activities formally established with approval of the management office, credit information revised with the manager; Accounting: immediate transactions and accounting records, income, expenses, and issued documents records.

Keywords: Management Audit, COSO I, Internal Control.

INDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| Portada..... | i |
| Certificación del Tribunal..... | ii |
| Declaración de Autenticidad..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Resumen ejecutivo..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| Índice General..... | viii |
| Índice de Tablas..... | x |
| Índice de Figuras..... | xi |
| Índice de Anexos..... | xi |
| Introducción..... | 1 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1.1. Formulación del problema de investigación..... | 4 |
| 1.1.2 Delimitación del problema..... | 4 |
| 1.2 OBJETIVOS..... | 4 |
| 1.2.1 Objetivo General..... | 4 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos..... | 4 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 5 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| 2.1 AUDITORÍA..... | 7 |
| 2.2 ALCANCE DE AUDITORÍA..... | 7 |
| 2.3 TIPOS DE AUDITORÍA..... | 7 |
| 2.4 AUDITORÍA DE GESTIÓN..... | 8 |
| 2.5 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN..... | 8 |
| 2.6 IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN..... | 9 |
| 2.7 EVIDENCIA DE AUDITORÍA..... | 9 |
| 2.8 CONTROL INTERNO..... | 10 |
| 2.9 INDICADORES..... | 10 |
| 2.10 PAPELES DE TRABAJO..... | 11 |
| 2.11 NORMAS DE AUDITORÍA..... | 12 |
| 2.12 FUNCIÓN DEL AUDITOR..... | 12 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO..... | 14 |
| 3.1 IDEA A DEFENDER..... | 14 |
| 3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 14 |
| 3.2.1 Tipos de Estudio de Investigación..... | 14 |
| 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 15 |
| 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS..... | 16 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | 17 |
| 4.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA..... | 18 |
| 4.1.1 Información General De Carácter Histórico..... | 18 |
| 4.2 ARCHIVO CORRIENTE..... | 38 |
| 4.2.1 Generalidades..... | 38 |
| 4.2.2 Índice Para El Archivo De La Sección Corriente De Auditoria..... | 39 |
| 4.3 PLANIFICACION..... | 40 |
| 4.3.1 Fase I..... | 40 |
| 4.3.2 Fase II..... | 48 |
| 4.3.3 Fase III..... | 75 |
| 4.3.4 Fase IV..... | 81 |
| 4.4 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER..... | 86 |
| CONCLUSIONES..... | 88 |
| RECOMENDACIONES..... | 89 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 90 |
| LINKOGRAFÍA..... | 91 |
| ANEXOS..... | 92 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabla N°1: | Determinación de la Muestra..... | 15 |
| Tabla N°2: | Índice de Archivo Permanente..... | 17 |
| Tabla N°3: | Índice de Archivo Corriente..... | 39 |
| Tabla N°4: | Integridad y Valores Éticos..... | 49 |
| Tabla N°5: | Cuestionario de Control Interno..... | 50 |
| Tabla N°6: | Ambiente de Control..... | 53 |
| Tabla N°7: | Evaluación de Riesgos..... | 55 |
| Tabla N°8: | Componente Evaluación de Riesgos..... | 56 |
| Tabla N°9: | Evaluación de Riesgos..... | 57 |
| Tabla N°10: | Actividades de Control..... | 58 |
| Tabla N°11: | Control Sobre Los Sistemas De Información..... | 59 |
| Tabla N°12: | Actividades de Control..... | 60 |
| Tabla N°13: | Componente de Información y Comunicación..... | 62 |
| Tabla N°14: | Información y Comunicación..... | 63 |
| Tabla N°15: | Componente Comunicación..... | 64 |
| Tabla N°16: | Cuestionario para Analizar la Misión..... | 66 |
| Tabla N°17: | Cuestionario para Analizar la Visión..... | 68 |
| Tabla N°18: | Indicadores de Gestión..... | 70 |
| Tabla N°19: | Desarrollo de Hallazgos..... | 75 |
| Tabla N°20: | Cuarta fase Comunicación de Resultados..... | 81 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|---------------|---------------------------------|----|
| Gráfico N° 1: | Ambiente de Control..... | 53 |
| Gráfico N° 2: | Evaluación de Riesgos..... | 57 |
| Gráfico N° 3: | Actividades de Control..... | 60 |
| Gráfico N° 4: | Información y Comunicación..... | 63 |
| Gráfico N° 5: | Supervisión..... | 65 |
| Gráfico N° 6: | Misión..... | 67 |
| Gráfico N° 7: | Visión..... | 69 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|--------------|---|----|
| Figura N° 1: | Situación actual sin Control Interno en la empresa..... | 86 |
| Figura N° 2: | Control Interno en base a recomendaciones de Auditoría..... | 87 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | | |
|------------|--|----|
| Anexo N°1: | Almacén de Exhibición y Ventas..... | 92 |
| Anexo N°2: | Productos que Ofrece..... | 93 |
| Anexo N°3: | Servicios que Ofrece..... | 94 |
| Anexo N°4: | Oficina de Atención al Cliente (Auxiliar de Gerencia y Cobranzas)..... | 95 |

INTRODUCCIÓN

La principal misión de la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, es la satisfacción de las necesidades de los clientes para su bienestar, entregándoles atractivos precios y la más alta calidad en la terminación o el acabado de viviendas, edificios, oficinas u otras obras; brindando entre otros servicios especializados: revestimiento de pisos y paredes con diferentes materiales, inclusive la instalación de mueblería empotrada, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la sociedad y del país.

Desde sus inicios en Marzo del año 2003, la empresa ha mantenido en esquema de confianza mutua entre las personas que la conforman, ya que el personal que labora son miembros de una misma familia y dicha situación ha permitido el reconocimiento de sus propias debilidades de gestión y los riesgos que enfrenta actualmente la administración, y por medio de la Auditoría de Gestión se pretende contribuir a la correcta toma de decisiones y la adopción de nuevos criterios que promuevan oportunidades que conduzcan al fortalecimiento y estabilidad de la organización.

Capítulo I: El problema, contiene los antecedentes del problema, objetivos y justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, que detalla los aspectos teóricos relativos a los temas intrínsecos en la Auditoría de Gestión.

Capítulo III: Marco metodológico, en donde se presenta la idea a defender, tipos de investigación, población y muestra; así como, la descripción de los métodos, técnicas e instrumentos utilizados.

Capítulo IV: Análisis de resultados, en el cual está la metodología y el procedimiento de implementación de la propuesta.

Posteriormente, se despliega las conclusiones y las recomendaciones obtenidas con la ejecución de la Auditoría de Gestión.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Señalan las autoras Ochoa Salamea, María José y Ochoa Atience, Mercedes Karina (2010). *Auditoría Operativa a la Distribuidora CODISUR Cia. Ltda. Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2008* (Tesis de Pregrado de Contador Público). Universidad de Cuenca, concluyen:

Del análisis realizado se establece que las líneas de autoridad establecidas verbalmente no se cumplen, esta herramienta administrativa no cuenta con el respaldo de un manual de funciones y asignación de tareas a cumplir por parte de los diferentes directivos y empleados, ejecutando el personal las diferentes tareas por disposiciones emanadas por parte del socio propietario, que cumple funciones de vendedor, perdiendo la autoridad a los diferentes niveles, tanto en lo administrativo como lo operativo.

En el proceso de compras las solicitudes de pedido carecen de pre numeración y no se llenan todos los casilleros sin constar las firmas de responsabilidad; el sistema no cuenta con módulos apropiados para los inventarios y métodos de valoración, así también hay inconsistencias en los reportes dados por el sistema y los emitidos por los bancos, ya que el sistema da un solo reporte hasta la fecha en la que se requiera y no del periodo que se necesite variando así los saldos de bancos.

La empresa carece de actas de sesiones lo que impide contar con respaldo de las decisiones de la empresa, esto se da debido a que su constitución es familiar y la administración no ha visto necesario considerar los deberes y obligaciones de sus administradores y socios como lo establece la Ley.

El archivo de compras presenta desorden debido a la mezcla de las facturas de compra con diferentes documentos.

La empresa no brinda servicio de post ventas lo que impide verificar si el cliente está conforme con el servicio y los productos que ha recibido.

Los cobros que se hacen por las ventas realizadas no son depositados por los vendedores en la cuenta bancaria de la empresa, sino entregados en gerencia, este dinero es utilizado para los pagos de las compras que se hacen y otros gastos en general.

Se puede evidenciar que, de acuerdo a lo anteriormente citado, se constituye como una herramienta para el mejoramiento de las actividades operativas, así como las técnicas y procedimientos que emplean las empresas en su desarrollo comercial.

Por otra parte, manifiesta el autor Cifuentes González, Alex Leopoldo (2015), en su Trabajo de Titulación previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría - CPA sobre *Auditoría Integral aplicada a la empresa INFORC Ecuador*, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, que después de realizar la investigación correspondiente presenta las conclusiones obtenidas de la siguiente manera:

La aplicación de una Auditoría integral en la empresa INFORC ECUADOR favorece en optimizar la utilización de los recursos, ya que permite evaluar aspectos importantes en cada una de sus actividades, tanto administrativa, operativa, de cumplimiento y financiera permitiendo encontrar irregularidades y deficiencias generadas en el transcurso de sus gestiones diarias.

Las empresas se encuentran vulnerables ante los diversos riesgos informáticos que pueden presentarse, por esta razón empresas como INFORC ECUADOR cuyo objetivo primordial es brindar servicios y equipos para la seguridad de la información han tenido un crecimiento importante en los últimos años, es por eso la importancia de tener un correcto registro contable con una auditoría externa que ayuden al desarrollo y permanencia en el mercado.

Por lo cual se considera que una auditoría ayuda a establecer de mejor manera varios controles internos ya que se propicia el conocimiento de diferentes aspectos vulnerables de la empresa, promoviendo la responsabilidad y compromiso entre los que laboran en la misma.

1.1.1. Formulación del Problema de Investigación

¿De qué manera una Auditoría de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato de las actividades realizadas en el año 2014, favorece la mejora en los procesos de control interno?

1.1.2. Delimitación del Problema

Auditoría de Gestión a la empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, de las actividades realizadas en el año 2014.

Campo: Contabilidad y Auditoría

Tema: Auditoría

Aspecto: Control interno

Temporal: Año 2014

Espacial: En la provincia de Tungurahua, en el cantón Ambato, ubicado en las Calles Primera Imprenta 06-56 entre Ayllón y Vargas Torres.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato de las actividades realizadas en el año 2014, para establecer un eficiente Control Interno de la Organización.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar los procesos que se realizan actualmente en las distintas áreas de la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato.
- Determinar la metodología adecuada para la elaboración de una Auditoría de Gestión en la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato.

- Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Es de vital importancia realizar el presente trabajo investigativo, puesto que la empresa Italmarmol & Granitos necesita mantener un eficiente control de interno, de la misma manera que muchas otras empresas dedicadas a la comercialización, presenta una problemática generalizada en esta área. Convirtiéndose la presente investigación, en un respaldo sustancial para mejorar los procesos en empresas de ésta índole.

La empresa Italmarmol & Granitos, ha mantenido un historial comercial satisfactorio a nivel del Cantón Ambato, por lo cual la clientela ha encontrado una entera satisfacción en servicio y variedad de productos que la empresa brinda. Son clientes recurrentes que frecuentemente solicitan productos y servicios, por lo que la empresa con la consideración del caso, accede a la entrega de productos sin reflexionar sobre los montos de crédito que se acumulan a nombre de una misma persona o empresa.

La ejecución de una Auditoría de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, tiene como beneficio y justificación, permitir el reconocimiento de sus debilidades competitivas, establecer riesgos que enfrenta la administración, buscando conocer, valorar, establecer y corregir desaciertos; por medio del manejo de técnicas o herramientas de Auditoría de Gestión que contribuyan la correcta toma de decisiones y la adopción de criterios adecuados que finalmente promuevan oportunidades, que conduzcan al progreso, fortalecimiento y estabilidad de la organización.

La predisposición existente de los integrantes de la Empresa Italmarmol & Granitos, para proporcionar información, tanto administradores como empleados, facilitará la ejecución de una Auditoría de Gestión óptima y adecuada para mejorar el control interno de la Empresa.

Es pertinente mencionar que el tema Auditoria de contribuirá en la mejora de los procesos de la organización.

Finalmente, se puede asegurar que la presente investigación se considera de gran utilidad para la entidad y cualquier otra empresa que realiza actividades de comercialización, ya que la realización del presente trabajo es de manera auténtica y original, bajo responsabilidad del autor y con la supervisión profesional del docente asignado como Tutor.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Auditoría

Para Sánchez, J. (2003), quien menciona que “es un examen sistemático de los libros y registros de un negocio u otra organización, con el fin de determinar o verificar los hechos relativos a las operaciones financieras y los resultados de estas para informar sobre las mismas”.

Se encuentra entonces que la auditoría se constituye como un examen especial que se efectúa a cualquier cuenta de los estados financieros de una empresa. Realiza un análisis sistemático de las actividades operacionales y financieras de una entidad, con el fin de establecer resultados que evidencien el correcto funcionamiento empresarial.

2.2 Alcance de la Auditoría

Según lo publicado por Gutama, J. y Rivadeneira, S. (2010), quienes mencionan que: “El término alcance de una auditoría se refiere a los procedimientos de auditoría que se consideren necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría”.

Se entiende que el alcance de la auditoría coadyuva a cumplir con los objetivos que se han planteado en la entidad, tal es así que la auditoría nos ayuda a alcanzar metas y objetivos por medio de procedimientos respectivos.

2.3 Tipos de Auditoría

De acuerdo a Rivas, G. (1988) menciona como principales a las siguientes:

- Auditoría Financiera
- Auditoría Organizativa
- Auditoría de Gestión
- Auditoría Informática

Siendo éstas las más utilizadas en las empresas, que pueden ser realizadas por Auditores Internos o Auditores Externos.

La auditoría comúnmente conocida es la que se ejecuta a los estados financieros, pero las normas y procedimientos de auditoría han encontrado su ámbito de aplicación en diferentes áreas de una organización, sin que esta se dirija directamente al análisis de estados financieros, sino que también evalúa los distintos procesos o actividades que se realizan.

2.4 Auditoría de Gestión

Para Martínez, G. (2011);

La auditoría mantiene en sus procedimientos actividades ordenadas y sistemáticas enfocadas a evaluar la gestión de las organizaciones para de esta manera obtener una opinión profesional acertada, tal es así que, presenta que el objetivo primario de la Auditoría de Gestión, es dar relevancia a aquellas áreas en donde haya reducción de costos, las mejorías en operación, o la mayor productividad, pueden lograrse mediante la introducción de modificaciones en los controles administrativos y operacionales, o en los instructivos de políticas, o por la acción correctiva correspondiente.

Por lo tanto, la Auditoría de Gestión realiza un examen a la eficacia, eficiencia, y economía de una empresa en relación a los objetivos y como producto final se emite un informe profesional para la toma de decisiones.

2.5 Fases de la Auditoría de Gestión

Para Ruiz, J. (2014), es la secuencia lógica que se debe seguir para elaborar la auditoría de gestión, considerando los objetivos planteados por la organización y emitir recomendaciones que mejoren la situación organizacional.

Tal es así que señala que “las diferentes fases de una auditoría de gestión permiten conocer la situación real de una empresa y, por lo tanto, la toma de decisiones.” La Auditoría de Gestión se convierte en un proceso imprescindible para conocer cómo y de qué manera se resuelven los problemas de la empresa y cuál es el planteamiento a desarrollar para que la empresa tenga un dinamismo y que puedan alcanzar las metas establecidas.

Entonces, es posible determinar que es el auditor quien debe seguir un proceso metodológico especializado para realizar el trabajo de auditoría, considerando los principios fundamentales para la elaboración de un dictamen profesional de auditoría.

2.6 Importancia de la Auditoría de Gestión

Según han manifestado los autores Arriaga, E., Nestares, C. y Velarde, E. (2006), acerca de la Auditoría de Gestión: “la auditoría debe entenderse siempre como una herramienta de análisis y control de la gestión realizada, cuyos resultados siempre serán positivos para el auditado, ya que aportan una visión muy certera del estado de cumplimiento legal, del estado de implantación de sistema, de sus puntos fuertes y de las áreas de mejora”.

Señalan de la misma manera que la Auditoría de Gestión es importante porque brinda una ayuda directa a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimiento, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.

Permite realizar una evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en una organización para alcanzar sus metas y la relación que mantiene con la gestión que desempeñan los integrantes de la misma.

Por lo que se considera que la Auditoría de Gestión constituye una herramienta de control que me permite verificar el cumplimiento de objetivos propuestos en la toma de decisiones y de esta manera determinar el grado de confiabilidad del control interno por medio de la evaluación de los riesgos existentes.

2.7 Evidencia de Auditoría

Manifiestan Ramírez, M. y Bohórquez, J. (2013) acerca de la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 500 (2004) que “es toda información que usa el auditor para llegar a las conclusiones en las que se basa la opinión de auditoría”. Para la realización de un trabajo de auditoría, se tendrá que establecer la conformación de un respaldo documental que certifique la idoneidad de las operaciones de la organización en su conjunto.

Por lo que resulta imperiosa la necesidad de que el auditor, use adecuadamente los papeles de trabajo, en las que tiene que constar las siguientes características; relevante, autentica, verificable, neutral siendo estos la base para una labor eficiente de Auditoría en cualquier organización.

2.8 Control Interno

El autor Mauricio León Lefcovich (2003), señala que Control Interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Una segunda definición que proporcionan al control interno, es como sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que, interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización. La Auditoría Interna forma parte del Control Interno, y tiene como objetivo fundamental el perfeccionamiento y protección de dicho control interno.

Constituye entonces un plan de organización y un conjunto de métodos y medidas adoptadas en una organización para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa y lograr el cumplimiento de los objetivos y propósitos.

De tal manera que el control interno reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos, fomenta positivamente la eficiencia, y garantiza la confiabilidad de los resultados obtenidos en los estados financieros, así como el cumplimiento de normativas y leyes para dar un mejor rendimiento en las diferentes entidades.

2.9 Indicadores

Concordando con Ballester, S., Lerma, J., Macián, V. Martínez J. y Tormos, B. (2006), quienes afirman que: “Las características principales de los indicadores deben ser la utilidad, relevancia, rapidez y frecuencia óptima de obtención, y además es conveniente definirlos en función del personal que los utilice”.

Por lo que se los considera como evaluadores del grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia y calidad de las áreas afectadas de una empresa también un indicador es la expresión cuantitativa que relaciona dos o más variables, que permite evaluar el comportamiento o desempeño de una empresa o unidad organizativa, cuyo resultado, al ser comparada por algún nivel de referencia, nos podrá estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

De acuerdo de los indicadores se puede determinar en qué está fallando la organización y tomar decisiones en las diferentes áreas y en grado de importancia, de acuerdo a las prioridades. Constituyéndose estos como un elemento primordial para medir el aprovechamiento apropiado de los recursos. Consecuentemente, es preciso utilizar diferentes tipos de indicadores, según la necesidad más importante

2.10 Papeles de Trabajo

Según Zanabria, E. (s.f.), “son el conjunto de cédulas y documentos en el cual el auditor registra los datos y la información obtenida durante su examen, los resultados de las pruebas realizadas y la descripción de las mismas.”

Se entiende entonces que son registros que mantiene el auditor de los procedimientos aplicados, pruebas desarrolladas, información obtenida, y conclusiones pertinentes a que se llegó en el trabajo de auditoría.

Siendo un conjunto de documentos en que el auditor registra los datos e información relevante recopilada durante el examen, así como las pruebas realizadas y sus resultados demostrando la información detallada de la gestión realizada en la organización, de tal manera que., lo expresa de la siguiente manera:

Entonces, se puede decir que su utilidad se encuentra en que sirven para recopilar la información necesaria de las áreas que se está auditando y de esta manera detectar errores e incumplimientos entre otras inconsistencias en la organización. Para el profesional auditor, los papeles de trabajo se constituyen un conjunto de evidencia de la labor realizada y cuyos resultados de auditoria son revelados en un informe formalmente elaborado.

2.11 Normas de Auditoría

De acuerdo a lo que mencionan Cook, J. y Winkle, G. (1994), “los principios generales que dirigen y orientan el trabajo de auditoria se conocen como normas de auditoria generalmente aceptadas”.

Señala además que la ética profesional no es más que un caso especial de la ética general, en la cual, como profesional, la persona recibe pautas de conducta específicas en asuntos que reflejan su responsabilidad hacia la sociedad hacia los clientes, hacia otros miembros de la profesión y hacia sí mismo.

Determina que los conceptos de ética profesional se presentan en cinco principios:

Independencia, integridad y objetividad

Normas generales y técnicas

Responsabilidad para con los clientes

Responsabilidades para con los colegas

Otras responsabilidades y prácticas

Se puede determinar que las normas de auditoría consisten en establecer ciertos parámetros del sistema de control de calidad en los trabajos de auditoría, en cuya responsabilidad del auditor se encuentra la emisión del dictamen utilizado en la toma de decisiones gerenciales.

Se considera entonces que las normas de auditoría establecen lineamientos y propósitos concretos en las actividades profesionales del auditor, señalando la responsabilidad que mantienen en su sistema de control de calidad, compromisos de seguridad y los demás servicios relacionados.

2.12 Función del Auditor

De acuerdo a lo expresado por Molina, L. (2012): “Para ordenar e imprimir coherencia a su labor, el auditor cuenta con una serie de funciones tendientes a estudiar, analizar y diagnosticar la estructura y funcionamiento general de una organización”.

- Estudiar la normatividad, misión, objetivos, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo.
- Desarrollar el programa de trabajo de una auditoria.
- Definir los objetivos, alcance y metodología para instrumentar una auditoria.
- Captar la información necesaria para evaluar la funcionalidad y efectividad de los procesos, funciones y sistemas utilizados.
- Recabar y revisar estadísticas sobre volúmenes y cargas de trabajo.
- Diagnosticar sobre los métodos de operación y los sistemas de información.
- Detectar los hallazgos y evidencias e incorporarlos a los papeles de trabajo.
- Proponer los sistemas administrativos y/o las modificaciones que permitan elevar la efectividad de la organización.
- Analizar la estructura y funcionamiento de la organización en todos sus ámbitos y niveles
- Considerar las variables ambientales y económicas que inciden en el funcionamiento de la organización.
- Analizar la distribución del espacio y el empleo de equipos de oficina.
- Evaluar los registros contables e información financiera.
- Mantener el nivel de actuación a través de una interacción y revisión continua de avances.
- Proponer los elementos de tecnología de punta requeridos para impulsar el cambio organizacional.
- Diseñar y preparar los reportes de avance e informes de una auditoria.

El auditor centra sus esfuerzos en el área administrativa, financiera, legal, contable y fiscal de manera integradora, transversal e integral, para lo cual debe manejar información confidencial de la organización en donde presta sus servicios, de tal manera que es un profesional cuyo proceder se enmarca en un estricto código de ética y de conducta que garantizan su labor.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

La realización de la Auditoria de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, de las actividades realizadas en el año 2014; favorece la mejora de los procesos en la organización.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Cualitativa

La técnica de investigación cualitativa permite aplicar entrevistas a los involucrados en el problema, para establecer los principales aspectos en las dificultades de la empresa y de esta manera realizar un proceso cualitativo.

Investigación Cuantitativa

La técnica de investigación cuantitativa consiente en la aplicación de cuestionarios con interrogaciones encaminadas a la obtención de información que muestre la realidad del problema y establecer los procesos deficientes de control interno que posee la empresa con la finalidad de presentar soluciones.

3.2.1. Tipos de Estudio de Investigación

Investigación Bibliográfica – Documental

Se hará uso de la investigación bibliográfica - documental, puesto que tiene una gran utilidad al destacar el análisis teórico y conceptual hasta el apogeo de la investigación, asimismo es posible añadir varios criterios de distintos autores sobre un tema determinado como en el que nos concierne en la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato.

Investigación Descriptiva

La Investigación Descriptiva admite comunicar los hechos y acciones que se suscitan en los procesos de la Empresa, recopila información por medio de entrevistas, utilizando como instrumento cuestionarios a los involucrados, cuyas opiniones y documentos ofrecen un soporte a la investigación, para aportar en el desempeño eficiente y eficaz de la organización.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población se encontrará conformada por el universo o totalidad de personas que forman parte de la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato y que se relacionan con el proceso investigativo, los mismos que ascienden a 4 personas:

- Gerente
- Auxiliar de Gerencia y cobranzas
- Encargada de recepción y bodega
- Contador

Muestra

La muestra que se utilizará será la población total, ya que al ser pequeña será factible aplicar las diferentes técnicas de investigación determinadas para el presente trabajo en la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato.

Tabla N° 1: Determinación de la Muestra

| MUESTRA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|
| Muestra poblacional Empresa Italmarmol & Granitos | 4 | 100 % |

Fuente: Italmarmol & Granitos (2015)

Elaborado por: Raúl Quishpe

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos

La metodología que se aplicará en la investigación, se considerará los métodos necesarios para alcanzar la ejecución de la misma; es decir que nuestro objeto de estudio será sometido al método Inductivo y deductivo de la siguiente manera:

Método Inductivo.- El cual parte de hechos particulares, para obtener leyes generales. En la presente investigación se analizará factores que dan origen a los diferentes procesos organizacionales, para obtener el informe final.

Método Deductivo.- Que parte de las leyes generales para llegar a las conclusiones particulares. En este caso, el método deductivo permite aplicar la teoría de la auditoría de gestión en los procesos de la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato para buscar soluciones inmediatas.

Técnicas

Para conseguir los objetivos propuestos en la presente investigación, se utilizó las siguientes técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos.

Entrevista.- Para el desarrollo del tema de investigación; se recopilará información que permita detectar las debilidades existentes en la empresa y las percepciones que los involucrados tienen sobre la situación organizacional de la empresa.

Cuestionario.- Es un instrumento que se utilizará en la técnica de la entrevista, con un cuestionario de preguntas abiertas orientadas a conocer aspectos como: procesos de compra y venta, situación financiera de la empresa, controles aplicados en los diferentes procesos, informes o reportes que a juicio de los entrevistados son elementos fundamentales en la actividad de la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA ITALMARMOL & GRANITOS DE LA CIUDAD DE AMBATO, DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AÑO 2014

Tabla Nº2: Índice del archivo permanente.

| ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE | |
|--|---------|
| INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTORICO | AP1 1/8 |
| CARTA DE COMPROMISO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN. | AP2 ½ |
| ORDEN DE TRABAJO. | AP3 1/1 |
| HOJA DE CONTROL DE TIEMPO | AP4 1/1 |

Fuente: año 2105

Elaborado por: Raul Quishpe

4.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

4.1.1 INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTORICO



ITALMARMOL & GRANITOS

ANTECEDENTES

En el periodo comprendido entre el año 1998 y 2000, Ecuador registra una considerable migración de ciudadanos al extranjero, tal es así que para el 2003 las remesas de capital que ingresaron a nuestro país fueron muy importantes, por lo que el segmento de la construcción se dinamizó y se incrementó en niveles porcentuales considerables. Entonces, al presentir un escenario óptimo para trabajar, el Sr. Luis Fausto Mañay, quien había obtenido suficiente experiencia en el trabajo con granito en una Empresa de la localidad, decide en compañía de su familia emprender su propio negocio.

Desde entonces, el Sr. Mañay ha incrementado e implementado de manera eficiente la empresa, de tal manera que actualmente Italmarmol & Granitos se dedica a una amplia gama de actividades que contribuyen a la terminación o el acabado de viviendas, edificios, oficinas u otras obras; brindando entre otros servicios especializados: revestimiento de pisos y paredes con diferentes materiales, inclusive la instalación de mueblería empotrada, revoque, pintura, ornamentación, etc. Realiza además la venta al por menor especializada de materiales de construcción de piedra, efectuando su distribución a nivel local, permitiéndole ser una empresa competitiva.



VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE

Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|---------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>I.&G.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.2. Misión y Visión



MISIÓN

Satisfacer oportunamente las necesidades de todos nuestros clientes para el mejoramiento de su bienestar, entregándoles excelentes precios y la más alta calidad, con base en el cumplimiento de principios éticos e innovadores contribuyendo de esta manera al desarrollo de la sociedad y del país.

VISIÓN

Tener el reconocimiento como líderes en el terminado de obras de la construcción, que desarrolla y entrega productos y servicios de alta calidad, con un equipo de trabajo comprometido con la excelencia, creando valor económico a través de la búsqueda de la perfección y su expansión en el mercado ecuatoriano.



VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE

Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>J.&G</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.3. Políticas



POLÍTICAS ACTUALES

- 1.- Todos los contratos por prestación de servicios de Italmarmol & Granitos poseen la aprobación y plena satisfacción de los clientes.
- 2.- Previo a la prestación del servicio se debe contar con la cancelación del 70% en efectivo y el saldo a la culminación del trabajo.
- 3.- Crédito del saldo puede ser de hasta un mes plazo, previo a la firma de documento de obligatoriedad.
- 4.- La instalación de los muebles empotrados se realizará en el lugar que el cliente establezca.
- 5.- El Cliente costea los gastos de envío fuera de la provincia.
- 6.- Asesoramiento técnico de acuerdo a las necesidades de cada cliente.

META

Italmarmol & Granitos se propone establecer una meta, incrementar sus ventas en un 50% sobre las actuales ventas, propuesta que la lograremos en el transcurso del año 2017. Meta que lograremos realizar con ayuda de nuestro contingente capacitado y especializado que colabora con nuestra empresa y con la asistencia de nuestro mayor distribuidor.

VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE

Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>J.&G</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.4 Organización Legal



ORGANIZACIÓN LEGAL

La empresa Italmarmol & Granitos se encuentra constituida legalmente, cuenta con el Registro Único de Contribuyentes (RUC) y presenta mensualmente las declaraciones y como Persona Natural Obligada a llevar contabilidad efectúa las obligaciones tributarias que el SRI determina, de la misma manera permisos otorgados por el GAD Municipal de Ambato, como son: permisos de funcionamiento, patentes, rótulos, etc., también la empresa Italmarmol & Granitos se encuentra registrada en el Registro Único de Proveedores del Instituto Nacional de Contratación Pública (INCOP) para el sistema de contratación nacional.

La empresa realiza su actividad comercial con el uso de los distintos documentos que certifican la compra/venta y prestación de servicios, como:

1. Facturas de compra y de venta
2. Retenciones en la fuente
3. Guías de remisión
4. Registro de pago a apoyo laboral ocasional
5. Registro de entradas y salidas de bodega



VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE

Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>I.&G</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

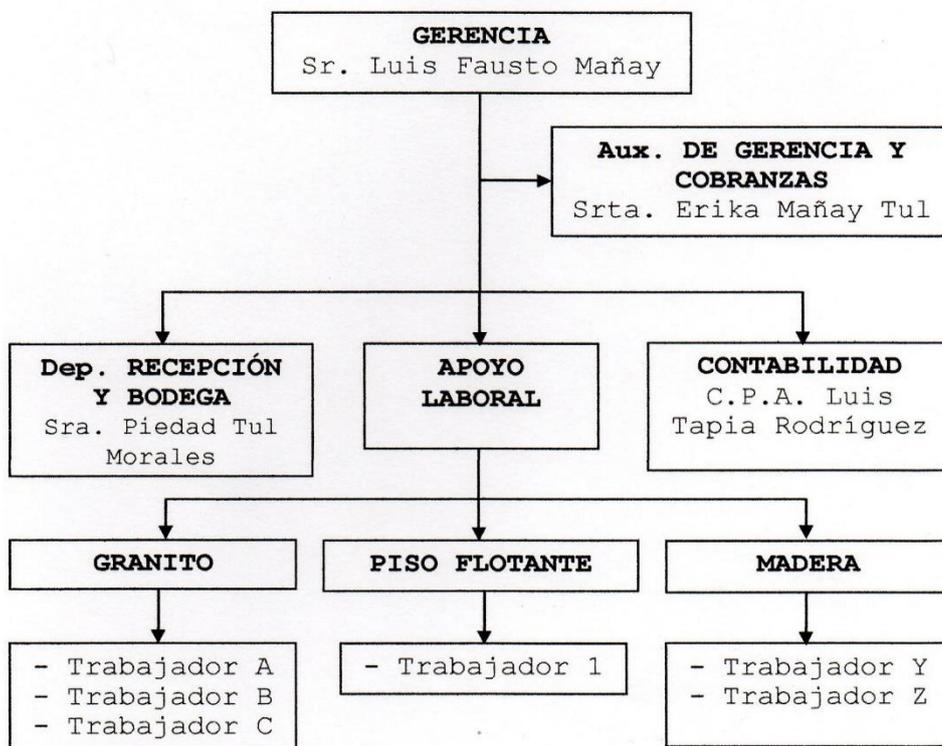
4.1.5 Estructura Orgánica y Funcional



ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL

La estructura orgánica y funcional de Italmarmol & Granitos se basa en la estructura circular porque en el transcurso del funcionamiento de la empresa se ha debido hacer diferentes cambios en el mando debido a la segregación de funciones para una mejor administración.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE ITALMARMOL & GRANITOS



VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE

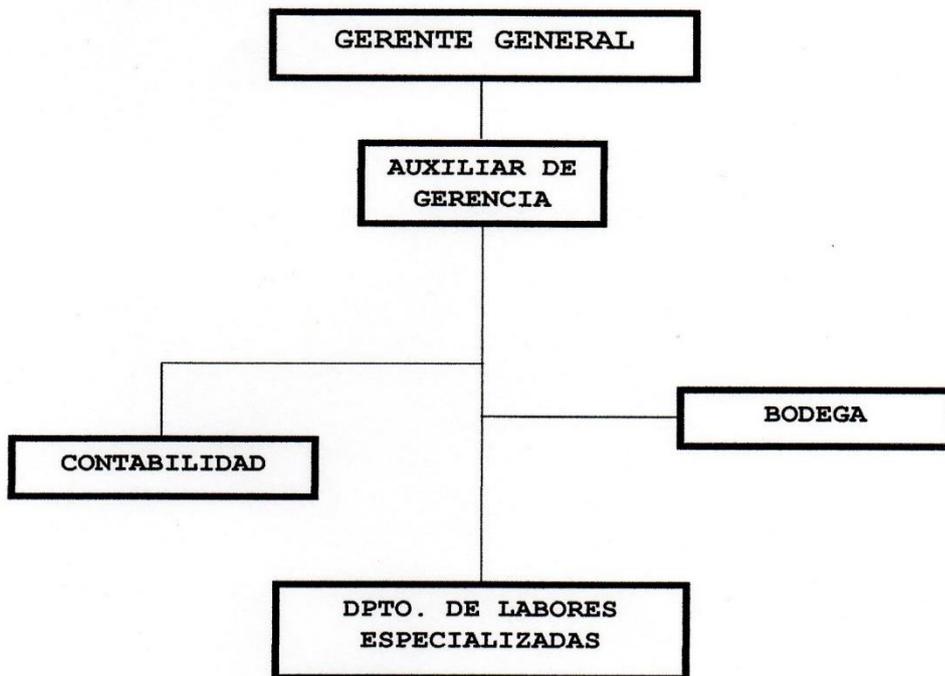


Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|---------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>I.&G.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |



ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE
ITALMARMOL & GRANITOS



VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE



Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>I.&G</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.6 Ruc de la Empresa



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 1710855501001

APELLIDOS Y NOMBRES: MANAY LUIS FAUSTO

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI

FEC. NACIMIENTO: 28/07/1969

FEC. ACTUALIZACION: 22/04/2008

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 14/03/2003

FEC. INSCRIPCION: 14/03/2003

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES PARA LA TERMINACION O ACABADO DE EDIFICIOS U OTRA OBRA

DIRECCION DOMICILIO PRINCIPAL:

Provincia: GOTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: MULALILLO Calle: PRINCIPAL Número: S/N
Referencia: BARRIO SAN LUIS, JUNTO AL ESTADIO, CASA DE TRES PISOS, COLOR DURAZNO
Teléfono: 032424884

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA
- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS GC

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001

ABIERTOS: 1

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA

CERRADOS: 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: EVILLAMAR

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 ENTRE MARTINEZ Y LALAMA

Fecha y hora: 22/04/2008 03:04:11

| | |
|-------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>S.R.I.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NUMERO RUC: 1710855501001

APELLIDOS Y NOMBRES: MANAY LUIS FAUSTO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 14/03/2003
NOMBRE COMERCIAL: ITALMARNOL & GRANITOS

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. ACT. :** 22/04/2008

- * ACTIVIDADES PARA LA TERMINACION O ACABADO DE EDIFICIOS U OTRA OBRA
- * VENTA AL POR MENOR ESPECIALIZADA DE MATERIALES DE CONSTRUCCION DE PIEDRA.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: PRIMERA IMPRENTA
Número: 658 Intersección: AYLLON Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA ESCUELA LAS
MARIANITAS Teléfono Trabajo: 032424884 Celular: 098404835

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Lugar: EVILLAMAR **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1566 ENTRE MARTÍNEZ Y LALAMA **Fecha y hora:** 22/04/2008 03:04:11

| | |
|-------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>S.R.I</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.7. VALORES.



VALORES

CALIDAD.- Estamos comprometidos a ofrecer excelente calidad en nuestros productos y servicios lo cual nos permitirá mantenernos en el mercado y crecer paulatinamente.

LIDERAZGO.- Pensamiento creativo, liderazgo participativo hacia el mejoramiento continuo.

HONESTIDAD.- Con este valor podremos cambiar la cultura de nuestros clientes y podremos enseñar que la corrupción solo destruye todo lo bueno que creamos.

COMPETITIVIDAD.- Miraremos más allá de nuestros horizontes para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

TRANSPARENCIA EN LAS ACCIONES.- Todas las acciones realizadas en la empresa se manejan con total claridad y transparencia.

VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE



Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>I.&G</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.8. IDENTIFICACIÓN DEL F.O.D.A.



F. O. D. A.

IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

La administración necesita evaluar lo que ha aprendido en términos de oportunidades que la organización puede explotar y amenazas a las que se enfrentan.

El mismo ambiente puede presentar oportunidades a una organización y amenazas a otra, en la misma industria, debido a sus diferentes recursos. Lo que una organización considere que es una oportunidad o amenaza, depende de los recursos que controla.

IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

El análisis anterior debería conducir a una evaluación de las fortalezas y debilidades de la organización. Entonces la administración podrá identificar la competencia distintiva de la organización, o las habilidades y recursos únicos que determinan las armas competitivas de la organización.

Una comprensión de la cultura y de las fortalezas y debilidades que una organización posee, ofrece a la administración una parte crucial de este paso, ^{que solo} en épocas recientes ha estado recibiendo la atención que merece.

VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE

Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>I.&G</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.9. F.O.D.A



| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Antigüedad. - Precios económicos - Ubicación Geográfica Céntrica. | <ul style="list-style-type: none"> - Venta por catalogo - Oferta de venta visualmente - Clientela Fija - Seguridad con alarma - Aprovechar la experiencia laboral |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> - Falta de publicidad - Falta de delegación de funciones. - Ser parte de un mercado altamente competitivo | <ul style="list-style-type: none"> - competencia - Crisis Económica. - Incendios - Impuestos Altos de Exportación. |



VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE

Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>I.&G</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.10. ANALISIS DE LOS RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN



ANÁLISIS DE LOS RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN

La situación de mirar fuera de la organización se transforma a mirar hacia dentro de esta. ¿Cuáles son las habilidades y capacidad de los empleados de la organización? ¿Cuál es la posición del efectivo de la organización? ¿Ha tenido éxito en el desarrollo de productos nuevos e innovadores? ¿Cómo percibe el público a la organización y la calidad de sus productos o servicios?

Este paso obliga a reconocer que toda organización, sin que importe que tan poderosa o grande sea, está limitada en alguna forma por los recursos y habilidades que dispone.

En Italmarmol & Granitos es posible observar las cualidades propias de los materiales y el servicio prestado, por la transcendencia que se ha mantenido en el mercado, gracias a las manos expertas de aquel personal que trabaja para la empresa por medio de contratos exclusivos de acuerdo a las necesidades previstas.

Y aunque no se ha buscado una actualización concreta en el uso efectivo de los recursos, se puede decir que no ha existido un desfase financiero que arriesgue el capital propio de la empresa.

VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE

Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>I.&G</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.11. ANALISIS DEL AMBIENTE



ANÁLISIS DEL AMBIENTE

El análisis del ambiente es un componente crítico del proceso de la estrategia. Porque el ambiente de una organización, en alto grado define las opciones de la administración. Una estrategia con éxito será aquella que se encuentra bien alineada con el ambiente.

La administración de toda organización necesita analizar su ambiente por ejemplo:

- Las Leyes (Estado, Gobierno)
- El mercado (clientes, proveedores y competencia)
- La naturaleza
- Recurso humano
- Tecnología
- Información

Es por tal razón que Italmarmol & Granitos ha buscado mantenerse actualizado de acuerdo a las exigencias del mercado, considerando los efectos y el impacto ambiental existente en la realización de las actividades comerciales que se realiza, utilizando un recurso humano especializado en la prestación de servicios con la tecnología que prudencialmente se puede manejar en la medida que un trabajo artesanal así lo permita.

Por otra parte, se ha mantenido en línea con la Ley de acuerdo a lo que la asesoría del Contador lo ha determinado.



VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE

Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>I.&G</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.12. PUBLICIDAD

ITALMARMOL & GRANITOS

VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS
PORCELANATOS
CERAMICAS
PIEDRA DE ENCHAPE
MUEBLES MODULARES
PISO FLOTANTE

Su mejor elección

Cristina Gancino
Asesor Comercial

Dirección:
Primera Imprenta 06-56
entre Ayllón y Vargas Torres
Telf.: 2424884 - Cel. 087765608
Ambato - Ecuador



| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>I.&G</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.13 CARTA DE COMPROMISO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Ambato, 27 de Julio del 2015

A la Gerencia

Se nos solicitó que se realice una Auditoría de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, de las actividades realizadas en el año 2014. Por lo cual, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y entendimiento de dicho compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el propósito de expresar recomendaciones sobre la eficacia, efectividad, economía, ética y ecología en los procesos.

Cabe señalar que nuestra auditoría será efectuada de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA), las mismas que requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener una certeza razonable sobre la planificación, evaluación de riesgos y control interno de carácter significativo. La labor de auditoría incluye el examen a base de pruebas, de la evidencia y revelaciones de la información.

Contiene así mismo, la evaluación de los principios utilizados y de las estimaciones realizadas por la Gerencia. Por la naturaleza comprobatoria y otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, existe el inevitable riesgo de no detectar algunas exposiciones erróneas importantes existentes. Nuestro informe, contendrá la referencia de cualquier debilidad sustancial encontrada en los sistemas de gestión y control interno que han llamado nuestra atención.

La Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, asume la entera responsabilidad por la fidelidad e integridad de la información proporcionada para la labor de auditoría, la misma que contendrán los estados financieros y los resultados obtenidos de la entidad.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

Consecuentemente, nuestra firma de Auditoría Externa no se adjudica por medio del presente contrato ninguna obligación de responder frente a terceros por las consecuencias que ocasionen la omisión o error voluntario e involuntario en la preparación de los referidos estados financieros e información entregada por parte de la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato. Por lo que, en el proceso de nuestra auditoría, se solicita a la Gerencia una confirmación escrita con respecto a las exposiciones hechas a nosotros en conexión con la auditoría. Esperando la colaboración total del personal y confiamos en que pondrán a nuestra disposición los registros, documentos e información pertinente en relación con nuestra auditoría.

En el caso de que la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato considere que ha existido incumplimiento parcial o total por parte de la firma de Auditoría Externa de las obligaciones asumidas en el presente contrato, la Auditoría responderá únicamente hasta por el monto de los honorarios que hubiere cobrado en relación al servicio prestado.

Los honorarios que se facturarán a medida que avance nuestro trabajo, están basados en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo, más los gastos directos. Siendo así que las tasas por hora individuales varían según el grado de responsabilidad involucrado, la experiencia y destreza requeridas en la labor.

Finalmente se expone que esta carta de compromiso será efectiva para los futuros años a menos que sea cancelada, modificada o substituya. Favor firmar y devolver la copia adjunta del presente documento para revelar su conocimiento y acuerdo sobre nuestra Auditoría de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, de las actividades realizadas en el año 2014.

Raúl A. Quishpe P.

Auditoría Externa

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.14. ORDEN DE TRABAJO.



Ambato 27 de Julio del 2015

CETIFICACIÓN

Yo, Sr. Luis Fausto Mañay con C.I# 1710855501 En calidad de Propietario de "ITALMARMOL & GRANITOS" autorizo que el Sr. Raúl Anibal Quishpe Pilamunga con C.I# 1804028890 Estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de la Facultad de Administración de Empresas, de la carrera de Contabilidad y Auditoria, pueda desarrollar el Trabajo de Titulación en la institución que dirijo; con el tema: "Auditoria de Gestión" del Almacén ITALMARMOL & GRANITOS de la ciudad de Ambato en el año 2014." para ello autorizo al personal de nuestra Institución entregar información que requiera el señor antes mencionado.

La parte interesada puede hacer uso del presente como creyere conveniente.



Atentamente:



Sr. Luis Fausto Mañay
Propietario

Dirección: Primera Imprenta 06-56 entre Ayllón y Vargas Torres - Telf.: 2424884 - Cel. 098404835 / Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.15. HOJA DE CONTROL DE TIEMPO

1

| HOJA DE CONTROL DE TIEMPO | JULIO | | | | | | | | | | |
|---|-------|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| | 2 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| - Contacto preliminar | | | | | | | | | | | |
| - Orden de Trabajo | | | | | | | | | | | |
| - Inicio del trabajo en el campo | | | | | | | | | | | |
| - Finalización del trabajo en el campo | | | | | | | | | | | |
| - Discusión del borrador del informe con Aux. de Gerencia | | | | | | | | | | | |
| - Presentación del informe a la Gerencia | | | | | | | | | | | |
| - Emisión del informe final de auditoría | | | | | | | | | | | |

2

| HOJA DE CONTROL DE TIEMPO | AGOSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 24 | 25 | 26 | 27 | 30 | 31 | |
| - Contacto preliminar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Orden de Trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Inicio del trabajo en el campo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Finalización del trabajo en el campo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Discusión del borrador del informe con Aux. de Gerencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Presentación del informe a la Gerencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Emisión del informe final de auditoría | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3

| HOJA DE CONTROL DE TIEMPO | SEPTIEMBRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 28 | 29 | 30 |
| - Contacto preliminar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Orden de Trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Inicio del trabajo en el campo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Finalización del trabajo en el campo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Discusión del borrador del informe con Aux. de Gerencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Presentación del informe a la Gerencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Emisión del informe final de auditoría | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

4

| HOJA DE CONTROL DE TIEMPO | OCTUBRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| - Contacto preliminar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Orden de Trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Inicio del trabajo en el campo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Finalización del trabajo en el campo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Discusión del borrador del informe con Aux. de Gerencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Presentación del informe a la Gerencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Emisión del informe final de auditoría | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.16. PLANILLA DE SIGLAS

| REFERENCIA | SIGNIFICADO |
|------------|---|
| I/AP | Índice del Archivo permanente de Auditoría |
| I/AC | Índice del Archivo corriente de Auditoría |
| AP-... | Archivo permanente, sección número...de ... |
| AC-... | Archivo corriente, sección número...de ... |
| V/I | Visita inicial |
| E/G | Entrevista al Gerente |
| E/AG | Entrevista a la Auxiliar de Gerencia |
| CI/EP | Control interno, evaluación preliminar |
| S/A | Selección de aspectos a analizar |
| CG | Carta a gerencia |
| M/P | Memorando de planificación |
| D/A | Determinación de aspectos a analizar |
| MA/C | Matriz de análisis por componente |
| MC/R | Matriz de calificación de riesgos |
| C/CI | Cuestionario de control interno |
| I/G | Indicadores de gestión |
| H/H | Hoja de hallazgos |
| P/A | Programa específico de auditoría |
| A/... | Cédula analítica de ... |
| I/F | Informe Final |

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.1.17. PLANILLA DE SIMBOLOGÍA

| SIMBOLO | TÉCNICA Y SIGNIFICADO |
|---------|---|
| ✓ | COMPARADO.- Observación de la similitud o la diferencia de dos o más conceptos, operaciones, registros, documentos o hechos. |
| ○ | OBSERVADO.- Examen ocular para cerciorarse como se ejecutan las operaciones. |
| ∧ | RASTREO.- Seguir una transacción u operación de un punto a otro en los registros o documentos, observando si se cumple el procedimiento establecido. |
| ∩ | INDAGADO.- Obtención de información verbal a través de entrevistas o conversaciones. |
| ⚡ | ANALIZADO.- Separar en elementos o partes fundamentándose en aspectos cuantitativos y cualitativos. En este último caso principalmente relacionado al cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes; se considerará eventos subsecuentes relacionados. |
| ↯ | CONCILIADO.- Acciones realizadas tendientes a conseguir que datos relacionados entre sí pero obtenidos de fuentes diferentes concuerden entre sí. |
| α | COMPROBADO.- Examen de la evidencia que sustenta la propiedad, veracidad y legalidad de una transacción u operación. |
| ♀ | CONFIRMADO.- Respuesta directa al auditor por parte de terceras personas a quienes se solicitó información. |
| ∅ | INSPECCIONADO.- Examen físico y ocular de activos tangibles y de documentos. |
| Σ | CÁLCULOS Y SUMAS.- Verificación aritmética de los documentos y registros efectuada por el auditor. |
| √ | COTEJADO.- Comparación de un saldo presentado con los registros contables. |
| ⊘ | NO AUTORIZADO.- Falta de aprobación de una transacción u operación por funcionario competente. |

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.2 ARCHIVO CORRIENTE

4.2.1.- GENERALIDADES

4.2.1.1 Alcance

La Auditoría de Gestión aplicada a la **Empresa Italmarmol & Granitos** comprende el estudio y análisis sobre la optimización y buen uso de los recursos en las operaciones realizadas en la institución.

4.2.1.2 Objetivo

El Objetivo General es Auditar la Gestión a la **Empresa Italmarmol & Granitos.**, evaluando el Sistema de Control Interno para determinar el buen manejo y la optimización de los recursos.

4.2.1.3 Base Legal

Las operaciones que realiza la empresa cuenta con la siguiente normativa:

- ✓ Constitución Política de la República del Ecuador
- ✓ Ley de Régimen tributario Interno

Reglamento interno (Estatutos, Resoluciones, Políticas de la Empresa)

4.2.2 INDICE PARA EL ARCHIVO DE LA SECCIÓN CORRIENTE DE AUDITORÍA

Tabla №3 Índice de Archivo Corriente.

| | | |
|-----------|--|----------|
| 1. | PROGRAMAS GENERALES DE AUDITORÍA | |
| 1.1 | Programa de Fase I: Planificación | PA-1 1/4 |
| 1.2 | Programa de Fase II : Ejecución | PA-2 2/4 |
| 1.3 | Programa de Fase III: Desarrollo De Hallazgos | PA-3 3/4 |
| 1.4 | Programa de Fase IV: Comunicación De Resultados | PA-4 4/4 |
| 2. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 2.1 | Conclusiones | P/A 1/4 |
| 2.2 | Recomendaciones | P/A 2/4 |

*Fuente: Libros Auditoria
Elaborado por: Raul Quishpe*

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

FASE I:**4.3.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN****CONOCIMIENTO PRELIMINAR****Empresa:** ITALMARMOL & GRANITOS

Objetivos:

- Adquirir información general de la empresa.
- Conseguir información relevante y suficiente para efectuar el estudio preliminar.

| Nº | Procedimiento | Ref. P/T | Elaborado por | Revisado por | Observaciones |
|----|---|----------|----------------------|--------------|---------------|
| 1 | Redacte una carta compromiso dando a conocer que se efectuara una Auditoría de Gestión y que se dará las facilidades necesarias para obtenerla información necesaria para la ejecución del trabajo. | CP1 1/2 | R.A.Q.P. | R.G.A.C. | |
| 2 | Realizar un recorrido de visita a las instalaciones. | CP2 1/1 | R.A.Q.P. R.A.Q.P. | R.G.A.C. | |
| 3 | Entrevista al siguiente personal: - Gerente - Auxiliar de Gerencia y Cobranzas | CP3 1/2 | R.A.Q.P. R.A.Q.P. | R.G.A.C. | |
| 4 | Verifiqué el organigrama estructural de la Empresa | CP4 1/1 | R.A.Q.P. | R.G.A.C. | |
| 5 | Solicite la misión y visión de la Cooperativa. | CP5 1/1 | R.A.Q.P. | R.G.A.C. | |

| | |
|-------------------------|--------|
| Elaborado por: R.A.Q.P. | Fecha: |
| Revisado por: R.G.A.C. | Fecha: |

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 27 de Julio del 2015

A la Gerencia

Se nos solicitó que se realice una Auditoría de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, de las actividades realizadas en el año 2014. Por lo cual, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y entendimiento de dicho compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el propósito de expresar recomendaciones sobre la eficacia, efectividad, economía, ética y ecología en los procesos.

Cabe señalar que nuestra auditoría será efectuada de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA), las mismas que requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener una certeza razonable sobre la planificación, evaluación de riesgos y control interno de carácter significativo. La labor de auditoría incluye el examen a base de pruebas, de la evidencia y revelaciones de la información.

Contiene así mismo, la evaluación de los principios utilizados y de las estimaciones realizadas por la Gerencia. Por la naturaleza comprobatoria y otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, existe el inevitable riesgo de no detectar algunas exposiciones erróneas importantes existentes. Nuestro informe, contendrá la referencia de cualquier debilidad sustancial encontrada en los sistemas de gestión y control interno que han llamado nuestra atención. La Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, asume la entera responsabilidad por la fidelidad e integridad de la información proporcionada para la labor de auditoría, la misma que contendrán los estados financieros y los resultados obtenidos de la entidad.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

Consecuentemente, nuestra firma de Auditoría Externa no se adjudica por medio del presente contrato ninguna obligación de responder frente a terceros por las consecuencias que ocasionen la omisión o error voluntario e involuntario en la preparación de los referidos estados financieros e información entregada por parte de la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato. Por lo que, en el proceso de nuestra auditoría, se solicita a la Gerencia una confirmación escrita con respecto a las exposiciones hechas a nosotros en conexión con la auditoría. Esperando la colaboración total del personal y confiamos en que pondrán a nuestra disposición los registros, documentos e información pertinente en relación con nuestra auditoría.

En el caso de que la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato considere que ha existido incumplimiento parcial o total por parte de la firma de Auditoría Externa de las obligaciones asumidas en el presente contrato, la Auditoría responderá únicamente hasta por el monto de los honorarios que hubiere cobrado en relación al servicio prestado.

Los honorarios que se facturarán a medida que avance nuestro trabajo, están basados en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo, más los gastos directos. Siendo así que las tasas por hora individuales varían según el grado de responsabilidad involucrado, la experiencia y destreza requeridas en la labor.

Finalmente se expone que esta carta de compromiso será efectiva para los futuros años a menos que sea cancelada, modificada o substituya. Favor firmar y devolver la copia adjunta del presente documento para revelar su conocimiento y acuerdo sobre nuestra Auditoría de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, de las actividades realizadas en el año 2014.

Raúl A. Quishpe P.

Auditoría Externa

Acuse de recibir a nombre de la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

VISITA DE LAS INSTALACIONES**Procedimiento:** Extracto del recorrido por las instalaciones de la entidad**Empresa:** ITALMARMOL & GRANITOS**Fecha:** 27 de Julio del 2015

- La empresa inicia sus actividades diariamente desde las 8:00 a.m., abriendo sus puertas al público a las 8:30 a.m. luego de revisar la planificación laboral del día, hasta las 19:00 p.m. ininterrumpidamente.
- El personal de planta utiliza un uniforme distintivo de la empresa, mas no es el caso del apoyo laboral que forma parte del Departamento de labores especializadas, ya que son trabajadores eventualmente contratados.
- Quien se encuentra al frente de la organización y control general diario es la Srta. Erika Mañay Tul, ya que como Auxiliar de Gerencia y Cobranzas cumple con diferentes responsabilidades a su cargo.
- La presencia del Gerente es esporádica, ya que además de la representación legal realiza diversas actividades como son: comercialización, adquisición y transporte en favor del desarrollo productivo de la empresa.
- El registro de documentación que amerita un proceso contable es realizado por el Contador externo quien hace una visita mensual a la empresa para actualización y registro pertinente.
- La atención al público lo realiza la Srta. Cristina Gancino bajo la supervisión directa de la Auxiliar de Gerencia y Cobranzas.
- La empresa está conformada por miembros de una misma familia, por lo que el control directo está limitado por la confianza entre ellos, sin realizar un control directo de cumplimiento o verificación de actividades realizadas.
- Las instalaciones de la empresa no poseen un servicio de seguridad que resguarde la integridad de los bienes que posee.
- La publicidad que realiza la empresa se limita a la entrega de tarjetas de presentación a los visitantes y la exposición de un letrero a la entrada del almacén de exhibición y ventas.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Procedimiento: Entrevista al Gerente, Sr. Luis Fausto Mañay
Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS
Fecha: 31 de Julio del 2015
Hora: 10:00 a.m.
Lugar: Almacén de exhibición y ventas
Objetivo: Poner en conocimiento el inicio de la Auditoría de Gestión a la entidad, la misma que procurará evaluar la eficacia, economía, efectividad, ética y ecología en las actividades de la empresa.
Tiempo estimado: 40 minutos

A/O-2 1/2

GUÍA DE ENTREVISTA A LA GERENCIA

1. ¿CUÁL ES EL ROL QUE TIENE USTED COMO GERENTE?

Control de los empleados
 Verificar que el trabajo este bien realizado y el cliente quede satisfecho.

2. ¿QUÉ PROBLEMAS HA ENFRENTADO COMO GERENTE?

La competencia
 Ventas bajas
 Problemas de entrega con el producto por parte de los proveedores

3. ¿TIENE PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS O CLIENTES?

No, ya que ellos manifiestan con libertad su opinión en relación al trabajo realizado.

4. ¿COMO GERENTE PERMITE QUE LOS EMPLEADOS COMUNIQUEN SUS INQUIETUDES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS?

Si ya que los empleados tienen libertad para expresar lo que ellos piensan

5. ¿QUIÉN EVALÚA AL GERENTE?

Los empleados y los clientes

6. ¿QUÉ ENCUENTRA COMO FORTALEZA DESTACADA EN LA EMPRESA?

La entrega de las obras en los plazos establecidos



7. ¿QUÉ ENCUENTRA COMO DEBILIDAD EN LA EMPRESA?

La forma de cobranza ya que a los clientes se les da facilidades de pago.

8. ¿QUÉ DEBILIDADES MENCIONARÍAN LOS EMPLEADOS?

No son detallistas en la labor que desempeñan y poca estar siempre controlando.

9. ¿COMO SE REALIZA LA COMUNICACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS?

La comunicación es directa ya que si existe alguna inquietud se resuelve personalmente con el departamento encargado

10. ¿CUÁL SERÍA EL CAMBIO MÁS IMPORTANTE QUE SE DEBERÍA HACER EN LA EMPRESA?

Sus formas de cobranza
 Mejorar y establecer normas para los empleados y directivos.

Luis Fausto Mañay
 Gerente



| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: R.A.Q.P. | Fecha: |
| Revisado por: R.G.A.C. | Fecha: |

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Procedimiento: Entrevista a Auxiliar de Gerencia y Cobranzas, Srta. Erika Mañay
Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS
Fecha: 31 de Julio del 2015
Hora: 16:00 p.m.
Lugar: Almacén de exhibición y ventas
Objetivo: Poner en conocimiento el inicio de la Auditoría de Gestión a la entidad, la misma que procurará evaluar la eficacia, economía, efectividad, ética y ecología en las actividades de la empresa.
Tiempo estimado: 40 minutos

GUÍA DE ENTREVISTA AL AUXILIAR DE GERENCIA Y COBRANZAS A/O-2 2/2

1. ¿CÓMO DESCRIBIRÍA SU PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN?

Es un puesto con mucha Responsabilidad puesto que tiene contacto con el cliente y esta lo suficientemente capacitada.

2. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES?

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| Responsabilidades | Obligaciones |
| - Ventas | - Permiso de cobranza |
| - Facturación | - Permiso de Fidejación |
| - Pedidos a proveedores | |
| - Atención al Cliente | |
| - | |

3. ¿CON QUIÉN SE COMUNICA REGULARMENTE PARA LA TOMA DE DECISIONES?

Con el Gerente.

4. ¿QUÉ DECISIONES TOMA USTED NORMALMENTE?

Fijar el precio del producto

5. ¿QUÉ IMPIDE QUE SU TRABAJO SEA MÁS EFICIENTE?

Nada puesto que tiene libertad de opinión

6. ¿CÓMO SABE USTED CUANDO ESTÁ MAL HECHO UN TRABAJO?

Tiene contacto directo con el cliente para saberlo si esto o no concuerda con el trabajo realizado.

7. ¿QUÉ ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN UTILIZA USTED PARA LOGRAR EL ÉXITO EN SU TRABAJO?

Trata de minimizar al máximo con las exigencias del cliente y cubriendo la petición de la mayor calidad.

8. ¿CUÁL ES PARA USTED EL MAYOR PROBLEMA SIN RESOLVER QUE TIENE LA EMPRESA?

- Cobranza, 20% Efectivo y el 30% Crédito.

9. ¿CUÁLES SON SUS SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA EMPRESA?

- Fidejación
 - Siempre cumplir con las exigencias del cliente.
 - No entregar créditos muy prolongados.

10. DESCRIBA LA RELACIÓN DE COMUNICACIÓN QUE EXISTE CON CONTABILIDAD.

Comunicación por Internet verbal y no por documentos puesto que la petición se demora un poco.



Erika Mañay



Erika Mañay

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: R.A.Q.P. | Fecha: |
| Revisado por: R.G.A.C. | Fecha: |

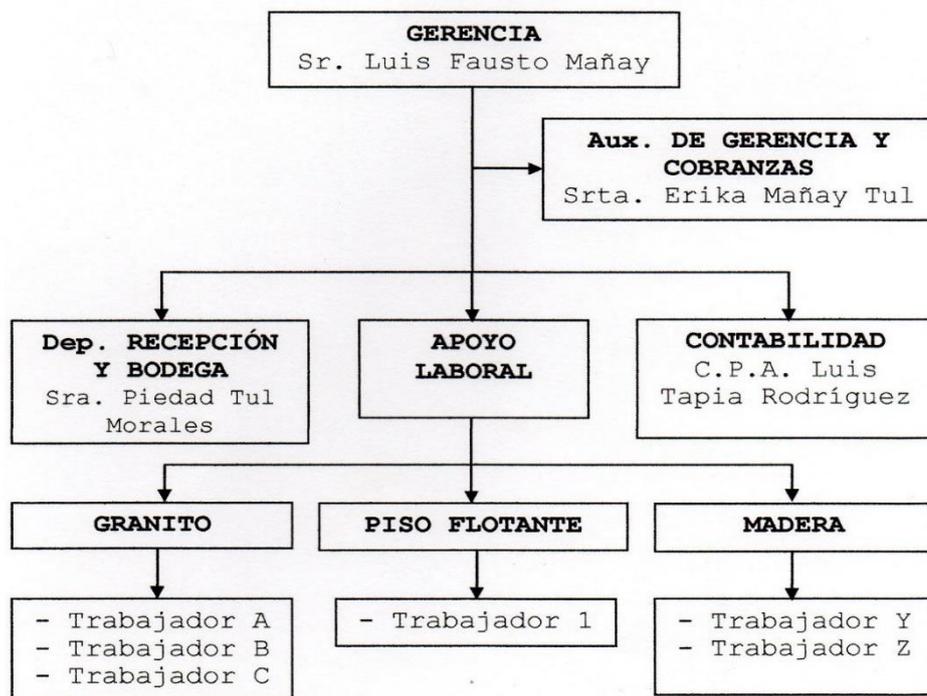
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL

La estructura orgánica y funcional de Italmarmol & Granitos se basa en la estructura circular porque en el transcurso del funcionamiento de la empresa se ha debido hacer diferentes cambios en el mando debido a la segregación de funciones para una mejor administración.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE ITALMARMOL & GRANITOS



VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOL
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE



Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

MISIÓN Y VISIÓN



MISIÓN

Satisfacer oportunamente las necesidades de todos nuestros clientes para el mejoramiento de su bienestar, entregándoles excelentes precios y la más alta calidad, con base en el cumplimiento de principios éticos e innovadores contribuyendo de esta manera al desarrollo de la sociedad y del país.

VISIÓN

Tener el reconocimiento como líderes en el terminado de obras de la construcción, que desarrolla y entrega productos y servicios de alta calidad, con un equipo de trabajo comprometido con la excelencia, creando valor económico a través de la búsqueda de la perfección y su expansión en el mercado ecuatoriano.



VENTA E INSTALACIÓN:
MARMOL - GRANITOS - MUEBLES MODULARES - TERMOLAMINADO
MELAMINICO - CLOSETS - PUERTAS - PISO FLOTANTE

Télf.: 2424884 - Cel. 09 98404835
luisfaustom@hotmail.com
Primera Imprenta 06-56 entre
Ayllón y Vargas Torres
Ambato - Ecuador

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.3.2 Segunda Fase: Ejecución

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS

Objetivos: Análisis del control interno de la empresa ITALMARMOL & GRANITOS.

| N° | PROCEDIMIENTOS | REF. PT | ELABORADO POR: | FECHA |
|----|---|----------------------------|-------------------|-------|
| 1 | Evalúe el control interno mediante la aplicación de los Cuestionarios de los elementos del método COSO. | CI 1 1/17 | <i>R.A.Q.P</i> | |
| 2 | Aplique los cuestionarios y elabore el análisis de la misión y visión. | CI 2 1/4 | <i>R.A.Q.P</i> | |
| 3 | Establezca y analiza los indicadores de gestión. | EF 3 1/2 | <i>R.A.Q.P</i> | |
| 4 | Solicite los estados financieros y analice la evolución de ratios: <ul style="list-style-type: none"> - rotación de cartera - rotación de inversiones - periodo pago ahorristas - rotación de caja bancos - rotación de activos totales - rotación de activo fijo | EF4 1/5 | <i>R.A.Q.P</i> | |

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS

Periodo: Año 2014

Alcance: Integridad y Valores Éticos

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si la empresa establece valores éticos siendo comunicada y puesta en práctica.

Tabla № 4 Integridad y Valores Éticos

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|---|-----------|-----------|--|
| 1 | ¿Tiene la entidad un código de ética? | 8 | 0 | |
| 2 | ¿Existen pronunciamientos a cargo del Gerente relativos a los valores éticos? | 4 | 4 | |
| 3 | ¿Mantiene comunicación y fortalecimiento de valores éticos? | 3 | 5 | Falta de implementación y comunicación de valores. @ |
| 4 | ¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos? | 4 | 4 | Las sanciones son empíricas. A |
| 5 | ¿Existe una persona responsable para el cumplimiento de valores? | 0 | 8 | No se cuenta con un responsable. α |
| | TOTAL Σ | 19 | 21 | |

FUENTE: Encuestas realizadas al personal.

ELABORADO POR: Raúl Quishpe

Confianza: $\frac{19}{40}$

Confianza: 47.5 %

Riesgo: 52.5%

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS

Periodo: Año 2014

Aspecto: Organización

Tabla № 5 Cuestionario De Control Interno

| Nº | Cuestionario | SI | No | N/A | Observaciones |
|--------------|--|----------|----------|----------|---------------|
| 1 | ¿Existe normas reglamentarias y estatutarias establecidas por escrito? | | 1 | | |
| 2 | ¿Hay políticas formalmente establecidas? | 1 | | | |
| 3 | ¿Existe jerarquía establecida y conocida por todos los empleados? | | 1 | | |
| 4 | ¿Existe una persona encargada de la supervisión permanente del control interno? | | 1 | | |
| 5 | ¿La empresa enfatiza la importancia de la integridad y comportamiento ético en el caso de que no exista un código de conducta por escrito? | 1 | | | |
| 6 | ¿Se aplican evaluaciones de desempeño? | | 1 | | |
| 7 | ¿Los cargos son formalmente establecidos por escrito para que conozcan sus responsabilidades? | | 1 | | |
| 8 | ¿Las instrucciones se realizan por escrito con firmas de responsabilidad y cumplimiento? | | 1 | | |
| 9 | ¿Existen actualización permanente en la organización? | | 1 | | |
| 10 | ¿Hay planteamiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo? | | | 1 | |
| TOTAL | | 2 | 7 | 1 | |

Fuente: personal de la empresa.

Elaborado por: Raúl Quishpe

Nivel de confianza = Calificación Total/ Ponderación Total

Nivel de confianza = 7/9

Nivel de confianza = 0,78

Nivel de confianza = 78%

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS

Periodo: Año 2014

Aspecto: Recursos humanos

| Nº | Cuestionario | SI | No | N/A | Observaciones |
|--------------|--|----------|----------|----------|---------------|
| 1 | ¿Existe un reglamento interno de trabajo expuesto? | | 1 | | |
| 2 | ¿Hay lineamientos formalmente establecidos por escrito para cada puesto de trabajo? | | 1 | | |
| 3 | ¿Existe programas de capacitación a los directivos y empleados? | | 1 | | |
| 4 | ¿Se evalúa periódicamente las necesidades de actualización de conocimientos? | | 1 | | |
| 5 | ¿Se cuenta con el establecimiento y evaluación de una adecuada segregación de funciones? | | 1 | | |
| 6 | ¿Se elaboran planes y programas de trabajo? | | 1 | | |
| 7 | ¿Se brinda algún tipo de motivación a los empleados para que alcancen metas? | | 1 | | |
| 8 | ¿Los empleados de la empresa han solicitado algún tipo de capacitación? | | 1 | | |
| 9 | ¿Los empleados cumplen con las tareas planeadas mensualmente? | | | 1 | |
| 10 | ¿Tienen buenas relaciones entre los distintos departamentos? | 1 | | | |
| TOTAL | | 1 | 8 | 1 | |

Nivel de confianza = Calificación Total/ Ponderación Total

Nivel de confianza = 8/9

Nivel de confianza = 0,89

Nivel de confianza = 89%

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS

Periodo: Año 2014

Aspecto: Créditos

| Nº | Cuestionario | SI | No | N/A | Observaciones |
|--------------|---|----------|----------|----------|---------------|
| 1 | ¿La información de los clientes es verificada por personal especializado? | | 1 | | |
| 2 | ¿Existe una definición de actividades administrativas de cobranza? | | 1 | | |
| 3 | ¿Hay revisiones de alto nivel (proyecciones, estrategias para la disminución de cartera vencida, etc.)? | | 1 | | |
| 4 | ¿Se archiva los documentos generados por las operaciones de crédito? | 1 | | | |
| 5 | ¿Proporcionan algún incentivo a los clientes por puntualidad en los pagos? | | 1 | | |
| 6 | ¿Está identificado e implementado controles clave para la gestión de cobro a los clientes morosos? | | 1 | | |
| 7 | ¿Las deficiencias en el proceso de cobro de cartera vencida, son informadas al gerente? | | 1 | | |
| 8 | ¿La información del historial crediticio de los clientes es útil para el otorgamiento de créditos? | 1 | | | |
| 9 | ¿Se cuenta con un sistema que permita llevar un control de clientes en cartera vencida? | 1 | | | |
| 10 | ¿Se han tomado acciones judiciales continuas para cobro de cartera vencida? | | | 1 | |
| TOTAL | | 3 | 6 | 1 | |

Nivel de confianza = $\text{Calificación Total} / \text{Ponderación Total}$

Nivel de confianza = 6/9

Nivel de confianza = 0,67

Nivel de confianza = 67%

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

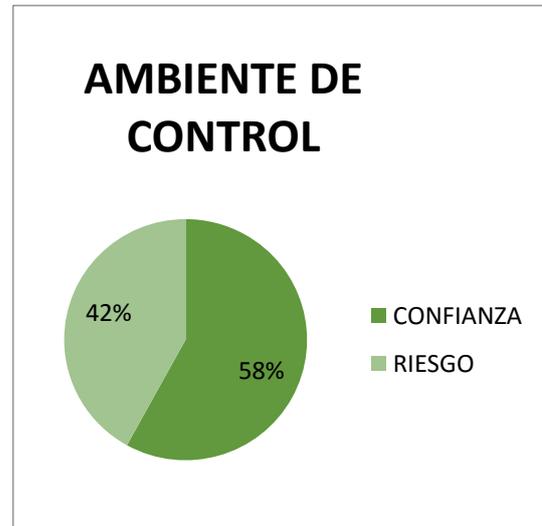
CONSOLIDADO

Componente: Ambiente de Control

Tabla 6: Ambiente de Control

Gráfico N° 1: Ambiente de Control

| ALCANCE | CONFIANZA |
|-----------------------------|----------------|
| Integridad y Valores Éticos | 47,50% |
| Estructura Organizativa | 55,36% |
| Estructura Organizativa | 31,25% |
| Recursos humanos | 89,00% |
| Créditos | 67,00% |
| TOTAL | 290,11% |
| TOTAL PROMEDIO | 58,02 |



| TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA | | |
|-----------------------------|--------|-----------|
| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
| 15% - 50% | ALTO | BAJO |
| 51% - 75% | MEDIO | MEDIO |
| 76% - 95% | BAJO | ALTO |

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

Análisis:

Existe un ambiente de control moderado pero es necesario actualizar y aplicar todos los procedimientos establecidos en la empresa para el crecimiento ordenado, sistematizado y controlado de la misma

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**Empresa:** ITALMARMOL & GRANITOS**Periodo:** Año 2014**Aspecto:** Objetivos**MOTIVO DEL EXAMEN:** Determinar si la empresa tiene objetivos previos a la elaboración de riesgos para hacer posible el control interno.

Tabla №7 Evaluación de Riesgos.

| Nº | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|-----------|-----------|---------------|
| 1 | ¿Los objetivos de la Empresa son claros y conducen al establecimiento de metas? | 4 | 4 | |
| 2 | ¿Los objetivos son adecuadamente comunicados a los trabajadores? | 5 | 3 | |
| 3 | ¿Existe un objetivo de cumplimiento de metas físicas de los clientes atendidos? | 5 | 3 | |
| 4 | ¿El gerente evalúa el desempeño de los departamentos con relación a los objetivos institucionales? | 3 | 5 | |
| 5 | ¿Cuándo los objetivos no están siendo cumplidos la administración actúa de manera inmediata? | 4 | 4 | |
| | TOTAL Σ | 19 | 21 | |

*Fuente: Encuestas Realizadas al Personal.**Elaborado por: Raúl Quishpe.***Confianza:** $\frac{19}{40}$ **Confianza:** 47%**Riesgo:** 53%

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS
Periodo: Año 2014
Aspecto: Riesgo

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la empresa debido a factores externos e internos que el gerente debe centrar en todos los niveles de la entidad.

Tabla N° 8 Componente Evaluación de Riesgo.

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----------------------------------|--|----------|-----------|---------------|
| 1 | ¿Se identifican los riesgos según el nivel de importancia? | 0 | 8 | @ |
| 2 | ¿Los riesgos identificados son discutidos abiertamente con el gerente? | 0 | 8 | |
| 3 | ¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos y externos? | 0 | 8 | |
| 4 | ¿Se recopila información de factores internos y externos que puede afectar a la empresa? | 3 | 5 | |
| 5 | ¿Existe un plan de mitigación de riesgos continuos? | 0 | 8 | |
| TOTAL Σ | | 3 | 37 | |

*FUENTE: Encuestas realizadas al personal.
 ELABORADO POR: Raúl Quishpe.*

Confianza: $\frac{3}{40}$

Confianza: 7,5%

Riesgo: 92,5%

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

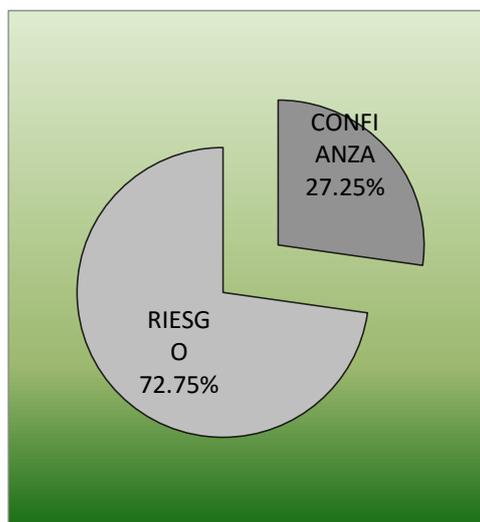
CONSOLIDADO

Componente: Evaluación de Riesgo

Tabla 9: Evaluación de Riesgo

| ALCANCE | CONFIANZA |
|-----------------------|---------------|
| Objetivos | 47% |
| Riesgos | 7,5% |
| TOTAL | 54.5% |
| TOTAL PROMEDIO | 27.25% |

Gráfico N° 2: Evaluación de Riesgo



| TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA | | |
|-----------------------------|--------|-----------|
| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
| 15% - 50% | ALTO | BAJO |
| 51% - 75% | MEDIO | MEDIO |
| 76% - 95% | BAJO | ALTO |

Análisis:

Los riesgos son el cáncer de toda empresa, si no se controla puede ocasionar el declive empresarial, los riesgos forman parte de la mayoría de las actividades realizadas, esto puede causar un grave daño en la gestión de la empresa y por ende falta de eficiencia, eficacia y efectividad a más del desperdicio de los recursos.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS
Periodo: Año 2014
Aspecto: Tipos De Actividades De Control

MOTIVO DEL EXAMEN: Identificar controles de seguridad computarizados y administrativos.

Tabla N° 10 Actividades de Control

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|-----------------------|---|-----------|-----------|---------------|
| 1 | ¿Se ha definido procedimientos de control en el sistema informático para detectar riesgos? | 4 | 4 | |
| 2 | ¿Existe controles de tecnologías de información para proteger los archivos de los datos de las transacciones diarias? | 3 | 5 | @ |
| 3 | ¿Existe una persona responsable de la clave del sistema informático contable? | 8 | 0 | |
| 4 | ¿Se ha limitado al personal el acceso a los registros y documentación? | 8 | 0 | |
| 5 | ¿Se realizan revisiones periódicas de la documentación física con el sistema? | 4 | 6 | |
| TOTAL Σ | | 27 | 15 | |

Fuente: Encuestas realizadas al personal.

Elaborado por: Raúl Quishpe

Confianza: $\frac{27}{40}$

Confianza: 67,5 %

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS
Periodo: Año 2014
Aspecto: Control Sobre Los Sistemas De Información

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto a controles generales como de aplicación.

Tabla N° 11 Control sobre los sistemas de Información.

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|-----------------------|--|-----------|-----------|---------------|
| 1 | ¿Se controla el acceso a la información a través del sistema informático? | 5 | 3 | |
| 2 | ¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados a la información? | 5 | 3 | |
| 3 | ¿El sistema computarizado ayuda a la actualización de información de la Empresa? | 7 | 1 | |
| 4 | ¿Se entrega la información oportuna? | 5 | 3 | |
| 5 | ¿Existe información física reposando en archivos? | 8 | 0 | |
| 6 | ¿Se limita al personal en información estrictamente de la Gerencia? | 8 | 0 | |
| TOTAL Σ | | 38 | 10 | |

FUENTE: Encuestas realizadas al personal.

ELABORADO POR: Raúl Quishpe

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: | Fecha: |

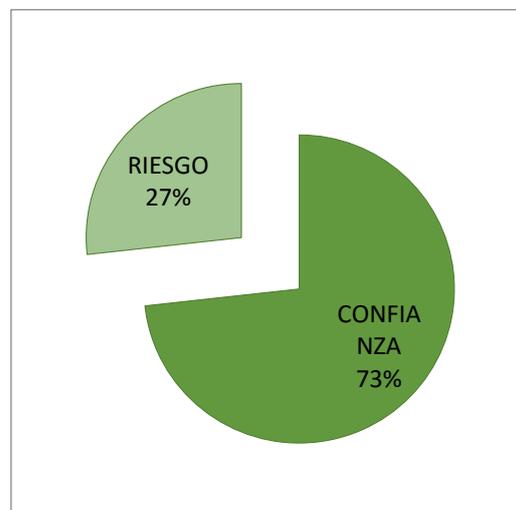
CONSOLIDADO

Componente: Actividades de Control

Tabla N°12: Actividades de Control

| ALCANCE | CONFIANZA |
|---|----------------|
| Tipos de Actividades de Control | 67,50% |
| Control Sobre los Sistemas de Información | 79% |
| TOTAL | 146,50% |
| TOTAL PROMEDIO | 73,25 % |

Gráfico N° 3: Actividades de Control



| TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA | | |
|-----------------------------|--------|-----------|
| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
| 15% - 50% | ALTO | BAJO |
| 51% - 75% | MEDIO | MEDIO |
| 76% - 95% | BAJO | ALTO |

Análisis:

Las actividades de control que mantiene la empresa son débiles con poco impacto esto ocasiona un desorden informático que puede ir creciendo y perjudicando los niveles de confianza que todavía se mantienen, el descuido del sistema de control interno interfiere en la toma de decisiones y mitigación de los riesgos que hacen que la empresa se torne vulnerable.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS

Periodo: Año 2014

Aspecto: Información

MOTIVO DEL EXAMEN: Capturar información pertinente relacionada con actividades tanto internas como externas de los departamentos.

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|--------------|---|-------------|-----------|---|
| 1 | ¿La información interna y externa generada en las dependencias son emitidas a los niveles correspondientes? | 3 | 5 | |
| 2 | ¿Están definidos los informes periódicos que deben emitir las dependencias? | 4 | 4 | Parcialmente. @ |
| 3 | ¿La información de la documentación es confiable? | 6 | 2 | La Cooperativa se encuentra con personal nuevo. α |
| 4 | ¿La información entregada tiene firmas de responsabilidad? | 6 | 2 | |
| 5 | ¿La información es entregada oportunamente al Gerente | 2 | 6 | No se entrega oportunamente |
| TOTAL | | Σ 22 | 18 | |

FUENTE: Encuestas realizadas al personal.

ELABORADO POR: Raúl Quishpe.

Confianza: $\frac{22}{40}$

Confianza: 55 %

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS

Periodo: Año 2014

Aspecto: Comunicación

MOTIVO DEL EXAMEN: Apoyar la difusión y comunicación de los resultados de la gestión.

Tabla N°13 Componente Información y Comunicación

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|--------------|--|-----------|-----------|---|
| 1 | ¿Los funcionarios de menor nivel pueden proponer cambios que mejoren el desempeño? | 5 | 3 | |
| 2 | ¿Los comunicados son emitidos en el menor tiempo al personal? | 4 | 4 | |
| 3 | ¿La gerencia mantiene actualizado la información del desempeño del personal? | 5 | 3 | En las reuniones que existen se informa el desempeño de los trabajadores. |
| 4 | ¿Se comunican los aspectos relevantes del control interno en la Empresa? | 4 | 4 | |
| 5 | ¿El gerente emite un comunicado hacia los trabajadores después de un informe de auditoría? | 3 | 5 | Falta de involucramiento al personal en aspectos importantes. |
| TOTAL | | 21 | 19 | |

FUENTE: Encuestas realizadas al personal.

ELABORADO POR: Raúl Quishpe.

Confianza: $\frac{21}{40}$

Confianza: 52,5 %

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

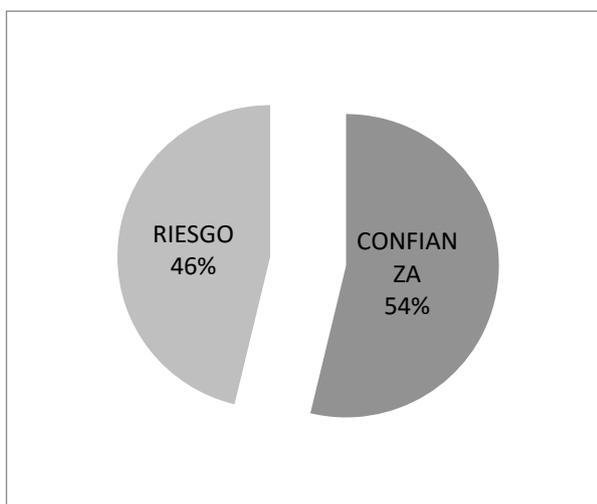
CONSOLIDADO

Componente: Información y Comunicación

Tabla N° 14: Inf. y Comunicación

Gráfico N° 4: Inf. y Comunicación

| ALCANCE | CONFIANZA |
|-----------------------|------------------|
| Información | 55 % |
| Comunicación | 52,5 % |
| TOTAL | 107,50% |
| TOTAL PROMEDIO | 53,75 % |



| TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA | | |
|------------------------------------|---------------|------------------|
| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
| 15% - 50% | ALTO | BAJO |
| 51% - 75% | MEDIO | MEDIO |
| 76% - 95% | BAJO | ALTO |

Análisis:

Los canales de comunicación son un medio importante en la entidad que se debe considerar como un mecanismo de distribución formal multidireccional para la difusión de la información.

La gerencia debe implementar las TICS como herramienta de control interno para asegurar la calidad de los instrumentos, modos y métodos de comunicación y así asegurar que la información llegue como debe ser a cada uno de los trabajadores quienes usaran el mismo camino para devolver dicha información.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

COMPONENTE: SUPERVISIÓN**Empresa:** ITALMARMOL & GRANITOS**Periodo:** Año 2014**Aspecto:** Supervisión

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la actividad del control Interno son prácticas y seguras en las operaciones de la Empresa.

Tabla 15: Componente Supervisión.

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|--------------|---|-----------|-----------|---|
| 1 | ¿Existe el seguimiento eficiente y la evaluación adecuada en el desempeño del personal? | 2 | 6 | Existe el seguimiento pero no es el adecuado. |
| 2 | ¿Existe un plan estratégico donde determine acciones de la empresa? | 0 | 8 | No se cuenta con un plan estratégico. @ |
| 3 | ¿Se utilizan indicadores para detectar deficiencias? | 2 | 6 | Existen indicadores financieros pero no de gestión. |
| 4 | ¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeñan? | 4 | 4 | Se supervisa una vez al mes porque el Sr. Gerente sale a realizar publicidad de la Cooperativa. |
| 5 | ¿Se realizan verificaciones de registros con la existencia física de los documentos? | 8 | 0 | |
| 6 | ¿Se compara la información generada internamente con otra institución que tenga el mismo objeto social? | 0 | 8 | |
| TOTAL | | 16 | 32 | |

FUENTE: Encuestas realizadas al personal.

ELABORADO POR: Raúl Quishpe.

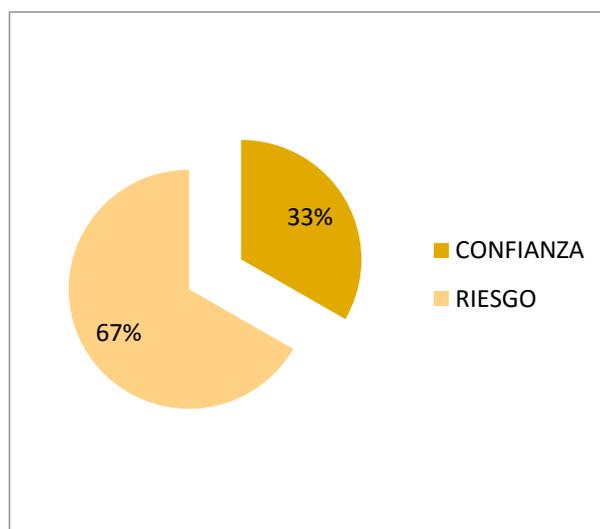
| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

Confianza: $\frac{16}{48}$

Confianza: 33,33 %

Riego: 66,67

Gráfico N° 5: Supervisión



| TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA | | |
|-----------------------------|--------|-----------|
| RANGO | RIESGO | CONFIANZA |
| 15% - 50% | ALTO | BAJO |
| 51% - 75% | MEDIO | MEDIO |
| 76% - 95% | BAJO | ALTO |

Análisis:

Se propone supervisar atentamente las actividades realizadas por los empleados así como los tiempos en realizar sus tareas encomendadas para reajustarlas cuando sea el caso.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA MISIÓN

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS

Periodo: Año 2014

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si la misión de la empresa ITALMARMOL & GRANITOS contribuye a que el personal tenga claramente definida la orientación que debe seguir.

Tabla N° 16: Cuestionario Para Analizar La Misión

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|--------------|--|-----------|----------|--|
| 1 | ¿La Empresa tiene una misión que claramente exprese su razón de ser? | 8 | 0 | |
| 2 | ¿La misión se ha formulado en términos de la actividad que va a realizar? | 8 | 0 | |
| 3 | ¿En la misión se identifica la labor de la empresa, cuyo objetivo se identifica en los clientes? | 8 | 0 | |
| 4 | ¿Se mantiene presente y es difundida la misión en el personal de la empresa? | 4 | 4 | Se difunde la misión más no se mantiene en el personal |
| 5 | ¿La misión está orientada hacia los clientes con el fin de satisfacer sus necesidades? | 8 | 0 | |
| 6 | ¿ Los trabajadores se han involucrado en los resultados en las que está encaminada la misión? | 8 | 0 | |
| 7 | ¿El gerente ha definido claramente la actividad de la empresa? | 8 | 0 | |
| 8 | ¿Existe relación entre el concepto del negocio y los demás factores estratégicos cliente- competencia? | 6 | 2 | Mejorar los factores estratégicos. |
| TOTAL | | 58 | 6 | |

FUENTE: Encuestas realizadas al personal

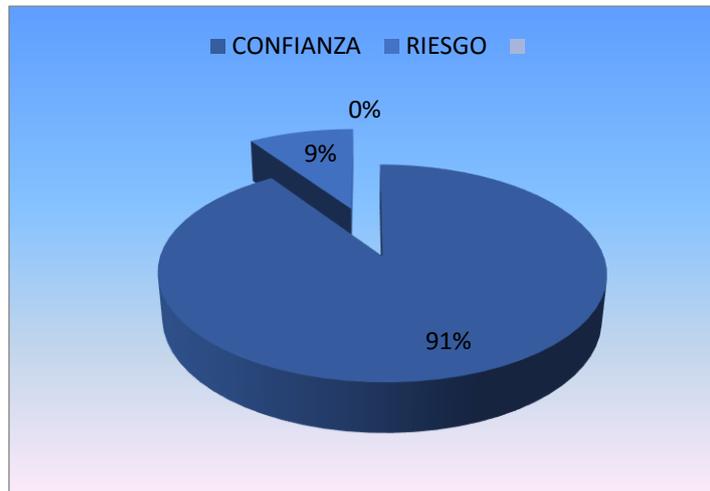
ELABORADO POR: Raúl Quishpe.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA MISIÓN

EMPRESA ITALMARMOL & GRANITOS

Gráfico N° 6: Misión



Fuente: Cuestionarios

Elaborado por: Raul Quishpe

Análisis:

Al evaluar la misión podemos concluir que el planteamiento, aplicación y difusión se encuentran con un 91% de confianza.

La Cooperativa con respecto a su misión, mantiene un lenguaje claro, acorde a las necesidades de la institución, estableciendo una directa orientación entre los socios y la Cooperativa, con el fin de direccionar sus operaciones hacia el mismo camino, esto es necesario para saber qué medidas tomar en conjunto y encaminar a la empresa a la excelencia, no obstante se recomienda medir la misión y determinar el tiempo en alcanzarla.

Se recomienda comunicar de manera clara la misión entre los empleados para que esta sirva de base para el cumplimiento de los objetivos departamentales.

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA VISIÓN

Empresa: ITALMARMOL & GRANITOS

Periodo: Año 2014

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si la visión de la empresa define claramente lo que quiere ser a largo plazo.

Tabla N° 17: Cuestionario Para Analizar La Visión

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|--|-----------|-----------|--|
| 1 | ¿La Empresa ha definido lo que quiere ser a largo plazo? | 6 | 2 | |
| 2 | ¿La visión se ha formulado en términos de la actividad que va a realizar? | 5 | 3 | |
| 3 | ¿En la visión se identifica la labor de la cooperativa, cuyo objetivo se identifica en los clientes? | 8 | 0 | |
| 4 | ¿Se mantiene presente y es difundida la visión en el personal de la empresa? | 5 | 3 | |
| 5 | ¿La visión está orientada hacia los clientes con el fin de crear un perfil de confianza y seguridad? | 7 | 1 | |
| 6 | ¿Las acciones, estrategias y demás actividades gerenciales, son adecuadas al contenido de la visión? | 6 | 2 | |
| 7 | ¿La difusión de la visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo? | 3 | 5 | La difusión no es permanente pero si se encuentra. |
| | TOTAL | 40 | 16 | |

FUENTE: Encuestas realizadas al personal.

ELABORADO POR: Raul Quishpe

Confianza: $\frac{40}{56}$

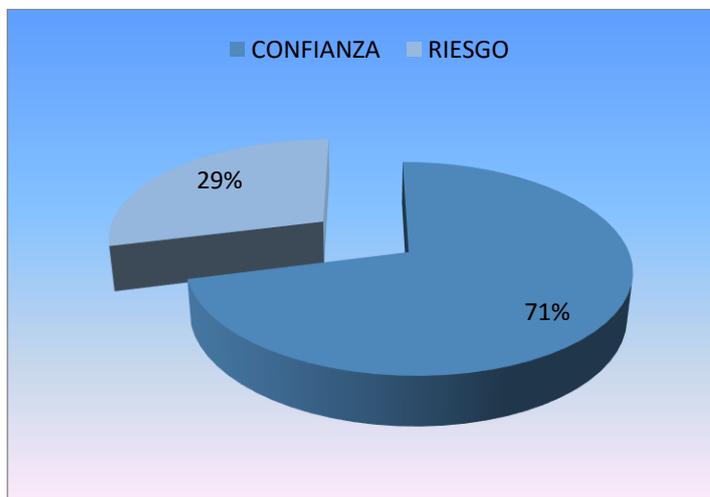
Confianza: 71 %

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

ANALISIS Y EVALUACIÓN DE LA VISION

EMPRESA ITALMARMOL & GRANITOS

Gráfico N° 7: Visión



Fuente: Cuestionarios

Elaborado por: Raúl Quishpe.

Después de haber realizado los cuestionarios a los trabajadores y clientes en cuanto a la visión se ha determinado que la Empresa cuenta con una visión general de lo que quiere ser a largo plazo, se ha obtenido un 71% de confianza.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

EMPRESA ITALMARMOL & GRANITOS

INDICADORES DE GESTIÓN

Tabla N° 18: Indicadores de Gestión.

| TIPO DE ÍNDICE | FÓRMULA | Valores | % | Interpretación |
|--|--|------------------------------|---------------|---|
| Eficacia del Personal | $\frac{\text{Total horas hombre utilizadas}}{\text{Total horas hombre}}$ | $\frac{305}{320} \times 100$ | 95,31% | Con relación a la eficacia del personal no se está cumpliendo con el desarrollo de las actividades en el tiempo establecido por lo que se requiere el cumplimiento total de horas para tener un nivel de eficiencia con un 100%, para cada trabajador |
| Eficacia Tipo de Trabajo | $\frac{\# \text{ personal operativo}}{\text{Total personal}}$ | $\frac{9}{9} \times 100$ | 100% | El 100% del personal de la cooperativa desarrolla tareas operativas. |
| Recuperación de crédito en el corto plazo | $\frac{\text{Créditos cobrados}}{\text{Créditos Otorgados}}$ | $\frac{110}{180} \times 100$ | 61,11% | El nivel promedio para la recuperación de la cartera de créditos por el total de créditos otorgados es el 61,11% lo cual nos indica que hay la posibilidad de que el 38,88%, de los créditos otorgados corran el riesgo de ser incobrables. |

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

| | | | | |
|---|---|---------------------------|--------------|---|
| Nivel de Compromiso | $\frac{\text{Personal que conoce los objetivos}}{\text{N}^\circ \text{ total de Funcionarios}}$ | $\frac{5}{8} \times 100$ | 62.5% | Interpretación: En la empresa se ha encontrado que del total de los funcionarios de la institución solo el 62.5% conocen los objetivos y se encuentran comprometidos en el desarrollo de la Empresa. |
| Número de quejas de Usuario | $\frac{\text{Quejas atendidas}}{\text{Quejas recibidas}}$ | $\frac{8}{10} \times 100$ | 80% | Las quejas que se han dado a conocer por parte de los clientes hacia la gerencia, en su mayoría han sido atendidas de manera inmediata, hay algunos casos que se realizan quejas de manera empírica no se han ejecutado soluciones para enmendar. |
| Cumplimiento de plan de actividades. | $\frac{\# \text{ actividades ejecutadas}}{\# \text{ actividades planificadas}}$ | $\frac{0}{0} \times 100$ | 0% | No se cuenta con un plan estratégico en donde se determinen actividades y demás proyectos. |
| Cumplimiento de metas. | $\frac{\# \text{ metas ejecutadas}}{\# \text{ metas planificadas}}$ | $\frac{4}{10} \times 100$ | 40% | Las metas no han tenido un buen cumplimiento ya que estas se han manipulado de una manera empírica y no se ha documentado determinando así un 40% de cumplimiento siendo este un porcentaje bajo. |

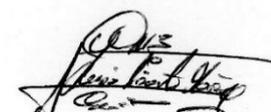
| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |



Su mejor elección

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2.013

| | | |
|-------------------------------|------------------|------------------------|
| INGRESOS | | 128.495,33 |
| VENTAS TARIFA 12% | 124.380,05 | |
| OTROS INGRESOS | <u>4.115,28</u> | |
| COSTO DE VENTAS | | 93.690,59 |
| INVENTARIO INICIAL | 94.257,35 | |
| COMPRAS | <u>98.619,59</u> | |
| DISPONIBLE PARA LA VENTA | 192.876,94 | |
| - INVENTARIO FINAL | <u>99.186,35</u> | |
| UTILIDAD BRUTA | | <u>34.804,74</u> |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | 31.487,14 |
| SUELDOS Y SALARIOS | 3.876,72 | |
| BENEFICIOS SOCIALES | 802,59 | |
| APORTACIONES SEGURIDAD SOCIAL | 794,09 | |
| SUMINISTROS Y MATERIALES | 3.777,58 | |
| UTILES DE OFICINA | 489,40 | |
| PUBLICIDAD Y PROPAGANDA | 396,38 | |
| MANTENIMIENTO VEHICULOS | 3.159,93 | |
| COMBUSTIBLES | 1.124,63 | |
| AGASAJOS A EMPLEADOS | 508,75 | |
| TIKETS | 3.578,50 | |
| TELEFONO | 357,48 | |
| PEAJES | 65,00 | |
| ALIMENTACION | 58,10 | |
| CORREOS | 8,72 | |
| TRANSPORTE | 645,00 | |
| DEPRECIACIONES | 9.299,77 | |
| PROVISION CTAS. INCOBRABLES | 280,32 | |
| HONORARIOS | 1.888,90 | |
| GASTOS VARIOS | <u>375,28</u> | |
| UTILIDAD EN OPERACION | | <u>3.317,60</u> |
| - 15% REPARTO TRABAJADORES | | <u>497,64</u> |
| UTILIDAD NETA | | <u><u>2.819,96</u></u> |


Luis Fausto Mañay
PROPIETARIO


Luis E. Tapia R.
CONTADOR

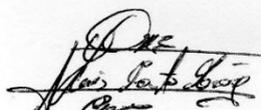


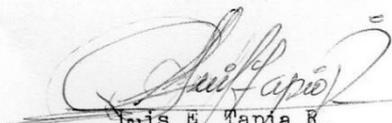
| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |



ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2.014

| | | |
|-------------------------------|-------------------|------------------------|
| INGRESOS | | 76.629,59 |
| VENTAS TARIFA 12% | | |
| COSTO DE VENTAS | | 52.977,91 |
| INVENTARIO INICIAL | 99.186,35 | |
| COMPRAS | <u>60.362,95</u> | |
| DISPONIBLE PARA VENDER | 159.549,30 | |
| - INVENTARIO FINAL | <u>106.571,39</u> | |
| UTILIDAD BRUTA | | 23.651,68 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | 27.460,28 |
| SUELDOS Y SALARIOS | 4.080,00 | |
| BENEFICIOS SOCIALES | 680,00 | |
| APORTACIONES SEGURIDAD SOCIAL | 495,72 | |
| HONORARIOS | 1.322,23 | |
| MANTENIMIENTO Y REPARACIONES | 3.008,66 | |
| COMBUSTIBLE | 1.124,86 | |
| PUBLICIDAD Y PROPAGANDA | 812,28 | |
| SUMINISTROS Y MATERIALES | 1.846,83 | |
| SERVICIOS PUBLICOS | 487,51 | |
| TRANSPORTE | 269,00 | |
| DEPRECIACIONES | 9.324,67 | |
| OTROS SERVICIOS | 3.686,00 | |
| OTROS BIENES | <u>322,52</u> | |
| PERDIDA DEL EJERCICIO | | <u><u>3.808,60</u></u> |


Luis Fausto Mañay
PROPIETARIO


Luis E. Tapia R.
CONTADOR



| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

EMPRESA ITALMARMOL & GRANITOS
INDICADORES FINANCIEROS DE GESTIÓN

| A) RATIOS DE LA GESTIÓN | 2013 | 2014 | INTERPRETACIÓN |
|---------------------------------|-------------|-------------|---|
| (1) ROTACIÓN DE CARTERA | 188 | 67 | Esto quiere decir que la empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en 64 días o rotan 1.92 veces en el período. |
| Veces | 1,92 | 5,39 | |
| (2) ROTACIÓN DE INVERSIONES | 474 | 499 | Esto quiere decir que los inversiones van al mercado cada 172 días, en nuestro caso 2.09 veces al año. |
| Veces | 0,76 | 0,72 | |
| (3) ROTACIÓN DE INVERSIONES | 0,76 | 0,72 | Obtenemos el mismo resultado que el ratio anterior, en rotación anual. Mientras más alta sea la rotación de INVERSIONES, más eficiente será el manejo del inventario de una empresa. |
| (4) PERIODO PAGO AHORRISTAS | 52,77 | 27,66 | Los resultados de este ratio lo debemos interpretar de forma opuesta a los de cuentas por cobrar e inversiones. Lo ideal es obtener una razón lenta (es decir 1, 2 ó 4 veces al año) ya que significa que estamos aprovechando al máximo el crédito que le ofrecen. |
| Veces | 6,82 | 13,02 | |
| (5) ROTACIÓN DE CAJA BANCOS | 47 | 50 | Interpretando el ratio, diremos que contamos con liquidez para cubrir 16 días de venta. |
| (6) ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES | 0,42 | 0,40 | Es decir que nuestra empresa está colocando entre sus clientes 0.42 veces el valor de la inversión efectuada. |
| (7) ROTACIÓN DE ACTIVO FIJO | 1,84 | 1,68 | Es decir, estamos colocando en el mercado 1.84 veces el valor de lo invertido en activo fijo. |

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.3.3 FASE III

PROGRAMA DE AUDITORÍA
EMPRESA ITALMARMOL & GRANITOS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE: DESARROLLO DE HALLAZGOS

Objetivo: Dar a conocer a los hallazgos encontrados al Gerente de la empresa Italmarmol & Granitos

Tabla N° 19: Desarrollo de Hallazgos.

| N° | PROCEDIMIENTOS | REF. PT | ELABORADO POR: | FECHA |
|----|--|------------|-------------------|-------|
| 1 | Realice el análisis de los hallazgos con los atributos del mismo para elaborar el informe final. | HA 1/4 | R.A.Q.P | |

Fuente: Libros de Auditoria

ELABORADO POR: Raúl Quishpe

| | |
|-------------------------|--------|
| Elaborado por: R.A.Q.P. | Fecha: |
| Revisado por: R.G.A.C. | Fecha: |

HOJA DE HALLAZGOS**1.- Falta de aplicación y comunicación del Código de Ética****Condición:**

La Empresa Italmarmol & Granitos tiene un código de ética pero no se aplica al personal.

Criterio:

Según el reglamento del código de ética de la empresa señala lo siguiente:

Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética de la empresa, y para ello dar a conocer y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación.

Causa:

Falta de comunicación del código de ética por parte del gerente.

Efecto:

El personal no posee conocimiento del código de ética por lo que no miden el riesgo al momento de actuar en el trabajo.

Conclusión:

La Empresa no aplica el código de ética para el desarrollo de las actividades de una manera adecuada con base a principios y responsabilidades.

Recomendación:

Al Gerente General

Se sugiere mantener una reunión con el personal que trabaja y participarle de que conta el código de ética de la empresa y mantener charlas motivación.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

2.- No se identifica los riesgos según el nivel de importancia

Condición

En la Empresa no se identifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia

Criterio

De acuerdo a las Normas de Evaluación de Riesgo; “Se deben identificar los riesgos relevantes que enfrenta un organismo en la persecución de sus objetivos, ya sean de origen interno como externo”.

Causa

No existe una planificación

Efecto

Al no identificar los riesgos, también se debe cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar.

Conclusión

La Empresa Italmarmol & Granitos, no presta la debida importancia al identificar los riesgos lo que está ocasionando un rendimiento bajo al alcanzar los objetivos.

Recomendación

Su desarrollo debe comprender la realización de un "mapeo" del riesgo, que incluya la especificación de los dominios o puntos claves de la empresa, la identificación de los objetivos generales y particulares, las amenazas y riesgos que se pueden tener que afrontar.

Un dominio o punto clave del organismo, puede ser:

- Un proceso que es crítico para su sobrevivencia;
- Una o varias actividades que sean responsables de la entrega de porciones importantes de servicios a la ciudadanía;
- Un área que está sujeta a Leyes, Decretos o Reglamentos de estricto cumplimiento, con amenazas de severas sanciones por incumplimiento;
- Un área de vital importancia estratégica para el Gobierno (ejemplo: defensa, investigaciones tecnológicas de avanzada).

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

3.- Falta de controles generales de tecnología informática para proteger datos de transacciones diarias

Condición

Durante la indagación en el proceso de auditoría de la Empresa Italmarmol & Granitos, se identificó que controles generales de tecnologías de información requeridos para proteger los archivos de los datos de las transacciones diarias son mínimos, por no seguir los procedimientos establecidos por ley y el manual de funciones.

Criterio

Las actividades de control general de la tecnología de información se aplican a todo el sistema de información incluyendo la totalidad de sus componentes, desde la arquitectura de procesamiento -es decir grandes computadores, minicomputadores y redes hasta la gestión de procesamiento por el usuario final. También abarcan las medidas y procedimientos manuales que permiten garantizar la operación continua y correcta del sistema de información.

Causa

Esta situación se presenta debido a controles de tecnologías de información son mínimos.

Efecto

Debido a que los controles de tecnologías de información, son mínimos, la información corre el riesgo de no ser confiable y amplio el margen de posibilidades de riesgo de auditoría y fraude por la probable manipulación de la información de las transacciones del ente.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

Recomendaciones

Los principales ejecutivos deben cumplir lo dispuesto por la Norma de Organismos de Control TI (Tecnología de Información) para que en base a estas normas se establezcan reglamentos actualizados y den cumplimiento

4. No se presenta de forma periódica los informes de contables

Condición

En la Empresa Italmarmol & Granitos la información contable no es presentada de forma oportuna

Criterio

Emitir periódicamente información por cada una de las dependencias para tener información relevante, actualizada y la toma de decisiones sea oportuna.

Causa

No cuenta con un contador a tiempo completo, para presentación de información por las dependencias que necesite.

Efecto

Al no presentar información actualizada la empresa no opera coordinada e interrelacionada mente, para la toma de decisiones oportuna la cual disminuye el crecimiento de la empresa.

Conclusión

Empresa Italmarmol & Granitos no tiene información actualizada y oportuna en el momento que solicitan la información.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

Recomendación**A la Gerencia**

Se propone contratar una contadora que permanezca el horario laboral de la empresa, debido a que en los últimos años la empresa ha tenido un crecimiento notorio y es necesario mantener la información eficiente y a tiempo.

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.3.4 Cuarta Fase: Comunicación de Resultados

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivo: Dar a conocer los hallazgos encontrados durante la evaluación.

Tabla N° 20: Cuarta Fase Comunicación De Resultados

| N° | Descripción | REF: PT | ELABORA DO POR | FECHA |
|----|---|------------|-------------------|-------|
| 1 | Redacte el borrador del Informe de Auditoría. | CR1 | R.A.Q.P | |
| 2 | Elabore el informe final de Auditoría. | CR2 1/2 | R.A.Q.P | |

*Fuente: Libros de Auditoria
Elaborado por: Raul Quishpe*

| | |
|-------------------------|--------|
| Elaborado por: R.A.Q.P. | Fecha: |
| Revisado por: R.G.A.C. | Fecha: |

Borrador del Informe

Ambato, 26 de Octubre de 2015

Señor Luis Fausto Mañay

GERENTE DE LA EMPRESA ITALMARMOL & GRANITOS DE LA CIUDAD DE AMBATO

Presente

De nuestra consideración;

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión, bajo la utilización del Método COSO con la aplicación de cuestionarios de control interno, entrevistas y observación directa, a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato periodo 2014.

En el informe que se adjunta constan los resultados obtenidos en base al análisis, incluyendo las respectivas recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la entidad.

Atentamente,

Raúl A. Quishpe P.

Auditoría Externa

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

Informe Confidencial**Emisión del informe de Auditoría****EMPRESA ITALMARMOL & GRANITOS DE LA CIUDAD DE AMBATO**

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión a la **EMPRESA ITALMARMOL & GRANITOS DE LA CIUDAD**, por el periodo 2014, para emitir una opinión razonable en cuanto al logro de objetivos y la eficiencia y eficacia de sus actividades y cumplimiento de leyes y reglamentos correspondientes.

1.- Falta de aplicación y comunicación del Código de Ética**Condición:**

La Empresa Italmarmol & Granitos tiene un código de ética pero no se aplica al personal.

Recomendación:

Al Gerente General

Se sugiere mantener una reunión con el personal que trabaja y participarle de que conta el código de ética de la empresa y mantener charlas motivación.

2.- No se identifica los riesgos según el nivel de importancia**Condición**

En la Empresa no se identifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

Recomendación

Su desarrollo debe comprender la realización de un "mapeo" del riesgo, que incluya la especificación de los dominios o puntos claves de la empresa, la identificación de los objetivos generales y particulares, las amenazas y riesgos que se pueden tener que afrontar.

Un dominio o punto clave del organismo, puede ser:

- Un proceso que es crítico para su sobrevivencia;
- Una o varias actividades que sean responsables de la entrega de porciones importantes de servicios a la ciudadanía;
- Un área que está sujeta a Leyes, Decretos o Reglamentos de estricto cumplimiento, con amenazas de severas sanciones por incumplimiento;
- Un área de vital importancia estratégica para el Gobierno (ejemplo: defensa, investigaciones tecnológicas de avanzada).

3.- Falta de controles generales de tecnología informática para proteger datos de transacciones diarias

Condición

Durante la indagación en el proceso de auditoría de la Empresa Italmarmol & Granitos, se identificó que controles generales de tecnologías de información requeridos para proteger los archivos de los datos de las transacciones diarias son mínimos, por no seguir los procedimientos establecidos por ley y el manual de funciones.

Recomendaciones

Los principales ejecutivos deben cumplir lo dispuesto por la Norma de Organismos de Control TI (Tecnología de Información) para que en base a estas normas se establezcan reglamentos actualizados y den cumplimiento

| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4. No se presenta de forma periódica los informes de contables

Condición

En la Empresa Italmarmol & Granitos la información contable no es presenta de forma oportuna

Recomendación

A la Gerencia

Se propone contratar una contadora que permanezca el horario laboral de la empresa, debido a que en los últimos años la empresa ha tenido un crecimiento notorio y es necesario mantener la información eficiente y a tiempo.

Nuestra opinión, excepto por los hechos mencionados en el párrafo anterior el Control Interno se presenta razonablemente en todos los aspectos importantes de los componentes evaluados.

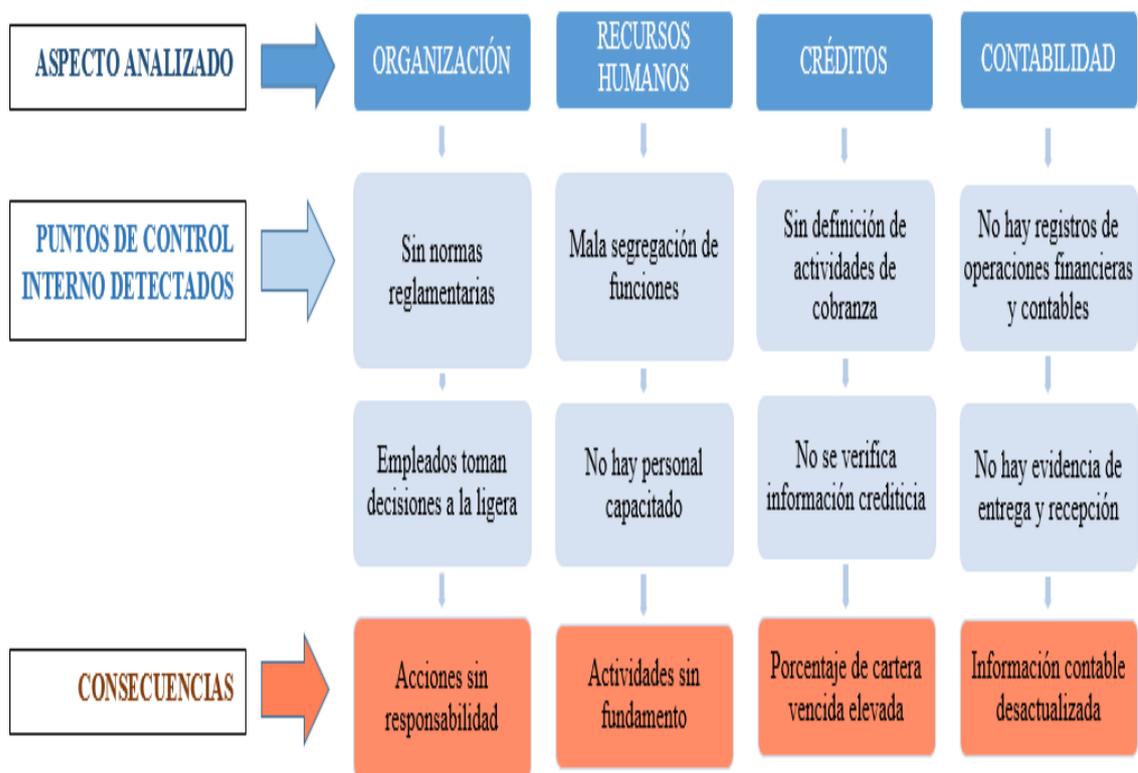
| | |
|--------------------------------|--------|
| Elaborado por: <i>R.A.Q.P.</i> | Fecha: |
| Revisado por: <i>R.G.A.C.</i> | Fecha: |

4.4 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

4.4.1 Verificación de la Idea a Defender

La Auditoría de Gestión efectuada a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, de las actividades realizadas en el año 2014 ha desplegado los siguientes resultados que demuestran las razones por las que la empresa no alcanza el crecimiento organizacional deseado.

Figura N° 1: Situación actual sin Control Interno en la empresa



Elaborado por: Raúl Quishpe

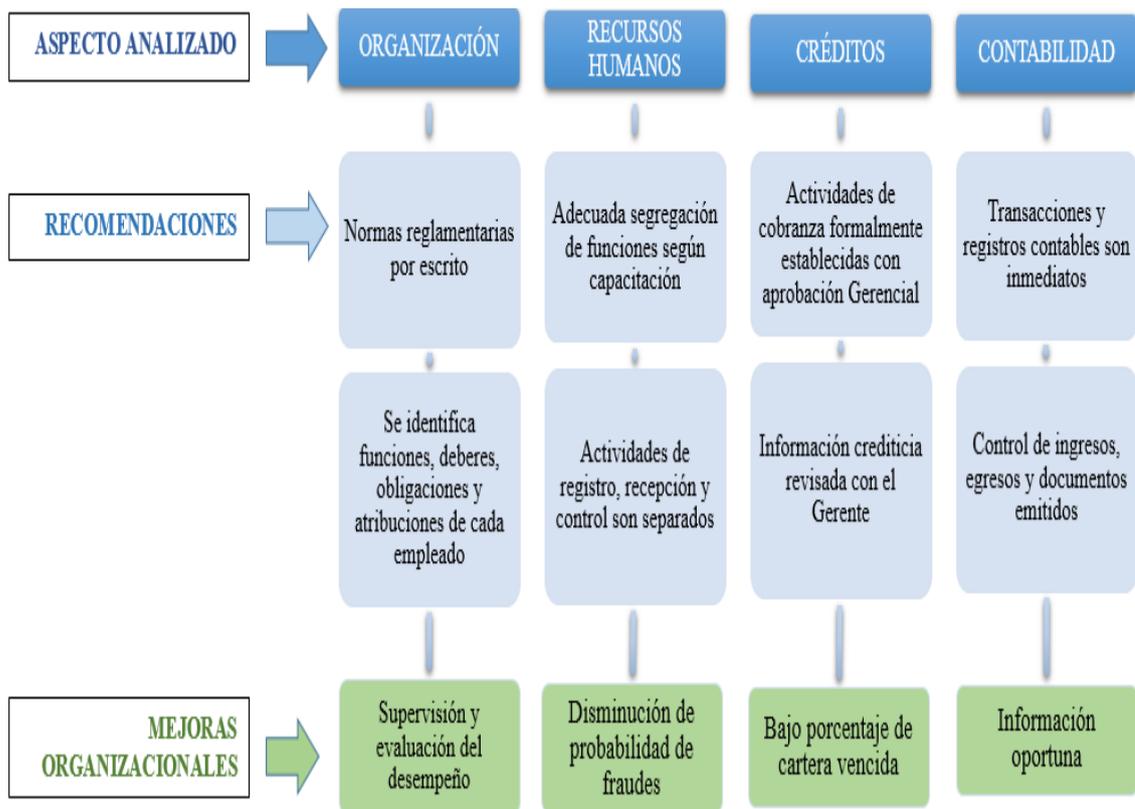
Idea a defender

La realización de la Auditoría de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, de las actividades realizadas en el año 2014; favorece la mejora de los procesos en la organización.

Conclusión

Con la aplicación de las recomendaciones presentadas como parte de la Auditoría de Gestión de la empresa Italmarmol & Granitos en el año 2014 se encuentran representados gráficamente a continuación:

Figura N° 2: Control Interno en base a recomendaciones de Auditoría



Elaborado por: Raúl Quishpe

Consecuentemente, se acepta la idea a defender, ya que el desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Empresa Italmarmol & Granitos de la ciudad de Ambato, de las actividades realizadas en el año 2014; si favorece la mejora de los procesos en la organización.

CONCLUSIONES

- Una vez realizada la auditoría de gestión se pudo determinar que no cuenta con un plan estratégico que permita trazar sus objetivos, misión y visión según la realidad, que ayude al cumplimiento de las expectativas para las cuales fue creada.
- El control interno presenta insuficiencias en los siguientes aspectos:
 - Evaluar los riesgos y clasificarlos por su relevancia teniendo en cuenta la severidad y frecuencia.
 - Los riesgos limitan el cumplimiento de los objetivos.
- En el Área de Contabilidad no se encuentra el contador laborando a tiempo completo por lo provoca falta de información eficiente y eficaz por lo tanto disminuye una mejor toma de decisiones.
- La protección de información en los sistema informático tecnológico son mínimos y no existe garantía en la protección de archivos de información.

RECOMENDACIONES

- Crear un plan estratégico que ayude a alcanzar los objetivos, misión y visión que tiene la empresa con la finalidad de tomar decisiones acertadas.
- Crear un plan de Riesgos que constituya una recopilación estructurada de las normas, criterios, procedimientos, instrucciones, acciones y recomendaciones con el fin de asegurar la buena gestión del conjunto de factores que influyen en la prevención de riesgos laborales y en la coordinación con el resto de actividades de la empresa, teniendo en cuenta los objetivos fijados por la dirección.
- Incorporar una persona que labore a tiempo completo en la empresa ya que las transacciones y registros contables deben hacerse de manera inmediata, para mantener un control confiable de los ingresos, egresos y documentos emitidos, así como de las actividades comerciales y tener información financiera actualizada.

BIBLIOGRAFIA

- Arriaga, E., Nestares, C. y Velarde, E. (2006). *Guía para Auditoría del Sistema de Gestión de Riesgos Laborables*. España: Ediciones Días de Santos.
- Cifuentes González, Alex Leopoldo (2015). *Auditoría Integral aplicada a la empresa INFORC ECUADOR* (Trabajo de Titulación previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cook, J. y Winkle, G. (1994). *Auditoría*. 3ra Edición. México: Impresora y Editora Latinoamericana.
- Gutama Fárez, J. y Rivadeneira Erazo, S. (2010). *Auditoría financiera de la Unión de Cooperativas de Transportes en taxi del Azuay (UCTTA)*. (Tesis previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Universidad Politécnica Salesiana - Sede Cuenca.
- Martínez López G. (2011). *Auditoría de Gestión y su incidencia en la Rentabilidad de la Compañía ITARFETI S.A.* (Tesis inédita Ing. de Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Ambato.
- Molina Ortega, Laura Marisol (2012). *Auditoría financiera aplicada a la empresa Molsur “Moldes del sur” dedicada a la fabricación de moldes de plástico*. (Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría). Universidad Central del Ecuador.
- Ochoa de Holguín, Eulalia. (2012). *Proyecto Normativo para el desarrollo de Tesis de Grado*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, FADE.
- Ochoa Atience, Mercedes Karina y Ochoa Salamea, María José (2010). *Auditoría Operativa a la Distribuidora CODISUR Cia. Ltda. Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2008* (Tesis de Pregrado de Contador Público Auditor). Universidad de Cuenca.
- Rivas, Gonzalo (1988). *Auditoría informática*.
- Sánchez Alarcón, Javier (2003). *Programas de Auditoría*. México.

LINKOGRAFIA

- Ballester, S., Lerma, J., Macián, V. Martínez J. y Tormos, B. (2006). *Indicadores de gestión técnica y económica del mantenimiento en una flota de transporte urbano*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1705913>
- León Lefcovich, M. (2003). *Auditoría Interna – Un enfoque sistémico y de mejora continua*. Recuperado de <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040115082454.html>
- S.R.I. (2014). *Obligaciones Tributarias*. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec/de/136>
- Ruiz de Arriaga, J. (2014). Fases de la Auditoría de Gestión. Recuperado de <http://asesoria.arriagaasociados.com/fases-de-la-auditoria-de-gestion/>
- Ramírez, M. y Bohórquez, J. (2013). *Metodología de desarrollo de la auditoría forense en la detección del fraude contable en Colombia*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a08.pdf>
- Régimen Tributario Interno, SRI. (2013). *Especificaciones para contribuyentes obligados a llevar contabilidad*. Recuperado de http://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/a668fe73-89ff-4afb-8ce0-1bb3ef69af35/Clave_del_Contador.doc
- Zanabria Huisa, E. (s.f.). *Normas y principios de auditoría aplicables en la evidencia y papeles de trabajo*. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5944/5140>

ANEXO N° 1

Almacén de Exhibición y Ventas de Empresa Italmarmol & Granitos



ANEXO N° 2

Productos que Ofrece la Empresa Italmarmol & Granitos



ANEXO N° 3

Servicios que Ofrece la Empresa Italmarmol & Granitos



ANEXO N° 4

**Oficina de Atención al Cliente
(Auxiliar de Gerencia y Cobranzas)
Empresa Italmarmol & Granitos**

